

Maatschappelijke visitatie WoonGenoot

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: WoonGenoot

Rotterdam, 16 maart 2018



Maatschappelijke visitatie Woongenoot

WoonGenoot
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: WoonGenoot

Pia van Oord
Maarten Nieland
Robert Kievit

Rotterdam, 16 maart 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Beoordeling maatschappelijke prestaties	11
Recensie	11
Scorekaart	13
Samenvatting en beoordeling	14
1 Profielschets	15
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Opgaven	18
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	19
2.4 Ambities	24
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	25
2.6 Beoordeling	26
3 Presteren volgens Belanghebbenden	27
3.1 Inleiding	28
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	28
3.3 Beoordeling	28
3.4 Boodschap	33
4 Presteren naar Vermogen	37
4.1 Inleiding	38
4.2 Financiële continuïteit	38
4.3 Doelmatigheid	40
4.4 Vermogensinzet	41
4.5 Beoordeling	42
5 Presteren ten aanzien van Governance	43
5.1 Inleiding	44
5.2 Besturing	44
5.3 Intern toezicht	46
5.4 Externe legitimering en verantwoording	50
5.5 Beoordeling	51
Bijlagen	53
Bijlage 1: Position Paper	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	56
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	57
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	58
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	60
Bijlage 6: Bronnenlijst	64
Bijlage 7: Prestatietabel	65

Voorwoord

Het visitatiestelsel

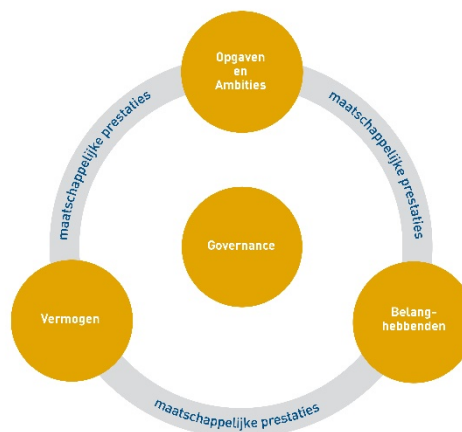
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie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

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

Planning visitatie en samenstelling commissie

WoonGenoot heeft Ecorys in 2017 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode oktober tot en met december en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Pia van Oord, Maarten Nieland en Robert Kievit.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij 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	Uitmuntend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
3	Zeer onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Leeswijzer

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

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

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

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

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

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Kees van Kampen en Ton Gerrits voor de prettige samenwerking.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Compleet, toegewijd en zonder franje

WoonGenoot is in de stad Nijmegen een relatief kleine, betrouwbare en ijverige sociale verhuurder met een relatief jong en hoogwaardig bezit. Zij heeft een 'sociaal hart', is zonder poeha inhoudelijk gedreven en lokaal geworteld. Voor WoonGenoot is de huurder de maatstaf voor al haar handelen ("alles doen we voor de huurder" en "we willen de huurders onze nabijheid laten zien"). Door de korte lijnen is zij ook in staat aan de huurders het door hen verwachte maatwerk te leveren.

Deze prestaties zet de corporatie neer met een compact maar compleet werkapparaat, dat zonder franje goed is georganiseerd en waarbij collega's door hun jarenlange samenwerking aan een half woord van elkaar genoeg hebben. De keerzijde daarvan is dat in de organisatie niet alle werkprocessen zijn vastgelegd en dat digitalisering nog niet overal is geïmplementeerd. Daarnaast maakt de schaal van de organisatie haar kwetsbaar. Daarentegen is sprake van een degelijk en solide financieel beleid, dat het mogelijk heeft gemaakt om de voorgenomen investeringen (meestal) te realiseren.

WoonGenoot heeft de afgelopen jaren enkele malen haar nek uitgestoken met de realisatie van vernieuwende - en gewaardeerde - zorgconcepten. Tegelijkertijd is de corporatie minder zichtbaar in het maatschappelijk debat, hoewel zij zich in haar maatschappelijke taakopvatting wel naar buiten richt. De visitatiecommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken, dat dit samenhangt met specifieke kenmerken van deze corporatie: het zijn doeners, ze zijn bescheiden en hebben geleerd zichzelf te kunnen redden.

De corporatie heeft een zeer goede relatie met de huurdersvertegenwoordiging. WoonGenoot wordt door de belanghouders een voorloper genoemd in het betrekken van huurders, waarin zij een stap verder is dan andere corporaties. WoonGenoot staat bijvoorbeeld dichtbij haar huurders en betreft de huurders bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid.

De corporatie voldoet, gezien vanuit de vier perspectieven¹ die in de maatschappelijke visitatie aan de orde zijn, aan eisen die het stelsel aan een corporatie oplegt.

De organisatie staat nu - vanwege de komst van een nieuwe directeur-bestuurder in 2017 - voor een ontwikkelingsproces. Van een organisatie die zeer sterk is op het operationele niveau tot een corporatie die zich ook op tactisch en strategisch niveau met haar omgeving verstaat en daarbij passende ambities formuleert. De grote veranderingen in de afgelopen tijd in de (beleids)omgeving, de voortdurend veranderende woningmarkt, verwachtingen van partners en de onontkoombare veroudering van het woningbezit vragen daar ook om. De operationele kracht schept in ieder geval een van de voorwaarden om die ontwikkeling met succes door te kunnen maken.

De maatschappelijke visitatie komt voor de directeur-bestuurder en raad van commissarissen op een 'gouden' moment: door de bestuurswissel is er gretigheid om naar de toekomst te kijken en is men zeer nieuwsgierig te horen wat de belanghebbenden te melden hebben. De visitatie is daarbij een mooi instrument om een periode af te sluiten, door terug te kijken naar de prestaties van de

¹ Presteren naar Opgaven en Ambities, Presteren volgens Belanghebbenden, Presteren naar Vermogen en Governance.

afgelopen vier jaar en de positieve punten én de aandachtspunten te gebruiken als input voor het nieuwe ondernemingsplan.

Position paper

Het position paper is de eerste openbare gelegenheid voor de nieuwe bestuurder om zijn bevindingen van het afgelopen half jaar op papier te zetten. Daarbij formuleert hij specifieke vragen waarvan de antwoorden, met de hulp van de belanghebbenden, zicht kunnen geven op de toekomstige koers van de corporatie. De corporatie bereidt een nieuw ondernemingsplan voor (het vorige reikt tot 2018), waarbij actief gebruik zal worden gemaakt van de uitkomsten van de visitatie.

De visitatiecommissie herkent de bevindingen van de nieuwe bestuurder. Daarnaast heeft de visitatiecommissie de specifieke vragen voorgelegd aan de belanghebbenden (zie hoofdstuk 3).

Vorige visitatie

In 2014 is de tweede maatschappelijke visitatie bij WoonGenoot uitgevoerd op basis van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0, waarbij de periode 2010-2013 werd beschouwd. Het resultaat geeft een evenwichtig beeld: er werd gemiddeld een 7,4 behaald (cijfers variërend van 7,1 tot 7,7). De aandachtspunten betroffen in hoofdzaak de Governance: het functioneren van de RvT, de externe legitimatie en een zichtbare reflectie op de schaal van de organisatie ten opzichte van de omvang van de opgave. Op de meeste van deze punten is in de afgelopen vier jaar vooruitgang geboekt. Genoemd kunnen worden de uitbreiding van de RvC van 4 naar 5 (zodat sprake is van meer expertise en een grotere diversiteit in de raad) en verbetering van de invloed van de huurders op de samenstelling van de raad. De oriëntatie op het gewenste strategisch profiel en het nadenken over het betrekken van (externe) belanghouders bij de totstandkoming van beleid zijn het afgelopen jaar actief onderwerp van gesprek geweest.

Opgemerkt dient te worden dat de gehanteerde norm in methodiek 5.0 afwijkt van de normering in methodiek 4.0. Om deze reden zijn de cijfermatige resultaten van de voorliggende maatschappelijke visitatie niet zonder meer te vergelijken met de resultaten van de vorige visitatie. Desalniettemin ziet de visitatiecommissie in het presteren in de voorbije vier jaren een continuering van de prestaties uit de vorige visitatie. WoonGenoot levert de prestaties die verwacht mogen worden bij de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie concludeert dat bij WoonGenoot op een aantal concrete punten verbeteringen mogelijk zijn:

- WoonGenoot zou haar belanghebbenden meer kunnen betrekken bij het formuleren van haar ambities.
- WoonGenoot zou meer kunnen zoeken naar een passende samenwerking om de kwetsbaarheid vanwege de beperkte omvang op te vangen. Daarbij kan zij zich meer realiseren dat zij de opgaven in het werkgebied niet alleen hoeft op te pakken.
- Wees minder volgzzaam in de ambities t.a.v. duurzaamheid;
- 'Eis' bij de gemeente een grotere rol 'op' maar betrek haar ook meer bij het eigen beleid.
- Formuleer bij het vertalen van doelen activiteiten beter meetbaar, zodat de voortgang beter gemeten en verantwoord kan worden.
- De externe legitimering kan in de toekomst verder worden versterkt. Het minder bescheiden zijn over geboekte resultaten kan hierbij een leidraad zijn.

Tot slot

WoonGenoot heeft in de afgelopen vier jaar een inhaalslag geleverd op het gebied van de governance en tegelijkertijd heeft zij haar uitstekende operationele presteren goed vastgehouden. De corporatie maakt zich nu op voor een verdere ontwikkeling. Zij bezint zich op haar positie in de stad en op de (markt)positie van haar woningbezit in de Nijmeegse wijken. Een van de uitdagingen is om de belanghouders daarbij te betrekken op een wijze die het beleid van WoonGenoot sterker maakt. Het is nu de kunst om dit onzekere proces zelfbewust én prudent in te gaan en zo de organisatie in de noodzakelijke reflectie mee te nemen.

Scorekaart

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

Verklaring prestatievelden:

- ² Huisvesten primaire doelgroep
- ³ Huisvesten bijzondere doelgroepen
- ⁴ Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- ⁵ (Des-)investeren in vastgoed
- ⁶ Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	7,3
Presteren ten aanzien van Governance	6,7

Presteren naar Opgaven en Ambities

7

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke prestaties in het licht van de opgaven en ambities met een ruim voldoende. WoonGenoot heeft maatschappelijke prestaties geleverd die passen bij de opgaven in het werkgebied. De prestaties op het gebied van betaalbaarheid en woningtoewijzing scoren bovengemiddeld goed. Door onder meer het project De Horizon heeft WoonGenoot voor de bijzondere doelgroepen eveneens een goede prestatie geleverd. De waardering voor het project De Horizon wordt tevens uitgesproken door belanghebbenden van WoonGenoot.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6

De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van WoonGenoot met een ruime voldoende. Zij zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de prestaties van WoonGenoot. De mate van samenwerking en communicatie worden eveneens als positief ervaren. WoonGenoot krijgt complimenten voor onder andere haar maatschappelijke betrokkenheid en haar goede relatie met de huurders. De invloed op het beleid scoort in relatieve zin het slechtst. Hier kan WoonGenoot zich in de ogen van de belanghebbenden verbeteren door eerder afstemming te zoeken.

Presteren naar Vermogen

7,3

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van WoonGenoot met een ruime voldoende. WoonGenoot beschikt over een solide, robuuste financiële positie. WoonGenoot toont zich een doelmatige corporatie ten opzichte van vergelijkbare corporaties en het landelijk gemiddelde. WoonGenoot zet haar maatschappelijke vermogen verantwoord en onderbouwd in.

Presteren ten aanzien van Governance

6,7

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren ten aanzien van Governance met een voldoende. De RvC heeft een goede ontwikkeling laten zien, met name met betrekking tot de rolinvulling, het naleven van de Governancecode en het uitvoeren van zelfevaluaties. De externe legitimering kan in de toekomst verder worden versterkt.

1 Profielschets



Werkgebied

WoonGenoot is een woningcorporatie met een gevarieerd woningbezit verspreid over Nijmegen. WoonGenoot vindt dat 'iedereen, ongeacht leeftijd, inkomen of maatschappelijke positie, recht heeft op een thuis: op een eigen plek. Een eigen plek waar hij of zij zich alleen, met een partner of met een gezin geborgen en prettig voelt'. WoonGenoot ziet daarbij het bouwen en verhuren van sociale huurwoningen als haar kernactiviteit. WoonGenoot richt zich in eerste instantie op mensen met lagere inkomens of die zorg nodig hebben, starters op de woningmarkt en dak- en thuislozen.

Woningbezit

WoonGenoot heeft ruim 1.500 woningen in haar bezit. Van het totale woningbezit is iets meer dan de helft een eengezinswoning. Meer dan een kwart van de woningen is een meergezinswoning zonder lift met minder dan vier bouwlagen. Vrijwel het hele woningbezit van WoonGenoot is gebouwd na 1960. Een deel (12,6%) is gebouwd na 2000.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	WoonGenoot	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	51,2	59,5	41,2
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	27,3	15,0	25,7
Meergezinsetagebouw met lift	9,2	15,8	15,1
Hoogbouw	12,2	6,1	11,8
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0	3,6	6,3
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2015), WoonGenoot, Aedes

De huurprijs van een woning van WoonGenoot ligt met een gemiddelde huurprijs van € 522 boven het gemiddelde van de referentiegroep (€ 507) en het landelijke gemiddelde (€ 502). De gemiddelde huurprijs ligt op 71,4% van de maximaal toegestane huur. Van het totale woningbezit is slechts 5,9% een goedkope huurwoning. Het aandeel betaalbare huurwoningen ligt op 72,1%. De kwaliteit van de woningen, uitgedrukt in woningwaarderingpunten, ligt op 154. Het landelijke gemiddelde bedraagt 146, terwijl de referentiegroep iets beter scoort in vergelijking met WoonGenoot (156). Indien de prijskwaliteitverhouding wordt beschouwd, wordt een puntprijs zichtbaar van € 3,40. De puntprijs is daarmee relatief hoog in vergelijking met de referentiegroep (€ 3,27).

Organisatiestructuur

WoonGenoot had ultimo 2016 13 medewerkers in dienst, verdeeld over 11,8 fte. WoonGenoot wordt geleid door een directeur-bestuurder en een managementteam bestaande uit een manager Vastgoed, een manager Wonen en een manager Bedrijfsbeheer/Controller. Het toezicht op WoonGenoot wordt uitgevoerd door een RvC van vijf leden.

Samenwerking

WoonGenoot heeft een samenwerkingsovereenkomst met huurdersvereniging De OMSLAG. Daarnaast is WoonGenoot samen met Portaal, Talis, Standvast Wonen, De Gemeenschap, SSHN en Mooiland verenigd in het Platform Nijmeegse Woningcorporaties. Binnen het platform worden onder andere de gemeentelijke woonvisie, de prestatieafspraken en de volkshuisvestelijke opgaven besproken. Om de uitdagingen voor relatief kleine corporaties in de Stadsregio zoveel mogelijk gezamenlijk op te kunnen pakken, neemt WoonGenoot daarnaast deel aan de 'G5 Samenwerkende woningcorporaties in Gelderland'. De G5 bestaat naast WoonGenoot uit Woningbouwstichting De Gemeenschap, Woonstichting Valburg, Woonstichting Vryleve en Woonstichting Gendt.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

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

2.2 Opgaven

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

2.2.1 Lokale opgaven

De opgaven voor WoonGenoot zijn vastgelegd in verschillende prestatieafspraken met de gemeente Nijmegen. Voor de periode van 2012 tot 2015 was een prestatieovereenkomst van kracht. In overeenstemming met de eisen in de nieuwe Woningwet brengt WoonGenoot sinds 2015 een bod uit op de woonvisie van de gemeente Nijmegen, resulterend in prestatieafspraken

Gemeente Nijmegen

Prestatieovereenkomst 2012-2015

In de Prestatieovereenkomst 2012-2015 hebben de gemeente Nijmegen en WoonGenoot de opgaven voor de betreffende periode vastgelegd. In de overeenkomst zijn de partijen overeengekomen dat daarbij de volgende inhoudelijke thema's van toepassing zijn:

- inlopen van het woningtekort: woningbouwproductie en projecten;
- investeren in leefbaarheid en de wijkaanpak;
- investeren in betaalbaarheid, kwaliteit, energie en woonlasten;
- investeren in de huisvesting van doelgroepen en wonen en zorg;
- woonruimteverdeling.

Bod op woonvisie 2016

In het bod op de woonvisie 'Samen werken aan goed wonen' van de gemeente Nijmegen voor 2016, heeft WoonGenoot een beeld geschetst van haar geplande inspanningen. In lijn met de opgaven in het werkgebied zet WoonGenoot zich in voor de primaire doelgroep. WoonGenoot zet in op bereikbaarheid en betaalbaarheid van de woningvoorraad door:

- uitsluiten van liberalisatie van woningen;
- beperken van woningverkoop;
- toevoegen van nieuwbouwwoningen;
 - 48 zorgwoningen als onderdeel van het project 'De Horizon';
 - 9 woningen voor maatschappelijk onaanangepaste personen als onderdeel van het project 'Skaeve Huse';
- voeren van een gematigd huurprijsbeleid.

WoonGenoot zet tevens in op het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad en het verder verduurzamen van de woningvoorraad. WoonGenoot onderschrijft daarbij het Energieconvenant van Aedes. Daarnaast ziet WoonGenoot fysieke en sociale leefbaarheid als onderdeel van haar kerntaak. Het bevorderen van de leefbaarheid is sinds de nieuwe Woningwet echter alleen onderdeel van beleid als het direct of indirect een positieve invloed heeft op de waarde van het woningbezit. Voor de zaken die buiten de kerntaken vallen zet WoonGenoot zich in voor het signaleren en doorspelen naar maatschappelijke partners.

Bod op woonvisie 2017

In het bod op de woonvisie 'Samen werken aan goed wonen' van de gemeente Nijmegen voor 2017 heeft WoonGenoot een beeld geschetst van haar geplande inspanningen. Het bod op de woonvisie voor 2017 is in lijn met het bod op de woonvisie voor 2016.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Regionaal Hennepconvenant

In 2014 is het Regionaal Hennepconvenant voor Oost-Nederland bekrachtigd. In het hennepconvenant is een integrale aanpak van hennepkwekerijen vastgelegd waarbij het nemen van voortvarende op elkaar afgestemde maatregelen en acties tegen bewoners, gebruikers, huurders of eigenaren van gebouwen waarin zich een hennepkwekerij bevindt is voorgeschreven. Het convenant is onderschreven door de gemeenten in de provincies Overijssel en Gelderland, de politie, het openbaar ministerie, de woningcorporaties in de provincies Overijssel en Gelderland, netbeheerders, het UWV en de Veiligheidsregio's.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van WoonGenoot 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 zeven. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

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

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2

WoonGenoot heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. WoonGenoot heeft een bijdrage geleverd aan de bereikbaarheid en de betaalbaarheid van de sociale woningvoorraad.

De opgaven voor WoonGenoot in Nijmegen liggen tijdens de visitatieperiode met name in het waarborgen van een goedkoop en betaalbaar aanbod en het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft WoonGenoot een opgave in het voorkomen en/of beperken van huurachterstanden bij huurders.

WoonGenoot heeft zich ingezet voor de kwetsbare doelgroepen en het waarborgen van huisvesting voor deze doelgroepen door woningen passend toe te wijzen. De visitatiecommissie stelt vast dat voor ieder jaar de opgave van minimaal 90% toewijzen aan woningzoekenden die recht hebben op huurtoeslag is behaald.

WoonGenoot heeft als opgave dat een gematigd huurbeleid wordt gevoerd, waarbij de huurverhoging maximaal de inflatie bedraagt voor huurders met een inkomen tot 44.360 euro. Voor huurders met een hoger inkomen is een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. De gemiddelde netto huurverhoging over de periode van 2014 tot en met 2017 was respectievelijk 3,8%, 2,4%, 1,0% en 1,0%. Voor huishoudens met inkomens boven €44.360 is in 2016 een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd van 2,5%. WoonGenoot heeft de woningaantallen met een huurprijs tot de eerste en de tweede aftoppingsgrens gerespecteerd.

Om dit te bereiken harmoniseert WoonGenoot de huren in de wijken, waarin zij bezit heeft. Het percentage streefhuur is afgestemd op de kenmerken van de verschillende wijken. De streefhuur in de wijk Hatert is bijvoorbeeld vastgesteld op 85% van de maximaal toegestane huur. In Hegdambroek en Grootstal wordt een streefhuur van 70% van de maximaal toegestane huur gehanteerd. WoonGenoot heeft, in overeenstemming met de voornemens, een gematigd huurbeleid gevoerd.

WoonGenoot heeft zich daarnaast ingezet voor het huisvesten van statushouders. De Nijmeegse corporatie heeft ieder jaar van de visitatieperiode voldaan aan haar taakstelling. Daarnaast heeft WoonGenoot met de gemeente gesproken over het beheren van 80 appartementen ten behoeve van het huisvesten van statushouders in De Orangerie. Het teruglopen van de vraag naar huisvesting voor vergunningshouders en het afketsen van de onderhandelingen over de vraagprijs van de bestaande gebouwen, hebben ervoor gezorgd dat het beheren van De Orangerie door WoonGenoot geen doorgang heeft gevonden.

Op het gebied van betaalbaarheid had WoonGenoot de opgave extra in te zetten op het voorkomen van betalingsachterstanden. WoonGenoot heeft tevens aandacht besteed aan het voorkomen van financiële problemen bij huurders als gevolg van een geconstateerde achterstallige betaling. WoonGenoot probeert bij een betalingsachterstand direct in contact te komen en te blijven met de betreffende huurder. Vervolgens gaat WoonGenoot samen met de huurder, de gemeente, bewindvoerders en NIM Maatschappelijk Werk op zoek naar een structurele oplossing. Voor huurders die buiten eigen toedoen in betalingsproblemen zijn gekomen, heeft WoonGenoot een fonds opgericht. Deze huurders kunnen eenmalig een beroep doen op het fonds, waardoor zij reguliere betalingen weer kunnen voldoen. Daarmee wordt voorkomen dat 'het ene gat met het andere gat wordt gevuld'.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen



WoonGenoot heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. De realisatie van het project 'De Horizon' springt daarbij met name in het oog.

De opgaven voor WoonGenoot in Nijmegen liggen tijdens de visitatieperiode in het huisvesten van personen die om sociale, medische en psychische redenen voorrang verdienen bij het verkrijgen van huisvesting. Daarnaast ligt er een opgave voor het huisvesten van personen met maatschappelijk onaangepast gedrag volgens het concept Skaeve Huse.

WoonGenoot heeft tijdens de visitatieperiode conform de opgave 48 woningen gebouwd voor bijzondere doelgroepen. Zij heeft op de locatie 'Horizon' een project kleinschalig wonen voor mensen met psychogeriatrische of somatische zorg opgeleverd en verhuurd aan Zorggroep Zuid-Gelderland (ZZG). Daarnaast heeft zij een facelift uitgevoerd voor het wooncentrum 'De Meiberg'. In het centrum wonen ongeveer 200 senioren, die gebruik kunnen maken van allerlei faciliteiten zoals zorg, een restaurant en een recreatieruimte.

Daarnaast heeft WoonGenoot woningen beschikbaar gesteld voor (begeleide) huisvesting van bijzondere doelgroepen van diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Zij heeft bijvoorbeeld woningen toegewezen aan cliënten van Iriszorg, Pompestichting en RIBW. WoonGenoot verhuurt woningen aan bijzondere doelgroepen onder lokaal maatwerk. WoonGenoot gebruikt de ruimte van 20% die de woningwet biedt als mogelijkheid om gericht toewijzing te kunnen doen in verband met leefbaarheidsproblematiek, bemiddeling van bijzondere doelgroepen via Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB), bemiddeling van mantelzorgers en bemiddeling van woningzoekenden naar indicatie-, zorg- of seniorenwoning. In het kader van dit maatwerk heeft zij over de periode van 2014 tot en met 2017 respectievelijk 58, 38, 33 en 22 woningen toegewezen.

Voor het huisvesten van maatschappelijk onaanangepaste personen heeft WoonGenoot, conform de opgave, zich ingezet voor de realisatie van het project 'Skaeve Huse' in nabijheid van de wijk Weezenhof. Naar aanleiding van het voorlopige vonnis van de Raad van State heeft de gemeente Nijmegen echter besloten om (vooralsnog) niet verder te gaan met het project. Daarnaast is het project lastig uitvoerbaar geworden omdat er -als enige locatie in Nederland- is gekozen voor een definitieve in plaats van tijdelijke bestemming. Het project zou voorzien in 9 woningen met een begeleidingsunit. Indien de locatie in de wijk Weezenhof toch in aanmerking komt, is WoonGenoot bereid daar het gesprek over te voeren.

De gemeente Nijmegen heeft WoonGenoot echter wel gevraagd om mee te werken aan het opzetten van een tweede project in Nijmegen-Noord. WoonGenoot voert hierover gesprekken met de gemeente. Daarbij richt WoonGenoot zich op een oplevering medio 2018.

2.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

7,3

WoonGenoot heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. WoonGenoot heeft door de renovatie van complexen in de wijken Meijhorst en Aldenhof woningen verbeterd en verduurzaamd. WoonGenoot ligt op koers om in 2020 te voldoen aan het Energieconvenant van Aedes.

De opgaven voor WoonGenoot lagen gedurende de visitatieperiode in het verduurzamen van de woningvoorraad en het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening op niveau.

Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening heeft WoonGenoot de eigen ambitie dat men zich zal inzetten voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. In de Aedes benchmark scoort WoonGenoot over de jaren 2015, 2016 en 2017 respectievelijk een B, A en A. Daarnaast heeft WoonGenoot in 2017 een imago-onderzoek laten uitvoeren. Hieruit blijkt dat een grote meerderheid van de huurders (83%) een (zeer) positief beeld heeft van WoonGenoot. WoonGenoot wordt vooral herkend op de term klantvriendelijk. Daarnaast zijn 'toegankelijk' en 'behulpzaam' typering die huurders van WoonGenoot goed vinden passen.

WoonGenoot heeft zich geconformeerd aan het Convenant Energiebesparing Huursector van Aedes, waarin een doelstelling van gemiddeld label B voor 2020 is vastgesteld, overeenkomend

met een energie-index van 1,25. De energie-index van WoonGenoot is over de periode van 2014 tot en met 2017 gedaald van 1,56 naar 1,43. Om de doelstelling uit het convenant te bereiken heeft WoonGenoot in de wijken Hatert (240 woningen) en Grootstal (163 woningen) conventionele en vr-ketels vervangen door hr-ketels. Daarnaast heeft WoonGenoot bij 161 appartementen in de wijk Meijhorst (de Meiberg) schilrenovatie toegepast. Daarbij zijn gevel- en dakelementen vervangen en zijn zonnepanelen en HR++-glas geplaatst. WoonGenoot heeft bij 216 maisonnettes in de wijk Aldenhof eveneens schilrenovatie toegepast. Deze renovaties hebben geresulteerd in een sprong van een of twee labels.

Naast het uitvoeren van fysieke maatregelen heeft WoonGenoot huurders geïnformeerd over en bewust gemaakt van het nut van energiebesparing. Het voorlichten van huurders heeft plaatsgevonden in samenspraak met de energie-coach die voor huurdersvereniging OMSLAG werkte. In 2016 heeft WoonGenoot moeten constateren dat huurders niet of nauwelijks gebruik maken van de diensten van de energie-coach.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed



WoonGenoot heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed ruim voldoende gepresteerd. WoonGenoot heeft de sociale woningvoorraad minimaal op peil gehouden door het realiseren van nieuwbouw, het uitsluiten van sloop van woningen en het beperken van verkoop van woningen.

De opgaven voor WoonGenoot lagen in het op peil houden van de sociale voorraad middels het realiseren van (beperkte) nieuwbouw, het beperken van sloop van woningen en het beperken van de verkoop van woningen.

WoonGenoot heeft haar ambities voor het realiseren van nieuwbouwwoningen over de periode van 2014 tot en met 2017 naar beneden moeten bijstellen. Dit komt onder andere door de afname in financiële slagkracht als gevolg van de verhuurdersheffing. Daarbij wordt uitgegaan van een bijgestelde nieuwbouwproductie van 10 woningen per jaar. WoonGenoot heeft 48 woningen zorgwoningen gerealiseerd als onderdeel van het project Horizon in de wijk Meijhorst. Daartegenover staat dat WoonGenoot geen woningen heeft gesloopt. De verkoop van woningen is beperkt tot 7 woningen, waaronder de verkoop van woningen in de wijk Leuvenbroek.

De beoogde, oorspronkelijke nieuwbouwproductie is niet gehaald omdat meerdere projecten niet tot realisatie zijn gekomen. Het betreft de volgende projecten:

- Meijhorst: een plan om 20 kleinere woningen toe te voegen met een huurprijs onder de € 414. De gemeente Nijmegen heeft het plan afgewezen omdat er volgens gemeente al meer dan genoeg goedkope woningen in het stadsdeel aanwezig zijn. Daarnaast geldt een 'nee tenzij' beleid. Het beleid betekent dat er in de bestaande stad geen nieuwbouw plaats kan/mag vinden tenzij het nieuwbouw voor een bijzondere doelgroep betreft.
- Beethovenstraat: plan om een bestaand bedrijfspand om te vormen naar kleinere zelfstandige wooneenheden met een huurprijs onder de € 414. Het plan is uiteindelijk niet doorgegaan omdat de gemeente Nijmegen niet wil investeren in ontsluiting van het plangebied (nee/tenzij beleid).
- Tollenstraat: een plan voor 50 appartementen. WoonGenoot heeft met Portaal gesproken over de overname van een nog te bouwen appartementencomplex. De bouw van het appartementencomplex is niet doorgegaan omdat er qua prijsvorming geen overeenstemming kon worden bereikt.

De opgave is dat WoonGenoot grootschalige renovatiewerkzaamheden uitvoert bij 216 woningen in een maisonnettecomplex in de Aldenhof. Er worden bovendien fysieke en energetische maatregelen getroffen om het woningbezit, op een verantwoorde manier, de komende 15 jaar in exploitatie te houden.

WoonGenoot heeft conform de opgave een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de wijk Aldenhof. Enerzijds door de renovatie van 216 woningen in een maisonnettecomplex, anderzijds door het inrichten van een buurtkantoor dat dienstdoet als ontmoetingsplaats, vergaderruimte en dergelijke. WoonGenoot heeft hier 20 uur per week toezicht, overeenkomend met € 30.000 aan jaarlijkse kosten.

WoonGenoot heeft daarnaast prestaties geleverd ten aanzien van het verbeteren en verduurzamen van het woningbezit. Deze prestaties zijn beoordeeld onder het onderdeel 'Kwaliteit van woningen en woningbezit'.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

6,6

WoonGenoot heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten voldoende gepresteerd. WoonGenoot heeft bijgedragen aan de leefbaarheid in wijken en buurten door middel van wijk- en buurtbeheer, huismeesters en woonconsulenten.

De opgaven voor WoonGenoot gedurende de visitatieperiode liggen in het verbeteren van de leefbaarheid in de verschillende wijken waarin WoonGenoot actief is, onder andere voormalige Vogelaarwijk Hatert.

WoonGenoot heeft de opgave om in 2014 en 2015 met andere corporaties mee te werken aan de uitvoering van wijkaanpak Hatert. Gedurende deze jaren heeft WoonGenoot bijgedragen aan de leefbaarheid in wijken en buurten door wijk- en buurtbeheer. De bewoners zijn door WoonGenoot betrokken bij de afwikkeling van het wijkactieplan. Omwille van het resterende budget is het initiatief 'Hatert Werkt' in 2015 voortgezet (Jaarverslag 2015, p. 27). Na verkoop van het voormalige Actiecentrum Hatert Werkt is het wijkactieplan financieel afgewikkeld met de drie participerende woningcorporaties Portaal, Talis en WoonGenoot (Jaarverslag 2016, p. 24).

WoonGenoot heeft ook een financiële opgave op het gebied van leefbaarheidsactiviteiten. Deze houdt in dat jaarlijks een budget beschikbaar is voor specifieke leefbaarheidsactiviteiten. Voor de jaren 2014 en 2015 zijn geen specifieke normen benoemd. In 2016 en 2017 ligt het budget voor leefbaarheidsactiviteiten op € 187.000. WoonGenoot heeft in de visitatieperiode tussen € 100.000 en € 150.000 per jaar geïnvesteerd in leefbaarheidsprojecten, overeenkomend met € 70 tot € 100 per verhuureenheid. Vanwege het niet halen van de afgesproken budgetten, wordt een onvoldoende op dit onderwerp toegekend.

Wel moet opgemerkt worden dat ook nog voor een bedrag van € 33.000 aan werkzaamheden is verricht ten behoeve van de reductie van huurachterstanden en de preventie van schuldenontwikkeling bij huurders. Een medewerker van WoonGenoot neemt daarvoor in een vroeg stadium van achterstand het initiatief om erger te voorkomen. WoonGenoot zoekt met betrekking tot leefbaarheid samenwerking met andere partijen, zoals met het Meldpunt Bijzondere Zorg, onderdeel van de GGD, gericht op het voorkomen en verhelpen van notoire overlast en het faciliteren van een begeleide herkansing.

De opgave was om een financiële bijdrage te leveren aan het Meldpunt Bijzondere Zorg en het NIM Maatschappelijk Werk voor buurtbemiddeling. WoonGenoot heeft, evenals de andere maatschappelijke partners, de vastgestelde financiële bijdrage geleverd.

Naast de aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten heeft WoonGenoot jongeren kansen geboden op het gebied van wonen, werken en leren. De Nijmeegse corporatie heeft met het Stimuleringsfonds Leren/Werken (Stifo) afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van leer- en werkplaatsen. Bij het project van groot-onderhoud en schilrenovatie van 216 maisonnettes in Aldenhof zijn 5.993 uren gemaakt door leer- en werkplaatsen. Voor de schilrenovatie van 161 zorgwoningen in de wijk Meijhorst is een aantal van 3.290 uren ingevuld door leer- en werkplaatsen.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Ondernemingsplan 'Dichtbij de mensen' 2011-2015

WoonGenoot heeft voor de periode van 2011 tot en met 2015 een 'agenda' opgesteld, waarin de thema's en de activiteiten voor deze periode zijn toegelicht. Het ondernemingsplan is een informatiedocument én een uitnodiging tot het samenwerken, waarbij leren van elkaar als belangrijk onderdeel wordt beschouwd. In het ondernemingsplan is de volgende missie vastgelegd:

Er is een wereld van verschil tussen 'een dak boven je hoofd' en een 'thuis'. WoonGenoot vindt dat iedereen, ongeacht leeftijd, inkomen, levensovertuiging, geaardheid, of sociale positie, recht heeft op een thuis: op een eigen plek. Een eigen plek waar hij of zij zich alleen, met een partner of met een gezin geborgen en prettig voelt.

WoonGenoot heeft de ambitie om uit te stralen waar zij voor staat: goed wonen voor mensen in Nijmegen. Daarbij houdt WoonGenoot oog voor de individuele huurder, blijft zij een toegankelijke en goed benaderbare corporatie en vergroot zij de keuzevrijheid. WoonGenoot richt zich tevens op het huisvesten van bijzondere doelgroepen door de combinatie met zorg en welzijn waar dit nodig is (o.a. domotica en afspraken met zorg- en welzijnspartijen). In de bestaande bouw richt WoonGenoot zich op energiezuinige oplossingen en verbeteringen. WoonGenoot ziet tevens verantwoordelijkheden in het realiseren van ontmoetingsruimten en het zorgdragen voor voorzieningen in wijken en buurten.

2.4.2 Strategische visie 2015-2018

WoonGenoot heeft voor de periode van 2015 tot en met 2018 een strategische visie opgesteld. In de strategische visie is de volgende missie vastgelegd:

WoonGenoot is een actieve, klantgerichte en financieel gezonde corporatie, die in de stad Nijmegen voorziet in betaalbare huisvesting voor mensen die door financiële, sociale en/of andere beperkingen onvoldoende in staat zijn om daar zelf in te voorzien.

In de strategische visie WoonGenoot zijn op basis van een analyse van het speelveld de volgende taakvelden benoemd:

- Bedienen van de woonvraag van mensen met een lager inkomen.
- Bedienen van de woonvraag van mensen met lichamelijke en/of verstandelijke beperkingen.
- Huisvesting van ex-psychiatrische patiënten; ex-gedetineerden en statushouders.
- Handhaven c.q. verbeteren van de kwaliteit van het woningbezit.
- Verzorgen van voorzieningen aan en rondom de woningen in het kader van sociale veiligheid.
- Realiseren van voldoende toegankelijke woningen voor mensen die zorg nodig hebben.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de

7

corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheit en de onderbouwing van de ambities en de actieve wijze van hanteren van beleid. In de toekomst zou WoonGenoot haar belanghebbenden meer kunnen betrekken bij het formuleren van haar ambities.

WoonGenoot heeft haar ambities voor de periode van 2015 tot en met 2018 vastgelegd in de strategische visie 'Zicht op de toekomst'. De ambities zijn uitgewerkt en geconcretiseerd in een jaarplan. Als basis voor de visie, de missie en de taakvelden van WoonGenoot is een analyse gemaakt van het 'speelveld' en de daaruit voortvloeiende volkshuisvestelijke opgaven. Naast economische, maatschappelijke en demografische ontwikkelingen zijn zowel het landelijke als het lokale (volkshuisvestings)beleid geanalyseerd. Daarbij wordt opgemerkt dat WoonGenoot met de invoering van de Woningwet per 1 juli 2015 uitsluitend onder voorwaarden mag bijdragen aan de leefbaarheid in wijken en buurten. In lijn met deze voorwaarden heeft zij haar ambities bijgesteld. WoonGenoot ziet fysieke en sociale leefbaarheid als een van haar kerntaken. Het bevorderen is echter alleen onderdeel van beleid als het direct of indirect een positieve invloed heeft op de waarde van het woningbezit. In de strategische visie en de jaarplannen is zodoende een uitgebreide verantwoording van de ambities vastgelegd. Daarnaast heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat het beleid van WoonGenoot op een actieve wijze wordt gehanteerd. Het beleid wordt intern gebruikt als kader voor het handelen.

De ambities in de strategische visie en in de jaarplannen zijn overeenkomstig de prestatieafspraken met de gemeente Nijmegen. In het bod op de woonvisie van de gemeente Nijmegen heeft WoonGenoot een beeld geschetst van de geplande inspanning ten aanzien van verschillende onderwerpen zoals liberalisatie en verkoop, nieuwbouw, huurbeleid en betaalbaarheid, huisvesting van specifieke doelgroepen; kwaliteit en duurzaamheid van woningen en leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. Naast de volkshuisvestelijke ambities heeft WoonGenoot zichzelf tevens doelen gesteld met betrekking tot andere onderwerpen zoals Social Return. In het kader van Social Return heeft WoonGenoot in de visitatieperiode bijvoorbeeld afspraken gemaakt over het aanbieden van werkplaatsen in renovatie- en nieuwbouwprojecten van WoonGenoot.

2.6 Beoordeling

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

Tabel 2.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

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

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners ('overige belanghebbenden') worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze bij de visitatie zijn betrokken.

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

3.3 Beoordeling

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

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,2 De belanghebbenden⁷ zijn zonder uitzondering positief tot zeer positief over de aandacht voor en de prestaties bij het huisvesten van de primaire doelgroep. WoonGenoot heeft voldoende goedkope woningen en zorgt ervoor dat deze ook beschikbaar zijn.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat dit onderwerp uitstekend is verzorgd bij WoonGenoot. Daarbij wordt opgemerkt dat er voldoende woningen zijn voor mensen met een laag inkomen.

De gemeente geeft aan dat WoonGenoot een gematigd huurbeleid voert en een laag percentage van de maximale redelijke huurprijs hanteert. Zij dragen echter beperkt bij aan de goedkope voorraad (< € 414), mede doordat het bezit relatief nieuw is en er veel eengezinswoningen zijn.

De overige belanghebbenden hebben over het algemeen dezelfde mening over het onderwerp 'huisvesten van de primaire doelgroep'. WoonGenoot heeft goed oog voor de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de primaire doelgroep en voert ook het passend toewijzen goed uit. In algemene zin wordt aangegeven dat WoonGenoot heel sterk is in de traditionele volkshuisvesting. Ook valt het de overige belanghebbenden op dat WoonGenoot een goede relatie met haar huurders heeft.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,7 De belanghebbenden zijn tevreden over de inspanningen van WoonGenoot op dit onderdeel. WoonGenoot pakt binnen haar mogelijkheden als relatief kleine corporatie een goede rol. Het project De Horizon is bij alle belanghebbenden bekend en krijgt een compliment.

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat WoonGenoot goed presteert op dit onderwerp. Voor zover zij dit kan overzien grijpt WoonGenoot elke kans aan om de bewoners de juiste ondersteuning in hun woning te geven, bijvoorbeeld bij het aanpassen van een woning. Daarnaast wordt een compliment gegeven voor het project De Horizon.

⁷ Een lijst met betrokken belanghebbenden is opgenomen in bijlage 3.

De gemeente is van mening dat WoonGenoot een bescheiden aandeel heeft in de totale opgave, maar wel goede inzet heeft en goede prestaties laat zien. De realisatie van De Horizon is bijvoorbeeld te prijzen. Ook de overige belanghebbenden prijzen WoonGenoot voor het project De Horizon. De Meiberg heeft eveneens een belangrijke functie voor de huisvesting van ouderen. Het beleid is erop gericht ouderen zoveel mogelijk in hun woning te laten wonen, maar als dat niet meer kan voor een passende oplossing te zorgen; dat wordt door de overige belanghebbenden gewaardeerd. WoonGenoot zet zich bovendien goed in voor de doorstroming naar levensloop-geschikte appartementen.

Een kanttekening is dat WoonGenoot zich nog meer kan richten op de huidige woningen van de ouderen. Welke woonwensen hebben ouderen en welke aanpassingen horen daarbij? Het gevoel bestaat namelijk dat WoonGenoot de goede relatie met de huurders beter kan benutten om te achterhalen waar behoefte aan is, dan kan WoonGenoot wellicht met kleine aanpassingen in de woning maatwerk leveren.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,2 WoonGenoot scoort in de ogen van de belanghebbenden goed op dit onderdeel. De corporatie ontvangt weinig klachten en de woningen staan er goed onderhouden bij. De goede relatie met de huurders wordt door veel belanghebbenden gezien als een verklaring voor de goede waardering van de dienstverlening.

De HBV geeft aan dat de woningen over het algemeen goed zijn onderhouden. De dienstverlening van WoonGenoot scoort ook hoge ogen. Klachten worden tijdig opgelost en vragen snel beantwoord. De processen lopen goed.

De huurders van WoonGenoot zijn volgens de gemeente tevreden. Er bereiken de gemeente namelijk nooit klachten over WoonGenoot. Daarnaast staat in de ogen van de gemeente het woningbezit er goed bij. Voor wat betreft energie en duurzaamheid loopt WoonGenoot in lijn met het 'Convenant Energiebesparing Huursector', maar heeft men last van de wet van de remmende voorsprong.

De overige belanghebbenden geven aan dat -voor zover zij dit kunnen overzien- de kwaliteit van het woningbezit goed is. Er wordt ook een duidelijke relatie gezien met de hoge klanttevredenheid. Wel is de kanttekening gemaakt dat de corporatie een schraal, sober bezit heeft met een beperkte kwaliteit.

(Des)investeren in vastgoed

7,4 De belanghebbenden zijn op zich positief over de prestaties van WoonGenoot op dit onderdeel. De huurdersvertegenwoordigers en de overige belanghebbenden geven aan dat WoonGenoot presteert binnen haar mogelijkheden. Er zijn echter ook kanttekeningen. De gemeente is van mening dat WoonGenoot meer kan inzetten op nieuwbouw.

WoonGenoot renoveert indien nodig en doet dit ook met goede kwaliteitsniveaus zonder aanpassingen van de huurprijs. De HBV is bovendien van mening dat investeringsplannen van WoonGenoot soms vanuit de gemeente zijn tegengehouden. WoonGenoot zou wel meer willen investeren, maar wordt bij dit voornemen door de gemeente beperkt.

De gemeente is van mening dat indien WoonGenoot investeert, zij dit goed doet. De realisatie van De Horizon is bijvoorbeeld een prestatie op zich. Een kanttekening is dat WoonGenoot al een

aantal jaar niet echt inzet op nieuwbouw. WoonGenoot wil wel nieuwbouw realiseren, maar zou meer initiatief mogen nemen in het zoeken naar en benutten van kansen voor nieuwbouw.

De overige belanghebbenden geven aan dat WoonGenoot goed haar aandeel heeft genomen in het investeren in Nijmegen Noord. WoonGenoot heeft geen overmatige investeringsruimte en doet het in de ogen van de overige belanghebbenden goed binnen de financiële beperkingen die er zijn.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,8 WoonGenoot scoort goed op dit onderdeel. De belanghebbenden zijn unaniem van mening dat WoonGenoot oog heeft voor de leefkwaliteit in haar wijken. Ook hier wordt een relatie gelegd met de goede relatie met de huurders en de lokale verankering in de wijken. WoonGenoot is hierdoor goed op de hoogte van wat er speelt. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat bij complexere overlastsituaties, WoonGenoot eerder specialistische hulp kan inschakelen.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat WoonGenoot oog heeft voor de leef- en woonkwaliteit in haar wijken. Indien er problemen zijn met bijvoorbeeld overlast, is men snel alert en probeert het op te lossen. Wel kan men in gevallen van ernstige overlast ook sneller de veroorzaker uitzetten.

De gemeente is zeer tevreden over de wijze waarop WoonGenoot zich inzet voor de kwaliteit van wijken en buurten. WoonGenoot doet goed mee aan de regieteam. Daarbij tonen zij hun kracht (de menselijke maat). Omdat WoonGenoot dichtbij de huurders staat, is het makkelijker om te weten wat er speelt en hoe er ingegrepen moet worden. WoonGenoot is dan ook zeer betrokken bij problemen in de wijk, zij zitten 'met de neus aan het venster.'

WoonGenoot heeft in de ogen van de overige belanghebbenden een sociaal hart. Op het onderwerp kwaliteit van wijken en buurten komt dat duidelijk naar voren. De aandacht voor leefbaarheid zit als het ware in het DNA van WoonGenoot. Door de laagdrempelige organisatie is men ook goed op de hoogte van wat er speelt in hun wijken en buurten. De lijnen van de huurders naar WoonGenoot zijn kort. Er wordt ook een kanttekening geplaatst. In het geval van Buurtbemiddeling zou WoonGenoot eerder kunnen schakelen met het gelijknamige team. Nu is het beeld dat alleen in een laat stadium specialistische hulp wordt ingeschakeld, als WoonGenoot zelf niet tot een oplossing is gekomen. Door sneller hulp in te roepen, draagt WoonGenoot nog meer bij aan de kwaliteit van de wijk.

3.3.2 Relatie en communicatie

7,8 Over het algemeen zijn alle belanghebbenden tevreden over de relatie die zij met WoonGenoot hebben. WoonGenoot is een betrouwbare partner waarmee een prettige samenwerking mogelijk is. De communicatie van WoonGenoot is ook prima verzorgd, zowel formeel als informeel.

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat de communicatie door WoonGenoot zeer goed, duidelijk en volledig is. De HBV krijgt over het algemeen ook snel antwoord op vragen. De relatie met WoonGenoot is ook goed, hierdoor is sprake van een prettige samenwerking, waarbij wel ruimte is voor pittige gesprekken indien nodig. De uitkomst van de gesprekken kan zijn dat men het niet met elkaar eens is, maar over het algemeen zit de HBV op dezelfde lijn als WoonGenoot. Er worden ook afspraken met de HBV gemaakt over de invulling van de samenwerking. Als gevolg daarvan is er nu sprake van een duidelijke agendering, hetgeen de samenwerking ten goede komt. De HBV nam hiertoe het initiatief, maar WoonGenoot speelde er snel op in.

De gemeente en WoonGenoot hebben meerdere vormen van overleg. Er is het tripartite-overleg (gemeente, corporaties en huurders) in het kader van de prestatieafspraken, een jaarlijks bestuurlijk overleg aan de hand van een document/agenda opgesteld door WoonGenoot waarin wordt toegelicht waar WoonGenoot mee bezig is en informeel overleg.

De gemeente is van mening dat WoonGenoot en de gemeente elkaar goed kennen. De gemeente wordt bijvoorbeeld ook uitgenodigd bij de opening van projecten. Daarnaast spreekt de gemeente medewerkers van WoonGenoot bijvoorbeeld bij bewonersavonden en in de ontwikkeling van projecten (Skaeve Huse, de Horizon). De gemeente geeft aan dat de communicatie met WoonGenoot soepel verloopt, zowel formeel als informeel. De verstandhouding met WoonGenoot is goed.

De overige belanghebbenden zijn unaniem over de relatie en communicatie met WoonGenoot. Deze is goed. Wel zijn er enkele kanttekeningen. Men zou nog beter met elkaar kunnen samenwerken om elkaar sterker te maken en kwetsbaarheden te verminderen. Door slimmer samen te werken kan dit worden bereikt. Dit is een samenwerking die uitstijgt boven de basiszaken die nu worden gedekt.

3.3.3 Invloed op beleid

6,7

Op dit onderdeel zijn de meningen verdeeld tussen de belanghebbenden. De huurders geven relatief hoge scores voor de wijze waarop WoonGenoot hen bij het beleid betreft. De gemeenten en de overige belanghebbenden zijn kritischer. WoonGenoot kan richting de gemeente meer proactief beleid delen en om input vragen. Bij de overige belanghebbenden bestaat het beeld dat de mate van beleidsbeïnvloeding afhangt van de mate waarin contact met WoonGenoot bestaat.

WoonGenoot betreft de HBV bij beleidsbeslissingen. Als er een spoedbeslissing genomen moet worden, is de HBV hierdoor ook bereid zelf een stapje harder te lopen en desnoods extra te vergaderen. Sinds 2015 heeft de HBV meer rechten om bij het beleid betrokken te worden. De nieuwe Woningwet heeft tot gevolg dat de HBV betrokken wordt bij het opstellen van de prestatieafspraken. Men geeft echter aan dat WoonGenoot de HBV al van oudsher goed betreft bij het beleid.

De gemeente geeft aan dat zij niet echt specifiek betrokken wordt door WoonGenoot bij het beleid. De gemeente geeft aan dat zij leidend is voor wat betreft het volkshuisvestingsbeleid en de woonvisie. De beleidsbeïnvloeding vindt nu plaats door het proces waarbij de gemeenten haar wensen neerlegt en WoonGenoot daar haar aandeel in neemt. De gemeente Nijmegen geeft aan dat bijvoorbeeld beleid met betrekking tot niet-DAEB-bezit aanleiding zou kunnen zijn voor de betrokkenheid bij het beleid van WoonGenoot. WoonGenoot heeft echter, naar tevredenheid van de gemeente Nijmegen, besloten zich niet in te zetten voor de vrije huursector.

Voor wat betreft invloed op beleid zijn de overige belanghebbenden duidelijk minder tevreden dan de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Onder de overige belanghebbenden is eveneens sprake van een wisselend beeld. Het beeld bestaat dat in een lopende samenwerking met WoonGenoot, sprake is van afstemming van beleid. Indien er echter nog geen samenwerking op een onderwerp is, dan gaat het delen en afstemmen veel moeizamer. Door een aantal overige belanghebbenden wordt aangegeven dat WoonGenoot dan vaak eerst zelf aan de slag gaat. De belanghebbenden geven aan dat eigen initiatief te prijzen is, maar dat het niet altijd verstandig is. Zij geven aan dat door anderen eerder bij het beleid te betrekken er beter wordt gepresteerd door de hele keten. Er is dus meer uit de samenwerking te halen.

3.4 Boodschap

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

3.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van WoonGenoot?

De belanghebbenden herkennen de sterke, lokale verankering en het accent op de wijk Dukenburg, waar het woningbezit van WoonGenoot zich concentreert. Zij zien WoonGenoot als een sociale huisvester die goed presteert voor de doelgroep.

Andere beelden die geschetst worden zijn:

- sociaal bewogen;
- laagdrempelig en korte lijntjes;
- zeer goede relatie met huurdersvertegenwoordiging;
- lokaal aanwezig en geworteld;
- WoonGenoot behandelt haar huurders niet als een nummer;
- WoonGenoot heeft al enkele jaren geen klachten gehad;
- onzichtbaar in het brede maatschappelijke debat;
- betrouwbare partner.

Wat doet WoonGenoot goed?

Onderstaand volgen onderwerpen of prestaties van WoonGenoot die de belanghebbenden bijzonder waarderen en waar zij een compliment voor geven. De kracht van de corporatie zit in de menselijke maat, zij kennen bijna alle huurders. Daarnaast zijn zij open en direct.

In het proces om te komen tot de realisatie van het project Horizon is WoonGenoot voor de inhoud gegaan en heeft zij zich volhardend getoond. De corporatie had geen verplichting aan het project Horizon deel te nemen en had ook kunnen stoppen toen het project lastig bleek. Het ministerie van VWS heeft ten aanzien van wonen en zorg een beleid dat haaks staat op het beleid in de nieuwe Woningwet. De belanghebbenden waarderen dat WoonGenoot, gezien alle belemmeringen die dit met zich meebrengt, vastgehouden heeft aan het voornemen dit project te realiseren.

Wat kan WoonGenoot verbeteren?

WoonGenoot loopt niet voor de troepen uit, is weinig innovatief en experimenteel. WoonGenoot is bescheiden; zij maakt zich eerder kleiner dan vanuit haar maatschappelijke opgaven en rol in Nijmegen verwacht mag worden. Er is overigens wel verandering zichtbaar. Achter de schermen neemt zij nu meer initiatief, bijvoorbeeld door de trekkersrol binnen de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB) en onlangs het voorzitterschap van Platform Nijmeegse Corporaties.

WoonGenoot zou meer lef mogen tonen, innovatief en vernieuwend mogen zijn. Daarbij kan zij, gezien de omvang, best samenwerking zoeken met andere partijen. Andere corporaties ontwikkelen ook initiatief in samenwerking.

WoonGenoot zou haar visie beter kunnen uitdragen en ook meer aan de voorkant het gesprek met de belanghebbenden over deze visie kunnen aangaan. Door belanghebbenden in de breedte te betrekken, kan bijvoorbeeld beter worden ingezet op buurtbemiddeling. WoonGenoot draagt reeds financieel bij aan buurtbemiddeling, maar kan in de praktijk ook daadwerkelijk meer samenwerken met maatschappelijke partners. Buurtbemiddeling wordt dan ingezet op de wijze waarvoor het bedoeld is en niet enkele voor de zeer lastige gevallen waar de corporatie zelf niet uitkomt.

Wat wel beter kan is het delen van de visie ten aanzien van de ouderenhuisvesting als vraagstuk voor de toekomst. Welke opgaven gaat de vergrijzing met zich meebrengen? En wie is verantwoordelijk voor de opgaven? Zeker gezien de ontwikkelingen in de regelgeving (o.a. scheiden wonen en zorg) en de vergrijzing, is hier behoefte aan.

3.4.2 *Hebt u een boodschap voor WoonGenoot?*

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

- WoonGenoot zou meer lef mogen tonen in het werkgebied. In het Hart van Dukenburg heeft de corporatie in het verleden veel initiatief getoond, terwijl zij nu passief is. Een voorbeeld zou kunnen zijn het benutten van leegstaande bejaardentehuizen voor bijzondere doelgroepen. Daarnaast zijn er braakliggende terreinen in Dukenburg. Zij staat dan niet vooraan, komt niet met ideeën en stelt zich bescheiden op. Daarbij is ze naar binnen gericht. 'Doe eens iets gek, doe eens iets nieuws'.
- Laat mensen zolang en zoveel mogelijk wonen waar ze willen, pas daarom de huidige woning aan. Op dit moment worden ouderen met een zorgbehoefte gevraagd om te verhuizen naar een woning die reeds is aangepast. Daar zijn er echter te weinig van. Het is daarom verstandig van geval tot geval te onderzoeken wat er voor aanpassing in de woning nodig is, zodat de bewoner in zijn of haar eigen huis kan blijven. De HBV merkt op dat dit punt ook bij andere corporaties speelt.
- Zet vol in op wonen/zorg of duurzaamheid. Ga hierbij niet aan de zijlijn staan, maar neem initiatief en laat een geluid horen zodat WoonGenoot meer een voorloper dan partner op de achtergrond wordt.
- Smeed meer coalities, ook met partijen buiten de sector, zodat kwetsbaarheden kunnen worden opgevangen.
- Ga aan de slag met het bezit in Dukenburg. Dit bezit is eenzijdig en aan het verouderen. Gecombineerd met de vergrijzing en verwachte krimp, zal dit over pakweg 20 jaar grote problemen kunnen opleveren. Er is nog voldoende tijd om maatregelen te nemen, maar stel de start daarvan niet te lang uit.
- Houd de goede relatie met de HBV en de huurders in stand.
- WoonGenoot laat door haar prestaties zien dat een kleine corporatie juist heel goede prestaties kan leveren en een zeer goede band met de huurders kan opbouwen.
- WoonGenoot laat ook zien dat als je goed samenwerkt, fusie niet noodzakelijk is. Indien op investeringsniveau door fusie wel grotere slagkracht kan worden verkregen, kan dit aspect wellicht ook door samenwerking/afstemming worden verkregen.
- 'Maak je hoofd leeg en ga vanuit de behoefte van mensen het proces in'. Formuleer de uitgangspunten en randvoorwaarden samen met de partner. Besteed daarom een of meerdere sessies aan het elkaar vooraf informeren/uitleggen van bedrijfsvoering en regelgeving. Dan heb je samen een doelstelling geformuleerd die uitstijgt boven de individuele doelstellingen.

- Maak duidelijk wat de visie van WoonGenoot op de woningmarktregio is. Hoe kijkt WoonGenoot bijvoorbeeld aan tegen de demografische ontwikkelingen en hoe denkt men hierop in te spelen. Wat is de visie? Andere relevante onderwerpen waar WoonGenoot visie op moet ontwikkelen/delen zijn duurzaamheid en de omgang met verwarde mensen.

Uitdragen missie en visie

De gemeente zou best eens willen weten wat de corporatie kan, wat is de fantasie van WoonGenoot? WoonGenoot heeft toch ook een visie over wat zij met de stad wil? Wat is een inclusieve wijk voor WoonGenoot? Kom dan met een vernieuwend concept. Het profiel van WoonGenoot is onduidelijk: Waarin wil WoonGenoot zich onderscheiden? Tegelijkertijd is WoonGenoot een voorloper in het betrekken van huurders, daarin is zij echt een stap verder dan andere corporaties.

WoonGenoot draagt goed uit waar zij voor staat, met name in het samenwerkingsverband G5. Er is bescheidenheid in het uitdragen van wat ze heeft gerealiseerd, dit siert haar. De corporatie hanteert ten aanzien van het uitdragen van de goede zaken de strategie van bewijsvoering. De daden spreken voor zich.

Het is voor belanghebbenden over het algemeen duidelijk wat WoonGenoot wil bereiken. Opgemerkt moet worden dat de lijn van WoonGenoot doorgaans alleen blijkt uit de prestaties die zij levert. In de relatie en de communicatie worden de missie en de visie van WoonGenoot minder zichtbaar. Hierdoor is voor belanghebbenden onvoldoende duidelijk op welke wijze WoonGenoot invulling wil geven aan haar missie en visie. Voor een deel speelt bescheidenheid hier een rol in.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. WoonGenoot voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. WoonGenoot laat een positieve afwijking zien ten opzichte van de normen van de externe toezichthouders en stuurt daar actief op. De financiële ratio's in begrotingen, investeringsbeslissingen en rapportages worden afgestemd op die van het WSW. De visitatiecommissie stelt vast dat de gedegen financiële positie van WoonGenoot het gevolg is van een gedegen geformuleerd en solide beleid, waarvan de werking actief wordt gemonitord en zo nodig wordt bijgesteld. WoonGenoot laat hierdoor zien dat zij actief de gunstige financiële positie heeft bereikt. De visitatiecommissie acht hierdoor een hogere waardering gerechtvaardigd.

4.2.1 Vermogenspositie

In de periode van 2014 tot en met 2017 voldeed WoonGenoot aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen. In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's weergegeven.

Tabel 4.1 Financiële ratio's WoonGenoot

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit	>20%	47,5%	58,8%	58,3%	59,1%
ICR	$\geq 1,4$	1,7	2,7	1,6	2,6
DSRC	$\geq 1,0$	1,4	1,4	1,3	1,3
Loan to Value	<75%	63%	61%	62%	63%

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het totale vermogen. De norm van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) is > 20%. WoonGenoot voldeed in de periode van 2014 tot en met 2017 in ruimte mate aan de norm van het WSW.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is bedoeld om vast te stellen in hoeverre aan de rente-verplichtingen kon worden voldaan. De norm van het WSW is $\geq 1,4$. WoonGenoot voldeed in de periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is bedoeld om vast te stellen of de operationele kasstromen toereikend zijn voor rente en aflossing. De norm van het WSW is $\geq 1,0$. WoonGenoot voldeed in de periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) geeft de verhouding tussen vreemd vermogen en de bedrijfswaarde van het vastgoed in exploitatie weer. De norm van het WSW is $< 75\%$. WoonGenoot voldeed in de periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW.

4.2.2 Vermogensbeleid

Voor een complete beoordeling van de vermogenspositie bij de maatschappelijke visitatie is het van belang om vast te stellen in welke mate de vermogenspositie het gevolg is van een gedegen en actief uitgevoerd en geborgd beleid. Het vermogensbeleid van WoonGenoot is beschreven in diverse, verplicht gestelde, documenten, waaronder het Reglement Financieel Beheer en Beleid, de begrotingen, het Investeringsstatuut en het Treasurystatuut.

Het vermogensbeleid van WoonGenoot is primair gericht op financiële continuïteit. De doelstelling is daarbij WoonGenoot financieel te houden tegen zo laag mogelijke kosten en een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. Om die reden zijn de normen voor de financiële ratio's in begrotingen, investeringsbeslissingen en rapportages tevens afgestemd op die van het WSW. Jaarlijks wordt bijvoorbeeld de (meerjaren)begroting opgesteld door de directeur-bestuurder en het managementteam waarbij wordt uitgegaan van het voldoen aan de minimale eisen van de toezichthouders op de financiële ratio's solvabiliteit (marktwaaarde), ICR, DSCR en Loan to Value. De (meerjaren)begroting wordt besproken met de auditcommissie en daarna ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van commissarissen.

Het beleid van WoonGenoot is verder gericht op het zoveel mogelijk financieren uit eigen middelen. De financierings- en beleggingsactiviteiten worden hierbij enkel uitgevoerd als zij bijdragen aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelstellingen. Het Treasurystatuut sluit het gebruik van derivaten uit.

WoonGenoot prognosticeert haar financiële positie middels een jaarlijkse begroting en meerjarenbegroting. De meerjarenbegroting presenteert een financiële vooruitblik op de eerstvolgende tien jaar. Tevens wordt in de meerjarenbegroting structureel en uitgebreid aandacht besteed aan scenario-analyses. Hierbij worden de meest relevante externe en financieel belastende negatieve ontwikkelingen vertaald in een volwaardig, meerjarig scenario. Daarbij wordt eveneens aandacht besteed aan gevoeligheidsanalyses.

Uit de interne interviews en de brondocumenten zoals de managementrapportages en de notulen van de RvC blijkt eveneens dat WoonGenoot primair op de beschreven wijze stuur op het blijven voldoen aan de externe normstellingen en de borgbaarheid.

Beoordeling

Zoals uit het voorgaande blijkt, voldoet WoonGenoot ruimschoots aan de gestelde normen voor de financiële ratio's. Uit de correspondentie van externe toezichthouders blijken geen bijzonderheden. Het WSW heeft jaarlijks aangegeven dat WoonGenoot in de periode van 2014 tot en met 2017 kredietwaardig en borgbaar is. Daarnaast geeft de accountant in de accountantsverslagen aan dat de financiële positie van WoonGenoot gezond is.

De visitatiecommissie stelt vast dat de gedegen financiële positie van WoonGenoot het gevolg is van een gedegen geformuleerd en solide beleid, waarvan de werking actief wordt gemonitord en zo nodig wordt bijgesteld. WoonGenoot laat hierdoor zien dat zij actief de gunstige financiële positie heeft bereikt.

4.3 Doelmatigheid

7

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het positieve afwijken ten opzichte van vergelijkbare corporaties. Daarnaast heeft WoonGenoot in de visitatieperiode aanvullende maatregelen getroffen voor verdere verbetering. WoonGenoot toont bijvoorbeeld een goed kostenbewustzijn en heeft haar sturing aangepast om te voldoen aan de vereisten om in de Aedes-benchmark een A-score te halen.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid WoonGenoot

	Corporatie			Referentie	Landelijk
	2013	2014	2015	2015	2015
Geharmoniseerde beïnvloedbare nettobedrijfslasten	889	785	734	904	853
Geharmoniseerde personeelskosten	86	74	73	76	74
Aantal vhe per fte	144	143	148	112	106

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015, Corporatie Benchmark Centrum.

De tabel laat zien dat de nettobedrijfslasten van WoonGenoot over de jaren 2014 tot en met 2015 in ruime mate onder het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijke gemiddelde hebben gelegen. Daarnaast is het aantal verhuureenheden per fte aanzienlijk hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Voor de personeelslasten is een vergelijkbaar beeld zichtbaar: de personeelskosten per fte liggen duidelijk onder het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. In de Aedes-benchmark (2017, over 2016) komen de nettobedrijfslasten uit op € 800, overeenkomend met een B-score. De nettobedrijfslasten van de referentiegroep liggen op € 854. WoonGenoot geeft aan dat de (lichte) stijging van de bedrijfslasten voortkomt uit de implementatie van de Woningwet.

Naast de beoordeling van de kengetallen is tevens een beoordeling van het kostenbewustzijn bij de maatschappelijke visitatie van belang. Uit de interne interviews en de brondocumenten zoals de jaarrekening en de managementrapportages blijkt dat WoonGenoot kostenbesparende maatregelen heeft genomen. Deze hebben haar bedrijfslasten per verhuureenheid verlaagd, waardoor de positie van WoonGenoot ten opzichte van de referenties verder is verbeterd. Tegelijkertijd is er in de periode van 2014 tot en met 2017 sprake van een verhoging van het aantal verhuureenheden met +/- 50. Deze ontwikkeling heeft als vanzelfsprekend een gunstig effect op de kengetallen. In de jaarplannen is bovendien aangegeven dat de corporatie streeft naar een A-score in de benchmark en haar sturing daarop heeft ingericht.

Uit het voorgaande blijkt dat WoonGenoot een goed ontwikkeld kostenbewustzijn heeft. WoonGenoot scoort met name de laatste jaren van de visitatieperiode beter dan de referentie en het landelijke gemiddelde. Ook heeft de corporatie duidelijk inspanningen verricht om haar bedrijfslasten aan te scherpen. Omdat echter in de vier jaar die worden beoordeeld, ook sprake is geweest van een minder grote afwijking ten opzichte van de benchmark is het oordeel 'ruim voldoende'.

4.4 Vermogensinzet



Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de mate waarin de corporatie haar vermogen verantwoord in zet voor de maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere verantwoording van de vermogensinzet.

WoonGenoot heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse actuele documenten zoals het eerder benoemde Investeringsstatuut en het Reglement Financieel Beheer en Beleid.

In het investeringsstatuut wordt aangegeven dat het document in samenhang met de missie, visie en strategie van WoonGenoot moet worden gezien. Daarom wordt in het investeringsstatuut eerst ingegaan op deze onderwerpen. Aanvullend is een samenvatting van ontwikkelingen die men ziet in het werkgebied in de komende 10 jaar vastgelegd.

Bij WoonGenoot wordt geïnvesteerd als er een positief oordeel is in het afwegingskader. Dit bevat onder meer de volgende aspecten:

- financiële impact;
- organisatorische impact;
- haalbaarheid en slaagkans;
- effectiviteit en keerzijde;
- maatschappelijke impact;
- transparantie;
- marktomstandigheden;
- strategisch voorraadbeleid.

Door bovenstaande aspecten in de beoordeling te betrekken, borgt WoonGenoot dat haar volkshuisvestelijke vermogen in eerste instantie verantwoord wordt ingezet en dat daarbij tevens haar maatschappelijke doelen worden gediend.

Daarnaast verwoordt WoonGenoot in het jaarverslag in algemene termen dat investeringen moeten bijdragen aan het bereiken van de eigen doelstellingen. Daarbij moeten de investeringen een duidelijke meerwaarde hebben. Zij moeten bijdragen aan betaalbaarheid en kwaliteit van de woningvoorraad, terwijl het weerstandsvermogen en de kasstromen op peil moeten blijven.

In het jaarverslag en de jaarplannen is tevens een verantwoording van de maatschappelijke investeringen die in de voorgaande jaren zijn gedaan en in het verslagjaar plaatsvinden opgenomen. In het jaarplan 2016 wordt bijvoorbeeld uitgelegd dat WoonGenoot in 2014 en 2015 een investering van € 4,5 miljoen heeft gedaan voor het project Meijberg. Daarnaast worden de investeringen voor 2016 weergegeven. Door in te gaan op de doelstellingen van het project en de

doelgroepen wordt een goede toelichting gegeven van wat WoonGenoot met de investering beoogt.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	7,3
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

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

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

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan



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

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6.

WoonGenoot heeft haar visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor de periode van 2014 tot en met 2017 in ondernemingsplannen. In deze periode waren twee ondernemingsplannen van kracht: Ondernemingsplan 'Dichtbij de mensen' (2011-2015) en Strategische visie 'Zicht op de toekomst' (2015-2018).

WoonGenoot heeft in 2011 het ondernemingsplan 'Dichtbij de mensen' opgesteld. In het ondernemingsplan is een analyse gemaakt van de resultaten van de voorliggende periode (2006-2010) en van de ontwikkelingen in de omgeving. Op basis van deze analyses en het visitatierapport is de koers bepaald. In het ondernemingsplan geeft WoonGenoot aan dat het document verder gaat dan alleen informeren. WoonGenoot is ervan overtuigd dat haar huurders beter weten wat zij willen dan dat WoonGenoot denkt te weten, reden voor WoonGenoot om huurders bij het ontwikkelen van beleid te betrekken.

WoonGenoot beschikt over de Strategische visie 2015-2018 'Zicht op de toekomst', geformuleerd op basis van een toen geactualiseerde portefeuillestrategie. In deze visie wordt ingegaan op het zich veranderend speelveld, op missie en taakopvatting en de ambities op de taakvelden. Deze

visie heeft gedurende de afgelopen jaren gefunctioneerd als kader voor de beleidsvoornemens en de maatschappelijke prestaties.

Vertaling doelen

6 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De in de visie opgenomen plannen en voornemens worden een op een als concrete doelen en activiteiten in de jaarplannen opgenomen. Deze voornemens worden echter niet altijd SMART geformuleerd, zodat het lastig is om de voortgang goed te meten en te verantwoorden.

De RvC heeft in 2017 de wens geuit om de jaarplannen explicieter te formuleren en de monitoring inzichtelijker te presenteren, bijvoorbeeld met behulp van een dashboard.

5.2.2 Check

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

WoonGenoot maakt voor de monitoring en rapportage van de maatschappelijke prestaties gebruik van kwartaalrapportages, die per 2017 zijn vervangen door trimesterrapportages. De managementrapportages geven een overzicht van de bredere volkshuisvestelijke prestaties. Daarnaast wordt in de managementrapportages dieper ingegaan op de financiële stand van zaken en de voortgang van de verhuur en het (planmatig) onderhoud. Deze managementrapportages bieden de corporatie een handvat om waar nodig tijdig bij te sturen. De visitatiecommissie stelt op basis van de interne interviews en de brondocumenten vast dat het rapportagesysteem goed leeft in de organisatie van WoonGenoot. Zowel de RvC als de medewerkers van WoonGenoot geven blijk van parate kennis met betrekking tot het rapportagesysteem. Daarbij wordt met name gebruik gemaakt van de periodieke rapportages. De RvC heeft daarbij het verzoek neergelegd om in de rapportages meer te gaan werken met een dashboard.

5.2.3 Act

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat voldaan wordt aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege een onderbouwing van gemaakte keuzes bij een actieve bijsturing.

Op verschillende momenten is zichtbaar dat WoonGenoot zich rekenschap geeft van het niet halen van doelen of niet nakomen van afspraken. De managementrapportages en jaarverslagen zijn daar de voornaamste vindplaats voor. WoonGenoot heeft bijvoorbeeld bij het niet doorgaan van het project met het voormalige verpleeghuis 'De Orangerie' (wegens een te hoge vraagprijs) haar doel

bijgesteld. Zij heeft besloten om over te gaan tot een versneld uitvoeren van de renovatie van de Aldenhof, toen die gelegenheid zich aandiende.

5.3 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.

5.3.1 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.

Samenstelling van de raad van commissarissen (RvC)



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de RvC aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de RvC zich heeft verbreed en bekwaamd.

WoonGenoot heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van commissarissen beschreven in de statuten en het reglement van de RvC. In 2014 is het reglement geactualiseerd en in 2016 zijn de statuten herzien. Beide staan op de website. In de statuten is opgenomen dat de RvC uit ten minste drie en ten hoogste vijf leden bestaat. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen maximaal één keer worden herbenoemd. Daarnaast is opgenomen dat bij drie leden één lid en bij vier of vijf leden twee leden van de RvC overeenkomstig wet- en regelgeving bindend worden voorgedragen vanuit de kring van de huurders of hun vertegenwoordigers.

De RvC heeft gedurende de visitatieperiode (2014-2017) een metamorfose ondergaan. In het eerste jaar is een eerder ontstane vacature vervuld, zijn een Remuneratiecommissie en een Auditcommissie ingesteld en is afscheid genomen van een (vice)voorzitter met een (te) lange zittingstermijn. In 2015 is een vijfde commissaris benoemd waarmee de raad een bijdrage heeft geleverd aan een betere diversiteit en aan meer ervaring en deskundigheid. Voor beide vacatures is een profielschets opgesteld en is extern via de (regionale) media geworven. De huurdersvertegenwoordiging heeft bij beide benoemingen na overleg afgezien van haar recht om een voordracht het doen. Desalniettemin onderhouden twee commissarissen het contact met de huurdersvereniging.

Tabel 5.1 Samenstelling

Naam	Benoemd	Aftredend	Toelichting
Mw. A.T.M. Bouwmeister- Wegdam	2011*	2018	Voorzitter RvC, Lid Remuneratiecommissie
Mw. M.C.J. den Uil-van Heijster	2012	2020	Lid Auditcommissie
Dhr. E.J.J. Fransen	2013*	2020	Voorzitter Remuneratiecommissie
Dhr. S. Versluijs	2014	2018**	Voorzitter Auditcommissie
Dhr. K.J.H.M. van Sleeuwen	2015	2019**	

*na drie jaar herbenoemd

**herbenoembaar

De raad heeft ervoor gekozen om de commissarissen geen specifieke portefeuilles toe te kennen. De visitatiecommissie maakt uit de verslagen en de interviews echter op dat zij eigen aandachtsgebieden hebben en zich daarop toeleggen. De commissarissen blijven hun kennis ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen. De Permanente Educatie-systematiek wordt toegepast en verantwoord in de jaarverslagen. De RvC toont aan gedurende de hele visitatieperiode te beschikken over passend lerend vermogen. De RvC heeft aandacht voor het doorvoeren van verbeteringen, bijvoorbeeld vanuit de vorige visitatie en zelfevaluaties. De visitatiecommissie waardeert de wijze waarop de raad de afgelopen vier jaar aan haar verbreding en deskundigheid heeft gewerkt en kent hiervoor een pluspunt toe.

Rolopvatting

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de professionele en consistente wijze waarop de RvC zich heeft ontwikkeld en omdat de raad de rollen op een evenwichtige wijze vervult.

Uit de interne interviews en de verslagen van de RvC blijkt dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Op basis van de verslaglegging kan de raad gekenschetst worden als een actieve, kritische en toegewijde raad. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de grondige wijze waarop de corporatie de implementatie van de nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode ter hand heeft genomen. De effectieve wijze waarop de raad in 2016 een anonieme melding van belangenverstrengeling bij de Autoriteit Woningcorporaties (AW) heeft onderzocht en afgewikkeld, getuigt eveneens van doortastendheid en zorgvuldigheid. Een delegatie van de RvC overlegt jaarlijks met de huurdersvertegenwoordiging en de ondernemingsraad.

De raad heeft oog voor de voortdurende veranderingen in de (beleids-)omgeving waarin de corporatie haar werkt doet en tevens voor de impact hiervan op de kleine organisatie. Daarnaast geeft de raad in de periode van 2014 tot en met 2017 blijf van een groeiende ambitie en zelfbewustzijn. Dit blijkt o.a. uit de wens om zich meer met strategie bezig te houden en meer contact te hebben met belanghebbenden.

Naast de toezichthoudende rol vervult de RvC de werkgeversrol op gedegen wijze. De RvC voert jaarlijks beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder, waarna de verslagen hiervan worden gedeeld binnen de RvC. Om te komen tot een beoordeling zijn met de directeur-bestuurder prestatieafspraken gemaakt. De bestuurswissel als gevolg van het vervroegd met pensioen gaan van de bestuurder, die maart 2017 heeft plaatsgevonden, is zorgvuldig geïmplementeerd.

De raad toonde zich met de werving en de selectie van een nieuwe directeur-bestuurder slagvaardig. Het beloningsbeleid van de RvC wordt besproken en vastgelegd.

De RvC vult haar rol als klankbord voor de directeur-bestuur op adequate wijze in. De raad wil zich bijvoorbeeld meer met strategie bezighouden. Daarnaast is zij op zoek naar een invulling voor stakeholdermanagement.

Zelfreflectie

6 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt.

De raad heeft driemaal, respectievelijk eind 2015, begin 2017 en eind 2017, een gestructureerde, complete en diepgaande evaluatie uitgevoerd van het eigen functioneren buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder. De zelfevaluatie aan het begin van 2017 heeft plaatsgevonden onder begeleiding van een externe deskundige. Uit de verslagen van de zelfevaluaties blijkt dat de raad beschikt over kritisch en reflecterend vermogen, eigen ambities en verbeterpunten formuleert en deze een rol laat spelen bij de vervulling van haar taken. Daarnaast heeft de RvC tevens het functioneren van de auditcommissie en de remuneratiecommissie gedegen geëvalueerd.

In 2014 viel de zelfevaluatie samen met de voorbereiding op het uitzetten van twee vacatures voor zetels binnen de RvC. De raad heeft toen het eigen functioneren geëvalueerd in het kader van het formuleren van een profielschets voor de twee vacatures. Deze evaluatie is echter niet gedocumenteerd.

De hele visitatieperiode overziend stelt de visitatiecommissie vast, dat de raad zich het instrument van de zelfevaluatie eigen heeft gemaakt en dat het inmiddels een vast onderdeel van zijn functioneren is geworden. Hoewel de visitatiecommissie de compleetheid en de diepgang van de zelfevaluaties waardeert wordt vanwege het ontbreken van een gedocumenteerde zelfevaluatie in 2014 geen pluspunt toegekend.

5.3.2 Toetsingskader

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de RvC het uitgebreide toetsingskader op orde houdt en actief hanteert.

Om op een professionele manier invulling te kunnen geven aan haar taak gebruikt de Raad van commissarissen diverse rapportages en beleidsdocumenten. Daarbij maakt zij onderscheid tussen het besturings- en beheersingskader. Deze documenten zijn onder andere:

Besturingskader:

- visiedocument
- strategisch voorraadbeleid
- ondernemingsplan
- meerjareninvesteringsplan
- jaarplan
- prestatieafspraken met gemeente

- belanghoudersoverzicht
- maatschappelijk vastgoed en niet-DAEB-investeringsbeleid

Beheersingskader:

- financiële meerjarenbegroting
- liquiditeitsbegroting
- investeringsstatuut
- treasury-jaarplan
- risicobeheersingssysteem
- kwaliteitsbeleid
- kwartaalrapportages
- trimester prestatie-monitors
- benchmarks; onder meer de aedes-benchmark
- klantonderzoeken

Een deel van het toetsingskader is tijdens de visitatieperiode en op aandringen van de RvC tot stand gekomen en geïmplementeerd. In 2014 zijn een renumeration- en een auditcommissie ingesteld en zijn een investeringsstatuut, een controlestatuut en het huurbeleid goedgekeurd. Het toetsingskader wordt op onderdelen regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. De auditcommissie speelt hierin een voorname rol. De RvC verantwoordt haar werkwijze zeer uitgebreid in de jaarverslagen. Ook het risicomanagement wordt voortdurend gemonitord en waar nodig geactualiseerd en geformaliseerd. Uit het interne interview met de RvC blijkt dat het toetsingskader actief wordt gehanteerd en doorleefd.

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de RvC het toetsingskader evalueert, op orde houdt en hanteert als goed en waardeert dat met het toekennen van een 7.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de voortvarendheid waarmee de corporatie zich heeft ingezet voor het voldoen aan de Governancecode.

De RvC en de directeur-bestuurder onderschrijven de Governancecode voor woningcorporaties. De Governancecode voor woningcorporaties bevat normen voor een goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. De Governancecode 2011 is leidraad geweest toen de raad in 2014 zijn omvang, samenstelling en werkwijze heeft gewijzigd. WoonGenoot heeft met externe ondersteuning actief geanticipeerd op de inwerkingtreding van de nieuwe Governancecode en Woningwet in 2015. Daarbij heeft zij de noodzakelijke wijzigingen, zoals nieuwe statuten en de werkwijze rond herbenoemingen, tijdig en doelgericht geïmplementeerd.

De corporatie wijkt op drie punten af van de Governancecode en verantwoordt deze afwijkingen in het jaarverslag. De eerste was de (gemotiveerde) benoemingsperiode voor onbepaalde tijd van de directeur-bestuurder. Met het aantreden van een nieuwe directeur-bestuurder en een benoeming voor vier jaar aan het begin van 2017 wordt voldaan aan de vigerende regelgeving. De tweede afwijking behelst de voordracht voor twee commissarissen door de huurdersvereniging. De

huurdersvereniging bleek echter bij de laatste benoemingen niet in staat om op passende wijze van het recht op het doen van een bindende voordracht gebruik te maken. Desalniettemin treden twee commissarissen met haar instemming op als huurderscommissaris. De derde afwijking behelst het niet organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst met belanghouders omdat WoonGenoot hieraan geen toegevoegde waarde toekent (Jaarverslag 2015). Op basis van voortschrijdend inzicht heeft de RvC echter het laatste jaar ambities geformuleerd ten aanzien van principe 4 van de Governancecode: zij wil meer zichtbaar zijn en meer contact met belanghouders zoeken. Afwijkingen van de code worden in het jaarverslag verantwoord, hoewel niet altijd goed vindbaar.

Naast de inrichting van bestuur en toezicht is in het kader van governance tevens belangrijk hoe de organisatie wenst om te gaan met risicobeheersing en ethische aangelegenheden. De corporatie beschikt over een integriteitscode (2016) en een klokkenluidersregeling (2007). De medewerkers van WoonGenoot kunnen naar aanleiding van ongewenst gedrag en/of integriteitskwesaties terecht bij een externe vertrouwenspersoon.

De visitatiecommissie constateert dat de Governancecode bij WoonGenoot leeft en zij heeft waardering voor de proactieve wijze waarop de corporatie de nieuwe code en de nieuwe Woningwet zorgvuldig en voortvarend heeft geïmplementeerd. Zij waardeert dit met het toekennen van een 7.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6.

WoonGenoot is de afgelopen vier jaar terughoudend geweest in het betrekken van (externe) belanghebbenden bij het formuleren van haar beleid. WoonGenoot zag in het recente verleden onvoldoende toegevoegde waarde in een jaarlijkse bijeenkomst met belanghebbenden. Bij de uitvoering van plannen daarentegen wordt de corporatie ervaren als open, toegankelijk en coöperatief. De huurdersvereniging OMSLAG is tevreden over de wijze waarop zij bij beleid en nieuwe ontwikkelingen wordt betrokken.

De RvC heeft geregeld contact met de ondernemingsraad en de huurdersvereniging.

WoonGenoot vindt zelf dat zij in het verleden te veel naar binnen gericht was. Om deze reden is zij op zoek naar een rol, die past bij schaal van de organisatie en de aard en de problematiek van de wijken waar de corporatie woningen bezit. De RvC oriënteerde zich het laatste jaar meer op de strategie van de corporatie en de positionering in de stad.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat WoonGenoot voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere wijze waarop WoonGenoot invulling geeft aan haar openbare verantwoording.

WoonGenoot publiceert heldere jaarverslagen waarin de prestaties duidelijk staan gemeld en tevens eventuele afwijkingen worden toegelicht. Een voorbeeld hiervan is het verloop van de projecten Orangerie, Aldenhof en Skaeve Huse.

De corporatie heeft naast de jaarverslagen diverse documenten op haar website gepubliceerd. Bijvoorbeeld de Visie 2015-2018, de Statuten, het Reglement voor de RvC, de jaarplannen, twee visitatierapporten (2009 en 2014), Klantenonderzoek (2012), het document Maatschappelijke verantwoording (2015) en de Samenwerkingsovereenkomst Overlegwet (2010). Daarnaast toont de corporatie haar streven naar transparantie door het publiceren van onder meer het eigen gedrags-/integriteitsbeleid, het privacybeleid, de klokkenluidersregeling en de Governancecode woningcorporaties.

In 2016 ontving WoonGenoot met het jaarverslag 2015 de VTW-prijs in de categorie 'Aanspreekbaarheid in Verantwoording', nadat zij ook in andere categorieën was genomineerd.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt			Cijfer	Weging	Eindcijfer		
Besturing	Plan		6	6,7	33%	6,7	
	visie	6					
	vertaling doelen	6					
	Check						7
	Act		7				
Intern Toezicht	Functioneren Raad		7	7	33%		
	samenstelling	7					
	roloppvatting	8					
	zelfreflectie	6					
	Toetsingskader		7				
	Naleving Governancecode		7				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		6	6,5	33%		
	Openbare verantwoording		7				

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Kees van Kampen, directeur-bestuurder

Na een periode van circa 30 jaar continuïteit op de bestuurderspositie door mijn voorganger de heer Heijnen, ben ik in maart 2017 begonnen als nieuwe bestuurder van WoonGenoot. Omdat ons huidige ondernemingsplan medio 2018 als eindpunt ziet, heb ik samen met de RvC besloten om (enigszins versneld) het visitatietraject te starten. Na het afronden van dit visitatietraject is het formuleren van een nieuw ondernemingsplan de volgende stap. De visitatie is een daarbij mooi middel om een periode af te sluiten (terug te kijken naar de geleverde prestaties de afgelopen 4 jaar) en de positieve punten en aandachtspunten te gebruiken als input voor een nieuw ondernemingsplan.

Bij het schrijven is mij duidelijk geworden dat ik uiteraard een beeld heb van WoonGenoot maar vooral ook op zoek ben naar de ervaringen en verwachtingen van onze belanghouders. Daarom heb ik zo bondig mogelijk een beeld geschetst van mijn bevindingen het afgelopen half jaar en enkele vragen geformuleerd die mij bezighouden. Ik hoop dat de ervaringen van onze belanghouders de afgelopen 4 jaren en de antwoorden op onze soms ook toekomstgerichte vragen, een goede bijdrage kunnen leveren aan onze toekomstige koers.

Korte terugblik vorige visitatie

In de vorige visitatie (2010-2013) scoorde WoonGenoot mooie cijfers (7,4 gemiddeld). In de recensie zijn vooral positieve zaken en kleinere aandachtspunten benoemd. Op het terrein van Governance was men kritischer en zijn enkele duidelijke verbeterpunten benoemd. Het uitbreiden van de RvC van 4 naar 5 (meer expertise in huis) en de invloed van de huurders op de samenstelling, zijn daarbij als aandachtspunten genoemd. Beiden zaken zijn de afgelopen jaren opgepakt.

Profiel WoonGenoot

WoonGenoot is een corporatie met een beperkte schaal die zich richt op Nijmegen. Met ongeveer 1850 verhuureenheden (waarvan 1550 woningen) voorzien wij ruim 3000 mensen van kwalitatief goede huisvesting tegen een betaalbare prijs. Onze missie luidt: "WoonGenoot is een actieve, klantgerichte en financieel gezonde woningcorporatie die in de stad Nijmegen voorziet in betaalbare huisvesting voor mensen die door financiële, sociale en/of andere beperkingen onvoldoende in staat zijn daarin zelf te voorzien"

In onze visie wordt specifiek uitgeschreven dat we ons daarbij richten op individuele woonwensen van onze huurders en de leefbaarheid in de buurten waar wij woningen hebben, centraal staat. Wij voorzien in goede, betaalbare en duurzame woningen in een omgeving die schoon, heel en veilig is.

Samen met onze partners willen wij een bijdrage leveren aan de stad op het terrein van betaalbare duurzame volkshuisvesting en daarmee het bedienen van de doelgroepen. De afgelopen jaren is mede daarom ingezet op een vernieuwend zorgconcept met als resultaat de Horizon (48 intramurale zorgappartementen met de flexibiliteit naar extramuraal of andere toekomstige doelgroepen). Ook hebben wij ons samen met de gemeente en zorginstellingen hard gemaakt voor de realisatie van zogenaamde Skaeve huse. Een weerbarstige opgave waar wij ons aan blijven committeren. Daarnaast leveren we net als de andere corporaties in verhouding ons aandeel in de WBB (bijzondere toewijzing) aan alle verschillende instellingen/bijzondere doelgroepen. Kenmerkend voor WoonGenoot is de nabijheid die we willen laten zien aan onze huurders. Het directe contact en de kennis van de klant en het complex/wijk waarin hij woont, is daarbij essentieel. Het gezamenlijk met partners voorkomen van hoge huurschulden en mogelijke

ontruiming, kent een hoge prioriteit. De huurachterstanden en het aantal ontruiming weten wij samen met partners zeer beperkt te houden. Er is een consistent huurbeleid gevolgd met beperkte jaarlijkse huurverhogingen om de betaalbaarheid te borgen. De klanttevredenheid is hoog zoals jaarlijks blijkt uit de Aedes benchmark waar we in het hoogste segment zitten (A-corporatie).

Op het gebied van duurzaamheid zijn wij volgend. De doelstellingen zoals afgesproken met de rijksoverheid (gemiddeld energielabel B in 2020) worden gehaald. Dat komt mede door grote investeringen de afgelopen 3 jaar in de Aldenhof (woningverbetering van 216 maisonnettes) en complex de Meijberg (woningverbetering van 162 seniorenflats). Daarnaast heeft WoonGenoot een gemiddeld jonger en ruimer woningbezit waardoor de leningenportefeuille relatief hoog is. Het vermogen om extra te investeren in duurzaamheid/nieuwbouw kent daardoor zijn grenzen.

We vinden dat dit alles kosten efficiënt moet gebeuren. WoonGenoot heeft een beperkt werkapparaat en is zich zeer bewust van het gegeven dat uiteindelijk hoge bedrijfslasten, ten koste gaan van andere doelstellingen en prestaties. De afgelopen jaren behoorde WoonGenoot tot de corporaties met de laagste bedrijfslasten volgens de Aedesbenchmark (A-corporatie).

Waar staan we nu?

De bovenstaande bevindingen (hoge klantwaardering, lage bedrijfslasten, op koers wat betreft duurzaamheid/kwaliteit bezit, bediening doelgroepen), zijn overwegend positief te noemen. Voor WoonGenoot is het juist ook belangrijk om te weten hoe onze verschillende belanghouders daarnaar kijken en waar hun verwachtingen liggen. Nijmegen is een grote dynamische stad waar ontwikkelingen op veel terreinen (betaalbaarheid & beschikbaarheid, duurzaamheid, zorg & welzijn etc.) zich snel opvolgen. Vaak hebben corporaties hier een essentiële en steeds veranderende rol. Belangrijke vragen voor ons zijn dan ook:

- Welke prestaties zien en waarderen onze belanghouders?
- Wat moeten wij zeker vasthouden en waar moeten we op blijven inzetten?
- Waar zien zij mogelijkheden tot verbetering? En op welke wijze?
- Terugkijkend maar ook toekomstgericht: Waar zijn lacunes? Zijn er terreinen waar meer/andere prestaties verwacht worden en waarom?
- Welke invloed en transparantie verwacht men?

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Woningcorporatie WoonGenoot

Aldenhof 5002

Postbus 6781

6503 GG Nijmegen

T (024) 344 06 39

F (024) 343 45 50

E info@woongenoot.nl

I www.woongenoot.nl

Bestuurlijke reactie WoonGenoot op het visitatierapport 2014-2017

Inleiding

De afgelopen periode zijn wij gevisiteerd door de visitatoren van Ecorys. De uitkomsten daarvan zijn inmiddels bekend en het rapport is goedgekeurd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties. WoonGenoot heeft er tijdens deze visitatie bewust voor gekozen een brede groep belanghouders te vragen naar de prestaties van de afgelopen vier jaar. Naast een goede afvaardiging van de gemeente en de huurdersbelangenvereniging zijn interviews gehouden met meerdere corporaties en organisaties uit het maatschappelijke middenveld. Doel hiervan was niet alleen terug te kijken maar ook input te krijgen voor het nieuwe ondernemingsplan. Dat is gelukt en allereerst bedanken wij bij deze alle geïnterviewde belanghouders hartelijk voor hun bereidwilligheid en constructieve houding tijdens dit proces.

Inhoudelijke reactie

Zonder in alle details te treden geeft het visitatierapport ons een heel helder en herkenbaar beeld van WoonGenoot. In dit beeld zien wij sterkere kanten van WoonGenoot terug maar ook de vraag van belanghouders minder sterke punten te ontwikkelen. Een terechte vraag die ons helpt keuzes te maken.

De kracht van de directe en open communicatie en korte lijnen met zowel huurders als belanghouders, wordt breed gedeeld en stemt ons zeer tevreden. Een waardevolle kwaliteit waar WoonGenoot voor wil blijven staan. Ook de doelmatigheid is nog steeds op orde en onze financiële positie is solide. De positieve reacties op de volkshuisvestelijke bijdrage met name als het gaat over onze blijvende inzet op de mogelijke realisatie van Skaeve Huse en de feitelijke realisatie van De Horizon, laten zien dat WoonGenoot een bijdrage levert aan de stad Nijmegen. Naast uiteraard alle reguliere taken die wij als corporatie dagelijks vervullen en waar wij taakstellingen op het gebied van het huisvesten van kwetsbare doelgroepen evenwichtig delen met onze collega corporaties. Het woningbezit staat er (ook energetisch) goed bij maar de kwetsbaarheid van de wijken waarin wij actief zijn, vraagt soms meer lef en initiatief om dit op de lange termijn ook zo te houden.

Op het terrein van de Governance zijn duidelijk stappen gezet en is het de taak om de lijn van de afgelopen jaren verder door te zetten. De adviezen van enkele jaren gelden zijn overgenomen, geïmplementeerd en hebben resultaat bewerkstelligd.

De invloed van derden op onze beleidskeuzes en het gesprek daarover, mag volgens sommige belanghouders meer vorm krijgen. Dit onderwerp heeft met de inwerkingtreding van de nieuwe woningwet nog meer lading gekregen en zorgt, mits goed toegepast, voor meer externe legitimering. Een advies wat wij ter harte nemen en nu bij het opstellen van het ondernemingsplan direct kunnen toepassen.

Woningcorporatie WoonGenoot

Aldenhof 5002

Postbus 6781

6503 GG Nijmegen

T (024) 344 06 39

F (024) 343 45 50

E info@woongenoot.nl

I www.woongenoot.nl

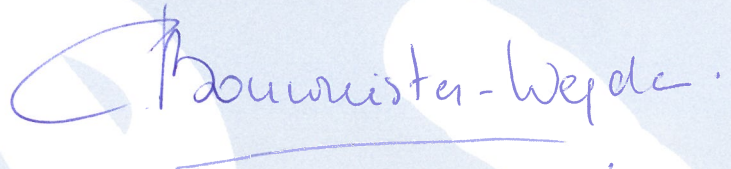
Uiteraard is schaal en kwetsbaarheid een continu terugkomend thema. De kracht daarvan maar soms ook de lacunes die daar bij horen. De steeds verdergaande regelzucht maar ook de snelle maatschappelijke- en technologische ontwikkelingen, vragen veel van de competenties van de corporatiemedewerker. Samenwerken met onze partners kan een passend antwoord zijn op het opereren in een complexe stad met een breed scala aan opgaven zeker als corporatie met een beperkte omvang. Die samenwerking gaan wij de aankomende jaren nog verder uitwerken. Dat is niet alleen nodig voor ons, maar juist voor onze huurders en de stad om tot nog betere prestaties te komen!

Als laatste bedanken wij hier ook de visitatiecommissie voor hun correcte, grondige maar ook prettige werkwijze bij het tot stand komen van dit rapport.

Kees van Kampen
Directeur Bestuurder



Angela Bouwmeister
Voorzitter Raad van Commissarissen



Bijlage 3: Geïnterviewde personen

WoonGenoot

Naam	Functie
Mevrouw A. Bouwmeister-Wegdam	Voorzitter raad van commissarissen
Mevrouw M. den Uil-van Heijster	Lid raad van commissarissen
De heer E.J.J. Fransen	Lid raad van commissarissen
De heer S. Versluijs	Lid raad van commissarissen
De heer K. van Sleuwen	Lid raad van commissarissen
De heer K. van Kampen	Directeur-bestuurder
De heer T. Gerrits	Manager Wonen
De heer F. Peters	Manager Bedrijfsvoering
De heer J. Meeuwse	Manager Vastgoed
De heer F. Schoof	Lid Ondernemingsraad
De heer G. Kropman	Lid Ondernemingsraad
De heer A. van der Weest	Lid Ondernemingsraad

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende/organisatie
De heer M. Snijpert	Voorzitter Huurdersvereniging De OMSLAG
De heer L. Lamens	Lid Huurdersvereniging De OMSLAG
De heer B. Kobossen	Lid Huurdersvereniging De OMSLAG
De heer H. Peters	Lid Huurdersvereniging De OMSLAG
De heer B. Frings	Wethouder Gemeente Nijmegen
De heer B. Velthuis	Wethouder Gemeente Nijmegen
Mevrouw R. Veldkamp	Senior Beleidsambtenaar Gemeente Nijmegen
De heer P. van Roosmalen	Directeur-bestuurder De Gemeenschap
Mevrouw M. Welbers	Adviseur Volkshuisvesting Portaal
Mevrouw C. van der Wel	Manager Verkoop en Verhuur Talis
Mevrouw P. Verschoor	Coördinator Buurtbemiddeling
Mevrouw D. Friesen	Procesregisseur Regieteam Meldpunt Bijzondere Zorg
Mevrouw M. Maarse	Meldpunt Bijzondere Zorg
Mevrouw C. Pessers	Coördinator Stichting Welzijnswerk Ouderen Nijmegen (SWON)
Mevrouw A. Nijhoff	Mede-eigenaar F.A.M.E

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

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

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

Nijmegen, 1 oktober 2017



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WoonGenoot

Visitatieperiode oktober tot en met december 2017

Verklaren hierbij dat de visitatie van WoonGenoot in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden van de visitatiecommissie geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen de leden van de visitatiecommissie geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij WoonGenoot.

Naam en handtekening:

Pia van Oord

Naam en handtekening:

Maarten Nieland

Naam en handtekening:

Robert Kievit

Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 oktober 2017

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel:

A.F. van Oord-Wiessing (Pia), ir.

Geboorteplaats en –datum:

Genève (CH), 3 september 1951

Huidige functie:

Zelfstandig consultant

Onderwijs:

1969-1976: Stedebouwkunde, Faculteit van Bouwkunde (Technische Universiteit Delft)

1963-1969: Gymnasium β, Arnhem

Loopbaan:

2010 – heden Ecorys, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2010 – heden Zelfstandig consultant, directeur Anne Advies

2005 – 2010 Kristal projectontwikkeling, adviseur Strategie en Beleid

1992 – 2005 Woondrecht (rechtsvoorganger van Woonbron Dordrecht), directeur Project- en productontwikkeling

1982 – 1992 gemeente Rotterdam en Den Haag, project- en wijkcoördinator Stadsvernieuwing respectievelijk Naoorlogse wijken

1976 – 1982 Stad en Landschap bv. te Rotterdam (rechtsvoorganger Rho adviseurs voor leefruimte), adviseur Stedenbouw en projectleider Inspraak in de ruimtelijke ordening

Relevante nevenactiviteiten:

Pia van Oord is voorzitter van de raad van commissarissen van een coöperatieve woningbouwvereniging en was gedurende enige tijd commissaris bij een woningcorporatie.

Daarnaast is zij werkzaam als zelfstandig consultant en was zij gemeenteraadslid in haar woonplaats.

Profielschets:

Pia van Oord is uitstekend thuis in het werkveld van de woningcorporaties. Zij was daarin gedurende de laatste vijftientig jaar werkzaam als manager, directielid en beleidsadviseur.

Daarvoor werkte zij 10 jaar bij de lokale overheid aan grootstedelijke vraagstukken.

Zij heeft deelgenomen aan ca. twintig visitatiecommissies, in de rol van voorzitter of als projectleider/algemeen commissielid.

Pia beschikt over de relevante kennis en de brede ervaring die nodig zijn voor maatschappelijke visitaties, zoals een jarenlange praktijkervaring in de volkshuisvesting; daarnaast was zowel bedrijfsmatig als politieke actief. Zij paart deze ervaring aan haar persoonlijke kernvaardigheden: een combinatie van zorgvuldigheid, vasthoudendheid en analytisch vermogen, daarbij oog voor detail en gevoel voor strategie.

Secretaris

Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielschets:

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

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

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

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

Commissielid

Naam, titel:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Ondernemingsplannen: Dichtbij de mensen (2011-2015) en de Strategische visie 'Zicht op de toekomst' (2015-2018) Jaarplannen (2014 t/m 2017) Jaarverslagen (2014 t/m 2017) Managementverslagen (2014 t/m 2017) Prestatieovereenkomst 2012 – 2015 Prestatieafspraken 2016 Prestatieafspraken 2017 Portefeuillestrategie 'Zicht op onze woningen' Woonvisies gemeente Nijmegen Corporatiebenchmarkcentrum: CIP (2015)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Imago-onderzoek KWH Samenwerkingsovereenkomst Overlegwet
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief 2014 - 2017 De Oordeelsbrief van de minister van BZK (2014 – 2017) Corporatiebenchmarkcentrum: CIP (2015) Reglement Financieel Beleid en Beheer Bedrijfsbegrotingen (2014 t/m 2017) Managementrapportages (2014 t/m 2017) Jaarverslagen (2014 t/m 2017)
Governance	Jaarverslagen (2014 t/m 2017) Managementrapportages (2014 t/m 2017) Position paper Verslagen zelfevaluaties (2015 t/m 2017) Notulen Raad van commissarissen (2014 t/m 2017) Reglement Raad van commissarissen Profiel Raad van commissarissen Samenwerkingsovereenkomst Overlegwet Gedrag- en integriteitscode

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,2
WoonGenoot garandeert dat per 1 januari 2015 minimaal 90% van de woningen wordt toegewezen aan woningzoekenden die gelet op hun inkomen recht hebben op huurtoeslag (maximaal €35.739) (prijsspeil 2016). (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 6).	2014: Voldaan, 4 woningen toegewezen in de vrije ruimte (Jaarverslag 2014, p. 19) (4,5%) 2015: Voldaan, 1 woning toegewezen in de vrije ruimte (Jaarverslag 2015, p. 14). (1,3%) 2016: Voldaan, 0 woningen toegewezen in de vrije ruimte (Jaarverslag 2016, p. 14). (0 %) 2017: Voldaan, 1 woning toegewezen in de vrije ruimte (1%)	8
WoonGenoot streeft per 1 januari 2016 naar 100% (afsprake is tenminste 95%) van de woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen toe te wijzen aan woningzoekenden die gelet op hun inkomen recht hebben op huurtoeslag (maximaal €35.739) (prijsspeil 2016) (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot heeft per 1 januari 2016 alle woningen met een huurprijs tot de aftoppingsgrens (€586,68 per maand voor een of twee persoonshuishoudens, €628,78 voor meerpersoonshuishoudens) passend toegewezen (Jaarverslag 2016, p. 13).	7
WoonGenoot is bereid om 80 appartementen ten behoeve van huisvesting van vergunningshouders in 'De Orangerie' in de wijk Malvert te beheren (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot heeft met de gemeente gesproken over het beheer van het voormalige verpleegtehuis De Orangerie. Het teruglopen van de vraag naar huisvesting voor vergunningshouders heeft er in eerste instantie voor gezorgd dat in De Orangerie geen statushouders zijn gehuisvest (Toelichting WoonGenoot). Daarnaast zijn de onderhandelingen afgeketst op de hoogte van de vraagprijs van de bestaande gebouwen (Jaarverslag 2016, p. 19).	7
De taakstelling die de gemeente Nijmegen krijgt opgelegd wordt door de Nijmeegse corporaties naar rato van woningbezit ingevuld (4% voor WoonGenoot). WoonGenoot huisvest statushouders volgens de volgende taakstelling: 2014: 3 (Jaarverslag 2014, p. 18) 2015: 8 (Jaarverslag 2015, p. 19) 2016: 7 (Toelichting WoonGenoot) 2017: 3 (Toelichting WoonGenoot)	WoonGenoot heeft voor de jaren 2014, 2015, 2016 en 2017 voldaan aan haar opgaven in het kader van het huisvesten van statushouders.	7
Betaalbaarheid		7,2
WoonGenoot respecteert de aantallen woningen met een huurprijs tot de laagste aftoppingsgrens (73% van het totale bezit) of de tweede aftoppingsgrens (13% van het totale bezit) (Bod op woonvisie, 2016)	In de woningvoorraad van WoonGenoot heeft 79% van de woningen een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens en 15% van de woningen heeft een huurprijs tussen de eerste aftoppings- en de tweede aftoppingsgrens (Jaarverslag 2016, p. 12)	8
WoonGenoot is voornemens, indien omstandigheden dit toelaten, een gematigd huurprijsbeleid te blijven voeren (maximaal inflatie). Voor huurders met een inkomen boven €43.000 wordt een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast (Bod op woonvisie, 2016)	WoonGenoot heeft een gematigd huurprijsbeleid gevoerd: Voor huishoudens met een inkomen tot €44.360 bedroeg de huurverhoging 1,0%. Voor huishoudens met een inkomen boven €44.360 bedroeg	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	de maximale huurverhoging 2,5% (Jaarverslag 2016, p. 13). De gemiddelde netto huurverhoging bedroeg: 2014: 3,8% (Jaarverslag 2014, p. 64). 2015: 2,4% (Jaarverslag 2015, p. 66) 2016: 1,0% (Jaarverslag 2016, p. 74). 2017: 1,0%	
WoonGenoot zet extra in op het voorkomen van financiële problemen van bewoners als gevolg van geconstateerde achterstallige betaling. WoonGenoot zet hiervoor voor een bedrag van €25.000 extra uren in (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 6).	Indien WoonGenoot een betalingsachterstand constateert, probeert WoonGenoot zo snel mogelijk in contact te komen en te blijven met de betreffende huurder(s). WoonGenoot gaat dan samen met de huurder(s) op zoek naar een structurele oplossing voor het probleem. WoonGenoot werkt daarbij samen met de gemeente, bewindvoerders en NIM Maatschappelijke Werk in het kader van de schuldhulpverlening (Jaarverslag 2014, p. 23). Het aantal uren is niet te meten. WoonGenoot heeft per casus het NIM ingeschakeld. Na 2015 heeft het Regieteam deze spilfunctie overgenomen. WoonGenoot heeft een fonds gerealiseerd waarop bewoners – die buiten eigen toedoen in betalingsproblemen zijn gekozen, eenmalig een beroep kunnen doen; waardoor vervolgens reguliere betalingen weer gedaan kunnen worden. Op deze wijze kan worden voorkomen dat 'het ene gat met het andere wordt gevuld' (Jaarverslag 2015, p. 18).	7
WoonGenoot hanteert bij huurachterstanden een individuele benadering, waarbij wordt samengewerkt met partners. WoonGenoot probeert op die manier te voorkomen dat financiële problemen leiden tot sociale problematiek (Bod op woonvisie, 2016). WoonGenoot neemt deel aan de gemeentelijke pilot Schuldhulpverlening. De doelstelling is om betalingsachterstanden op meerdere gebieden te voorkomen door in een vroegtijdig stadium van betalingsachterstanden proactief mensen te benaderen en hulp te bieden (Convenant Schuldhulpverlening).	Indien WoonGenoot constateert dat huurbetaling achterblijft en er huurachterstand ontstaat, zoekt WoonGenoot zo snel mogelijk contact met de bewoner(s). Daarbij wordt per casus een maatwerkoplossing gezocht en wordt samengewerkt met partners (Jaarverslag 2016, p. 14). Daarnaast is WoonGenoot aangesloten bij de uitvoering van het gemeenschappelijke Aanvalsplan Armoede en Schulden. Het plan is samen met de gemeente, collega-corporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars opgezet. Op 1 oktober 2016 is een pilot van start gegaan in 5 Nijmeegse wijken (Jaarverslag 2016, p. 18).	7
Gemiddelde beoordeling		7,2

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WoonGenoot heeft een preferente positie bij de ontwikkeling van een project bescherm wonen en zorgwoningen op de locatie 'De Horizon' in de wijk Meijhorst (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 3). WoonGenoot realiseert 48 zorgwoningen als onderdeel van het project Horizon in de wijk Meijhorst (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot heeft in november 2016 het project Horizon in de wijk Meijhorst opgeleverd en verhuurd aan de Zorggroep Zuid-Gelderland (ZZG). Van de 48 woningen zijn 32 woningen bestemd voor bewoners met een psychogeriatrische hulpvraag en 16 woningen zijn bedoeld voor bewoners met een somatische hulpvraag (Jaarverslag 2016, p. 10).	7
WoonGenoot bouwt in samenwerking met Woningstichting De Gemeenschap bijzondere woningen voor bijzondere mensen volgens het concept Skaeve Huse (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 3). WoonGenoot realiseert in de nabije toekomst (2017 of zoveel eerder) 9 Skaeve Huse bij de wijk Weezenhof (Bod op woonvisie, 2016)	In 2016 is het initiatief van huisvesting voor maatschappelijk onaangepaste personen in de wijk Weezenhof afgeblazen. Naar aanleiding van het voorlopig vonnis van de Raad van State heeft de gemeente Nijmegen besloten (vooralsnog) niet verder te gaan met het project Skaeve Huse. WoonGenoot heeft zich intensief beziggehouden met het project. WoonGenoot is wel gevraagd een tweede project op te zetten in Nijmegen-Noord. WoonGenoot heeft uitgesproken hieraan mee te werken (Jaarverslag 2016, p. 19). WoonGenoot voert gesprekken met de gemeente voor de realisatie van de Skaeve Huse in het stadsdeel Noord. WoonGenoot richt daarbij op een realisatie medio 2018. Indien de locatie in de wijk Weezenhof nog in aanmerking komt is WoonGenoot bereid om daar het gesprek over te voeren (Managementverslag T1, p. 9). De Gemeenschap heeft zich teruggetrokken uit het project, omdat 9 woningen verdelen over twee corporaties niet wenselijk bleek.	7
WoonGenoot blijft mensen huisvesten die via de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling aan WoonGenoot worden toegewezen. Het betreft hier zowel vergunningshouders als personen die om andere (sociale, medische en psychische) redenen voorrang krijgen bij huisvesting en vaak ook met zorg of begeleiding moeten worden (Bod op woonvisie, 2016)	WoonGenoot verhuurd woningen aan bijzondere doelgroepen onder lokaal maatwerk. WoonGenoot gebruikt de geboden 20% als maatwerk voor criteria in verband met leefbaarheidsproblematiek, bemiddeling van bijzondere doelgroepen via Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB), bemiddeling van mantelzorgers en bemiddeling van woningzoekenden naar indicatie-, zorg- of seniorenwoning (Jaarverslag 2015, p. 16). 2014: 56 woningen (Jaarverslag 2014, p. 20). 2015: 38 woningen (Jaarverslag 2015, p. 16). 2016: 33 woningen (Jaarverslag 2016, p. 16). 2017: 22 woningen (tot 31-8-2017) WWB helpt mensen die niet zelfstandig kunnen zoeken naar woningen. Deze aantallen zijn inclusief een deel van de statushouders.	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
Eigen doelstelling: WoonGenoot renoveert 161 appartementen in de wijk Meijhorst (Jaarplan 2014, p.10)	WoonGenoot heeft schilrenovatie (met vervangen van puien en ramen) uitgevoerd bij 161 woningen in de wijk Meijhorst. WoonGenoot heeft circa 4,5 miljoen euro geïnvesteerd in de renovatie van het wooncentrum 'De Meiberg' (Jaarverslag 2015, p. 19). Deze prestatie is beoordeeld onder het onderdeel 'Verbetering bestaand bezit'.	
WoonGenoot wil haar woningvoorraad kwalitatief op orde houden of verbeteren en verder verduurzamen. 2016: €4.400.000 (Bod op woonvisie, 2016). 2017: €4.100.000 (Bod op woonvisie, 2017). De investeringen betreffen de renovatie van complex Aldenhof en aantal een investeringen in duurzaamheid.	WoonGenoot heeft geïnvesteerd in het kwalitatief op orde houden of verbeteren en verduurzamen van haar bezit: 2016: €6.641.816 2017: €1.359.076 (cijfers t/m trimester 2 2017)	7
Kwaliteit dienstverlening		8
Eigen doelstelling: verbetering van de dienstverlening	WoonGenoot neemt deel aan de Aedesbenchmark. Het totale oordeel van de huurders: 2015: B 2016: A 2017: A.	8
Energie en duurzaamheid		7
WoonGenoot heeft de ambitie dat het gemiddelde label voor alle woningen in 2018 label B is. (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 7). WoonGenoot heeft het Energieconvenant van Aedes onderschreven, dat streeft naar een gemiddeld label B in 2020 voor alle huurwoningen (Bod op woonvisie, 2016). Gemiddeld label B komt overeen met een energie-index van 1,25. Hier moet beter uitgelegd worden wat de afspraak is met Aedes: die afspraak is dat het B label vertaald wordt als de EI tussen de 1,2 en 1,4 is. Die vertaling wordt toegelicht op de Aedes site. Dit omdat het label niet met de EI te vergelijken is.	Het woningbezit van WoonGenoot heeft een gemiddelde energie-index : 2014: 1,56 2015: 1,50 2016: 1,41 (label C) Jaarverslag 2016, p. 33). 2017: n.n.b - WoonGenoot laat op dit moment haar volledig bezit opnieuw doorrekenen en afmelden. Voor einde van het jaar bekend. De verbetering van de energetische prestatie van het woningbezit is bereikt door: • Het vervangen conventionele en VR-ketels door HR-ketels in de wijk Hatert (240 woningen) (Jaarplan 2014, p. 17). • Het vervangen conventionele en VR-ketels door HR-ketels in de wijk Grootstal (163 woningen) (Jaarplan 2015, p. 11) • Het uitvoeren schilrenovatie, cascade opstelling en plaatsen van zonnepanelen bij 161 appartementen in de wijk Meijhorst (Jaarverslag 2014, p. 11) • Het uitvoeren van schilrenovatie bij 216 woningen in Aldenhof (Jaarplan 2014, p. 17). • Het plaatsen van zonnepanelen op complex Euris	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Eigen doelstelling: WoonGenoot renoveert 161 appartementen in de wijk Meijhorst (Jaarplan 2014, p.10)	WoonGenoot heeft schilrenovatie (met vervangen van pui en ramen) uitgevoerd bij 161 woningen in de wijk Meijhorst. WoonGenoot heeft circa 4,5 miljoen euro geïnvesteerd in de renovatie van het wooncentrum 'De Meiberg' (Jaarverslag 2015, p. 19). Deze prestatie is beoordeeld onder het onderdeel 'Verbetering bestaand bezit'.	
WoonGenoot zal grootschalige renovatie-werkzaamheden uitvoeren in 216 woningen maisonnette complex in de Aldenhof. Er zullen fysieke en energetische maatregelen getroffen om het woningbezit, op een verantwoorde manier, de komende 15 jaar in exploitatie houden (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 7).	WoonGenoot constateert dat als gevolg van de verhuurdersheffing en de saneringsheffing met name de start van de herstructurering van de 216 maisonnettes in de wijk Aldenhof in de tijd wordt uitgezet (Jaarplan 2014, p. 17). Deze prestatie is beoordeeld onder het onderdeel 'Verbetering bestaand bezit'.	
WoonGenoot wil het gedrag op het gebied van duurzaamheid van haar bewoners beïnvloeden door hen te informeren en bewust te maken van energiebesparing. Een en ander in samenspraak met de energie-coach die voor onze huurdersvereniging Omslag werkt (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot informeert huurders en maakt hen bewust van het nut van energiebesparing. De voorlichting vindt plaats in samenspraak met de energie-coach die door voor huurdersvereniging OMSLAG werkt (Jaarverslag 2015, p. 21). WoonGenoot heeft huurders geïnformeerd van en bewust gemaakt over energiebesparing, onder andere in samenwerking met de energie-coach die voor huurdersvereniging De Omslag werkt. Helaas heeft WoonGenoot moeten vaststellen dat huurders weinig tot geen gebruik maken van de diensten van de energie-coach (Jaarverslag 2016, p. 21).	7
Gemiddelde beoordeling		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7
WoonGenoot levert 120 woningen op: 70 in de bestaande stad (betaalbare huur) en 50 in Waalsprong (betaalbare en dure huur) (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 3). WoonGenoot heeft de intentie op jaarlijks 10 nieuwbouwwoningen te bouwen (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot heeft nieuwbouwwoningen opgeleverd: 2014: 0 woningen (Jaarverslag 2014, p. 10) 2015: 0 woningen (Jaarverslag 2016, p. 74) 2016: 48 woningen (Jaarverslag 2016, p. 74) 2017: 0 woningen In 2013 heeft WoonGenoot 15 woningen opgeleverd aan de Yves Montandstraat. Daarnaast heeft WoonGenoot in Waalsprong 19 woningen overgenomen van een commerciële partij. • Horizon is pas in 2016 opgeleverd (48 woningen, voorheen 32 woningen); • Skaeve Huse Weezenhof staat nog in de planning (9 woningen); • Skaeve Huse Noord staat nog in de planning (9 woningen); • Meijhorst is afgewezen door de gemeente (20 woningen).	7
WoonGenoot heeft een preferente positie bij de ontwikkeling van een project bescherm wonen en zorgwoningen op de locatie 'De Horizon' in de wijk Meijhorst (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 3). WoonGenoot realiseert 48 zorgwoningen als onderdeel van het project Horizon in de wijk Meijhorst (Bod op woonvisie, 2016).	WoonGenoot heeft in november 2016 het project Horizon in de wijk Meijhorst opgeleverd en verhuurd aan de Zorggroep Zuid-Gelderland (ZZG). Van de 48 woningen zijn 32 woningen bestemd voor bewoners met een psychogeriatrische hulpvraag en 16 woningen zijn bedoeld voor bewoners met een somatische hulpvraag (Jaarverslag 2016, p. 10). Deze prestatie is beoordeeld onder het onderdeel 'Huisvesten van bijzondere doelgroepen'.	
Sloop		7
Eigen doelstelling: WoonGenoot heeft voor de komende jaren geen sloop gepland (Jaarverslag 2014, p. 12).	WoonGenoot heeft woningen gesloopt: 2014: 0 woningen (Jaarverslag 2016, p. 74) 2015: 0 woningen (Jaarverslag 2016, p. 74) 2016: 0 woningen (Jaarverslag 2016, p. 74) 2017: 0 woningen	7
Verbetering bestaand woningbezit		7
Eigen doelstelling: WoonGenoot renoveert 161 appartementen in de wijk Meijhorst (Jaarplan 2014, p.10)	WoonGenoot heeft schilrenovatie (met vervangen van puin en ramen) uitgevoerd bij 161 woningen in de wijk Meijhorst. WoonGenoot heeft circa 4,5 miljoen euro geïnvesteerd in de renovatie van het wooncentrum 'De Meiberg' (Jaarverslag 2015, p. 19).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WoonGenoot zal grootschalige renovatie-werkzaamheden uitvoeren bij 216 woningen in maisonnette complex in de Aldenhof. Er worden fysieke en energetische maatregelen getroffen om het woningbezit, op een verantwoorde manier, de komende 15 jaar in exploitatie te houden (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 7).	WoonGenoot constateert dat als gevolg van de verhuurdersheffing en de saneringsheffing met name de start van de herstructurering van de 216 maisonnettes in de wijk Aldenhof in de tijd wordt uitgezet (Jaarplan 2014, p. 17). In 2016 is de renovatie van de 216 maisonnettes in de wijk Aldenhof versneld uitgevoerd.	7
Maatschappelijk vastgoed		7
WoonGenoot wil samen met bewoners, gemeente, politie en welzijnsorganisaties de opgaande lijn in de wijk Aldenhof doorzetten. WoonGenoot heeft een buurtkantoor ingericht dat dienst doet als ontmoetingsplaats, vergaderruimte e.d. WoonGenoot heeft 20 uur per week toezicht. De jaarlijkse kosten voor WoonGenoot bedragen €30.000 (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 4).	WoonGenoot exploiteert sinds 1 november 2010 een buurtkantoor in de wijk Aldenhof.	7
Verkoop		7
2014/2015: WoonGenoot verkoopt jaarlijks circa 15 woningen (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 7). 2016: WoonGenoot verkoopt in de wijken Heeskesacker en De Gildenkamp enkele woningen per jaar (Bod op woonvisie, 2016) 2017: WoonGenoot verkoopt geen vrijkomende woningen in verband met druk op de woningmarkt door instroming van statushouders (Bod op woonvisie, 2017).	WoonGenoot heeft woningen verkocht: 2014: 3 (Jaarverslag 2014, p. 11/64) 2015: 2 (Jaarverslag 2016, p. 74) 2016: 1 (Jaarverslag 2016, p. 74) 2017: 1	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WoonGenoot garandeert dat haar budget voor specifieke leefbaarheidsprojecten gemiddelde €285.000 per jaar is. In verband met de beëindiging van de inzet voor Vogelaarswijk Hatert zal dit budget vanaf 2012 worden verlaagd. (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 5). WoonGenoot heeft als gevolg van de nieuwe Woningwet een bescheiden budget voor leefbaarheidsactiviteiten (Bod op woonvisie, 2016): 2014: €285.000 2015: €285.000 2016: €187.000 2017: €187.000	WoonGenoot heeft geïnvesteerd in leefbaarheid: 2014: €105.769 (€70 per vhe) 2015: €123.104 (€81 per vhe) 2016: €150.228 (€96 per vhe) 2017: €85.807 (€ 55 per vhe) (t/m augustus 2017) Daarnaast is er voor een bedrag van €33.000 euro aan werkzaamheden verricht in de reductie van huurachterstanden en de preventie van schuldontwikkeling bij huurders.	5
WoonGenoot geeft samen met de gemeente en de collega's Portaal en Talis uitvoering aan het wijkactieplan Hatert (tot 2012), gevolgd door de uitvoering van een gewijzigde wijkaanpak zoals vastgelegd in Hatert 2.0 tot 2015 (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 4).	De bewoners zijn betrokken bij de afwikkeling van het wijkactieplan. Omwille van het resterende budget is het initiatief 'Hatert Werkt' in 2015 voortgezet (Jaarverslag 2015, p. 27). Na verkoop van het voormalige Actiecentrum Hatert Werkt is het wijkactieplan financieel afgewikkeld met de drie participerende woningcorporaties Portaal, Talis en WoonGenoot (Jaarverslag 2016, p. 24).	7
WoonGenoot beëindigd, bij constatering van wietplantages, altijd en onmiddellijk het huurcontract, waarbij ontruiming, eventueel met tussenkomst van de rechter, het uiteindelijke doel is (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 4). De convenantpartners verplichten zich tot het nemen van voortvarende op elkaar afgestemde maatregelen en acties tegen bewoners, gebruikers, huurders of eigenaren van gebouwen en andere onroerende en roerende zaken, waarin zich een hennepkwekerij bevindt en ook tegen eigen die hetzij zelf, hetzij door anderen hun gebouw of andere onroerende en roerende zaak voor dit doel (doen of laten) gebruiken (Regionaal Hennepconvenant 2014, p. 7).	WoonGenoot zet in het bijzonder in op het bestrijden van overlastsituaties, hennepplantages en drugspannen (Jaarverslag 2015, p. 28). WoonGenoot handelt conform het hennepconvenant. WoonGenoot heeft een proactieve houding en zet in op buurtbemiddeling, regieteams, huismeesters en woonconsulenten.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WoonGenoot stelt jaarlijks een budget van circa €6.000 beschikbaar voor het Meldpunt Bijzondere Zorg (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 5). Het budget is afhankelijk van de toewijzing.	WoonGenoot werkt nauw samen met het Meldpunt Bijzondere Zorg (onderdeel van GGD) en steunt dit financieel (Jaarverslag 2014, p. 28/2015, p. 25). In 2016 is een budget gerealiseerd van €3.500, naar rato van het woningbezit.	7
WoonGenoot stelt jaarlijks een budget van €3.000 beschikbaar voor NIM Maatschappelijke Werk voor buurtbemiddeling (Prestatieovereenkomst 2012-2015, p. 5). Het budget is afhankelijk van de toewijzing.	WoonGenoot werkt samen met de gemeente, bewindvoerders en NIM aan schulphulpverlening en budget-coaching (Jaarverslag 2014, p. 23). In 2016 is een budget gerealiseerd van €3.800, naar rato van het woningbezit.	7
Gemiddelde beoordeling		6,6

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-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



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