

Visitatierapport Woonstichting Valburg

periode 2014-2017



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 24 april 2018

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Joos Jacobs (voorzitter)
Ruud Pijpers
Adriaan de Man

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Woonstichting Valburg, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	7
1.1 Woonstichting Valburg.....	7
1.2 Interne organisatie en toezicht	7
1.3 Het werkgebied.....	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van Woonstichting Valburg	12
2.1 Recensie: Kom (allemaal) van dat dak af!	12
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties.....	14
2.3 Samenvatting per perspectief.....	15
Deel II Toelichting per perspectief	20
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	22
3.1 De opgaven in het werkgebied	22
3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep	23
3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	24
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	25
3.5 (Des)investeringen in vastgoed	25
3.6 Kwaliteit van wijken en buurten	26
3.7 Ambities	27
3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities.....	27
4 Belanghebbenden	28
4.1 De waarderingsvelden van Woonstichting Valburg	29
4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Woonstichting Valburg	29
4.3 Kwaliteit en duurzaamheid woningen en woonomgeving	30
4.4 Beschikbaarheid	32
4.5 Kwaliteit communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving	34
4.6 Betaalbaarheid	36
4.7 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	38
5 Presteren naar vermogen	39
5.1 Financiële continuïteit.....	39
5.2 Doelmatigheid.....	40
5.3 Vermogensinzet.....	40
5.4 Oordeel presteren naar Vermogen.....	41
6 Governance	42
6.1 Besturing.....	42
6.2 Intern toezicht	43
6.3 Externe legitimering en verantwoording	45
6.4 Oordeel over Governance	46
Deel III Bijlagen	48
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	49

Bijlage 2 CV's visitatoren	51
Bijlage 3 Bronnenlijst	56
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	59
Bijlage 5 Position Paper Woonstichting Valburg	60
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	62
Bijlage 7 Visitatieaanpak en beschrijving van de experimentaanpak	72
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	78

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woonstichting Valburg. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van januari tot april 2018. De visitatie omvat de periode 2014 tot en met 2017.

Woonstichting Valburg heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Woonstichting Valburg voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Woonstichting Valburg gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 5.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Woonstichting Valburg is een corporatie met 1.229 gewogen verhuureenheden (bron CiP over verslagjaar 2015, januari 2017). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

Eind 2017 heeft Woonstichting Valburg Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren en om met elkaar samen te werken in het experiment 'vernieuwing van het maatschappelijke gesprek' van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Ruud Pijpers (visitor) en Adriaan de Man (visitor). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de te gebruiken waardering en de ijkpunten. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10-puntsschaal waarbij de volgende normering geldt.

- 'Presteren naar Opgaven en ambities' gaat volgens de meetschaal die is opgenomen in bijlage 8. Hierbij wordt een 7 toegekend als de prestaties volgens afspraak zijn gerealiseerd.
- De belanghebbenden hebben bij 'Presteren volgens belanghebbenden' cijfers gegeven conform de eerste twee kolommen van de tabel in bijlage 8.
- Bij 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance' is een 6 het ijkpunt als voldaan is aan de gestelde voorwaarden.

De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, het experiment en de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Het experiment

Deze visitatie is uitgevoerd in het kader van het experiment van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Met het experiment wil SVWN een ontwikkeling van visitatie beproeven en vormgeven die door een vernieuwende aanpak van het maatschappelijke gesprek de toegevoegde waarde van visitatie voor woningcorporaties, hun maatschappelijke partners en voor de samenleving als geheel vergroot. Woonstichting Valburg en Pentascopel hebben (samen met Beter Wonen IJsselmuiden en Tablis Wonen) een voorstel voor een experiment ontwikkeld. De titel van dit voorstel was: "Meer gesprek en minder (dubbel) werk". In de aanpak van de visitatie hebben we de onderwerpen waarop de prestaties beoordeeld zijn, laten bepalen door de Huurdersorganisatie en de gemeente. Met als doel om de onderwerpen die beoordeeld worden meer te laten aansluiten bij de onderwerpen zoals die de afgelopen vier jaar actueel waren en zo meer recht te doen aan de lokale context en beleving.

Om te komen tot deze onderwerpen hebben we een telefonisch gesprek gevoerd met de gemeente en een met de huurdersorganisatie. Over de onderwerpen die hieruit naar voren kwamen (waarderingsvelden) heeft de visitatiecommissie een live-dialoog gevoerd met de belanghebbenden. Woonstichting Valburg was daarbij als toehoorder aanwezig. Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie hebben beiden vooraf aan deze live-dialoog hun oordeel en tips en tops over deze onderwerpen geformuleerd. In het tweede deel van de live-dialoog zijn de oordelen op de waarderingsvelden van de belanghebbenden, van Woonstichting Valburg en van de visitatiecommissie naast elkaar gelegd en met elkaar in dialoog verdiept.

Een van de doelen van het experiment is het voorkomen van het dubbel werk. Bij het perspectief Governance betekent het dat de visitatiecommissie de Governance Inspectie van de Aw betreft in haar oordeel. Bij het perspectief Presteren naar Vermogen betekent het in dit experiment de visitatiecommissie zich op de onderdelen financiële continuïteit en doelmatigheid baseert op de oordelen van WSW en de Aw. Zij geeft hierin zelf geen oordeel. Dat doet ze wel op het onderdeel inzet van het vermogen.

Die dialoog en oordelen zijn ook in dit rapport opgenomen. Hoe dat experiment er precies uit ziet, wat de stappen zijn die we gezet hebben en wat dat betekent voor de inhoud van dit rapport is beschreven in bijlage 7.

Opbouw van het rapport

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Woonstichting Valburg, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met de integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Woonstichting Valburg ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Woonstichting Valburg weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Woonstichting Valburg, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Woonstichting Valburg

Woonstichting Valburg is een corporatie met 1.229 gewogen verhuureenheden, waarvan 1.218 woongelegenheden. Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen (53,0%). Daarnaast 29,6% meergezinswoningbouw zonder lift, 11,0% met lift, 10,4% en 6,5% onzelfstandige overige wooneenheden. (bron CiP over verslagjaar 2016, januari 2018).

Woonstichting Valburg beschrijft haar missie in haar ondernemingsplan 2011 - 2015 "Samen goed wonen!".

Missie

"Wij richten ons op goed wonen voor de huishoudens met de lagere inkomens in onze dorpen. In tweede instantie richten we ons op huishoudens waarbij een koopwoning buiten bereik ligt."

Als leidraad hanteren wij daarvoor de volgende vier kernwaarden:

- *Verbonden: Wij laten mensen met een lager inkomen goed wonen.*
- *Samenwerking: Ambities halen wij niet zonder samenwerking.*
- *Duurzaamheid: Onze kinderen mogen rekenen op dorpen die duurzame kwaliteiten hebben*
- *Menselijke Maat: Wij stellen de woonbehoefte van de bewoner centraal."*

Door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC)) is Woonstichting Valburg sinds 2014 ingedeeld in de grootteklasse 1.001 tot 2.500 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Woonstichting Valburg is een stichting. Het toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2016 uit 5 leden.

Bij Woonstichting Valburg werken eind 2016 14 medewerkers in 11,69 fte. De corporatie wordt geleid door één bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Het bezit van Woonstichting Valburg is gelegen in de gemeente Overbetuwe en is verspreid over 7 dorpen: Andelst (142), Herveld (248), Heteren (38), Oosterhout (195), Slijk Ewijk (21), Valburg (97) en Zetten (477)

Het aantal inwoners en het aantal vhe's van Woonstichting Valburg per gemeente is als volgt (eind 2015 voor aantal vhe's).

Gemeente	Inwoners	Vhe's
Andelst/Herveld	4.597	142/248
Heteren	4.805	38
Oosterhout	2.340	195
Slijk Ewijk	483	21
Valburg	1.678	97
Zetten	5.250	477

Uit Ondernemingsplan 2011 - 2015

De regio Arnhem – Nijmegen verwacht tussen 2010 – 2040 een groei van 15 – 21%, met daarbij een forse groei van het aantal alleenstaanden ca 12% en een verdubbeling van het aantal ouderen van 70 jaar en ouder. De gemeente Overbetuwe gaat uit van een beperkte autonome groei tot 2020 en daarna wellicht krimp. Woonstichting Valburg gaat uit van een beperkte groei in de behoefte tot 2026. De groei wordt vooral verwacht in groeikern Elst. In paragraaf 3.1 zijn de opgaven in het werkgebied verder beschreven.



2 Het maatschappelijk presteren van Woonstichting Valburg

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Woonstichting Valburg in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Kom (allemaal) van dat dak af!

In haar position paper geeft Woonstichting Valburg aan dat zij drie keer klein zijn. Een kleine organisatie die werkt voor 7 kleine dorpsgemeenschappen in de gemeente Overbetuwe voor mensen met een in meerdere opzichten klein bereik (financieel, mobiliteit, zelfredzaamheid). De visitatiecommissie vindt Woonstichting Valburg groot in hoe zij dat doet. Als visitatiecommissie kregen we als vanzelf een goed gevoel bij de kleine organisatie en het werkgebied. Na twee keer bij Woonstichting Valburg te zijn geweest zagen we bijna alle medewerkers, na een rondrit langs een aantal kernen hadden we een beeld van het bezit en het werkgebied en in de gesprekken voelden we de betrokkenheid van Woonstichting Valburg. De medewerkers kennen bijna alle huurders persoonlijk.

De focus van Woonstichting Valburg ligt op duurzaamheid en langer thuiswonen. Ze heeft haar beleid en de verschillende keuzes samenhangend rondom deze thema's opgebouwd.

Voor een corporatie van deze omvang, ongeveer 1.218 woningen, doet Woonstichting Valburg veel en legt ze de lat hoog, misschien soms wel te hoog. Als het gaat om de dorpskernen en de wijken en buurten valt het op dat Woonstichting Valburg haar huurders nauw betreft bij de plannen die ze heeft voor de verbetering van woningen. Ze laat huurders ruimte om zelf te kiezen of ze mee willen doen. Als er een aantal huurders mee willen doen en anderen niet, dan realiseren ze de plannen voor die huurders. Ook experimenteert Woonstichting Valburg op gepaste schaal met CPO's (Collectief Particulier Opdrachtgeverschap), heeft ze vier NOM (Nul-Op-de-Meter) woningen en heeft ze gedurende ongeveer een jaar een Keuze-Thuishuis gehad. In het Keuze-Thuishuis werden allerlei domotica-mogelijkheden in het kader van langer thuis wonen voor ouderen gedemonstreerd. Bijzonder mooie experimenten voor een kleine corporatie en passend bij haar focus.

Woonstichting Valburg voert een expliciet tuinbeleid. In eerste instantie lijkt het gericht op keurige voortuinen, maar het is ook bedoeld als aanleiding om problemen vroegtijdig te signaleren, daarin samen te werken met anderen en bewoners te stimuleren om elkaar op hun verantwoordelijkheid aan te spreken. Wat er al niet achter het tuinbeleid schuil gaat!

Woonstichting Valburg wordt door haar huurders erg gewaardeerd om wat ze doet en hoe aanspreekbaar ze is.

De bedrijfsvoering van Woonstichting Valburg is goed op orde. Zowel in de plannen die gemaakt worden, de manier waarop deze vertaald worden in doelen en hoe ze gevolgd worden. Bij de hardere doelen (bouwen, financiën) is dat concreter dan bij de bijvoorbeeld de leefbaarheidsdoelstellingen. Woonstichting Valburg loopt voorop in haar automatiseringssystemen. In het vorige visitatierapport is aangegeven dat Woonstichting Valburg haar kasstroom moet verbeteren. Deze is inmiddels verbeterd en de financiële situatie van Woonstichting Valburg is goed.

Woonstichting Valburg is ambitieus. Ze is niet zomaar een gemiddelde corporatie en kiest niet voor de gemakkelijkste weg. In deze visitatie en het experiment heeft ze zich kwetsbaar opgesteld en zich in alle openheid de maat laten nemen door haar belanghebbenden. En dat heeft ze gedaan in een periode waarin de relatie met de gemeente en met de huurdersorganisatie onder druk stond. De visitatiecommissie vindt dat bijzonder en waardeert enorm dat Woonstichting Valburg dat durfde te doen. Ook de manier waarop Woonstichting Valburg, in de dialoog die we met de belanghebbenden hebben gevoerd, in staat was om te luisteren waarderen we zeer.

In dit experiment hebben belanghebbenden zich in aanwezigheid van Valburg kritisch en opbouwend uitgesproken. De huurdersorganisatie, gemeente en andere belanghebbenden gingen met Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie in gesprek over de oordelen. Daardoor ontstond er een goed gesprek en een breder en genuanceerd beeld van de prestaties en hoe belanghebbenden de communicatie met Woonstichting Valburg ervaren. Dat heeft de visitatiecommissie inzicht gegeven in de diversiteit en de betrokkenheid van de belanghebbenden.

Klein zijn en of je dat wilt blijven is onderwerp van gesprek en bespreekbaar binnen Woonstichting Valburg. Woonstichting Valburg is zich bewust van de beperkingen en de voordelen van klein zijn. Het staat met enige regelmaat op de agenda van de raad. Een van de redenen om mee te doen in het experiment van visiteren was ook gelegen in de frustratie van de vele en soms dubbele verantwoordingsinstrumenten die zeker Valburg als kleinere corporatie zwaar voelt.

Met de huurdersorganisatie Um 't Huus was de relatie in de afgelopen periode stroef. De huurdersorganisatie heeft de prestatieafspraken met de gemeente en Woonstichting Valburg niet ondertekend omdat ze vond dat deze inhoudelijk de belangen van de huurders onvoldoende dienen. De huurdersorganisatie had ingezet op huurverlaging, op snelle oplossingen voor vermindering van woonlasten door energiebesparende maatregelen. Ze voelen zich daar onvoldoende in gehoord. Met de gemeente heeft Woonstichting Valburg verschillen van opvatting over het aantal te bouwen sociale huurwoningen voor de toekomst. Daarnaast is er een zeer ambitieus plan geweest om het Hoge Hof (een verouderd zorgcomplex) te vernieuwen en te transformeren tot een nieuw centrum met faciliteiten voor de gemeenschap. Dit grote plan is gestrand en heeft uiteindelijk geleid tot afzonderlijke keuzes van de zorginstelling en andere partijen.

We visiteren in dit rapport Woonstichting Valburg. En formuleren verbeterpunten voor hun. Dat wil niet zeggen dat Woonstichting Valburg de enige is die iets te leren heeft van deze situaties. Wat we zien is dat er veel vanuit standpunten en goed bedachte (eigen) plannen geredeneerd wordt en dat Woonstichting Valburg daar niet de enige in is. Kennelijk lukt het Woonstichting Valburg niet om het gesprek op een ander niveau te tillen. Om het minder over de inhoud en meer over bedoeling te hebben. De ambitie lijkt daar in de weg te zitten. De visitatiecommissie waardeert dat er in de afgelopen periode door Woonstichting Valburg initiatieven zijn genomen om de relatie te verbeteren. Het zou goed zijn als Woonstichting Valburg het voortouw neemt om het met elkaar over de samenwerking en de manier van communiceren te hebben en daarin met elkaar te leren en te ontwikkelen. De titel van deze recensie 'kom (allemaal) van dat dak af' refereert daar aan. Ga in gesprek over de gemeenschappelijke basis in plaats van over de standpunten.

Verbeterpunten:

- De ervaringen die opgedaan zijn met huurders laten kiezen bij woningverbetering kunnen verbreed worden naar plannen voor de dorpskernen of wijken en buurten. Ga daar ook zo dicht bij de huurders staan en neem ze mee in de ontwikkeling van plannen.
- Het is goed dat Woonstichting Valburg belanghouders betreft bij het ontwikkelen van het SVB (Strategisch Voorraad Beleid). Maak zichtbaar wat je met die inbreng doet.
- Maak woonlasten onderwerp van gesprek met de huurders en gemeente.
- Realiseer verbetering van de energie en duurzaamheid ook meer in bestaande woningen niet vooral in de nieuwbouw.
- Formuleer heldere doelstellingen op de bedrijfslasten.
- Woonstichting Valburg heeft een visie op vermogen die deels in de SVB vervat is. Ze zou een vervolgstap kunnen maken waarin ze helder en transparant is in de omvang van het vermogen in relatie tot de visie op de keuzes die ze maakt. Dit kan ze transparanter en mogelijk zelfs met haar belanghouders verder ontwikkelen.
- Neem initiatieven om samen met de huurdersorganisatie de kwaliteit van de gesprekken en de relatie te verbeteren. Stap even uit de inhoud en werk vanuit een gedeeld belang.
- De raad kan veel diverser dan zij nu is. De diversiteit in deskundigheid is voldoende, maar meer variatie in leeftijd, man/vrouw verdeling enzovoorts is verrijkend.
- Maak de governancecode regelmatig en intensiever onderwerp van gesprek.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Woonstichting Valburg ziet er als volgt uit.

Perspectief	Prestatievelden *					Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,2	7,1	6,6	7,0	7,0	75%	6,8	
Ambities in relatie tot de opgaven						6,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden **									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	A		B		C			6,6	
Duurzaamheid, kwaliteit woningen, woonomgeving	6,0		7,0		7,4		6,8		
Beschikbaarheid	6,0		7,0		7,8		6,9		
Betaalbaarheid	5,0		6,0		7,5		6,5		
Kwaliteit communicatie, relatie met omgeving	5,0		6,0		8,5		6,5		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit ***						-	30 %	6,0	
Doelmatigheid ***						-	30 %		
Vermogensinzet						6	40 %		
Governance									
Besturing	Plan					7	6,7	33%	6,6
	Check					7			
	Act					6			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,3	6,1	33%	
	Toetsingskader					6			
	Toepassen Governancecode					6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					8			

* De vijf prestatievelden zijn:

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

** De drie groepen belanghebbenden zijn:

- A: Huurdersorganisatie
B: Gemeente
C: Overige partijen

*** geen oordeel vanwege experiment

In kader van het experiment is bij Presteren volgens belanghouders sprake van waarderingsvelden die afwijken van de genoemde prestatievelden van Presteren naar Opgave en Ambities.

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,8. De commissie vindt dat Woonstichting Valburg haar voorgenomen prestaties bijna ruim voldoende realiseert.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Woonstichting Valburg voldoet aan haar doelstelling m.b.t. de beschikbaarheid van de sociale woningvoorraad om deze gelijk te houden. Zij wijst volgens de geldende normen passend toe. Woonstichting Valburg heeft geen doelstelling voor het tegengaan van woningfraude omdat dit niet speelt bij haar. Bij geruchten laat zij de gemeente onderzoek doen, de afgelopen 4 jaar heeft de gemeente daar geen bewijs voor kunnen vinden. Bij renovaties betreft Woonstichting Valburg de bewoners van begin tot het einde en hebben zij via bewonerscommissies invloed en keuzevrijheid in het gehele proces. Bewoners worden niet verplicht mee te doen. Deelname is ruim 95%. Tevens heeft zij onderzoek gedaan en gedeeld om in een pilot een CPO project (Veldzicht) te ontwikkelen. Woonstichting Valburg heeft geen normen ten aanzien van wachtlijst en slaagkansen omdat zij werkt met een aanbodmodel. Woningzoekenden vinden gemiddeld tussen een half jaar en een jaar een passende woning. Als er leegstand van woningen is komt dat door technische leegstand of omdat ze te koop worden gezet. Woonstichting Valburg heeft meer statushouders gehuisvest dan haar eigen opgave. In 2016 heeft Woonstichting Valburg een nieuw huurprijsbeleid (HPB) vastgesteld, waarin het streefhuurbeleid 70% van de maximaal redelijke huur is, 66% van de woningen uitkomt onder de 1^e aftoppingsgrens, de woning een goede kwaliteit heeft en de huur bepaald wordt door het woningwaarderingssysteem. De kernvoorraad ontwikkelt zich binnen de gestelde bandbreedte (50% meer seniorenwoningen, gemiddeld label A in 2025, verversing woningaanbod en beperkte groei-doelstelling), behalve de sociale woningbouw waar zij afhankelijk van gemeente is. Samen met HPB heeft Woonstichting Valburg ook woonlastenbeleid gevormd om bewoners meer bewust te maken van o.a. energiebesparende maatregelen. Ze heeft geëxperimenteerd met een energiebox, deze is na een jaar vervangen door een schoonmaakpakket. De 4 Nul-Op-de-Meter (NOM) woningen gebruikt ze nu voor energiebewustwording bij huurders. Woonstichting Valburg heeft snel en persoonlijk contact bij huurachterstanden waardoor ze die laag weet te houden. Met de gemeente heeft ze afgesproken een convenant schuldhulpverlening te maken, dit is tot op heden nog niet gerealiseerd.

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij huisvest ouderen met een specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte en verhuurt een zorgcentrum aan Stichting Samen Zorgen voor bewoners met een zorgindicatie 4. Woonstichting Valburg heeft in het kader van '60+ en verhuizen'-beleid 5 doorstromers verhuisd. Ze verhuurt woningen aan Philadelphia en I-care voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking. Daarnaast neemt Woonstichting Valburg actief deel aan de Kerngroep Wonen, Werken, Welzijn & Zorg en Onderwijs in Overbetuwe en was zij projectleider van het Keuze Thuis project in het kader van langer thuis wonen in Overbetuwe. Zij heeft een modelwoning beschikbaar gesteld met allerlei domotica oplossingen en in 1 jaar 1.144 bezoekers ontvangen.

De visitatiecommissie kent een 7,1 toe voor de prestaties op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Ten aanzien van de prijskwaliteitverhouding waren de doelstellingen een huurprijsbeleid met de mogelijkheid prijscategorieën te maken, het bewerkstelligen van een directe relatie tussen prijs en kwaliteit en hogere huren van DAEB en niet DAEB bezit verlagen tot onder de huurtoeslaggrens. Sinds 2015 heeft iedere woning een objectieve waardering door integratie energie index en WOZ-waarde in het woningwaarderingssysteem. Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode bij mutaties tussen de 84 en 101 woningen per jaar naar de standaardkwaliteit condities en onderhoudstoestand gebracht. Ten aanzien van differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau heeft Woonstichting Valburg geen doelstellingen geformuleerd. Woonstichting Valburg doet mee aan de Aedes Benchmark t.a.v. klanttevredenheid. Zij haalt daarbij haar eigen norm van 75% van de huurders beoordeelt de technische kwaliteit van de woningen als goed.

Woonstichting Valburg lijkt goed op weg om gemiddeld label B energielabel in 2021 volgens doelstelling te halen. Zij heeft in diverse projecten vorm gegeven aan beleid en uitvoering op het gebied van duurzaamheid waar zij label A of hoger realiseert.

De visitatiecommissie kent een 6,6 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Ze heeft in 2015 prestatieafspraken gemaakt om voor vier projecten nieuwbouwplannen uit te werken. Het project van 4 NOM-woningen is in 2017 gerealiseerd, de andere plannen nog niet. Daarnaast heeft zij nog 16 nieuwbouwwoningen in 2014 en 2015 opgeleverd. Conform planning zijn er 4 woningen gesloopt in de visitatieperiode en 116 woningen gerenoveerd. Ten aanzien van de plannen ter vernieuwing van het maatschappelijke vastgoed Hoge Hof is zij er niet in geslaagd deze plannen verder te brengen. Woonstichting Valburg heeft de doelstelling om gemiddeld 4 woningen per jaar te verkopen die te hoge woonlasten hebben. Zij heeft 23 woningen verkocht in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Ze heeft een tuinbeleid gemaakt om verwaarlozing en vervuiling van tuinen en woningen snel en direct aan te pakken. Ze participeert in de sociale kernteams van ieder dorp en organiseert ieder jaar een informatieavond met de VVE-besturen. Ze neemt deel aan de werkgroep LEVO van Overbetuwe waarin multi-problematiek rondom overlast wordt besproken en zij neemt deel aan buurtbemiddeling.

De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Valburg op diverse gebieden haar ambities heeft verwoord: beschikbaarheid, keuze vrijheid doelgroepen, betaalbaarheid, 60+ en verhuizenbeleid, prijs en kwaliteit verhouding, conditie en onderhoudstoestand, duurzaamheid, renovatie en tuinbeleid. Ze heeft zichzelf de volgende drie ambities gesteld: 1. Onze huurders blijven tevreden over de technische kwaliteit van de woning; 2. Onze huurders kunnen de woning blijven betalen; 3. Onze huurders kunnen een voor hen geschikte woning bij ons vinden. De geformuleerde ambities passen bij de opgaven. De eigen koers van Woonstichting Valburg is op de meeste punten neergezet. Bij het bepalen van deze koers heeft ze rekening gehouden met de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners (de huurders en de gemeente). Ook sluit het beleid aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. De relatie tussen de prestatieafspraken en het beleid is niet expliciet genoemd in de beleidsstukken van Woonstichting Valburg maar de prestatieafspraken zijn consistent met het eigen beleid. De visitatiecommissie waardeert de ambities met een 6.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,6. De belanghebbenden zijn in het algemeen ruim voldoende tevreden over de prestaties van Woonstichting Valburg.

In het kader van het experiment hebben de belanghebbenden zelf de onderwerpen gekozen, waarvan de belanghebbenden vinden dat ze belangrijk zijn om het presteren van Woonstichting Valburg te kunnen beoordelen. De opgehaalde onderwerpen bij de huurdersorganisatie Um 't Huus en gemeente Overbetuwe zijn gebundeld tot thema's (waarderingsvelden). Deze zijn niet gelijk aan de prestatievelden van het visitatiekader. De waarderingsvelden waarop Woonstichting Valburg door de belanghebbenden zijn beoordeeld is (1) de duurzaamheid en kwaliteit van woningen en woonomgeving, (2) beschikbaarheid, (3) de kwaliteit van communicatie en relatie met haar omgeving en (4) de betaalbaarheid van woningen.

De duurzaamheid en kwaliteit van woningen en woonomgeving is gewaardeerd met een gemiddelde van 6,8 door de belanghebbenden. De belanghebbenden geven aan dat ze ruim voldoende tevreden zijn over de kwaliteit van de huidige woningen, maar vinden dat er op gebied van de verduurzaming van de bestaande woningen steviger doorgepakt had kunnen worden door Woonstichting Valburg. In de nieuwbouw heeft Woonstichting Valburg veel aandacht voor duurzaamheid. Bij renovatie besteedt Woonstichting Valburg veel aandacht aan de huurders om ze mee te krijgen in de renovatieprojecten.

Dit doet Woonstichting Valburg erg goed. Er is minder aandacht gegaan naar de verduurzaming van de bestaande woningen en daarom is er weinig balans in de energieprestatie van nieuwbouw en bestaande woningen.

De beschikbaarheid van woningen is gewaardeerd met een gemiddelde van 6,9 door de belanghebbenden. De huurdersorganisatie Um 't Huus geeft aan dat ze niet tevreden zijn, omdat er te weinig gebouwd wordt en teveel woningen verkocht zijn in de afgelopen visitatieperiode. De relatief korte wachttijden worden volgens de huurdersorganisatie Um 't Huus verklaard doordat Woonstichting Valburg niet meedoet met het regionale woonverdeelsysteem.

De gemeente Overbetuwe is ruim voldoende tevreden omdat Woonstichting Valburg haar taakstelling op gebied van vestiging statushouders ruim heeft gehaald. Woonstichting Valburg denkt ook mee in oplossingen hiervoor. De overige partijen zijn zeer tevreden over de beschikbaarheid, omdat Woonstichting goed kijkt naar wat nodig is en realiseert haar ambities op nieuwbouw ruimschoots.

De kwaliteit van communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving is gewaardeerd met een gemiddelde van 6,5 door de belanghebbenden. De huurdersorganisatie Um 't Huus geeft aan dat ze zeer ontevreden zijn op de invloed van het beleid, maar dat de samenwerking voldoende is. De gemeente geeft aan dat ze voldoende tevreden zijn, maar dat bij sommige projecten de communicatie te kort schoot. De overige partijen zijn zeer tevreden, omdat Woonstichting Valburg zeer veel tijd en energie besteed aan de communicatie rondom grote renovatie- en nieuwbouwprojecten.

De betaalbaarheid van woningen is gewaardeerd met een gemiddelde van 6,5 door de belanghebbenden. De huurdersorganisatie Um 't Huus is ontevreden over de betaalbaarheid, omdat Woonstichting Valburg in de visitatieperiode volgens hun te hoge huurverhogingen heeft doorgevoerd, terwijl er voldoende financiële middelen zijn.

De gemeente Overbetuwe is tevreden over de betaalbaarheid. Gemeente Overbetuwe geeft wel aan dat huren voor de nieuwbouwwoningen voor ouderen aan de hoge kant zijn. Gemeente Overbetuwe ziet dat Woonstichting Valburg veel doet om huurachterstanden te voorkomen.

De overige partijen geven aan dat de prijs/kwaliteitverhouding van de woningen goed is. Er zijn wel te weinig goedkope 2-kamer appartementen. Verder zien de overige partijen dat Woonstichting Valburg veel doet om huurachterstanden te voorkomen.

Presteren naar Vermogen

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,0.

De beoordeling over Presteren naar Vermogen kan binnen het experiment beperkt worden tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat betekent dat (vooralsnog binnen de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk binnen de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel is (een toelichting op) doelmatigheid betrokken bij de beoordeling van de vermogensinzet.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode voldoende haar vermogen ingezet op de kwaliteit inclusief verduurzaming, betaalbaarheid en de beschikbaarheid van haar woningen. In het jaarverslag had ze deze vermogensinzet meer transparant kunnen maken naar de onderdelen kwaliteit inclusief verduurzaming, betaalbaarheid en beschikbaarheid en hier een visie op kunnen formuleren. Verder constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten per vhe in de visitatieperiode zijn gestegen. Woonstichting Valburg kan haar doelstellingen op gebied van bedrijfslasten meer concreet formuleren.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,6.

De beleidscyclus van Woonstichting Valburg beoordeelt de visitatiecommissie met een 7. Het ondernemingsplan en het bedrijfsplan zijn uitgewerkt naar heldere ambities en strategieën, die goed aansluiten bij de opgaven in de woningmarkt van Woonstichting Valburg. Het ondernemingsplan en het bedrijfsplan is uitgewerkt naar een uitgebreide en gedegen Strategisch Voorraadbeleid. De

geformuleerde doelen op bijvoorbeeld beschikbaarheid en kwaliteit zijn ruim voldoende concreet gemaakt. De visitatiecommissie ziet dat Woonstichting Valburg doelen heeft geformuleerd op het gebied van leefbaarheid, maar deze zijn minder concreet en meetbaar. In het Strategisch Voorraadbeleid zijn de doelen concreet benoemd per complex en worden ruim voldoende gemonitord. Woonstichting Valburg stuurt voldoende bij op basis van haar maand- en tertiaalrapportages en het jaarverslag. Voor het project Hoge hof had Woonstichting Valburg eerder kunnen bijsturen.

Het intern toezicht van Woonstichting Valburg is voldoende. De raad van commissarissen bestaat uit 5 mannen. De raad bestaat uit mensen met kennis en ervaring in bestuur/politiek, volkshuisvesting, zorg, vastgoed, financiën, juridische zaken en innovatie. Ze beschikt over een profielschets en de huidige samenstelling komt hiermee overeen. De raad besteedt voldoende aandacht aan de deskundigheid van de leden

De raad is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord en hanteert de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De raad heeft voldoende beeld op welke wijze zij haar toezichthoudende rol adequaat kan uitvoeren. Hierbij stuurt ze adequaat op welke informatie ze hiervoor nodig heeft of de organisatie nog op koers ligt. Dit heeft de raad in de visitatieperiode niet concreet vastgelegd in een toetsingskader. De raad heeft wel begin 2018 (buiten de visitatieperiode) een visie opgesteld voor goed toezicht, waarin het toetsingskader concreet is gemaakt.

De raad onderhoudt regelmatig contacten met de belanghebbenden van de organisatie. Ze werkt met drie commissies. Namelijk een auditcommissie financiën, een auditcommissie projectontwikkeling en een remuneratiecommissie. Woonstichting Valburg heeft een controller die bij de vergaderingen van de raad en de accountant aanwezig is. Deze controller heeft in 2018 ontslagbescherming gekregen.

De raad houdt jaarlijks een zelfevaluatie. In de jaren 2014 – 2015 heeft de zelfevaluatie zonder externe begeleiding plaatsgevonden en in 2017 met externe begeleiding. In 2016 heeft de raad gebruik gemaakt van een instrument van Rijksuniversiteit Groningen voor de zelfevaluatie. In de verslagen van de zelfevaluatie wordt minder ingegaan op individuele functioneren van de raad. De visitatiecommunicatie constateert dat er een open cultuur is dat individuele leden aangesproken worden op hun functioneren.

De raad heeft in de visitatieperiode niet met een concreet toetsingskader gewerkt. Uit de verslagen van de raad blijkt wel dat voorstellen zichtbaar getoetst worden aan het ondernemingsplan, bedrijfsplan, strategisch voorraadbeleid, wet- en regelgeving en het reglement Financieel Beleid en Beheer.

Woonstichting Valburg voldoet aan de Governancecode met uitzondering van de benoemingstermijn van de bestuurder. Woonstichting Valburg heeft de volledige governancestructuur op de website vermeldt.

De visitatiecommissie ziet dat Woonstichting Valburg voldoende gelegitimeerd is in haar omgeving. Ze heeft in haar jaarverslag beschreven wie haar belanghebbenden zijn en op welke wijze samengewerkt wordt. Ze heeft met de huurdersorganisatie Um 't Huus, de gemeente Overbetuwe en diverse maatschappelijke organisaties structureel overleg. Woonstichting Valburg betreft haar belanghebbenden actief bij het opstellen van beleid en informeert haar belanghebbenden bij de realisatie hiervan. Ook de raad heeft op gezette tijden contact met diverse belanghebbenden conform de Woningwet. Echter de communicatie met de huurdersorganisatie Um 't Huus en de gemeente Overbetuwe verloopt niet altijd effectief. Zo zijn de prestatieafspraken met de gemeente en Woonstichting Valburg niet ondertekend door de huurdersorganisatie, omdat zij het niet eens zijn met de gemeente en zich onvoldoende gehoord voelen.

Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde doelen en is goed leesbaar. De informatie voor de huurders staat overzichtelijk en toegankelijk op de website

Deel II Toelichting per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Woonstichting Valburg op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De vijf prestatievelden zijn:

- huisvesting primaire doelgroepen;
- huisvesting bijzondere doelgroepen;
- kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- (des)investeringen in vastgoed;
- kwaliteit van wijken en buurten.

In de position paper, de zelfevaluatie en de interne validatiegesprekken heeft Woonstichting Valburg haar eigen beeld over haar functioneren en de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en het zelfbeeld van de corporatie.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- de opgaven en de prestaties;
- het oordeel van visitatiecommissie;

De feitelijke prestaties van Woonstichting Valburg zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp. Het gemiddelde van deze laatste cijfers is het oordeel per prestatieveld.

In paragraaf 3.7 is aangegeven in welke mate de ambities van Woonstichting Valburg passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

De 1.218 woningen van Woonstichting Valburg zijn verspreid over 7 dorpen Andelst (142), Herveld (248), Heteren (38), Oosterhout (195), Slijk Ewijk (21), Valburg (97) en Zetten (477) in de gemeente Overbetuwe. Van de 1.218 woningen behoren 1.121 woningen tot de gereguleerde woningvoorraad en 23 woningen tot de geliberaliseerde huursector (huur per maand > € 710). In Herveld bevinden 74 wooneenheden in een verzorgingstehuis.

Naast Woonstichting Valburg zijn er in de gemeente Overbetuwe nog 2 andere woningcorporaties: Vivare en Woonstichting Heteren. Vivare is een grote corporatie en actief in de regio Arnhem. Woonstichting Heteren is vergelijkbaar qua grootte met Woonstichting Valburg. Met de gemeente Overbetuwe heeft Woonstichting Valburg in 2015 de prestatieafspraken uit 2014 aangevuld en gehanteerd. In 2016 en 2017 zijn er geen prestatieafspraken gemaakt en er lag geen woonvisie voor de gemeente Overbetuwe. Voor 2018 zijn wel prestatieafspraken gemaakt over nieuwbouw, bestaande voorraad, woonruimteverdeling, duurzaamheid en kwaliteit, leefbaarheid en over opvang en zorg. Hier ligt nog geen woonvisie aan ten grondslag.

In de regio Arnhem Nijmegen neemt het aantal huishoudens van 2010 – 2040 met ca 15 – 21% toe. Er wordt een forse groei voorzien van alleenstaanden ca 12% en men verwacht een verdubbeling van het aantal ouderen van 70 jaar en ouder in 2040. Tevens voorzien ze een toename van asielzoekers en statushouders. De gemeente Overbetuwe gaat uit van een beperkte autonome groei tot 2020 en

daarna wellicht krimp. De groei wordt vooral verwacht in groeikern Elst. Woonstichting Valburg heeft op basis van woningmarktonderzoek een Strategisch Vastgoed Beleid (2016) opgesteld dat uitgaat van een woningvoorraad die ongeveer licht groeit (met circa 50) tot 1.170 wooneenheden in 2026 (exclusief de intramurale zorgeenheden). De kernvoorraad in de wensportefeuille (2026) bestaat uit 20% appartementen (2016: 17%), 2% bovenwoningen (2016: 4%), 45% eengezinswoningen (2016: 56%) en 33% nultredenwoningen (2016: 8%). De belangrijkste opgaven in de woningvoorraad zijn de verduurzaming en langer thuiswonen

3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.2.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Woonstichting Valburg realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6.

Woningtoewijzing en doorstroming

- De doelstelling met betrekking tot de beschikbaarheid van woningen in de sociale woonvoorraad was om deze gelijk te houden. In de periode 2014 – 2016 zijn er graduele verschillen in het aantal huurwoningen en binnen de goedkoop, betaalbaar en dure huurwoningen tot de toeslaggrens. Woonstichting Valburg voldoet hiermee aan haar doelstelling en presteert hierop ruim voldoende.
- Woonstichting Valburg wijst volgens de geldende regels passend toe, en voldoet aan de 90%-norm. Haar prestaties op dit gebied zijn ruim voldoende.
- Woonstichting Valburg geeft aan dat zij geen doelstelling heeft voor het tegengaan van woonfraude omdat het niet speelt bij haar. Mochten er geruchten zijn over woonfraude dan laat zij de gemeente onderzoek doen. Afgelopen 4 jaar heeft de gemeente daar geen bewijs voor kunnen vinden. Woonstichting Valburg presteert op dit punt ruim voldoende.
- Bij renovaties verplicht Woonstichting Valburg de huurders niet om mee te werken, bewonerscommissies hebben gedurende het gehele proces invloed en keuzevrijheid. Deelname is ruim 95%. Zij presteert op dit punt goed.
- Daarnaast heeft Woonstichting Valburg de uitkomsten gedeeld van haar onderzoek om een pilotproject in CPO (Veldzicht) te ontwikkelen. Woonstichting Valburg presteert op dit punt ruim voldoende.
- Woonstichting Valburg heeft geen concrete normen ten aanzien van de wachtlijst en slaagkansen omdat ze werkt met een aanbodmodel en veel mensen 'levenslang en slapend' zijn ingeschreven. Actieve woningzoekenden vinden meestal binnen een half jaar tot een jaar een passende woning. Woonstichting Valburg presteert op dit onderdeel ruim voldoende.
- Leegstand speelt niet bij Woonstichting Valburg. Er is hoogstens technische leegstand, modelwoning en bij woningen die te koop worden gezet. Zij heeft hierop geen normen gedefinieerd. Woonstichting Valburg presteert op dit onderdeel ruim voldoende.
- In de visitatieperiode heeft Woonstichting Valburg statushouders gehuisvest. Zij heeft meer statushouders gehuisvest dan haar eigen opgave, ook omdat collega corporaties hun taakstelling niet haalden. Op dit onderdeel presteert Woonstichting Valburg goed.

Betaalbaarheid

- In 2016 heeft Woonstichting Valburg een nieuw huurprijsbeleid (HPB) vastgesteld waarin het streefhuurbeleid 70% van de maximaal redelijke huur is, 66% van de aangeboden woningen uitkomt onder de 1^e aftoppingsgrens (€586,-), de woning een goede kwaliteit heeft en waarin de huur bepaald wordt door het woningwaarderingssysteem. Vanaf 2016 is het HPB 70% maximaal redelijke huur en wanneer deze boven 70% uit komt wordt die verlaagd. In 2014 en 2015 was het HPB 70% maar werd de huur niet verlaagd bij hoger dan 70%. Woonstichting Valburg verlaagd huurprijs woningen met huur boven liberalisatiegrens bij mutatie wanneer deze bij aanvang huurcontract niet DAEB waren. Zij scoort op huurprijsbeleid ruim voldoende.

- De kernvoorraad van Woonstichting Valburg ontwikkelt zich binnen de nagestreefde bandbreedte (50% meer seniorenwoningen, gemiddeld label A in 2025, verversing woningaanbod en beperkte groei-doelstelling), behalve de sociale nieuwbouw waarin zij afhankelijk van de gemeente is. Zij deelt haar interne rapportages hierover met de gemeente en heeft ook (nieuwbouw)woningen met aanvangshuur boven liberalisatiegrens in prijs verlaagd. Zij presteert op dit onderdeel ruim voldoende.
- Samen met het huurprijsbeleid heeft Woonstichting Valburg ook een woonlastenbeleid opgesteld om huurders meer bewust te maken o.a. van energiebesparende maatregelen. Zij heeft daarin geëxperimenteerd met een energiebox, welke na een jaar vervangen is door een schoonmaakpakket. De 4 NOM-woningen worden nu ingezet om meer energiebewustwording bij huurders te creëren. Op het gebied van overige woonlasten presteert Woonstichting Valburg ruim voldoende.
- De huurachterstanden zijn laag. Woonstichting Valburg heeft snel en persoonlijk contact bij huurachterstanden. In de prestatieafspraken hebben de gemeente en corporaties afgesproken een convenant schuldhulpverlening op te stellen en uit te voeren. Dat is tot op heden nog niet gerealiseerd. Woonstichting Valburg presteert hierop ruim voldoende.

3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Woonstichting Valburg realiseert in de vragen die op dit gebied voorgelegd worden. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften

- Woonstichting Valburg huisvest ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften. Zij verhuurt een zorgcentrum aan Stichting Samen Zorgen waarin bewoners vanaf zorgindicatie 4 worden gehuisvest. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- In 2015 is het '60+ en verhuizen'-beleid gerealiseerd. In 2016 was het doel 3 doorstromers te verhuizen en zijn er 5 verhuisd. Woonstichting Valburg presteert hierop goed.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking of personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben

- Woonstichting Valburg heeft hierop geen specifieke doelen. Zij verhuurt woningen aan Stichting Philadelphia en I-Care. Zij scoort hierop ruim voldoende.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben en specifieke eisen aan de woning stellen

- In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstichting Valburg actief deelneemt in Kerngroep Welzijn Wonen Werk & Zorg en Onderwijs. Dat doet zij en zij presteert hierop ruim voldoende.
- Woonstichting Valburg was van 2015 – 2016 projectleider van het project Keuze Thuis in het kader van langer thuis wonen. Een jaar lang heeft zij een projectwoning beschikbaar gesteld met allerlei domotica-oplossingen en 1.144 bezoekers ontvangen. Woonstichting Valburg presteert ruim voldoende op deze doelstelling.

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,1 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Woonstichting Valburg realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt volgens de norm.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6.

Kwaliteit van de woningen

- Ten aanzien van de prijskwaliteitverhouding waren de doelstellingen van Woonstichting Valburg kleinere en goedkopere woningen realiseren, een huurprijsbeleid maken met de mogelijkheid om prijscategorieën te maken, het bewerkstelligen van een directe relatie tussen prijs en kwaliteit en hogere huren van DAEB en niet DAEB bezit verlagen tot onder de huurtoeslaggrens. In 2015 heeft Woonstichting Valburg de energie index en de WOZ-waarde geïntegreerd in het woningwaarderingssysteem, waarmee iedere woning van Woonstichting Valburg een objectieve waardering heeft. In 2016 heeft Woonstichting Valburg het huurprijsbeleid opgesteld vanuit een prijs en kwaliteitsrelatie. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- Bij mutatieonderhoud brengt Woonstichting Valburg de woning naar standaardkwaliteit. In de visitatieperiode heeft zij tussen de 84 en 101 woningen per jaar naar standaardkwaliteit gebracht en 12 woningen naar seniorenkwaliteit. Zij presteert op de opgave conditie en onderhoudstoestand ruim voldoende.
- De differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau heeft Woonstichting Valburg in het SVB uitgewerkt.

Kwaliteit dienstverlening

- Woonstichting Valburg doet mee aan de Aedes Benchmark (klanttevredenheid). Ze gebruikt de norm '75% van de huurders beoordeelt de technische kwaliteit van de woning als goed onderhouden'. Zij scoort tussen de 7,6 en 7,9 op deze doelstelling en de prestatie is ruim voldoende door Woonstichting Valburg.

Energie en duurzaamheid

- Woonstichting Valburg verbetert de energieprestatie naar gemiddeld label B in 2021. Ze lijkt goed op weg maar het is nog niet duidelijk of ze de doelstelling gaat halen met het streefcijfer van 25 woningen per jaar. Toch waardeert de commissie de prestatie hierop op als ruim voldoende omdat we een gestage ontwikkeling zien in lagere energie indexen.
- Woonstichting Valburg heeft in diverse projecten vorm gegeven aan beleid en uitvoering van duurzaamheid: De Tip, H2O, P59, Reno4 en daar label A of hoger gerealiseerd. Zij presteert hierop ruim voldoende.

3.5 (Des)investeringen in vastgoed

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,6 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Woonstichting Valburg realiseert de opgaven en ambities die ze heeft op dit terrein ruim voldoende.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6.

Nieuwbouw

- Woonstichting Valburg heeft in haar prestatieafspraken voornemens gemaakt om voor diverse projecten plannen uit te werken: 35 woningen Zetten-Zuid, Hoge Hof Herveld, Venus Herveld en Veldstraat Zetten. De plannen voor de 4 NOM-woningen Venus zijn gerealiseerd, de andere plannen nog niet. De prestaties hierop zijn ruim voldoende.
- De afspraken voor 4 NOM-woningen (Venus Herveld) in 2017 en 16 woningen H2O in Oosterhout (2014 en 2015) zijn gerealiseerd. De prestatie is ruim voldoende.

Sloop/samenvoeging

- In de visitatieperiode zijn er conform planning in 2015 4 woningen gesloopt. De prestatie hierop is ruim voldoende.

Renovatie/groot onderhoud

- De geplande renovaties De Tip, Hartogstraat 4 t/m 14, H2O en Reno59 zijn allemaal gerealiseerd in de visitatieperiode (116 woningen gerenoveerd). De prestatie hierop is ruim voldoende.

Maatschappelijk vastgoed

- Woonstichting Valburg is in de visitatieperiode in overleg geweest met de huurder van het zorgcentrum de Hoge Hof. Het is niet gelukt de voorgenomen plannen verder te brengen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woonstichting Valburg hierop als onvoldoende. De beslissing om het plan onder andere om financiële redenen niet door te laten gaan is achteraf mogelijk wel goed. Wat de commissie hier beoordeelt is het gegeven dat een voorgenomen plan niet gerealiseerd wordt.

Verkoop

- Woonstichting Valburg heeft als doelstelling om woningen met een te hoge woonlast te verkopen, gemiddeld 5 per jaar. Ze hanteert daarbij sinds 2017 het principe dat voor iedere nieuwbouwwoningen een oude verkocht mag worden (nieuw voor oud). In de visitatieperiode zijn 23 woningen verkocht. Zij presteert hiermee ruim voldoende.

3.6 Kwaliteit van wijken en buurten

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonstichting Valburg op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Woonstichting Valburg realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt en tot haar taken rekent ruim voldoende.

Woonstichting Valburg heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6.

Leefbaarheid

- Woonstichting Valburg heeft in 2016 een Tuinbeleid gemaakt om de verwaarlozing en vervuiling van tuinen snel en direct aan te pakken. Zij heeft 78 bewoners op hun verantwoordelijkheden gewezen. Vaak blijkt ook dat deze huurders nog andere problemen hebben, Woonstichting Valburg legt dan verbandingen met zorgpartijen. Op leefbaarheid presteert Woonstichting Valburg ruim voldoende.

Wijk- en buurtbeheer

- Woonstichting Valburg participeert in de sociale kernteams van ieder dorp. Daarnaast organiseert zij ieder jaar een gezamenlijke informatieavond voor de VvE-besturen om informatie uit te wisselen en voeling te houden met elkaar te houden. Op wijk- en buurtbeheer presteert Woonstichting Valburg ruim voldoende.

Aanpak overlast

- Woonstichting Valburg neemt deel aan de werkgroep overlast LEVO, waarin de multi-problematiek in de gemeente Overbetuwe wordt besproken om zowel de mensen te helpen als overlast voor de omwonenden te beperken. Ook neemt zij deel aan buurtbemiddeling. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Woonstichting Valburg met ruim voldoende.

3.7 Ambities

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Woonstichting Valburg haar eigen ambities heeft geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Valburg haar ambities heeft verwoord op de gebieden: beschikbaarheid, keuze vrijheid doelgroepen, betaalbaarheid, 60+ en verhuizenbeleid, prijs en kwaliteit verhouding, onderhoudstoestand, duurzaamheid, renovatie en tuinbeleid. Specifiek heeft Woonstichting Valburg zichzelf de volgende drie ambities gesteld: 1. Onze huurders blijven tevreden over de technische kwaliteit van de woning; 2. Onze huurders kunnen de woning blijven betalen; 3. Onze huurders kunnen een voor hen geschikte woning bij ons vinden.

Over de vraag of de ambities passen bij de opgaven heeft de commissie een positief oordeel. Op de meeste punten heeft Woonstichting Valburg de eigen koers neergezet en voldoende gerealiseerd. Bij het bepalen van deze koers heeft ze rekening gehouden met de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners: de huurders en de gemeente. Het beleid sluit aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden.

De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk overeen. De relatie tussen de prestatieafspraken en het beleid is niet expliciet genoemd in de beleidsstukken van Woonstichting Valburg maar de prestatieafspraken zijn consistent met het eigen beleid.

Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities met een 6. Woonstichting Valburg voldoet aan het ijkpunt.

3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Woonstichting Valburg met 7,1.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Huisvesting primaire doelgroep	7,0	7,0	75%
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,2		
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,1		
• (Des)investeringen in vastgoed	6,6		
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		
Ambities		6,0	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		6,8	

4 Belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie, gegroepeerd naar 'prestatievelden';
- de relatie met de en wijze van communiceren van de corporatie;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In de volgende paragraaf is beschreven op welke manier in het experiment de prestatievelden zijn aangepast om meer aan te sluiten bij de beleving van de belanghebbenden. Omdat in hoofdstuk 3 de prestatievelden zijn gebruikt zoals gedefinieerd in het visitatiestelsel, worden de aangepaste prestatievelden voor de belanghebbenden 'waarderingevelden' genoemd.

In het experiment hebben we een aantal stappen gezet om te komen tot het oordeel van de belanghebbenden en het gesprek daarover met Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie.

- In plaats van de in het stelsel gebruikte prestatievelden (de velden waar de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 een oordeel geeft) hebben we de gemeente Overbetuwe en de huurdersorganisatie Um 't Huus in een telefonisch onderhoud gevraagd naar de onderwerpen die zij over de afgelopen periode van belang vinden om Woonstichting Valburg op te beoordelen.
- De onderwerpen die hier in naar voren kwamen zijn door de visitatiecommissie gegroepeerd.
- Voor iedere waarderingveld heeft Woonstichting Valburg een kort overzicht gemaakt van de ambities en prestaties over de afgelopen vier jaar. Ook heeft Woonstichting Valburg zichzelf op deze waarderingevelden beoordeeld en aangegeven wat voor Woonstichting Valburg twee tops en twee tips op dit onderwerp zijn.
- De visitatiecommissie heeft de oordelen uit hoofdstuk 3 vertaald (hergroeperen) naar de waarderingevelden en op ieder onderwerp ook tips en tops geformuleerd.
- In het eerste deel van een live-dialoog (van een dagdeel) hebben ongeveer 12 belanghebbenden, waaronder de gemeente en de huurdersorganisatie, een oordeel gegeven over de prestaties van Woonstichting Valburg op deze waarderingevelden. Ook zij hebben per waarderingveld twee tips en twee tops geformuleerd. Bij dit gesprek waren de bestuurder en de manager Vastgoed & Strategie als toehoorder aanwezig.
- In het tweede deel van de live-dialoog (1 ½ -2 uur) zijn ook twee leden van de RvC van Woonstichting Valburg aangeschoven.
- In dat tweede deel van de dialoog hebben we in iedere hoek van de ruimte op een flipover met de beoordeling van de belanghebbenden op een van de vier waarderingevelden geschreven, het oordeel van Woonstichting Valburg zelf en het oordeel van de visitatiecommissie.
- We hebben alle aanwezigen gevraagd om bij de flipover te gaan staan met het waarderingveld waarover ze graag met elkaar verder wilden praten.
- In de volgorde van (meeste) voorkeur zijn de waarderingevelden besproken. Als start van dat gesprek zijn door de belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de Visitatiecommissie en de belanghebbenden hun oordeel en de tips en de tops toegelicht.
- De oordelen van de belanghebbenden en Woonstichting Valburg zijn niet beoordeeld door de visitatiecommissie. Ze zijn onverkort overgenomen.

Bij de Live-dialoog waren als belanghebbenden aanwezig: wethouder en beleidsambtenaar van de gemeente, bestuurslid van Um 't Huus, collega-corporatie, zorg- en welzijnsorganisatie, buurtbemiddeling, Dorpsraad Oosterhout, VVE, aannemer en een makelaar. Met twee bestuursleden van de huurdersorganisatie Um 't Huus is ook een apart gesprek over de beoordeling van de waarderingevelden gevoerd met de visitatiecommissie. Dat oordeel is opgenomen in dit hoofdstuk. Het overzicht van de externe belanghebbenden is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

We hebben belanghebbenden en Woonstichting Valburg gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het waarderingsveld achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Hierin is vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In het externe gesprek met de huurdersorganisatie Um 't Huus en in de live-dialoog gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De waarderingsvelden van Woonstichting Valburg

4.1.1 De totstandkoming van de waarderingsvelden

De waarderingsvelden zijn onderwerpen, waarvan de belanghebbenden vinden dat ze belangrijk zijn om het presteren van Woonstichting Valburg te kunnen beoordelen. In het kader van het experiment zijn deze onderwerpen in een telefonisch overleg opgehaald bij de gemeente Overbetuwe en huurdersorganisatie Um 't Huus. Op deze manier sluiten we aan bij de beleving van de leefwereld en zijn we niet uitgegaan van de onderwerpen en definities van het visitatiestelsel.

De onderwerpen die in deze gesprekken genoemd zijn, zijn gebundeld tot thema's. We hebben dit de waarderingsvelden genoemd. Deze zijn niet gelijk aan de prestatievelden van het visitatiekader. Van elk waarderingsveld is een korte omschrijving gemaakt.

4.1.2 De waarderingsvelden

De volgende waarderingsvelden zijn onderscheiden:

1. Duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving
2. Beschikbaarheid
3. Betaalbaarheid
4. Kwaliteit van communicatie en relatie van Woonstichting Valburg met haar omgeving

Ze zijn beschreven in de volgende paragrafen, waar ook de waardering is weergegeven.

4.1.3 Het cijfer voor Presteren volgens belanghebbenden

Het cijfer voor de waarderingsvelden van de huurdersorganisatie Um 't Huus is tot stand gekomen in een gesprek met twee bestuursleden. In dit gesprek zijn beide bestuursleden gevraagd om een cijfer te geven voor ieder waarderingsveld en deze cijfers zijn met elkaar gemiddeld.-

Verder heeft de huurdersorganisatie Um 't Huus deelgenomen aan de live-dialoog. De gemeente Overbetuwe hebben we niet apart gesproken. Zij hebben wel deelgenomen aan de live-dialoog en de cijfers die daar gegeven zijn, zijn opgenomen als score van de gemeente Overbetuwe. De waardering (het cijfer) van de overige belanghebbenden is het gemiddelde van alle andere deelnemers aan de live-dialoog. Dit is dus zonder de score van de huurdersorganisatie en de gemeente Overbetuwe.

4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Woonstichting Valburg

Woonstichting Valburg noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- Huurdersorganisatie Um 't Huus.
- Gemeente Overbetuwe.
- De zorg- en welzijnsorganisaties, dorpsraden, politie, buurtbemiddeling, VVE's, collega-corporaties, leveranciers, aannemers en de makelaars.

De huurdersorganisatie Um 't Huus behartigt de belangen van huurders van Woonstichting Valburg. Op (bestuurlijk) niveau is er één keer per drie maanden overleg met Woonstichting Valburg. In sommige periodes is het contact veelvuldiger zoals bij het maken van prestatieafspraken. Vaste agendapunten van huurdersorganisatie Um 't Huus in het overleg met Woonstichting Valburg zijn onder andere het huurbeleid en de lopende projecten.

De gemeente Overbetuwe is een belangrijke gesprekspartner voor Woonstichting Valburg voor het maken van de prestatieafspraken, de realisatie van projecten en de huisvesting van statushouders..

Met de overige partijen heeft Woonstichting Valburg overleg over vraagstukken voor de optimale huisvesting van de doelgroep en de kwaliteit en beheer van woningen.

4.3 Kwaliteit en duurzaamheid woningen en woonomgeving

'Kwaliteit en duurzaamheid van woningen en woonomgeving' betreft de toestand en kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (schoon heel en veilig), differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau en de verduurzaming van het vastgoed. Concreet zijn de sub thema's:

- onderhoudstoestand woningen;
- kwaliteit woonomgeving;
- differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau;
- Energie-labels (Energie-index).

4.3.1 De waardering

De belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie zelf scoren de prestaties op het waarderingsveld duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving als volgt:

	Huidig	Gewenst
Huurdersorganisatie Um 't Huus	6,0	8,0
Gemeente Overbetuwe	7,0	9,0
Gemiddelde overige partijen	7,4	8,6
Gemiddelde alle belanghebbenden	6,8	8,5
Score van Woonstichting Valburg zelf	7	8
Visitatiecommissie	7	

Oordeel belanghebbenden

Gemiddeld waarden alle belanghebbenden de prestaties van Woonstichting Valburg op het onderdeel duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving met een 6,8. Bij de overige partijen ligt de spreiding in de individuele waardering van 7 tot 8.

De huurdersorganisatie Um 't Huus beoordeelt in het individuele gesprek dit onderdeel met een 6. Voor wat betreft de onderhoudstoestand van de woningen geeft de huurdersorganisatie Um 't Huus aan dat er ruim voldoende gedaan wordt, maar op het gebied van verduurzaming geven ze aan niet tevreden te zijn. De huurdersorganisatie geeft aan dat Woonstichting Valburg steviger moet doorpakken op het gebied van verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Vooral omdat duurzaamheid bijdraagt aan het beheersbaar houden van de woonlasten voor de huurders met een beperkt inkomen. Zij vinden dat Woonstichting Valburg de ontwikkelingen op gebied van verduurzaming teveel afwacht. Huurdersorganisatie Um 't Huus zou graag zien dat Woonstichting Valburg op alle woningen zonnepanelen legt. Woonstichting Valburg geeft aan dat het financieel niet haalbaar is, maar daar is huurdersorganisatie Um 't Huus het niet mee eens. Verder zouden zij graag zien dat Woonstichting Valburg zich meer richt op de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Ook zou de Woonstichting Valburg meer verantwoordelijkheid moeten nemen voor de verduurzaming van de woningen die verkocht worden en zou meer aandacht besteed moeten worden aan het behoud van groen (bomen, plantsoenen) in de wijken.

De gemeente Overbetuwe waardeert de prestaties van Woonstichting op dit onderdeel met een 7. De gemeente Overbetuwe geeft aan dat Woonstichting Valburg een mooie slag maakt op het gebied van verduurzaming bij de nieuwbouwwoningen zoals de in 2017 gerealiseerde vier NOM-woningen. Volgens de gemeente Overbetuwe is Woonstichting Valburg nog wel zoekende op gebied van verduurzaming en mag ze extra stappen zetten in de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. De gemeente Overbetuwe heeft er geen zicht op of Woonstichting Valburg de planning van de afspraken op het gebied van duurzaamheid haalt. Ook op het gebied van de kwaliteit van de bestaande woningen geeft ze aan dat ze hier geen zicht op heeft.

De overige partijen waarderen de prestaties gemiddeld met een 7,4. De overige partijen geven aan dat Woonstichting Valburg de afgelopen jaren veel gedaan heeft op het gebied van onderhoud. De overige partijen vinden dat Woonstichting Valburg veel gedaan heeft om in de verschillende onderhoudsprojecten haar huurders te bewegen om mee te doen. Verder geven de overige partijen aan dat Woonstichting Valburg veel onderhoudswerkzaamheden verricht bij woningen die op de nominatie staan om verkocht te worden. Zo krijgen kopers een bedrag om de woning te verduurzamen. De overige partijen geven op gebied van verduurzaming aan dat Woonstichting Valburg hogere ambities had mogen hebben, zeker voor de bestaande woningvoorraad. Een aantal belanghebbenden merkt ook op dat Woonstichting Valburg zoekende is op het onderdeel verduurzaming en dat het proces sneller mag.

Live-dialoog

Woonstichting Valburg zelf is tevreden over de geleverde prestaties op gebied van kwaliteit en de duurzaamheid van de woningen. Woonstichting Valburg geeft zichzelf een 7. Woonstichting Valburg vindt zelf dat ze de afgelopen jaren veel gedaan heeft op dit onderdeel. Zo heeft Woonstichting Valburg veel woningen gebracht naar de standaardkwaliteit en heeft ze een hoge score van de huurders gekregen in de Aedes benchmark (7,6 – 7,9). Op gebied van verduurzaming heeft Woonstichting Valburg vier NOM-woningen gebouwd die niet alleen goed presteren op gebied van verduurzaming zijn, maar ook op esthetisch gebied goed zijn. Woonstichting Valburg geeft aan dat verduurzaming veel onderzoek vraagt en dat de samenwerking nog verbeterd kan worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. De score van de huurders over de kwaliteit van de woningen in de Aedes benchmark is hoog (7,6 – 7,9). Verder heeft Woonstichting Valburg de afgelopen periode veel woningen naar een standaardkwaliteit gebracht. In het kader van de verduurzaming vindt de visitatiecommissie dat Woonstichting Valburg veel aandacht heeft voor duurzame concepten in de nieuwbouw van woningen, zoals de gerealiseerde vier NOM-woningen in 2017. Hier heeft Woonstichting Valburg veel tijd en onderzoek aan besteed, waardoor er minder aandacht lijkt te zijn voor de verduurzaming van de bestaande woningen. Woonstichting Valburg had hierin meer balans kunnen aanbrengen.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie is in de live-dialoog dit onderwerp verder verdiept. De huurdersorganisatie Um 't Huus vindt dat teveel oude woningen met een laag energielabel verkocht zijn. Huurdersorganisatie Um 't Huus vindt dat deze eerst gerenoveerd (hoger energielabel) had moeten worden, voordat ze verkocht werden. Op basis van een onderzoek van de Woonbond geeft de huurdersorganisatie Um 't Huus aan dat de financiële situatie van Woonstichting Valburg dit toe laat. Woonstichting Valburg geeft aan dat elke koper een bedrag meekrijgt van € 3.500 voor isolatie van de woning.

De gemeente Overbetuwe ziet dat Woonstichting Valburg duidelijke ambities heeft op gebied van de verduurzaming. Gemeente Overbetuwe geeft wel aan dat ze niet weet of Woonstichting Valburg op planning ligt. Volgens Woonstichting Valburg ligt ze op planning voor het energieakkoord 2021 en gemiddeld label A in 2025.

4.3.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Woonstichting Valburg naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten over duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	• Vernieuwend bezig in nieuwbouwprojecten • Open naar de huurders zijn met informatie • Huurders wijzen op hun verantwoordelijkheid en stimuleren dat in hun communicatie • Betrokkenheid bij buurtevents	• Het mag collectiever en duurzamer opgepakt worden • De communicatie over de financiële polsstok (investeringsruimte) van Woonstichting Valburg naar de huurders kan beter • Het bouwen van kleinere woningen zoals appartementen voor 1-persoonshuishoudens
Woonstichting Valburg	• NOM-woningen (energie en esthetiek); • Het gevoerde tuinbeleid, wat een positief effect heeft op verbetering van de buurt	• Verduurzaming vraagt veel innovatie en onderzoeken; • Kernteam en samenwerken om te kijken waar de behoefte ligt.
Visitatiecommissie	• Hoog huurdersoordeel Aedes benchmark en de kwaliteit van de woningen en wijken is gelijk	• Betere balans in energieprestatie van nieuwbouw en bestaande woningen

4.4 Beschikbaarheid

'Beschikbaarheid' betreft de omvang, ontwikkeling en toegankelijkheid van de (sociale) woningvoorraad. Evenals de woonoplossingen voor nu en straks. Met als sub thema's:

- ontwikkeling van de sociale woningvoorraad / nieuwbouw;
- wachttijden woningzoekenden / slaagkansen doelgroepen;
- huisvesting statushouders;
- gerealiseerde nieuwbouw.

4.4.1 De waardering

De belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld beschikbaarheid als volgt.:

	Huidig	Gewenst
Huurdersorganisatie Um 't Huus	6	8
Gemeente Overbetuwe	7	8
Gemiddelde overige partijen	7,8	8
Gemiddelde van belanghebbenden	6,9	8
Score van Woonstichting Valburg zelf	7,5	8
Visitatiecommissie	7,3	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonstichting Valburg op het onderdeel beschikbaarheid met een gemiddelde van 6,9. Bij de overige partijen ligt de spreiding in de individuele waardering tussen een 7 en een 8.

De huurdersorganisatie Um 't Huus beoordeelt de prestatie op dit waarderingsveld met een 6. Ze zijn niet tevreden over de beschikbaarheid. Er wordt te weinig gebouwd, vooral voor de jongeren, die dreigen naar omliggende gemeentes te verhuizen. Ook zijn er teveel woningen verkocht in het verleden en vindt de huurdersorganisatie Um 't Huus dat Woonstichting Valburg in de toekomst ook teveel woningen wilt verkopen. Zo is het voornemen van Woonstichting Valburg om 50 woningen te verkopen tot en met 2026. De huurdersorganisatie Um 't Huus geeft aan dat de relatieve korte wachtlijst mede wordt veroorzaakt, doordat Woonstichting Valburg niet meedoet aan het regionale woonverdeelstelsel (Entree).

De gemeente Overbetuwe waardeert de prestaties met een 7. Ze is tevreden over de prestaties van Woonstichting Valburg op dit gebied. De gemeente geeft aan dat de corporaties in haar werkgebied 30% van de totale nieuwbouw voor haar rekening willen nemen (circa 420 sociale huurwoningen) en dat de gemeente Overbetuwe zich hier aan wil committeren, maar in de prestatieafspraken committeren de corporaties zich voor 150 woningen. Dit is een dilemma voor de gemeente Overbetuwe. Ander zorgpunt voor de gemeente Overbetuwe is dat er onvoldoende inzicht is in de wachttijden. De prestatie op het gebied van huisvesting van statushouders door Woonstichting Valburg wordt door de gemeente Overbetuwe als goed beschouwd. Woonstichting Valburg heeft haar taakstelling op de vestiging van statushouders ruim gehaald en denkt voldoende met de gemeente mee in oplossingen.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,8. De overige partijen zijn erg tevreden over de prestaties van Woonstichting Valburg. Woonstichting Valburg kijkt goed naar de toekomst, naar wat nodig is en realiseert haar ambities op gebied van nieuwbouw ruimschoots. Verder is de wachtlijst minder dan één jaar. De noodzaak voor aansluiting van Woonstichting Valburg bij Entree wordt niet gezien.

Live-dialoog

Woonstichting Valburg is meer dan tevreden op dit onderdeel en geeft zichzelf een 7,5. Woonstichting Valburg denkt vanuit haar doelgroepen en heeft een goede marketing. De woningvoorraad van Woonstichting Valburg is goed en er zit voldoende dynamiek in. Woonstichting Valburg vindt wel dat ze het eens moet worden met de gemeente over de 30% sociale woningvoorraad bij nieuwbouw. Verder geeft Woonstichting Valburg aan dat partijen meer hadden moeten doen om statushouders en eenzamen te betrekken in de dorpen.

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 7,5. De visitatiecommissie constateert dat de wachttijden bij Woonstichting Valburg kort zijn. In de praktijk blijken woningzoekenden binnen één jaar een woning te hebben gevonden. In 2015 is het 60+ en verhuizen-beleid tot stand gekomen. In 2016 was het doel drie doorstromers volgens dit beleid te verhuizen. Dit doel is gehaald en zijn er vijf doorstromers verhuisd. Verder heeft Woonstichting meer statushouders gevestigd dan het gestelde doel en heeft Woonstichting Valburg zelfs de vestiging van statushouders van collega-corporaties gedeeltelijk overgenomen. Uitvoering van in het SVB gestelde doelen verloopt, voor nieuwbouw, moeizaam omdat de voorziene nieuwbouw/projectplanning, onder andere door het ontbreken van de projectprioritering van de gemeente, onvoldoende op gang komt. Verder constateert de visitatiecommissie dat Woonstichting Valburg niet deelneemt aan Entree en op dat gebied enigszins geïsoleerd is. Ze zou op dat gebied meer kunnen samenwerken.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie is dit waarderingsveld in de live-dialoog verder verdiept. De gemeente Overbetuwe geeft aan dat ze zich graag wil committeren aan de 30% sociale nieuwbouw en wil hier het gesprek aangaan met de corporaties. Woonstichting Valburg geeft aan dat ze voldoende samenwerkt en veel initiatieven heeft genomen om samen te werken zoals het deelnemen in collectieven, het meedoen met mobiliteitscentra en het samenwerken in een groep over duurzaamheid.

4.4.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Woonstichting Valburg naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten over beschikbaarheid.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	- Huisvesting van statushouders en ga door met integreren van de statushouders - Mogelijke toekomstige realisatie project Veldzicht	- Meer transparantie en communicatie over de toewijzing - Meer bouwen en minder verkopen en meer woonruimte voor starters
Woonstichting Valburg	- Denken vanuit doelgroepen en marketing - Onze voorraad en dynamiek die erin zit, denken op de lange termijn	- Eens worden met de gemeente over 30% nieuwbouw voor sociale huursector - Statushouders en andere eenzame mensen meer betrekken in het dorp
Visitatiecommissie	- Korte wachttijden - Extra huisvesting statushouders en taakstelling van andere woningcorporatie overgenomen	- Meer sociale nieuwbouw - Woonstichting Valburg stelt zich op gebied van het regionale woonverdeelstelsel redelijk geïsoleerd op in de regio en zou meer kunnen samenwerken

4.5 Kwaliteit communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving

Dit waarderingsveld kent de volgende sub thema's:

- kwaliteit relaties / vertrouwen algemeen;
- keuzevrijheid voor doelgroepen;
- maatschappelijke betrokkenheid.

4.5.1 De waardering

De belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld kwaliteit communicatie en relatie met haar omgeving als volgt:

	Huidig	Gewenst
Huurdersorganisatie Um 't Huus	5	8
Gemeente Overbetuwe	6	8
Gemiddelde overige partijen	8,5	8,3
Gemiddelde van belanghebbenden	6,5	8,1
Score van Woonstichting Valburg zelf	7	8
Visitatiecommissie	7	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen gemiddeld de prestaties van Woonstichting Valburg op het onderdeel kwaliteit communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving met gemiddelde van 6,5. Bij de overige partijen ligt de spreiding in de individuele waardering van 8 tot 9.

De huurdersorganisatie Um 't Huus scoort gemiddeld een 5 op dit onderdeel. Dat is het gemiddelde van twee uiteenlopende cijfers op dit onderdeel. De huurdersorganisatie is vooral heel ontevreden op de invloed van het beleid en geeft hier een 4. Over de samenwerking is de huurdersorganisatie Um 't Huus voldoende tevreden en ze geeft hiervoor 6. De huurdersorganisatie Um 't Huus geeft aan dat ze zich te weinig gehoord voelt. Woonstichting Valburg voert haar eigen beleid uit en de huurdersorganisatie voelt te weinig toegevoegde waarde van haar kant. De huurdersorganisatie Um 't Huus ziet te weinig terug in het beleid van Woonstichting Valburg op de gebieden waar ze voor staan, zoals de betaalbaarheid, beschikbaarheid en de verduurzaming van het vastgoed. Zo vinden zij dat er voldoende financiële middelen zijn om het bestaande vastgoed te verduurzamen en hoeven er minder woningen verkocht worden.

De gemeente Overbetuwe is met een 6 voldoende tevreden over de relatie en communicatie met Woonstichting Valburg. In de communicatie over projecten – zoals Zetten-Zuiden en Hoge Hof - geeft de gemeente Overbetuwe aan dat de communicatie tekort geschoten is. De gemeente Overbetuwe en Woonstichting Valburg hebben daarin te vaak tegenover elkaar gestaan. De gemeente Overbetuwe geeft aan dat de omgang tussen de huurders en Woonstichting Valburg erg goed is.

De overige partijen geven een 8,5. De overige partijen geven aan dat Woonstichting Valburg haar huurders zeer goed kent. Problemen worden zeer goed opgepakt door Woonstichting Valburg. Vaak doet Woonstichting Valburg meer voor haar huurders dan ze hoeft te doen. Ook vinden de overige partijen dat bij grote renovatie- en nieuwbouwprojecten de communicatie vanuit Woonstichting Valburg uitstekend is. Zo geeft Woonstichting Valburg de huurders op gebied van de renovatie – en nieuwbouwprojecten veel inspraak, luistert Woonstichting Valburg goed naar de huurders en zorgt ze ervoor dat plannen breed gedragen worden. Veel corporaties zeggen het, maar Woonstichting Valburg doet het. De overige partijen geven verder aan dat de website verouderd is.

Live-dialoog

Woonstichting Valburg is tevreden op dit onderdeel en geeft ze zichzelf een 7. Vooral bij de communicatie van renovatieprojecten bij bewoners doet Woonstichting Valburg veel om draagvlak te creëren. Hierdoor krijgt Woonstichting Valburg vaak 100% medewerking van de bewoners. Ook op gebied van langer thuiswonen presteert Woonstichting Valburg ruim voldoende. Punt van aandacht is dat er veel discussie is met de gemeente en de huurdersorganisatie. Er zou meer aandacht kunnen zijn voor wat de partijen gemeen hebben in plaats van elkaar van elkaars standpunten te overtuigen.

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 7,0. Woonstichting Valburg heeft op regelmatige basis overleg met gemeente en de huurdersorganisatie Um 't Huus en informeert hen via tertaalrapportages en jaarverslagen. De bewonerscommissies hebben gedurende het hele proces veel invloed op keuzes in het renovatieplan. Hierdoor is de deelname van huurders aan renovaties erg hoog, zoals bij het H2O en Reno6-project. Dit doet Woonstichting Valburg erg goed en waardeert de visitatiecommissie. De visitatiecommissie constateert echter dat het niet gelukt is om met de huurdersorganisatie Um 't Huus overeenstemming te krijgen over de prestatieafspraken. Woonstichting Valburg kan meer in dialoog gaan met de huurdersorganisatie Um 't Huus.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie is in de live-dialoog dit onderwerp verder verdiept. Gemeente Overbetuwe geeft aan dat aanbodmodel een meerwaarde is, zeker in combinatie met de WMO. Het aanbodmodel heeft het voordeel dat het makkelijk en overzichtelijk is, biedt ruimte voor meer maatwerk, maar is minder transparant op gebied van wachttijden. Gemeente Overbetuwe geeft aan dat Woonstichting Valburg en de gemeente meer met elkaar kunnen optrekken en standpunten met elkaar delen.

De overige partijen geven aan dat Woonstichting Valburg heel veel doet voor de huurders. Woonstichting Valburg steekt met kop en schouders uit op gebied van service aan de huurders. Dit is volgens hun wel ten koste gegaan van de verduurzaming van het bestaande vastgoed.

4.5.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Woonstichting Valburg naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staat de lijst met genoemde punten op het onderdeel kwaliteit communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	• Zeer tevreden over de wijze van communiceren van Woonstichting Valburg	• Samenwerking met de gemeente. Ze moeten elkaar meer vasthouden en communiceren met elkaar • Woonstichting Valburg steekt erg veel energie in de communicatie, deze energie zou men meer moeten besteden aan de verduurzaming
Woonstichting Valburg	• Steeds meer bewoners zijn bereid om mee te werken in de renovatie. Er doen goede verhalen over ons de ronde, veel communicatie in het begintraject en daardoor 100% medewerking van de huurders • Langer thuiswonen	• Teveel discussie met gemeente en huurdersorganisatie. Woonstichting Valburg is te lang bezig met elkaar te overtuigen en moeten meer zoeken wat we gemeen hebben met elkaar • Het intensiveren van de samenwerking met de gemeente voor mensen die langer thuis willen wonen en voor de eenzamen
Visitatiecommissie	• Iedereen doet mee • Lokale betrokkenheid van Woonstichting Valburg	• Communiceer in dialoog vorm

4.6 Betaalbaarheid

'Betaalbaarheid' heeft als sub thema's:

- huurprijsbeleid;
- kernvoorraadbeleid;
- (overige) woonlasten;
- aanpak huurachterstanden.

4.6.1 De waardering

De belanghebbenden, Woonstichting Valburg en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld betaalbaarheid als volgt:

	Huidig	Gewenst
Huurdersorganisatie Um 't Huus	5	8
Gemeente Overbetuwe	7	8
Gemiddelde overige partijen	7,5	8
Gemiddelde van belanghebbenden	6,5	8
Score van Woonstichting Valburg zelf	7	8
Visitatiecommissie	7	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen gemiddeld de prestaties van Woonstichting Valburg op het onderdeel betaalbaarheid met een gemiddelde van 6,5. Bij de overige partijen ligt de spreiding in de individuele waardering van 7 tot 8.

De huurdersorganisatie Um 't Huus geeft in het individuele externe gesprek een 5. Ze zijn niet tevreden over de betaalbaarheid. Zij vinden dat Woonstichting Valburg haar huren teveel verhoogd heeft terwijl er volgens de huurdersorganisatie Um 't Huus voldoende financiële middelen zijn. Zeker in combinatie met het lage inkomen van de doelgroep had Woonstichting Valburg de huren volgens hun meer moeten afvlakken.

De gemeente Overbetuwe waardeert de prestaties met een 7. Ze is tevreden over de prestaties van Woonstichting Valburg op dit gebied. Gemeente Overbetuwe vindt dat het huurbeleid vroeger gemakkelijker en meer begrijpelijk was. De gemeente Overbetuwe geeft aan dat voor sommige huurders de woningen te duur zijn geworden. Zeker voor wat betreft de nieuwbouwwoningen voor ouderen. Er zou meer gebouwd mogen worden voor ouderen in de kernen van de dorpen. De gemeente Overbetuwe reikt het idee aan dat het splitsen van woningen een oplossing kan zijn voor jongeren, maar dat dit in de praktijk te weinig gedaan wordt. De gemeente Overbetuwe vindt dat Woonstichting Valburg een goed huurachterstandsbeleid voert.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,5. De overige partijen zijn erg tevreden over de prestaties van Woonstichting Valburg. Sommige partijen vinden dat Woonstichting Valburg aan de hoge kant zit met haar huren en zijn er te weinig goedkope 2-kamer appartementen. De prijs/kwaliteitverhouding van de woningen is goed. De overige partijen geven aan dat Woonstichting Valburg veel doet aan het doorstroombeleid, maar mensen zijn moeilijk te bewegen om te verhuizen, omdat ze erg vertrouwd zijn met de omgeving. Ook de overige partijen zien dat Woonstichting Valburg een goed huurachterstandsbeleid voert.

Live-dialoog

Woonstichting Valburg is tevreden op dit onderdeel en geeft zichzelf een 7. Woonstichting Valburg geeft aan dat ze relatief lage huren heeft en dat het huurprijsbeleid uitgebalanceerd is. Ook heeft Woonstichting Valburg veel aandacht besteed aan huurachterstanden en zijn er geen uitzettingen geweest. Woonstichting Valburg wil de schuldenproblematiek meer naar preventie brengen en een beter budgetbeheer toepassen. Verder is de betaalbaarheid van de nieuwbouw nog een punt van aandacht.

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 7,0. Woonstichting Valburg probeert haar huurachterstand zo laag mogelijk te houden door een snelle en persoonlijke benadering bij huurachterstand bij haar huurders. Hierin is ze in de visitatieperiode goed in geslaagd en liggen de huurachterstanden gemiddeld laag. Woonstichting Valburg streeft naar 70% van de maximale redelijke huur (MRH), waarbij 66% onder eerste aftoppingsgrens valt, 15% tussen eerste en tweede aftoppingsgrens en 19% daarboven (maar onder de liberalisatiegrens). Woningen met huur boven

liberalisatiegrens worden bij mutatie in huur verlaagd (huurprijsbeleid 2016). In de visitatieperiode heeft Woonstichting Valburg voor diverse woningen bij mutatie de huur verlaagd, wanneer die hoger was dan 70%. Zo heeft ze 57 woningen bij mutatie onder de liberalisatiegrens gebracht. De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Valburg meer kan sturen op de totale woonlasten en dit meer onderwerp van gesprek kan maken.

In de verdieping van dit onderwerp zijn alleen de tips en tops besproken met elkaar (zie volgende paragraaf).

4.6.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Woonstichting Valburg naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten op het onderdeel betaalbaarheid.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	- Betrokkenheid huurders bij huurachterstand - Burgerinitiatieven	- Meer bouwen, zeker voor de jongeren en minder verkopen - Meer transparantie en beter uitleggen en communiceren
Woonstichting Valburg	- Goed huurprijsbeleid en historische lage huren - Lage huurachterstanden en geen uitzettingen	- Schuldproblematiek naar meer preventie brengen en beter budgetbeheer - Betaalbaarheid van nieuwbouw
Visitatiecommissie	Lage huurachterstanden	Maak woonlasten onderwerp van gesprek

4.7 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders-organisatie	Gemeente	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving	6,0	7,0	7,4	6,8	6,7
• Beschikbaarheid	6,0	7,0	7,8	6,9	
• Betaalbaarheid	5,0	7,0	7,5	6,5	
• Kwaliteit communicatie en relatie Woonstichting Valburg met haar omgeving	5,0	6,0	8,5	6,5	6,5
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					6,6¹

¹ De waardering van de duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving, beschikbaarheid en betaalbaarheid tellen voor 50% mee in het gemiddelde cijfer. Kwaliteit communicatie en relatie met haar omgeving telt voor de resterende 50% mee in het gemiddelde cijfer.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord in hoeverre Woonstichting Valburg haar vermogen optimaal aanwendt - gebaseerd op een onderbouwde visie - ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

In visitatiemethodiek 5.0 worden de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit en beheer: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil;
- de doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering;
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

Experiment

De financiële beoordeling binnen het experiment kan worden beperkt tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat betekent dat (vooralsnog binnen de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk binnen de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel kan (een toelichting op) doelmatigheid betrokken worden bij de beoordeling van de vermogensinzet.

5.1 Financiële continuïteit

Autoriteit Woningcorporaties (Aw)

Volgens de Aw is de financiële continuïteit van Woonstichting Valburg voldoende geborgd. Dit blijkt onder andere uit de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). Woonstichting Valburg voldoet aan de financiële normen en de toezichteisen van het Aw. Eventuele opmerkingen en aanbevelingen van de Aw worden opgevolgd en hier wordt intern voldoende op toegezien.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Volgens het WSW is de financiële continuïteit van Woonstichting Valburg voldoende geborgd. Woonstichting Valburg voldoet aan de kredietwaardigheidsoordelen van het WSW en de externe normen van de financiële ratio's (ICR, DSCR, solvabiliteit en loan-to-value).. Woonstichting Valburg heeft jaarlijks een positief kredietwaardigheidsoordeel ontvangen van het WSW en is er financieringsruimte.

Conform het experiment wordt op dit onderdeel geen beoordeling gegeven en verwezen naar de oordelen van Aw en het WSW.

5.2 Doelmatigheid

In de volgende tabel zijn de gemiddelde bedrijfslasten van Woonstichting Valburg weergegeven:

Aedes benchmark (gemiddelde bedrijfslasten per vhe)	Verslagjaar 2014	Verslagjaar 2015	Verslagjaar 2016 ²
Woonstichting Valburg	€ 833	€ 900	€ 937
Referentiegroep	€ 951	€ 904	Niet bekend
Landelijk	€ 923	€ 853	€ 790

Het onderdeel doelmatigheid wordt niet beoordeeld in het kader van het experiment, maar komt terug in de volgende paragraaf 5.3 vermogensinzet. In de Aedes benchmark van 2017 (over verslagjaar 2016) scoort Woonstichting Valburg een C op bedrijfslasten per Vhe (937,- per Vhe). Een C-klasse wil zeggen dat de woningcorporatie relatief hogere bedrijfslasten dan corporaties in een gelijke grootteklasse. De hogere bedrijfslasten in het verslagjaar 2016 worden veroorzaakt door incidentele kosten. In het verslag jaar 2015 (€ 900 per vhe) en 2014 (€ 833 per vhe) zat Woonstichting Valburg nog in de B-klasse. De B-klasse wil zeggen dat de corporatie gemiddeld scoort in de bedrijfslasten ten opzichte van corporaties in een gelijke grootteklasse. In het verslagjaar 2013 zat Woonstichting Valburg nog in de A-klasse (€ 767 per vhe, buiten de visitatieperiode) en behoorde zij tot de groep met de laagste bedrijfslasten.

5.3 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De belangrijkste instrumenten die volgen of de vermogenspositie aansluit bij de beoogde koers en strategische doelstellingen zijn de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de management-rapportages, het jaarverslag en de toezichtsoordelen van de Aw.

Woonstichting Valburg heeft de afgelopen jaren haar vermogen voornamelijk ingezet voor de verbetering van de kwaliteit van haar woningbezit. Zij heeft dit onder andere gedaan door voor veel woningen de kwaliteit te verhogen. Ook heeft ze de energie-index van de woningen verlaagd van 1,83 in 2014 naar 1,59 in 2017. Verder heeft ze haar vermogen ingezet voor een aantal nieuwbouwprojecten zoals het H2O in Oosterhout. In de visitatieperiode heeft ze haar vermogen voldoende ingezet voor de maatschappelijke opgaven (kwaliteit inclusief verduurzaming en beschikbaarheid).

In de normen die Woonstichting Valburg hanteert om te bepalen welk deel van haar vermogen ze kan inzetten voor de maatschappelijke opgaven is ze niet overdreven voorzichtig. Zo hanteert ze voor de ICR (verhouding operationele kasstroom en rentelasten) een interne norm van minimaal 1,8 (externe norm is > 1,4) en voor de loan-to-value (verhouding leningen en bedrijfswaarde van het woningbezit) een interne norm van 65% (externe norm < 75%). De onderbouwing van deze interne normen is gedegen, maar kan beter gecommuniceerd worden richting haar belanghebbenden. Zeker naar de huurdersorganisatie Um 't Huus, in het licht van de verschillen in opvatting over de inzet van het vermogen. Woonstichting Valburg kan in het jaarverslag haar vermogensinzet meer transparant maken naar de onderdelen kwaliteit inclusief verduurzaming, betaalbaarheid en beschikbaarheid en hier een visie op formuleren. Zo kan er meer dialoog ontstaan met de belanghebbenden over de (toekomstige) inzet van het vermogen. Ook kan ze haar belanghebbenden meer en explicieter betrekken bij de keuzes hierin.

² Bij het schrijven van dit visitatierapport waren de resultaten over het verslagjaar nog niet bekend.

De scores in de Aedes benchmark laten zien dat Woonstichting Valburg in 2014 en 2015 beter scoorde op de gemiddelde bedrijfslasten dan de referentiegroep. In 2017 scoort ze slechter dan de referentiegroep. De C-score in 2017 wordt veroorzaakt door incidentele kosten (ICT, Woningwet). De verwachting van Woonstichting Valburg zelf is dat bedrijfslasten voor de komende jaren dalen, omdat er geen incidentele kosten meer verwacht worden. De visitatiecommissie constateert dat de doelstellingen op gebied van bedrijfslasten concreter geformuleerd kunnen worden.

5.3.1 Oordeel vermogensinzet

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Woonstichting Valburg met een 6,0. Ze voldoet aan het ijkpunt omdat ze de inzet van haar vermogen in de visitatieperiode voldoende heeft ingezet voor de maatschappelijke opgaven. Woonstichting Valburg kan in het jaarverslag haar vermogensinzet transparanter maken naar de onderdelen betaalbaarheid, verduurzaming en beschikbaarheid en hier een visie op formuleren. Woonstichting Valburg kan haar doelstellingen op gebied van bedrijfslasten meer concreet formuleren

5.4 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Woonstichting Valburg met een 6,0.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
• Financiële continuïteit	30%	-
• Doelmatigheid	30%	-
• Vermogensinzet	40%	6
Eindoordeel presteren naar vermogen		6,0

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie. Verder heeft de visitatiecommissie in het kader van het experiment haar oordeel mede gebaseerd op de recente governance-inspectie van de Aw.

6.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act'. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden.

Plan

Plan/visie

In de gevisiteerde periode werkt Woonstichting Valburg met het ondernemingsplan 2011 – 2015 (Samen goed wonen) en het bedrijfsplan 2014 -2018. In het bedrijfsplan 2014 – 2018 heeft Woonstichting Valburg zich drie ambities gesteld:

1. De huurders blijven tevreden over de technische kwaliteit van de woning
2. De huurders kunnen de woning blijven betalen
3. De huurders kunnen voor hen een geschikte woning vinden

Het ondernemingsplan en het bedrijfsplan 2014 – 2018 zijn uitgewerkt in heldere ambities en strategieën die goed aansluiten bij de opgaven in haar woningmarkt. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen na consultatie van de belangrijkste belanghebbenden zoals de gemeente Overbetuwe en de huurdersorganisatie Um 't Huus. Op basis van het bedrijfsplan 2014 -2018 stelt Woonstichting Valburg jaarlijks een jaarplan op. Het bedrijfsplan en de jaarplannen zien er strak, beknopt en concreet uit. Woonstichting Valburg heeft het bedrijfsplan uitgewerkt naar een uitgebreid en gedegen strategisch voorraadbeleid (SVB). In het strategisch voorraadbeleid is op basis van een uitgebreide analyse van de woningmarkt en haar eigen vastgoed een wensportefeuille geformuleerd tot aan 2026. Dit leidt tot een heldere transformatieopgave van het huidige woningbezit.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel 'Visie' in Besturing/Plan met een 7. Woonstichting Valburg voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt vanwege de heldere ambities en strategieën die aansluiten bij de opgaven in haar woningmarkt.

Plan/Vertaling doelen

De geformuleerde ambities in het ondernemingsplan en het bedrijfsplan 2014 – 2018 en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn door Woonstichting Valburg uitgewerkt naar concrete doelen. Er is een eenduidige koppeling tussen het bedrijfsplan, de tertaalrapportages en het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat de harde doelen op het gebied van beschikbaarheid en kwaliteit woningen ruim voldoende concreet geformuleerd zijn. In het Strategisch Voorraadbeleid zijn de doelen concreet benoemd en doorvertaald per complex. De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Valburg ook doelen heeft geformuleerd op gebied van leefbaarheid en kwaliteit van communicatie, maar deze zijn minder concreet en meetbaar.

Het onderdeel 'Vertaling doelen' in Besturing/Plan waardeert de visitatiecommissie daarom met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt voor de uitgebreide en gedegen doorvertaling naar het strategisch voorraadbeleid. Er is sprake van een eenduidige koppeling tussen het bedrijfsplan, tertaalrapportages en het jaarverslag. Op gebied van de zachtere doelen zoals leefbaarheid kunnen de doelen meer concreet en meetbaar gemaakt worden.

Gemiddeld scoort Woonstichting Valburg daarmee in Besturing/Plan een 7,0.

Check

Woonstichting Valburg werkt met managementrapportages (maandelijks) en tertaalrapportages als verantwoordingsinstrumenten. De managementrapportages en tertaalrapportage kennen een vaste en heldere indeling die overeenkomt met het bedrijfsplan en de jaarplannen. Per doelstelling wordt aan de hand van een stoplicht aangegeven of de doelstelling al dan niet gerealiseerd is. Verder worden in de tertaalrapportages de kasstromen gemonitord. De management- en de tertaalrapportage geven een goed en compleet beeld over de voorgenomen volkshuisvestelijke en financiële prestaties van de Woonstichting Valburg. Afwijkingen worden kort en bondig toegelicht. De rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden in de verschillende geledingen gebruikt als bron van informatie en sturing. De jaarverslaglegging volgt grotendeels dezelfde indeling als het bedrijfsplan en de tertaalrapportages. De geformuleerde doelen en ambities in het bedrijfsplan en de jaarplannen kunnen daardoor makkelijk en aantoonbaar gevolgd worden.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Besturing/Check met een 7. Woonstichting Valburg voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt, omdat de tertaalrapportages en het jaarverslag een eenduidige relatie hebben met het bedrijfsplan en de jaarplannen. De geformuleerde doelen, strategieën en maatregelen in het bedrijfsplan kunnen daardoor goed gevolgd worden.

Act

Op basis van de diverse maandrapportages, tertaalrapportages en jaarverslaggeving stuurt Woonstichting Valburg bij als zij afwijkingen constateert. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd om de doelstelling of activiteit alsnog te realiseren. Verder wordt in het jaarverslag een overzicht gegeven van de geleverde prestaties. Op basis hiervan worden vervolgacties geformuleerd voor het komende jaar. De Aw constateert in de Governance-inspectie van Aw, dat Woonstichting Valburg voor het project Hoge Hof eerder had kunnen bijsturen.

We beoordelen de prestaties van Woonstichting Valburg op dit onderdeel met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt en omdat ze voldoende bijstuurt bij op basis van haar maandrapportages, tertaalrapportages en jaarverslaggeving. Voor het project Hoge Hof had Woonstichting Valburg eerder kunnen bijsturen.

6.2 Intern toezicht

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen

De raad van Woonstichting Valburg bestaat uit 5 mannen. Twee personen zijn benoemd op de zogeheten huurderszetels. De raad bestaat uit mensen met kennis en ervaring in bestuur/politiek, volkshuisvesting, zorg, vastgoed, financiën, juridische zaken en innovatie. Er is diversiteit in deskundigheid, maar op ander gebieden zoals man/vrouwverdeling en leeftijd is die er minder. Woonstichting Valburg beschikte in de visitatieperiode over een profielschets voor de raad. De samenstelling van de raad komt overeen met hetgeen in de profielschets wordt beoogd. De leden van de raad zijn aantoonbaar geworven buiten de eigen kring. Alle leden zijn lid van de VTW en er zijn afspraken gemaakt over de educatie. De behaalde PE punten worden gepubliceerd in het jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt Woonstichting Valburg op dit onderdeel met een 6. Men voldoet aan het ijkpunt. De raad heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestings-aangelegenheden en financiële expertise. De raad werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. De raad besteedt voldoende aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

Rolopvatting van de Raad van Commissarissen

De raad van Woonstichting Valburg is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord en hanteert de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad en bestuurder is open, zakelijk en professioneel genoeg om elkaar aan te spreken.

De raad heeft voldoende beeld op welke wijze zij haar toezichthoudende rol adequaat kan uitvoeren. Ze houdt hierbij voldoende afstand naar de bestuurder en de organisatie. De afstand naar de organisatie is ook regelmatig onderwerp van gesprek in de raad. De raad stuurt adequaat op de informatie die ze nodig heeft om toezicht te houden en om te bepalen of de organisatie op koers ligt. Begin 2018 (buiten de visitatieperiode) heeft de raad een visie opgesteld voor goed toezicht. Hierbij kijkt ze naar vijf aspecten zoals 1) bestaansgrond en identiteit 2) doeleinden, strategie, risico's en beleid 3) wet- en regelgeving, 4) functioneren bestuurder en 5) functioneren intern toezicht. Op basis van deze vijf aspecten heeft zij haar toetsingskader meer concreet geformuleerd. Vóór deze periode was het toetsingskader minder concreet.

De raad onderhoudt regelmatig contacten met de ondernemingsraad en met de belanghebbenden zoals de huurdersorganisatie Um 't Huus en de gemeente Overbetuwe. Dit alles met inachtneming van de rol van de raad en op gepaste afstand. In de praktijk werkt de raad met drie commissies: een financiële auditcommissie, een auditcommissie projectontwikkeling en de remuneratiecommissie. In de financiële auditcommissie neemt een lid van de raad deel, de bestuurder en de coördinator financiën. De commissie kwam in de visitatieperiode jaarlijks minimaal één keer bijeen. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren de jaarrekening, tertaalrapportages, treasuryjaarplan, meerjarenbegroting en de managementletter accountant.

Woonstichting Valburg is vanwege haar omvang niet verplicht om een onafhankelijke controller te benoemen. Ondanks dit gegeven heeft Woonstichting Valburg haar coördinator financiën benoemd als controller. De coördinator financiën is aanwezig tijdens de vergaderingen van de raad en de overleggen van de raad met de accountant. Het risico bestaat dat er onvoldoende functie scheiding ontstaat tussen de functie van coördinator financiën en de functie van controller. Daarom heeft de raad de positie van de coördinator financiën als onafhankelijke controller in 2018 versterkt, door ontslagbescherming en door de controller minimaal één keer per jaar met de raad – zonder aanwezigheid van de bestuurder – te laten vergaderen.

Verder werkt de raad met een auditcommissie projectontwikkeling. Deze commissie heeft als doel het ondersteunen en adviseren van de raad in hun rol als toezichthouder op gebied van gebiedsontwikkeling, projectontwikkeling, renovatieprojecten en het benoemen van risico's. De commissie bestaat uit een lid van de raad, de bestuurder en de projectleider en vergadert minimaal één keer per jaar. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn investeringsvoorstellen, beoordeling risico's in de projectenportefeuille en het strategisch voorraadbeleid.

De raad is werkgever van het bestuur. Zoals aangegeven heeft de raad een remuneratiecommissie ingesteld, die jaarlijks het functioneren van de bestuurder beoordeelt. De remuneratiecommissie bestaat uit twee leden van de raad. De beloning van de bestuurder en de raad is conform de richtlijnen van het WNT.

We beoordelen de prestaties van Woonstichting Valburg op dit thema met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat de raad een heldere visie heeft en aantoonbaar heeft vastgelegd op welke wijze zij haar toezichthoudende, klankbord- en werkgevers-rol uitoefent. Ook heeft ze ruim voldoende aandacht voor het onderhouden van contacten met de belanghebbenden van Woonstichting Valburg.

Zelfreflectie

In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren jaarlijks besproken. In de jaren 2014 – 2015, 2016 heeft de zelfevaluatie zonder en in 2017 met externe begeleiding plaatsgevonden. In de jaren 2014 en 2015 wordt in de (verslagen van de) zelfevaluatie minder ingegaan op het individuele functioneren van elk lid en er worden niet altijd concrete maatregelen benoemd ter verbetering. In 2016 heeft de raad gebruik gemaakt van een instrument van Rijksuniversiteit Groningen voor de zelfevaluatie. Dit onderzoek is gericht op hoe de samenstelling van de RvC optimaal kan bijdragen aan de implementatie en naleving van de Governancecode Woningcorporaties 2015. In de zelfevaluatie 2017 met externe begeleiding worden er wel concrete verbetermaatregelen genoemd. De visitatiecommissie constateert dat er binnen de raad een open cultuur is dat individuele leden aangesproken worden op hun functioneren.

We beoordelen Woonstichting Valburg op dit punt met een 6. De raad voldoet aan het ijkpunt, omdat er jaarlijks een zelfevaluatie plaatsvindt.

Toetsingskader

De raad heeft in de visitatieperiode geen expliciet vastgelegd toetsingskader gehanteerd. De raad toetst wel zichtbaar de voorstellen (zie notulen raad) van het bestuur aan het ondernemingsplan, bedrijfsplan, het strategisch voorraadbeleid, wet- en regelgeving, het Reglement Financieel Beleid en Beheer, de Governancecode en de verschillende statuten en het reglement van de organisatie. Dit doet ze impliciet en op basis van haar kennis en ervaring. Inmiddels heeft de raad in 2018 haar toetsingskader expliciet vastgelegd in de notitie visie op goed toezicht.

We beoordelen Woonstichting Valburg op dit onderdeel met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt. Woonstichting Valburg had weliswaar geen toetsingskader, maar voorstellen werden zichtbaar getoetst. Inmiddels heeft de raad het toetsingskader expliciet vastgelegd.

Toepassing Governancecode

Woonstichting Valburg hanteert de Governancecode. Afwijkingen van de Governancecode worden in het jaarverslag toegelicht. Zo staat in het jaarverslag dat Woonstichting Valburg voldoet aan alle bepalingen van de Governancecode. Ze wijkt op één enkel punt gemotiveerd af, namelijk de benoemingstermijn van de bestuurder. Deze benoeming voor onbepaalde tijd heeft plaatsgevonden voor de invoering van de Governancecode.

De Governancecode wordt door Woonstichting Valburg jaarlijks geëvalueerd. Op de site van Woonstichting Valburg is de volledige governancestructuur beschikbaar zoals de statuten, reglement, rooster van aftreden, profielschets, integriteitscode klokkenluidersregeling, bestuursreglement en het visitatierapport.

We beoordelen de prestaties van Woonstichting Valburg met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze voldoet aan alle bepalingen in de Governancecode en Woonstichting Valburg heeft de volledige governancestructuur op de website vermeld.

6.3 Externe legitimering en verantwoording

Externe legitimatie

De visitatiecommissie vindt dat Woonstichting Valburg voldoende gelegitimeerd is in haar omgeving. Woonstichting Valburg heeft in haar jaarverslag beschreven wie haar belanghebbenden zijn en op welke wijze samengewerkt wordt. Woonstichting Valburg heeft met de huurdersorganisatie Um 't Huus, de gemeente, zorginstellingen en diverse maatschappelijke organisaties structureel overleg. Woonstichting Valburg betreft haar belanghebbenden actief bij het opstellen van haar beleid en informeert haar belanghebbenden bij de realisatie van haar beleid. Zo ontvangen de huurdersorganisatie en gemeente Overbetuwe de tertaalrapportages van Woonstichting Valburg. Ook de raad heeft op gezette tijden contacten met diverse belanghebbenden zoals de huurdersorganisatie Um 't Huus, gemeente en OR.

De communicatie met de huurdersorganisatie Um 't Huus en de gemeente Overbetuwe verloopt echter niet altijd effectief. Woonstichting Valburg betreft sinds de invoering van de Woningwet de

huurdersorganisatie Um 't Huus in de jaarlijkse cyclus van voorgenomen werkzaamheden, het bod en de prestatieafspraken. De huurdersorganisatie Um 't Huus heeft de prestatieafspraken met de gemeente Overbetuwe en Woonstichting Valburg onlangs niet ondertekend, omdat de huurdersorganisatie Um 't Huus vindt dat ze onvoldoende gehoord wordt op de punten die zij belangrijk vindt. Met de gemeente is er een verschil van inzicht over het aantal toe te voegen sociale huurwoningen. Met de overige maatschappelijke partners is de relatie goed.

Woonstichting Valburg scoort op dit onderdeel een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt, omdat Woonstichting Valburg haar belanghebbenden actief betreft bij het opstellen van beleid en informeert haar belanghebbenden bij de realisatie van het beleid. De communicatie met de huurdersorganisatie Um 't Huus en de gemeente is niet effectief.

Openbare verantwoording

Met betrekking tot de openbare verantwoording constateert de visitatiecommissie dat Woonstichting Valburg alle relevante informatie met betrekking tot de voorgenomen en gerealiseerde prestaties beschrijft in het jaarverslag. Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde prestaties en is zeer goed leesbaar. Woonstichting Valburg heeft in 2015 ook een prijs gewonnen voor het meest transparante jaarverslag. In het jaarverslag zijn de nevenfuncties van bestuurder en commissarissen vermeld. De informatie voor de huurders is overzichtelijk en toegankelijk op de website.

We beoordelen de prestaties van Woonstichting Valburg met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt pluspunten omdat alle voorgenomen en gerealiseerde prestaties in samenhang zijn gepubliceerd in het jaarverslag. Verder is het jaarverslag zeer goed leesbaar en ze heeft een prijs gewonnen voor het meest transparante jaarverslag.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Woonstichting Valburg over het algemeen met een 6,6.

Governance			Oordeel	Weging	Gemiddeld
• Besturing	Plan	7	7	33%	6,7
		7			
	Check		7		
	Act		6		
• Intern toezicht	Functioneren RvC		6,3	33%	6,1
	• Samenstelling	6			
	• Rolopvatting	7			
	• Zelfreflectie	6			
	Toetsingskader		6		
	Toepassen Governancecode		6		
• Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		6	33%	7,0
	Openbare verantwoording		8		
Eindoordeel Governance					6,6

Deel III Bijlagen

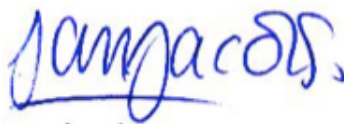
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Valburg in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Woonstichting Valburg hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
		
Amersfoort,	31-03-2018	Joos Jacobs, Directeur Pentascopel

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Valburg in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Valburg hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	31-3-2018	 Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Valburg in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ruud Pijpers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Valburg hebben.

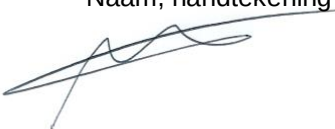
Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	31-3-2018	 Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Adriaan de Man

Adriaan de Man verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Valburg in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Adriaan de Man heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Adriaan de Man geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Adriaan de Man geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Valburg hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	31-3-2018	 Adriaan de Man

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs

Pentascopel Joos Jacobs Woonplaats : Maastricht Geboortedatum : 16-01-1959	Curriculum Vitae	
Ervaring bij: Woningcorporaties • Visitaties (voorzitter visitatiecommissie) • Voorzitter stakeholders-dialogen • Organisatie-ontwikkeling • Effectiviteit en efficiency • Fusiebegeleiding Gemeente & overheid • Samenwerking corporaties en prestatieafspraken • Projectleiding Provincie Limburg Industrie • Training en advies • Mobiliteit-reorganisatie begeleiding Arbeidsmarkt • Toekomstscenario gemeente Maastricht Brainport Eindhoven • Shared facility center • Teamsamenstelling Zorginstellingen • Implementatie nieuw beleid	Persoonlijk profiel Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt." Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt". Specialiteit Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht. Ontwikkeling Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.	Rollen: • Voorzitter dialogen/symposia • Interim manager • Programma-manager • Voorzitter visitatie-commissie • Sparring partner

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascop

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)
Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties

(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

.

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolkien 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabiTask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomanagement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties

CV Adriaan de Man



Curriculum Vitae

drs Adriaan de Man

Woonplaats : Amstelveen
Geboortedatum : 19 februari 1964



Ervaring in:

Handel & Industrie

- Delft Instruments
- Volker Wessels
- NRG

Zakelijke Dienstverlening

- De Baak
- ABN Amro
- TNT Post
- ING
- Rabo Bank
- Programma Groeiversneller

MKB

- Zorgintermediair
- Jutten Simulation
- Escape Mobility Center
- ZON Energie

Overheid

- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Rotterdam
- Provincie Friesland
- Rijkswaterstaat
- ILT

Onderwijs

- Universiteit van Amsterdam

ICT

- SAP
- Reasult

Zorg

- Stichting MEE

Woningcorporaties

- Dunavie Katwijk
- Zayaz Den Bosch

Persoonlijk profiel

'Als je blijft geloven wat je altijd geloofde, zul je blijven denken wat je altijd al dacht en zul je blijven krijgen wat je altijd al kreeg'

Als trainer/coach wil Adriaan mensen inspireren en prikkelen om uit hun comfortzone te treden en daarmee hen verder te helpen ontwikkelen en nieuwe mogelijkheden zien. Hij verbindt daarbij gevoel en ratio, bovenstroom en onderstroom, persoonlijke ontwikkeling en team/organisatie ontwikkeling, toekomst ambitie en werken in het hier en nu. En gaat daarbij op zoek naar 'Neue Kombinationen' in zowel het verbinden van mensen, ideeën en processen. Zijn werkgebieden zijn hoofdzakelijk leiderschap, ondernemerschap en team/organisatie ontwikkeling.

Vanuit een scherp observatievermogen kan Adriaan snel teruggeven wat er speelt bij individuen en/of teams en vanuit die duidelijkheid werken aan meerwaarde voor iedereen. Hij gebruikt daarvoor onder ander de door hemzelf ontwikkelde vorm 'schaduwcoaching'.

Als creatieve en ondernemende doener is Adriaan uitermate geschikt voor het opstarten en neerzetten van grootschalige projecten. Dat kunnen o.a. internationale congressen zijn, meerjarige leerprogramma's en/of inspiratie&actie events. Hij heeft daarin een groot internationaal netwerk opgebouwd van inspirerende mensen.

Gespecialiseerd in

Strategie | Ondernemerschap | Leiderschap & Teamontwikkeling

Opleiding

- Universiteit van Amsterdam, Politicologie (Bestuurskunde/Organisatiekunde 1983 - 1991)
- Jeanne d' Arc lyceum, Maastricht (1976-1983)

Ervaring

Pentalancer/Sr. Consultant bij Pentascope (2015 - nu)

Pentascopel is een implementatiebureau voor duurzame verandering. Wij leren mensen en (deel)organisaties beter samen te werken. Dat doen we vanuit onze drie expertisegebieden strategie, processen en cultuur en met een pragmatisch en mensgerichte aanpak. Het resultaat is winst voor alle stakeholders.

Van 2016 tot nu is Adriaan o.a. leermanager, trainer en coach in de leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap van de gemeente Amsterdam. Doel van deze leergang is het verder professionaliseren van de nieuwe rol van ambtelijk opdrachtgevers door de gehele stad in een leerprogramma dat zich zowel richt op inhoudelijk als persoonlijk vraagstukken en resultaatgericht werken. Het programma van deze leergang is mede gebaseerd op ImplementatieKunst.

Rollen

- Programmamanager / Leermanager
- Projectleider
- Trainer/Coach
- Schaduwcoach

drs Adriaan de Man

Op basis van deze leergang heeft hij samen met collega's begin 2017 een korte 3 daagse training Opdrachtgeverschap voor de Provincie Friesland verzorgd.

Adriaan is trainer/facilitator bij de training Inspirerend Leiderschap voor hoger en middenmanagement bij Rijkswaterstaat.

Daarnaast is hij aangesloten bij het visitatie-team van Pentascope dat maatschappelijke visitaties van Woningcorporaties verzorgt.

Nu&Verder: (2010 tot nu)

Tot 2016 deed Adriaan van uit zijn eigen bedrijf opdrachten voor de Baak als trainer, coach en intervisiebegeleider in o.a. het Programma Groeiversneller. Daarnaast verzorgde hij in andere trainingsprogramma's van de Baak onderdelen als trainer ondernemerschap, teamontwikkeling, succesvol beïnvloeden 'hoe houd je de regie?' en denkvoorkeurstijlen als basis van succesvolle teamontwikkeling.

Daarnaast heeft hij voor diverse klanten workshops gegeven over teamontwikkeling, organiseren van groei en beïnvloeden.

Schaduwcoach: waarin hij mensen 'schaduw' als observator en coach in effectiever communiceren, zowel verbaal als non-verbaal, gedurende hun werkzaamheden (2014 tot nu)

Internationaal Leiderschapsprogramma op basis van Mindfulness & Meditatie (2014 & 2015)

Mede-oprichter van Stichting Werklust: een netwerk waarin wij mensen helpen om hun droom(baan) te realiseren. Sinds 2011 organiseren wij regelmatig creatiesessies, welke Adriaan begeleidt als facilitator (www.stichtingwerklust.nl)

Mede-oprichter van Stichting Bewegende Beelden waarin vanuit de Hart, Hoofd en Handen verbinding allerlei activiteiten worden georganiseerd om met elkaar een mooiere wereld te maken, waaronder een jaarlijks festival sinds 2009 en maandelijkse huiskamerdiners (www.bewegende-beelden.nl)

Coach businessplan wedstrijd New Venture (www.newventure.nl) (2001-2015)

Coach en trainer teamontwikkeling bij Minor Entrepreneurship bij Universiteit van Amsterdam (2011-2014), waarin hij groepen studenten gedurende half jaar begeleidde in de ontwikkeling van een idee naar een ondernemersplan.

Organisator Social Venture Network Europe conferentie (2011& 2012), een bijeenkomst voor koplopers in het creëren van duurzame en sociale wereld

Programmamaker de Baak (2000 - 2010)

Als programma maker was Adriaan verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van diverse internationale trainingsprogramma's zowel open als incompany.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Position Paper Woonstichting Valburg
Bedrijfsplan 2014 - 2018, 2015, 2016, 2017
Ondernemingsplan 2011- 2015
Jaarverslag 2014, 2015, 2016
Prestatieafspraken 2015, 2018
Prestatieovereenkomst 2011 - 2015
Corporaties in Perspectief (CiP) 2014, 2015, 2016
Aedes Benchmark 2014, 2015, 2017
Visitatierapport Woonstichting Valburg 2010 - 2013
Benchmark 2016
Betaalbaar wonen in beeld onderzoek stadsregio Arnh Nijm
Han Onderzoek Langer Thuis Wonen Bijlagen
Incasso procedure 120629
Onderzoeksrapport Langer Thuis Wonen
Startnotitie Huisvestingswet 2015 KANRegio
Stichting Philadelphia – Woonlocatie De Grip Zetten
Verslag overleg Roadmap verduurzaming 8 mei 2014
Woonjournaal juli en december, 2014, 2015, 2016, 2017
Huurprijsontwikkeling 2018
Agressieprotocol 2017
Beleid 60+ verhuizen definitief
Brief nieuwbouwprioritering aan gemeente
Financieel beleid 2014 def
Geactualiseerd Verkoopbeleid 2017
Getekende opdracht prestatiecontract schilderwerk 2015 Zetten
Gewijzigd Reglement Financieel beleid & Beheer 21 sept 2017
Reglement Financieel Beleid & Beheer 2016
Huurprijsbeleid WSV
ILT – Goedkeuring gewijzigd Financieel beleid & Beheer 21 sept 2017
Intentieovereenkomst Zorgcentrum De Hoge Hof
Klachtenprocedure
Onderhouds-ABC(1)
Overeenkomst 2017 Mattijssen Oosterhout
RE schuldhulpverleningsconvenant
Statuten WSV dd 13-04-2017
SVB 2016 definitief
Tuinbeleid dec 2016
Verkoopbeleid 010114
VVE Beleid def april 2017
Eindpresentatie woonoverlast 150226
Eindrapportage H2O Hoge Hof, 1 april & 2 april 2016
Eindrapportage H2O
Eindrapportage Keuzethuiswoning
Eindrapportage P59 April 2016
Maandrapportage Valburg 01, 02, 04, 05, 07, 08, 09, 10, 12 2014
Maandrapportage 04, 12, 2015
Maandrapportage 02, 12 2016
Maandrapportage Augustus, September, Oktober 2017

Rapportage semester 1 2014
 Rapportage Tertaal 2 2014
 Tertaalrapportage T2 2016
 Tertaalrapportage 1-2017 definitief, 2-2017 definitief
 Tuinbeleid 170930 evaluatie en afspraken
 0.L1893 bestCFVMin.2014
 1.L1893 bestWSW 2014(NRV3341)
 2.L1893 bestWOZ 2014 (NRV3341)
 4.L1893 geleideform 2014 (NRV3341)
 Accountantsverslag 2014 Woonstichting Valburg
 B.1.0. Definitief Assurance rapport bij naleving wet- en regelgeving, d.d. 1-7-2016
 BDO-bevestiging bij overz. Verantw. Bij BBSH 2014
 BDO- rapport inz spec werkz. Heden WSW kasstroom 2013
 Bevestiging bij jaarrekening 2014 BDO
 BTB accountantsverslag 2015
 BTB assurance rapporten verslagjaar 2015
 BTB controle verklaring jaarrek 2015
 D.1.0. definitief rapport feitelijke bevindingen d.d 1-7-2016
 Managementletter 2014
 Managementletter 2015
 Woonstichting Valburg def. Accountantsverslag 2016
 Begeleidend document bij Meerjarenbegroting 2018 C-team versie 5 RVC
 Begroting 2014
 Meerjarenbegroting 2014 – 2018, 2015 – 2019
 Begeleidend document bij Meerjarenbegroting 2017 C-team versie RVC
 Meerjarenbegroting 2017 – 2026 versie 2.0
 MJB 2018 diverse overzichten versie 5
 CFV correctie in bijlage toezicht 2014
 DPI 2014, 2015, 2016, 2017; P-Toetsen 2014, 2017
 C.1.0. Definitief Assurance rapport bij de dVi d.d. 1-7-2016
 DVI Bestuursverklaring opvraag verantwoordingsinformatie verslagjaar AW 2015
 DVI Bijlage controletoeetsen verantwoordingsinformatie verslagjaar 2015 Corpodata
 DVI verantwoordingsinformatie verslagjaar 2015 WSW (inzet onderpand, WOZ-waarde)
 DVI 20158, bevestiging Valburg
 dVi2014_L1893 Assurance def
 dVi2014_L1893 def
 dVi2015_L1893 Rapportage Assurance versie 5 def
 dVi2015_L1893 volledige versie 3 def
 dVi2015_L1893 P-toetsen versie 4 def
 dVi2016_L1893 Assurance def, bestuursverklaring, bijlage controletoeetsen, P-toetsen, volledig rapport
 BTB Assurance rapport DVI 2016, rubriek B
 ILT goedkeuring reglement financieel beleid
 ILT governane inspectie 27 sept 2017
 ILT goedkeuring addendum bij reglement financieel beleid en beheer
 ILT Oordeelsbrief 2014, Oordeelsbrief 2016 RvC, oordeel staatssteun en passendheidsnorm
 18012018_132229, Oordeelsbrief bestuur 2016
 ILT vrijstellingsbesluit inz. DAEB en niet DAEB
 KPI Streefwaarden en presentatie indicatoren 160719 def
 WSV Aanbiedingsbrief jaarstukken 2014
 WSV Assurance rapport 2014 naleving specifieke wet- en regelgeving
 WSV controleverklaring 2014, wg 2014
 WSV jaarrekening 2014 gewaarmerkt
 WSV reglement financieel beleid en beheer def
 WSV treasurystatuut versie 3 def
 WSW borgingsplafond op basis van dPi2015_18012018_134000
 160915 Actielijst vergaderingen Um 't Huus

160915 Huurdersorganisatie Notulen 15-09-2016
170124 Actielijst vergadering 17 januari 2017
170124 Notulen
170403 memo tone of voice
171019 Actielijst vergadering 19 oktober 2017
20170403 visie missie cs
Aantekeningen memo
Afsprakenlijst 160706
Samenwerkingsovereenkomst WSV – Huurdersorganisatie
Sociaalplan projectmatig onderhoud en verbetering
Vragenlijst verhuisde doorstromers HU-0846, HU-1293, HU-1308, HU-1495, NOM Venus 10, NOM Venus 12, NOM Venus 14, NOM Venus 16
Agenda rvc van 140127 t/m 180129
Verslag rvc van 140127 t/m 171120
Zelfevaluatie RvC 2014, 2016, 2017
Zelfevaluatie rvc bijdrage DB 150323
B&W kennismakingsbijeenkomst 23 februari 2016
Besluiten rvc 201609
ILT Governance inspectie sept 2017
Jaarlijks overleg RvC en College B&W januari 2017
Mandaatregeling (1)
Reglement RvC
RvC Uth DB verslag 02-07-2015
Samenstelling RvC
Thema Agenda rvc 150928, plus pres doc
Thema overleg141027 duurzaamheid en energie;
Thema overleg141027_mj
Thema overleg141027
Thema overleg 161219
Themaoverleg rvc 141029 PBL Hoofdconclusies
2014 Herveld Mattijssen Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk
2014 Zetten en Andelst Prins Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk
2015 Herveld Venus en Saturnus Mattijssen Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk
2015 Oosterhoud en Herveld Mattijssen Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk
2016 de Hoge Hof Zorgcentrum Mattijssen Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk
2016 Zetten Prins Overeenkomst Prestatie gericht vastgoedonderhoud schilderwerk

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers interviews

Naam	Functie
Dhr. T.Koudijs	Voorzitter Raad van Commissarissen
Dhr. P. van Buul	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. T. Hermsen	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. R. Hartogh Heys	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. T. van der Wal	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. M. Jansen	Directeur-bestuurder
Dhr. M. Meijland	Coördinator Financiën
Mw. I. den Hartog	Coördinator Technische Dienst
Mw. S. Vrieling	Coördinator Wonen
Mw. E. Van Ree	Woonconsulent
Dhr. R. Swartjes	Projectleider
Mw. J. Fransen	Medewerker Wonen
Dhr. F. Roeloefs	Coördinator ICT

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. J. van Baal	Wethouder	Gemeente Overbetuwe
Mw. E. Goossen	Beleidsmedewerker	Gemeente Overbetuwe
Mw. W. Seinhorst	Voorzitter	Um 't Huus
Dhr. R. van Zoolingen	Bestuurslid	Um 't Huus
Dhr. D. Hoogland	Directeur-bestuurder	Woningcorporatie Vryleve
Dhr. H. Kielstra	Secretaris	De Loohof
Dhr. R. Geerts	Directeur	Forte Welzijn
Mw. G. Langhout		Buurtbemiddeling
Mw. M. de Vries	Voorzitter	Dorpsraad Oosterhout
Dhr. P. De Wit		VvE
Mw. S. van Ralen	Aannemer	van Ralen & Jansen
Dhr. R. Jansen	Aannemer	van Ralen en Jansen
Dhr. H. Hasselbach		Makelaar

Bijlage 5 Position Paper Woonstichting Valburg

dd. 24-1-2018

Wie is Woonstichting Valburg?

Woonstichting Valburg is een corporatie die het is te doen om het goed wonen, met de woning als hulpmiddel. Wij doen het drie keer "klein". Wij werken vanuit een kleine organisatie, voor 7 kleine dorpsgemeenschappen in Overbetuwe en daarbinnen voor mensen met een vaak in meerdere opzichten klein bereik (inkomen, zelfredzaamheid, mobiliteit). Wij zien dat als een perfecte match. Wij beschikken over 1.227 verhuureenheden, waaronder 4 woonwagens, 1 woonwagenstandplaats, 8 garageboxen en een zorgcentrum met 60 verzorgingseenheden en 14 verpleeghuiskamers.

Waar wij voor staan.

Wij willen bijdragen aan een gelukkig (t)huis voor onze huurders. Niet alleen op de korte, maar ook op de lange termijn, samen met onze partners. Door dat te doen, worden wij en onze partners ook gelukkig. Natuurlijk hebben wij een missie, visie en kernwaarden. Deze dateren van 2014 en zijn aan heroverweging toe. De missie is hieronder volledig weergegeven. De visie alleen in enkele citaten, de kernwaarden alleen in titels, zonder omschrijving.

Onze missie:

Woonstichting Valburg zorgt voor goed verhuurbare woningen voor haar primaire doelgroep van lage inkomens in Oosterhout, Slijk Ewijk, Herveld, Andelst, Zetten, Hemmen en Valburg en beheerst de kostenontwikkeling van deze woningen.

Onze visie:

In onze dorpen zal er altijd een bevolkingsgroep zijn die wisselende (maatschappelijke) ondersteuning nodig heeft.

Woonstichting Valburg neemt in deze samenleving verantwoordelijkheid voor de woningen voor huishoudens met de minste financiële middelen. Wij staan tussen onze doelgroep, weten wat hun kansen en bedreigingen zijn en zorgen voor een bij de vraag aansluitend en betaalbaar aanbod van huurwoningen. Wij gaan verantwoord om met de aan ons toevertrouwde maatschappelijke middelen en zetten deze in voor een duurzaam resultaat. Wij kunnen onze keuzes legitimeren.

Dit doen wij onder steeds veranderende omstandigheden. Alleen door slimme samenwerking met anderen zoals de gemeente, bewonersorganisaties, welzijns- en zorgpartijen, leveranciers etc., kunnen wij onze bewoners méér dan een huis, een passend thuis bieden.

Onze kernwaarden:

In de uitvoering van onze missie en visie zijn wij herkenbaar op onze kernwaarden: Samenwerkend, Menselijke maat, Verbonden en Duurzaam.

Wat willen wij bereiken

Wij hebben onszelf sinds 2014 in ons Bedrijfsplan 2014-2018 een drietal opdrachten gesteld, waar we ons op focussen:

1. Onze huurders blijven tevreden over de technische kwaliteit van de woning.
2. Onze huurders kunnen de woning blijven betalen.
3. Onze huurders kunnen een voor hen geschikte woning bij ons vinden.

Om helder te maken hoe we dit gaan bereiken hebben we strategieën, maatregelen en actiestappen geformuleerd in jaarplannen. Deze volgen wij in een jaarcyclus met maandrapporthages, tertaalverslagen en een jaarverslag.

Hoe willen wij gezien worden?

Dat het Goed Wonen is bij Woonstichting Valburg, dat een huis van Woonstichting Valburg een goed (t)huis is. Dat wij de dingen doen omdat wij het willen, niet omdat het moet. Dat wij wat wij willen niet aan anderen opleggen, maar dat wij in gesprek gaan over de voorkeuren van huurders en partners en ons kunnen aanpassen. Dat wij voor huurders en partners makkelijk benaderbaar en zichtbaar zijn, (geen ivoren toren)

en dat wij veel en goede verbindingen met onze omgeving hebben. Dat wij vernieuwen waar wij dat willen en kunnen, gelet op onze lange termijn agenda, ook als dat gepaard gaat met weerstanden in de relaties. Dat wij staan voor en inhoud geven aan Samen Goed Wonen op de korte en de lange termijn. Dat wij in al deze dingen herkenbaar zijn in ons doen en laten.

Waar staan wij nu, kunnen we tevreden zijn?

Ja, wij kunnen tevreden zijn, maar er zijn ook teleurstellingen.

Het is teleurstellend dat wij met de Stichting Samen Zorgen niet tot overeenstemming zijn gekomen over een toekomstbestendige Hoge Hof. Er is te weinig nieuwbouw voor de sociale huur tot stand gekomen en in de projectenplanning van de gemeente op "prioriteit" gezet.

Het is ook teleurstellend dat de Huurdersorganisatie de samen gevormde prestatieafspraken niet mede heeft ondertekend.

Wij zijn wel tevreden over de volgende punten.

De organisatie is ontwikkeld van een Woningstichting naar een WOONstichting met een herkenbaar gezicht, mede dankzij onze partners. We hebben geleerd te leren en te verbeteren.

De doelen van het bedrijfsplan 2014-2018 zijn gehaald. Wij zijn terugblikkend tevreden en trots op waar wij staan en over de innovaties die wij doorvoerden. Ook tevreden dat wij in veel gevallen door maatwerk huurders een oplossing hebben kunnen bieden, vaak in samenwerking met andere partners. Wij hebben vertrouwen dat wij de dorpen en doelgroepen onze bijdrage aan "geluk" kunnen blijven bieden. Vanuit een nieuw Bedrijfsplan, nadat wij in de visitatie hebben opgehaald waar onze belanghouders/partners belang aan hechten.

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

Gebruikte afkortingen:

WSV = Woonstichting Valburg

De feitelijke prestaties van Woonstichting Valburg zijn per prestatieveld opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp (**vet** weergegeven). Het gemiddelde van deze gemiddelde cijfers is het oordeel per prestatieveld.

Huisvesting van de primaire doelgroep kent een extra niveau: de tweedeling tussen 'Woningtoewijzing en doorstroming' en 'Betaalbaarheid'; weergegeven in **VET** met hoofdletters. Het eindcijfer van dit prestatieveld is het gemiddelde tussen de cijfers op deze twee deelgebieden.

Tabel 1 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																												
Eindcijfer Huisvesting primaire doelgroep		7,0																												
WONINGTOEWIJZING EN DOORSTROMING		7,1																												
Beschikbaarheid woningen		7,0																												
Gelijk houden van de sociale woningvoorraad	Aantal Woningen Woonstichting Valburg <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr><tr><td>Goedkope huurwoningen</td><td>110</td><td>119</td><td>113</td></tr><tr><td>Betaalbare huurwoningen</td><td>830</td><td>829</td><td>846</td></tr><tr><td>Dure huurwoningen tot toeslaggrens</td><td>185</td><td>177</td><td>157</td></tr><tr><td>Dure huurwoningen boven toeslaggrens</td><td>22</td><td>16</td><td>23</td></tr><tr><td>Onzelfstandige overige wooneenheden</td><td>79</td><td>79</td><td>79</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>1226</td><td>1220</td><td>1218</td></tr></table> Uit Corporatie in Perspectief 2016		2014	2015	2016	Goedkope huurwoningen	110	119	113	Betaalbare huurwoningen	830	829	846	Dure huurwoningen tot toeslaggrens	185	177	157	Dure huurwoningen boven toeslaggrens	22	16	23	Onzelfstandige overige wooneenheden	79	79	79	Totaal	1226	1220	1218	7
	2014	2015	2016																											
Goedkope huurwoningen	110	119	113																											
Betaalbare huurwoningen	830	829	846																											
Dure huurwoningen tot toeslaggrens	185	177	157																											
Dure huurwoningen boven toeslaggrens	22	16	23																											
Onzelfstandige overige wooneenheden	79	79	79																											
Totaal	1226	1220	1218																											
Passend toewijzen		7,0																												
Woonstichting Valburg wijst passend toe (sinds 1.1.16) volgens de richtlijnen van de overheid (90%) Deze richtlijnen worden jaarlijks aangepast. In 2014 en 2015 was de Europese regelgeving van toepassing.	2017: WSV voldoet aan de regelgeving (90%) 2015 en 2016: WSV blijft binnen de grenzen van de Europese Staatssteunregeling Toetsinkomens (90%); Accountant vraagt aandacht voor toewijzingen intermediaire verhuurders waar WSV mee samenwerkt. 2014: geen bijzonderheden, herstelactie ontbrekende handtekeningen huurders	7																												
Tegengaan woonfraude		7,0																												
Woonfraude speelt niet bij WSV, daarom geen doel voor gesteld.	Zodra er geruchten gaan over woonfraude laat WSV de gemeente daar onderzoek naar doen. De afgelopen 4 jaar heeft de gemeente daar geen bewijs voor kunnen vinden.	7																												
Keuzevrijheid voor doelgroepen		7,5																												
Prestatieafspraken 2015 Woonstichting Valburg deelt de uitkomsten van haar onderzoek naar de mogelijkheden om een pilotproject (Veldzicht) in CPO te ontwikkelen.	2017: uitkomsten zijn gedeeld, het project zelf (Veldzicht) nog niet gestart	7																												
Bedrijfsplan 2014-2018: Bij renovaties (projecten H2O en P59) legt WSV keuzemogelijkheden voor. Bewonerscommissies hebben gedurende het hele proces invloed op keuzes in het renovatieplan. WSV dwingt huurders niet om mee te werken aan renovaties.	2014-2015: project P59 en project H2O, totaal 96 woningen gerenoveerd plus 16 nieuwbouw Deelname in deze renovatie projecten: H2O: 100% (48 woningen) P59: 48 van de 59 woningen Reno 6: 100% (6 VHE, Valburg) De Tip: 100% (14 VHE)	8																												
Wachttijst/slaagkans		7,0																												

Er kan niet echt van een wachtlijst worden gesproken omdat WSV werkt met een aanbodmodel. Veel woningzoekenden “levenslang” en “slappend” ingeschreven.	<table><tr><th>Jaar</th><th>Publicaties</th><th>Reacties</th><th>Woningzoekenden</th><th>Slaagkans</th></tr><tr><td>2014</td><td>63</td><td>500</td><td>175</td><td>36%</td></tr><tr><td>2015</td><td>79</td><td>747</td><td>210</td><td>38%</td></tr><tr><td>2016</td><td>70</td><td>626</td><td>228</td><td>31%</td></tr><tr><td>2017</td><td>86</td><td>1093</td><td>306</td><td>28%</td></tr></table>	Jaar	Publicaties	Reacties	Woningzoekenden	Slaagkans	2014	63	500	175	36%	2015	79	747	210	38%	2016	70	626	228	31%	2017	86	1093	306	28%	
Jaar	Publicaties	Reacties	Woningzoekenden	Slaagkans																							
2014	63	500	175	36%																							
2015	79	747	210	38%																							
2016	70	626	228	31%																							
2017	86	1093	306	28%																							
Leegstand		7,0																									
Leegstand speelt niet echt bij WSV, behalve technische leegstand, modelwoningen bij projecten en woningen die te koop worden gezet.	De kosten door leegstand, excl leegstand wegens te koop staande woningen. 2017: € 22.265 2016: € 12.663 2015: € 30.417 2014: € 26.096	7																									
Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren		7,5																									
Prestatieafspraken 2015: 2017: 19 personen 2016: 37 personen 2015: 20 personen 2014: 11 personen	2017: 23 gehuisvest 2016: 32 gehuisvest, aanvankelijke taakstelling 32, werd hoger omdat collega-corpora's taakstelling niet haalden opgeschaald 2015: 33 gehuisvest 2014: 16 gehuisvest	8																									
Bedrijfsplan 2014-2018: Meer woningzoekenden kunnen een geschikte woning vinden, passend bij hun levensfase	2017: Pilot Perronwoningen gestart en gestopt; te veel hindernissen beoogde locatie kleine woningen voor bewoners in tijdelijke overgangssituatie	7																									
BETAALBAARHEID		6,9																									
Huurprijsbeleid		7,0																									
<u>Betaalbaarheid en huurprijsbeleid</u> WSV biedt voldoende woningen aan onze doelgroepen aan met een huurprijs die: 4. Primair uitgaat van de kwaliteit, bepaald door het woningwaarderingstelsel; 5. Streeft naar een niveau van 70% van de wettelijk maximaal redelijke huurprijs; 6. Ertoe leidt dat WSV binnen nu en 10 á 15 jaar een gemiddelde huurprijs bereiken van € 584,- per maand (nu € 539,-), uitgaande van de huidige prijzen; 7. Over betaalbare woonlasten (huurprijs plus energielasten) beschikken: de energielasten dalen doordat veel woningen, waar dat (technisch en sociaal) mogelijk is, energielabel A hebben vóór 2025; 8. Voor 66% van de aangeboden woningen uitkomt onder de eerste huurtoeslag aftoppingsgrens (€586,-), voor 15% van de woningen tussen de eerste en tweede aftoppingsgrens (€628,-) en voor 19% daarboven, maar nog steeds onder de liberalisatiegrens (€710,-).	Huurprijsbeleid versus onze aanbiedingen (2016) <table><thead><tr><th>huurprijscategorie</th><th>Werkelijk</th><th>Beleidsdoel</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 586,76</td><td>~75%</td><td>~65%</td></tr><tr><td>586,68 > 628,76</td><td>~20%</td><td>~15%</td></tr><tr><td>628,76 > 710,68</td><td>~5%</td><td>~15%</td></tr></tbody></table> Groene kolommen geven het beleid weer waar WSV in 2016 de vrijkomende woningen in huurprijs aan wilde bieden. Oranje kolommen hoe WSV de woningen heeft aangeboden. Blauwe kolommen hoe WSV heeft toegewezen.	huurprijscategorie	Werkelijk	Beleidsdoel	< 586,76	~75%	~65%	586,68 > 628,76	~20%	~15%	628,76 > 710,68	~5%	~15%	7													
huurprijscategorie	Werkelijk	Beleidsdoel																									
< 586,76	~75%	~65%																									
586,68 > 628,76	~20%	~15%																									
628,76 > 710,68	~5%	~15%																									

	Het huurprijsniveau is in de hoogste categorie niet gehaald omdat er voor die woningen geen passende (hoge) inkomens waren, van 13 woningen heeft WSV daarom de huur verlaagd. 2017: HPB 70% van MRH en met verlaging als bij mutatie de huur > 70% was. 2016: idem 2015: HPB was 70% van MRH. Als bij mutatie de huur > dan 70% was werd de huur niet verlaagd. In 2015 is het huidige HPB gevormd 2014: idem als 2015	
Bedrijfsplan 2014-2018: <i>Woningen met een huur hoger dan de liberalisatiegrens bij mutatie in huur verlagen. (woningen die bij aanvang huurcontract niet DAEB waren).</i>	2017:10 woningen in huur verlaagd onder liberalisatiegrens 2016:11 woningen in huur verlaagd onder liberalisatiegrens 2015:15 woningen in huur verlaagd onder liberalisatiegrens 2014:22 woningen in huur verlaagd onder liberalisatiegrens	7
Kernvoorraad(beleid)		7,0
Prestatieopgaven 2015: <i>Corporaties rapporteren gemeente jaarlijks over woningtoewijzing (o.a. monitoring 90%-regeling).</i>	WSV deelt Tertaalrapportages en jaarverslagen met de gemeente	7
Strategisch Vastgoed Beleid 2016 – 2026 9. Speerpunten zijn: 50% meer woningen voor senioren, energieprestatie van onze woningen van gemiddeld label D naar label A in 2025 en flinke “verversing” van onze woningaanbod. 10. Beperkte groeidoelstelling: +50 (tijdelijke) woningen, kwaliteit woningvoorraad op peil houden door “nieuw (142) voor oud (92)”.	Uitvoering van in het SVB gestelde doelen verloopt, voor nieuwbouw, moeizaam omdat de voorziene nieuwbouw/projectplanning niet op gang komt (Veldzicht, Flexwoningen, Grintpad). WSV is daarin sterk afhankelijk van de gemeente, die in haar ogen onvoldoende prioriteit geeft aan sociale woningbouw (in circa 750 geplande nieuwbouw is geen sociale nieuwbouw inbegrepen). Voor het overige ligt de uitvoering van het SVB op planning.	7
Bedrijfsplan 2014-2018: <i>Woningen met een huur > liberalisatiegrens bij mutatie in huur verlagen</i>	2014: 2 huurwoningen in prijs verlaagd, voor 8 nieuwbouwwoningen de aanvangshuur met € 660,- lager ingezet dan zou mogen.	7
Overige woonlasten		7,0
Bedrijfsplan 2014-2018: 11. Vorming van een woonlastenbeleid. 12. Met voorlichting en communicatie werken aan bewustwording eigen gedrag	2017: HPB wordt in 2018 geactualiseerd. Energiebox is vervangen voor een schoonmaakpakket. 4 nieuwe, levensloopgeschikte NOM-woningen in Herveld ingezet om energiebewustwording bij huurders te creëren en te stimuleren. 2015-2016: HPB en het Energielastenbeleid vormen samen het Woonlastenbeleid. HPB is in 2016 vastgesteld. Bij woonlasten wordt ingezet op beïnvloeding van het gedrag van de huurders door een energiebox met artikelen t.b.v. bewust energiegebruik en tips bij verhuring. Gericht op gedrag, na 1 jaar online enquête over ervaringen. 2015: Het Huurprijsbeleid is in 2015 in concept gevormd. 2014: Gestart met opstellen woonlastenbeleid dat ook een huurprijsbeleid en een energielastenbeleid moet bevatten.	7
Aanpak huurachterstanden		6,5
Prestatieopgaven 2015: <i>Corporaties en gemeente gaan een convenant en werkproces voor schuldhulpverlening opstellen en uitvoeren. Dit in combinatie met het 2^e kansbeleid.</i>	2017: Convenant nog niet gerealiseerd. Gemeente is eind 2017 gestart met een nieuw beleid.	6
<i>Huurders kunnen huur blijven betalen</i>	huurachterstand zo laag mogelijk houden door snelle en persoonlijk benadering Huurachterstanden: 2017: 0,52%;2016:0,49%;2015:0,39%;2014:0,56%	7

Tabel 2 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting															
Eindcijfer Huisvesting bijzondere doelgroep		7,2															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>2015</th><th>2016</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nultreden woningen (% van bezit)</td><td>34,2</td><td>34,3</td></tr> <tr> <td>Zorgwooneenheden (% bezit)</td><td>7,5</td><td>7,3</td></tr> <tr> <td>Zorgwooneenheden intramuraal (% zorgwooneenheden)</td><td>80,4</td><td>83,1</td></tr> <tr> <td>Zorgwooneenheden extramuraal ((% zorgwooneenheden)</td><td>19,6</td><td>16,9</td></tr> </tbody> </table> Aantal zorgwooneenheden 2015: 92; 2016: 89 uit CiP 2016		2015	2016	Nultreden woningen (% van bezit)	34,2	34,3	Zorgwooneenheden (% bezit)	7,5	7,3	Zorgwooneenheden intramuraal (% zorgwooneenheden)	80,4	83,1	Zorgwooneenheden extramuraal ((% zorgwooneenheden)	19,6	16,9	
	2015	2016															
Nultreden woningen (% van bezit)	34,2	34,3															
Zorgwooneenheden (% bezit)	7,5	7,3															
Zorgwooneenheden intramuraal (% zorgwooneenheden)	80,4	83,1															
Zorgwooneenheden extramuraal ((% zorgwooneenheden)	19,6	16,9															
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften		7,5															
Bedrijfsplan 2014-2018: <i>Doel: meer woningzoekenden kunnen een geschikte woning vinden, passend bij hun levensfase.</i>	2014-2017: WSV verhuurt een zorgcentrum aan Stichting Samen Zorgen. In dit gebouw worden bewoners vanaf zorgindicatie 4 gehuisvest.	7															
<i>In 2015 is het 60+ en verhuizen-beleid tot stand gekomen. In 2016 was het doel 3 doorstromers volgens dit beleid te verhuizen</i>	2016: er zijn 5 doorstromers verhuisd.	8															
Bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking		7,0															
<i>Geen specifieke doelen gesteld.</i>	WSV verhuurt woningen aan Stichting Philadelphia en I-Care.	7															
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen		7,0															
Prestatieopgaven 2015: <i>Corporaties nemen actief deel aan de Kerngroep Wonen, Welzijn, Werk&Zorg en Onderwijs.</i>	2017: WSV maakt deel uit van WWW&ZO	7															
<i>2015 – 20-16: WSV projectleider van het project “Keuze Thuis”.</i>	2015-2016: project Langer Thuis Wonen / Keuze-thuiswoning gerealiseerd. De “keuze-thuiswoning” woning met allerlei domotica oplossingen was opengesteld tussen juni 2015 en juli 2016, met 1.144 bezoekers.	7															

Tabel 3 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
Eindcijfer Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,1
Prijskwaliteit verhouding		7,5
Bedrijfsplan 2014-2018 - Kleinere, goedkopere woningen realiseren - een huurprijsbeleid maken met aandacht voor de mogelijkheid om prijscategorieën te maken	De Energie-index en de WOZ-waarde zijn, verplicht gesteld respectievelijk per 1.1.15 en 1.10.15, geïntegreerd in het woningwaarderingssysteem. Daardoor heeft iedere van WSV woning een objectieve waardering.	7
Huurprijsbeleid 2016-2026: Een van de doelstellingen is het bewerkstelligen van een directe relatie tussen prijs en kwaliteit. DAEB en niet DAEB: hogere huren gaan we verlagen tot onder de huurtoeslaggrens 61% heeft een huurprijs onder € 586,68 9% heeft een huurprijs tussen € 586,68 en € 628,76 30% heeft een huurprijs tussen € 628,76 en € 710,68	2016: huurprijsbeleid gevormd met uitgangspunten voor prijs-kwaliteitsrelatie. Ultimo 2016, huurprijzen van het huidige woningbezit: Goedkoop (t/m € 409,92): 10,0% Betaalbaar (€ 409,92 en t/m € 628,76): 74,3% Duur tot huur toeslaggrens (€ 628,76 t/m € 710,68): 13,7% Duur boven huurtoeslag-grens (boven € 710,68): 2,0%	8
Conditie en onderhoudstoestand		7,0
Bedrijfsplan 2014-2018: Bij mutatieonderhoud brengt WSV de woningen naar standaardkwaliteit	2017: 101 woningen standaard kwaliteit gebracht, 4 woningen seniorenkwaliteit 2016: 80 woningen standaard kwaliteit gebracht, 4 woningen seniorenkwaliteit 2015: 87 woningen standaard kwaliteit gebracht, 4 woningen seniorenkwaliteit 2014: 84 woningen standaard kwaliteit gebracht, 0 woningen seniorenkwaliteit Renovatieprojecten zijn niet meegeteld.	7
Kwaliteit dienstverlening		7,0
Bedrijfsplan 2014-2018: De technische kwaliteit van de woning wordt door minimaal 75% van onze huurders als "goed onderhouden" beoordeeld.	2017: Deelname aan Aedes Benchmark Huurdersoordeel, score 7,9 2016: - 2015: Deelname aan Aedes Benchmark Huurdersoordeel, score: 7,7 2014: Klachtenprotocol vernieuwd, Aedes Benchmark Huurdersoordeel: 7,6	7
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energie labels		7,0
Prestatieopgaven 2015: Woonstichting Valburg verbetert de energieprestatie naar minimaal label B voor 25 woningen per jaar (107 woningen naar label B in 2015).	Energie Index 2017 EI totale bezit verbeterd van 1,60 naar 1,59 2016 EI totale bezit verbeterd van 1,66 naar 1,60 2015 EI totale bezit verbeterd van 1,81 naar 1,66 2014 EI totale bezit verbeterd van 1,83 naar 1,81	7 (WSV is goed op weg maar het is nog niet duidelijk of ze gemiddeld label B in 2021 halen)

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten				Oordeel/toelichting
SVB 2016-2026: <i>In 2025 gemiddeld label A / Ei 1,15</i>	EI	Doel 2017	Aantal 2016	Aantal 2015	
	<0,61	4	0	0	
	0,61-0,8	16	16	16	
	0,81-1,2	334	320	259	
	1,21-1,40	173	173	146	
	1,41-1,80	309	310	340	
	1,81-2,10	123	131	149	
	2,11-2,40	123	128	166	
	2,41-2,70	56	56	56	
	>2,71	5	5	1	
	Totaal woningen	1143	1139	1133	
Beleid en uitvoering duurzaamheid					7,0
Bedrijfsplan 2014-2018 <i>Energielasten beheersbaar houden: we brengen jaarlijks ca. 25 woningen naar minimaal label B om in 2021 op gemiddeld label B van ons totale bezit te komen.</i>	2017: 14 woningen de Tip verbeterd van een gemiddelde EI van 2,02 naar een gemiddelde EI van 0,98 2015-2017 renovaties: H2O, P59, Reno4 en De Tip gerealiseerd waarbij de energetisch kwaliteit van de woning verbeterd is. 2015: 93 woningen naar label A, 8 woningen naar A+++				7

Tabel 4 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties (Des)investeringen in vastgoed

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
Eindcijfer Desinvesteren in vastgoed		6,6
Nieuwbouw		7,0
Prestatieafspraken 2015: 2017: Uitwerken plannen voor: • Zetten-Zuid, 35 woningen • Hoge Hof, Herveld • Venus, Herveld • Veldstraat, Zetten 2016: • Hoge Hofstraat Oosterhout (herontwikkeling) 2015: • Aldershot fase 2, Oosterhout	2017: 4 NOM-woningen (Venus Herveld) gerealiseerd; Voor overige locaties plannen gemaakt, maar nog niet gerealiseerd 2015-2016 project gerealiseerd (nieuwbouw & renovatie) 2015 grond verkocht aan derde partij	7
2017: 4 woningen op de Venus in Herveld 2016: 0 2015: 8 woningen in Oosterhout, H2O 2014: 8 woningen in Oosterhout, H2O	2017: 4 NOM woningen, levensloopgeschikt, in augustus opgeleverd. 2016: 0 2015: 8 woningen (label A+++), in mei opgeleverd 2014: 8 woningen (label A+++), in december opgeleverd	7
Sloop, samenvoeging		7,0
SVB 2016-2026: Alleen ingeval van herontwikkeling is sloop aan de orde. 2017: 0 2016: 0 2015: 4 2014: 0	Geen doel voor gesteld, behalve in 2015 tbv nieuwbouw Hoge Hofstraat 2017: 0 2016: 0 2015: 4 2014: 0	7
Verbetering bestaand woningbezit: (renovatie/groot onderhoud)		7,0
2017: De Tip Herveld 2016: Hartogstraat 4 t/m 14 2015: Reno 59 en project H2O 2014: Reno 59 en project H2O	2017: 14 woningen de Tip gerenoveerd 2016: 6 woningen Hartogstraat gerenoveerd 2015: 48 woningen Reno 59 & 48 woningen H2O gerenoveerd 2014: start Reno 59 en H2O projecten	7
Maatschappelijk vastgoed		6,0
Één zorgcentrum, genaamd De Hoge Hof, in Herveld. Opzet was om het gebouw te herstructureren, toekomstbestendig te maken in overleg met de huurder SSZ. 2016: Nieuwbouw realiseren op dezelfde locatie	2017: geen overeenstemming bereikt, huurder gaat vertrekken 2016: Overleg 2015: Overleg 2014: Overleg	6
Verkoop		7,0
Bedrijfsplan 2014-2018: Woningen met een te hoge woonlast verkopen, gemiddeld 5 per jaar Verkoopbeleid 2017 (nav geactualiseerd SVB): Voor elke nieuwbouwwoning mag een woning uit de bestaande voorraad verkocht worden (nieuw voor oud conform SVB)	2017: 3 woningen verkocht (4 nieuwbouwwoningen gerealiseerd = doel behaald) 2016: 4 woningen verkocht 2015: 11 woningen verkocht 2014: 5 woningen verkocht	7

Tabel 5 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
Eindcijfer Kwaliteit van wijken en buurten		7,0
Leefbaarheid		7,0
<i>In 2016 zijn we aan de slag gegaan met het Tuinbeleid met als doel huurders van slecht onderhouden tuinen te stimuleren om de tuin te onderhouden.</i>	2017: 55 huurders gestimuleerd 2016: 23 huurders gestimuleerd. Daarnaast blijkt soms dat deze huurders nog andere problemen hebben waar WSV actief mee aan de slag gaat en doorverwijst (multi-problematiek).	7
Wijk- en buurtbeheer		7,0
<i>In 2014 is gemeente Overbetuwe met sociale kernteams gestart.</i>	Ieder dorp heeft een sociaal kernteam. WSV werkt hier nauw mee samen.	7
VVE-beleid (herziening april 2017): <i>Doel is Samen goed Wonen in de VVE's: voeling houden met elkaar, duidelijkheid over elkaars rol</i>	2014-2017: jaarlijkse informatieavond voor gezamenlijke VVE-besturen. Informatie-uitwisseling en netwerkbijeenkomsten. In 2017 niet doorgegaan vanwege een miscommunicatie	7
Aanpak overlast		7,0
Prestatieafspraken 2015: • <i>Deelname in werkgroep aanpak overlast LEVO, welke multi-problematiek in de gemeente Overbetuwe bespreekt om zowel mensen te helpen als overlast voor omwonenden zoveel mogelijk te beperken</i> • <i>Corporaties blijven deelnemen aan buurtbemiddeling</i>	2014 – 2017: maandelijkse deelname aan de overleggen van het LEVO 2015: aanpak woonoverlast met gemeente, politie en corporaties bepaald	7

Bijlage 7 Visitatieaanpak en beschrijving van de experimentaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Woonstichting Valburg heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 5.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn de bestuurders en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascope is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Ruud Pijpers, visitorator en Adriaan de Man, visitorator.

4. Visitatie aanpak en specifiek de aanpak van het experiment

Pentascope hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak en het experiment

Woonstichting Valburg heeft samen met Pentascopel meegedaan aan het experiment in het kader van de vernieuwing van het maatschappelijke gesprek.

De belangrijkste doelen en opbrengsten die Woonstichting Valburg in het experiment nastreeft zijn:

- een open en diepgaand gesprek met belanghebbenden waarbij alle partijen (ook de corporatie) samen aan tafel zitten en de verschillende oordelen (van belanghouders, visitatiecommissie en corporatie zelf) met elkaar bespreken;
- minder kosten, minder werk (aansluiten bij gegevens en oordelen die er al zijn);
- we denken ook dat het experiment schaalbaar is voor andere corporaties.

In het kader van het experiment is op de volgende perspectieven op de hieronder beschreven manier een andere invulling gegeven.

Het perspectief “**presteren volgens belanghebbenden**” bevat de oordelen van de belanghebbenden over de prestaties en de relatie met de corporatie. In het experiment sluiten we zoveel mogelijk aan bij gegevens/oordelen/evaluaties die er al zijn en gaan daarop door.

Het gesprek gaat over de vraag “Wat vinden de belanghebbenden hoe de corporatie het doet en wat vinden ze dat ze moet doen?”.

De prestatievelden die we hebben besproken met de belanghebbenden zijn bepaald door een telefonisch voorgesprek met de huurdersorganisatie en de wethouder van de gemeente.

We vroegen aan hun welke onderwerpen zij bepalend vinden voor een goede beoordeling van de prestaties van de corporatie. De waarderingsvelden zoals beschreven in hoofdstuk 3

- **Betaalbaarheid:** Huurprijsbeleid, Kernvoorraadbeleid, (overige) woonlasten en aanpak huurachterstanden
- **Beschikbaarheid:** Omvang, ontwikkeling en toegankelijkheid van de (sociale) woningvoorraad en de woonoplossingen voor nu en straks (match toekomst)
- **Duurzaamheid en kwaliteit woningen en woonomgeving:** Toestand en kwaliteit van woningen en wijken, verduurzaming

Dit waren de inhoudelijke onderwerpen die uit de telefonische interviews naar voren kwamen. Daarnaast hebben we als visitatiecommissie toegevoegd het onderwerp:

- **Kwaliteit van communicatie en relatie van Woonstichting Valburg met haar omgeving**

Over deze onderwerpen hebben we een groepsdialoog met de belanghouders gevoerd. Hierbij waren ook de gemeenten en de huurdersorganisatie aanwezig. In het eerste deel van de dialoog hebben we de belanghebbenden gevraagd naar cijfers voor huidige en gewenste prestaties. We gebruiken met name het verschil tussen beide cijfers als een maat voor de tevredenheid omdat een cijfer op zich niet zoveel daarover zegt. We hebben ook gevraagd om aan te geven hoe belangrijk dit onderwerp voor hun is (ranking). In het tweede deel van de dialoogsessie hebben we de scores van belanghebbenden, van de visitatiecommissie

en van Woonstichting Valburg zelf naast elkaar gelegd. Na een korte toelichting en twee tips en twee tops zijn we over de (verschillen in) oordelen met elkaar in gesprek gegaan.

Op basis van het telefonisch overleg vooraf en de dialoog hebben we bepaald of de huurders en de gemeenten in de dialoog voldoende ruimte hebben gehad om hun mening te kunnen geven en vrijuit te kunnen praten. Op basis daarvan hebben we met de huurdersorganisatie een apart gesprek gevoerd.

De belangrijkste wijziging in het experiment ten opzichte van een reguliere visitatie zit in de procesgang én verdieping van het maatschappelijk gesprek. Wij bespreken dit verderop.

Bij het perspectief “**presteren naar vermogen**” volgen we de mogelijkheden die het experiment biedt: “Binnen het experiment kan, indien gewenst, bovendien worden geëxperimenteerd met het voorkomen van doublures met het (beoordelings)werk van andere instrumenten/instaties...”.

In dit experiment maken we de volgende keuzes op de genoemde gebieden:

- financiële continuïteit: afzien van een eigenstandige visitatiebeoordeling indien de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen. Waarbij we het werk van de externe toezichthouder niet overdoen;
- doelmatigheid: conform benchmark en geen oordeel van de commissie en de uitkomst betrekken bij beoordeling van vermogensinzet;
- vermogensinzet in relatie tot maatschappelijke prestaties: beoordelen door de visitatiecommissie.

Voor de beoordeling van de visie op vermogensinzet hebben we de indicatieve investeringsruimte en andere documenten als startpunt voor het gesprek gebruikt.

Het perspectief “**governance**” gaat over de besturing van, het toezicht op en de externe legitimatie van de corporatie. Bij besturing zullen we speciale aandacht besteden aan de monitoring van de prestatieafspraken. Het gaat dus meer over de PDCA-cyclus die met externe partijen wordt gedaan dan over de interne sturing van de corporatie. Uiteraard is deze verbonden met de interne sturing en leggen we deze relatie.

Daarnaast gebruiken we vooral de oordelen van de Aw, de accountant en WSW (business risks uit het risicoboordelingsmodel van het WSW). De externe legitimatie checken we bij de belanghouders en we toetsen de samenwerking in het netwerk waarin de corporatie functioneert.

Omdat Woonstichting Valburg dit jaar een Governance Inspectie van Aw heeft ondergaan gebruikt de commissie de rapporten als input voor het gesprek met de raad van commissarissen en de bestuurder over Governance. Door het niet over te doen, maar te bevragen op de uitkomsten van Aw kan een diepgaander gesprek over Governance plaatsvinden en doet de visitatiecommissie het werk niet over. De commissie heeft op basis van dit gesprek een oordeel over de methodiekpunten gegeven.

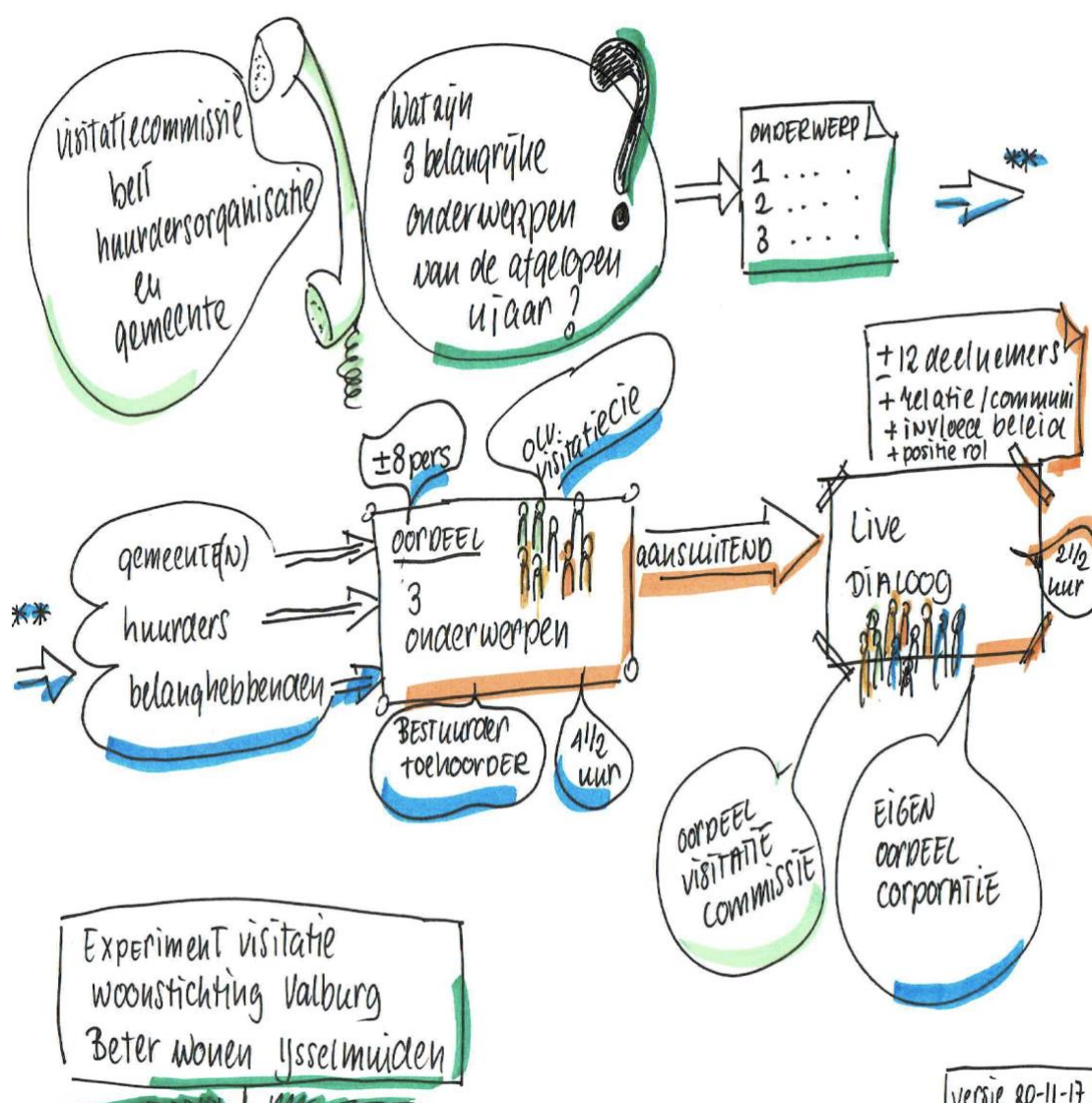
Gefaseerd ziet de aanpak er als volgt uit:

Verkenningfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Woonstichting Valburg aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de bestuurder.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopes een vragenlijst opgesteld en uitgezet voor de interne analyse, de opbouw van het zelfbeeld en de factsheets.

Onderzoeksfase

- Woonstichting Valburg heeft een position paper opgesteld en aan de hand van de vragenlijst een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de externe dialoog wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, drie leden van de Raad van Commissarissen, de coördinator financiën, en een gesprek met de coördinator TD, een medewerker wonen, coördinator ICT en een stafmedewerker.
- De dialoogsessie met externe belanghouders is volgens de hieronder getekende stappen opgebouwd



Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurders en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woonstichting Valburg gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

Opgaven en ambities De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven in het werkgebied (zoals vastgelegd in prestatieafspraken of beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie, samenwerkingsverbanden enzovoorts).

De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.

Belanghebbenden De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. In het kader van het experiment is dit bevraagd op de bovengenoemde waarderingsvelden.

Vermogen De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, deze inzet op basis van een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Governance De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie zijn van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 5.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden waarop de visitatiecommissie in het hoofdstuk presteren naar opgaven en ambities haar oordeel heeft geformuleerd.

- | | |
|---|--|
| Huisvesting primaire doelgroep | <ul style="list-style-type: none"> - Woningtoewijzing en doorstroming: beschikbaarheid woningen, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren. - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid, kernvoorraad(beleid), overige woonlasten, aanpak huurachterstanden. |
| Huisvesting bijzondere doelgroepen | <ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte |

- bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
- overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

Kwaliteit woningen en woningbeheer	- Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. - Kwaliteit dienstverlening. - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels, beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen.
(Des)investeringen in vastgoed	- Nieuwbouw - Sloop, samenvoeging - Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) - Maatschappelijk vastgoed - Verkoop
Kwaliteit van wijken en buurten	- Leefbaarheid - Wijk- en buurt beheer - Aanpak overlast

Het oordeel van de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 is opgebouwd in een aantal stappen:

- Woonstichting Valburg heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Woonstichting Valburg naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelden geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

De belanghebbenden en Woonstichting Valburg hebben in de vragenlijst, de dialogen en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers (de eerste twee kolommen van onderstaande tabel). De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers en waar mogelijk gebaseerd op de kwantitatieve prestaties (volgens de kolommen 3 en 4). De indeling is als volgt.

Rapportcijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.