

**woon^o
kwartier**

raeflex
?

Visitatierapport

Stichting Woonkwartier

2013 - 2016





Visitatierapport

Stichting Woonkwartier

2013-2016



Utrecht, 11 december 2017

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
De heer drs. A.H. Grashof (algemeen commissielid)
De heer P. van Achteren BLL (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording. Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Daarom geven onze commissies en de belanghouders verbeter suggesties mee. Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

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

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

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Stichting Woonkwartier	9
B Scorekaart Stichting Woonkwartier	13
C Scorekaart in beeld Stichting Woonkwartier	15
D Samenvatting Stichting Woonkwartier	17
E Reactie Stichting Woonkwartier	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Stichting Woonkwartier	23
1.1 Schets Stichting Woonkwartier	23
1.2 Werkgebied Stichting Woonkwartier	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	30
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	30
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	33
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	36
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	36
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	36
3 Presteren volgens Belanghebbenden	37
3.1 De belanghebbenden van Stichting Woonkwartier	37
3.2 Beoordeling belanghebbenden	38
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	39
3.4 Conclusies en motivatie	39
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	57
Bijlage 3 Bronnenlijst	61
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	63
Bijlage 5 Prestatietabel	65
Bijlage 6 Meetschaal	81
Bijlage 7 Position paper	83

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie Stichting Woonkwartier

Resultaten vorige visitaties

Woonkwartier is in 2016 ontstaan door de fusie van Bernardus Wonen, Brabantse Waard en Woningstichting Dinteloord. Alle drie de corporaties hebben in 2012 en 2013 een voorgaande visitatie gehad waarin zij goede resultaten hebben laten zien.

De respectievelijke eindoordelen bij deze visitaties waren voor Bernardus Wonen: 7,3, Brabantse Waard: 6,9 en Woningstichting Dinteloord: 7,0. In maart 2016 werd de in 2015 voorbereide fusie juridisch bekrachtigd, gevolgd door de organisatorische fusie in mei 2016.

Resultaten visitatie 2013-2016

Tot in de kern een plattelandscorporatie

Woonkwartier is een jonge organisatie, zo staat aangeduid in haar position paper voor deze visitatie. Gebouwd op de fundamenten van drie rechtsvoorgangers, presenteert Woonkwartier zich als een plattelandscorporatie, actief in 18 kernen met elk een eigen karakter. De corporatie profileert zich door de verscheidenheid van die kernen te bedienen vanuit de kernwaarden 'nabij en betrokken'. De kernen spelen ook een belangrijke rol in de fusie van 2016. De fusie moet, zo staat in de position paper, het mogelijk maken om middelen (geld en mensen) doelmatiger in te zetten en een professionaliseringsslag te maken in de dienstverlening. Het doel is om van de organisatie een volwaardiger samenwerkingspartner te maken met slagkracht in de regio. Maar altijd vanuit de kernen. De corporatie wil 'klein genoeg' blijven om in een krachtige verbinding te blijven staan met de verschillende dorpskernen. Deze grondslag is sterk herkend in de opzet en inrichting van het jonge Woonkwartier.

Fusie samen mét huurders en gemeenten

In het fusieproces zijn de huurders en de gemeenten intensief betrokken geweest. Er is daarmee gewerkt aan het creëren van draagvlak voor de fusie. Maar de betrokkenheid oversteeg dat aspect ruimschoots. De belanghebbenden hebben mede vorm kunnen geven aan het nieuwe Woonkwartier, door de gewenste meerwaarde van de fusie te duiden. Dit proces heeft geresulteerd in een fusie-effectrapportage en een contourennotitie. Hierin is de beoogde koers van de nieuwe organisatie vastgelegd evenals zeven zekerheden waarop de nieuwe organisatie aanspreekbaar is. Een fusieproces kost tijd en energie en daarop is deze fusie geen uitzondering. Met ambitie als drijfveer en zorgvuldigheid als raadgever, is zichtbaar dat men bezig is met het neerzetten van een nieuwe professionelere (werk)organisatie, die ook echt die meerwaarde in het werkgebied kan leveren.

Van inrichten naar uitvoering

De belanghebbenden hebben waardering voor het doorlopen fusieproces, maar voelbaar bij hen is ook dat de organisatie de gewenste meerwaarde nu moet laten zien. Het accent op het inrichten van de nieuwe organisatie moet omgebogen worden naar een accent op de uitvoering van kernactiviteiten. In haar position paper schetst Woonkwartier eveneens die beweging: van een sterkere interne (organisatie) oriëntatie kunnen nu de volkshuisvestelijke opgaven gedefinieerd en opgepakt worden.

Solide, kerngerichte prestaties, duurzaamheid verdient inhaalslag

De visitatie betreft deels een periode waarin de drie corporaties zelfstandig functioneerden, vanaf 2015 groeit de gezamenlijkheid uitmondend in de fusie tot Woonkwartier in 2016. Over alle jaren heen is de conclusie dat er solide gepresteerd is. Er zijn prestaties geleverd die passen bij de lokale/regionale prestatieafspraken en woonvisies. Het accent in de prestaties ten aanzien van de primaire doelgroep (beschikbaarheid, betaalbaarheid) en de kwaliteit van wijken en buurten, is duidelijk zichtbaar en sluit goed aan op het profiel van het nieuwe Woonkwartier. Op het gebied van duurzaamheid zal Woonkwartier nog een stap moeten zetten.

Onderweg naar professionelere en doelmatige organisatie

Een beoogde meerwaarde van de fusie is het komen tot een professionelere en doelmatiger (werk)organisatie. De belanghebbenden en de commissie hebben veel waardering voor de wijze waarop hieraan gewerkt wordt. De verdere ontwikkeling van de doelmatigheid van de organisatie is in beeld en daar wordt stevig, maar met zorg naartoe gewerkt. Na een eerste fase met reductie van formatieplaatsen ligt de nadruk nu op effectiviteit in samenwerking en productie. Het samenvoegen van drie organisaties is geen sinecure, aldus de commissie. Het is een prestatie van formaat dat de organisatie zich al zo eensgezind weet te presenteren. Eén van de leden van de OR verwoordde het als volgt: "we zijn nog geen geoliede machine, maar we zijn wel één club geworden". Dit tekent naar idee van de commissie, dat er belangrijke stappen genomen zijn om tot een gezamenlijke organisatiecultuur te komen. Verdere *finetuning* is nodig, zo wordt erkend. Dat besef is een noodzakelijke basis om het doel van een professionelere en doelmatiger organisatie te bereiken.

Doorontwikkeling van het toezicht

Met het nieuwe Woonkwartier is er eveneens een nieuwe raad van toezicht geïnstalleerd. De raad bestaat uit leden vanuit de raden van de drie rechtsvoorgangers en er is hard en accuraat gewerkt aan de instrumentele inrichting. De kaders waar vanuit de raad werkt zijn op orde. In haar nieuwe samenstelling is de raad in 2016 zeer frequent bijeen gekomen, waarmee het fusieproces nauwlettend kon worden gevolgd en tevens aandacht was voor haar eigen roluitvoering. Nu de fusie haar beslag heeft gekregen, is het tijd om een nieuwe balans tussen nabijheid en afstand te vinden en te reflecteren op de eigen praktijkvoering. Meer afstand tot het bestuur en gericht inhoudelijk toezicht, is vanaf nu gewenst om de roluitvoering door de raad verder te versterken.

Sterke punten

- + Sterke oriëntatie op de kernen in het werkgebied
- + Goed gevoel voor legitimatie van beleid en activiteiten
- + Inrichting kaders voor toezicht
- + Meerwaarde voor het werkgebied (kerngericht) voorop
- + Goede financiële positie
- + Prestaties in lijn met verwachtingen belanghebbenden
- + Maatschappelijk betrokken

Beleidsagenda voor de toekomst

Woonkwartier is een solide organisatie, werkzaam in een gebied met een grote diversiteit aan opgaven. Voor het realistisch en succesvol oppakken daarvan geven we een aantal verbeteringsuggesties mee:

➤ **Richting de geoliede machine**

De inrichting van het nieuwe Woonkwartier is in de ogen van de commissie vergevorderd. De commissie waardeert de inspanningen en resultaten om van Woonkwartier 'al één club' te maken. De volgende stap is, zoals ook in het gesprek met de OR naar voren kwam, om tot de geoliede machine te komen. Het verder harmoniseren van het beleid en van de interne processen past daarbij. De ambities in de contourennota met betrekking tot o.a. kwaliteit van de dienstverlening vormen een helder kompas, en de omgeving verwacht – "nu de fusie voorbij is"-prestaties.

➤ **Completeer zicht op bezit**

Na de fusie werd duidelijk dat het inzicht in de kwaliteit van een deel van het bezit versterkt moest worden. Met de corporatie acht de commissie dit voorwaardelijk, om tot een volwaardig afwegingskader te komen voor onderhoud en investeringen in vastgoed in de toekomst. Dit ondersteunt het formuleren van (concrete) doelen voor de komende periode. Om die reden verdient dit aspect prioriteit. Bovendien ondersteunt dit de focus van de eigen organisatie en wordt duidelijker voor belanghebbenden wat Woonkwartier de komende periode wel/niet gaat doen.

➤ **Doorontwikkelen intern toezicht**

De commissie heeft het beeld gekregen dat de raad van toezicht aan de vooravond staat van een verdieping van haar roluitvoering. Waar het afgelopen jaar het accent heeft gelegen op de instrumentele inrichting en het nauwgezet volgen van het fusieproces, is de volgende stap het steviger op afstand uitvoeren van haar rol als toezichthouder en te investeren in de doorontwikkeling van de andere rollen als klankbord en werkgever. Het reduceren van het aantal bijeenkomsten van de raad, is hierbij een eerste stap. Daarnaast geeft de commissie mee om het objectiverend en toezichthoudend vermogen van de raad te versterken, door kennis en ervaring van buiten de drie fusiepartners in te brengen.

➤ **Een gevarieerde regio**

De commissie wil Woonkwartier meegeven, alert te blijven op de opgaven en behoeften in het grote gevarieerde werkgebied en de lokale agenda die belanghebbenden daarbij hebben. Zorg dat er ruimte is voor creativiteit en flexibiliteit, en benut experimenteeruimte om lokaal verbinding te blijven maken.

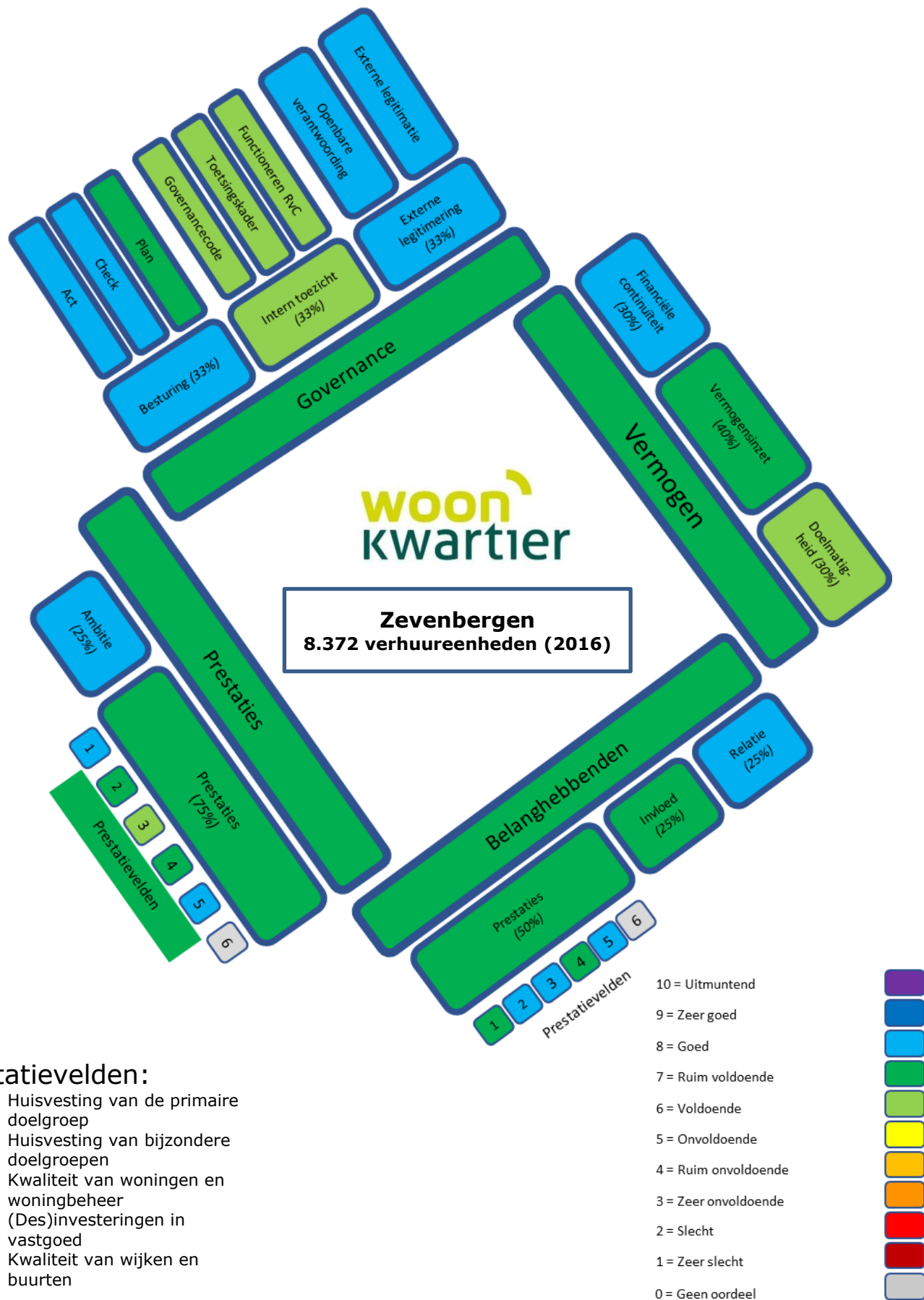
➤ **Naar concretere ambities en doelen**

Tijdens het fusieproces zijn veel ambities en doelen geformuleerd. Herijk met belanghebbenden wat voor de komende jaren echt prioriteit heeft. Maak waar nodig ambities en doelen concreter en stel ze bij om op die manier het realiteitsgehalte te verhogen. Bijvoorbeeld als het gaat om investeringen in de woningvoorraad.

B Scorekaart Stichting Woonkwartier

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

C Scorekaart in beeld Stichting Woonkwartier



Prestatievelden:

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

D Samenvatting Stichting Woonkwartier

Visitatie Stichting Woonkwartier

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september 2017 en november 2017.

Korte schets Stichting Woonkwartier

Woonkwartier is een woningcorporatie met een woningbezit van ongeveer 8.400 woningen. Stichting Woonkwartier is opgericht in 2016 en is ontstaan uit een fusie van de drie rechtsvoorgangers: Woningstichting Dinteloord, Bernardus Wonen en Brabantse Waard. Stichting Woonkwartier is werkzaam in de gemeenten Halderberge, Moerdijk en Steenbergen, in de provincie Noord-Brabant. Passend bij het werkgebied positioneert Woonkwartier zich als een plattelandscorporatie met een sterke focus op de achttien kernen waarin zij actief is.

Beoordelingen Stichting Woonkwartier

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Ruime en (zeer) betaalbare kernvoorraad
- Mooie prestaties voor bijzondere doelgroepen
- Kwaliteit woningen en dienstverlening op orde.
- Duurzaamheidsopgave en onderhoudsagenda vragen aandacht.
- Duidelijk accent op kernen, passend bij karakter werkgebied.
- Onderweg naar concrete ambities

Prestaties volgens belanghebbenden

- In de breedte tonen belanghebbenden waardering voor de prestaties. Projecten voor bijzondere doelgroepen, de kwaliteit van het bezit, de aandacht voor de kernen en de tevredenheid over de relatie, springen er positief uit.
- Verbeteraspecten betreffen: de zichtbaarheid & creativiteit, de omslag van fusie inrichting naar realisatie van prestaties én aandacht voor eenieder.

Prestaties naar Vermogen

- Financiële continuïteit goed gewaarborgd, met aandacht voor risico's.
- Onderweg naar een doelmatigere bedrijfsvoering
- Heldere kaders voor verantwoorde vermogensinzet

Governance

- Besturing sterk als de Woonkwartier op basis van het volledige portfolio inzicht ook tot concrete doelen kan komen.
- Intern toezicht net voldoende: na intensief fusietraject, nu onderweg verscherping roluitvoering.
- Externe legitimiteit en openbare verantwoording krachtig.

E Reactie Stichting Woonkwartier

Bestuurlijke reactie Woonkwartier visitatierapport 2017

De visitatie van Woonkwartier vond plaats in de zomer van 2017 en betrof de periode 2013 tot en met 2016. In deze periode is erg veel gebeurd: wij zijn van 3 naar 1 corporatie gegaan en tegelijkertijd is de nieuwe Woningwet geïmplementeerd, die grote veranderingen in verhoudingen en regels met zich meebracht.

Woonkwartier is anno 2017 nog volop in ontwikkeling, dit is onze eerste visitatie van de nieuwe organisatie!

Tijdens een visitatie wordt gemeten of we in de visitatieperiode hebben gedaan wat was afgesproken en hoe onze belanghouders hier tegen aan kijken. Hierdoor ontkomen we er niet aan voor een belangrijk deel terug te kijken op de prestaties van onze rechtsvoorgangers. Maar er wordt in het visitatierapport ook veel aandacht gegeven aan de eerste ervaringen van en met de nieuwe organisatie Woonkwartier. Voor ons is dit erg belangrijk om vast te kunnen stellen of de ingezette koers van het nieuwe Woonkwartier ook de juiste lijkt te zijn.

Woonkwartier heeft tijdens het fusietraject een zeer ambitieus plan opgesteld voor de nieuwe organisatie en hierover ook concrete prestatieafspraken met belanghouders gemaakt. Best spannend dus, wat de uitkomst zou zijn van de eerste visitatie van Woonkwartier!

Wij zijn dan ook bijzonder blij met dit rapport en trots op onze prestaties: gemiddeld scoren we een dikke 7, zelfs een 8 voor de kwaliteit van wijken en kernen. Woonkwartier doet over de gehele linie wat de maatschappij van ons mag verwachten ... en meer zelfs! We zien het rapport ook als een groot compliment voor de inspanningen van onze medewerkers, die ervoor hebben gezorgd dat "tijdens de verbouwing de winkel open bleef". Dat is op zich al een prestatie van formaat.

Wij herkennen ons in de uitkomsten. Woonkwartier heeft in haar werkgebied volkshuisvestelijk de meerwaarde die zij beoogde voor de fusie. Het is duidelijk dat wij het onze focus leggen op betaalbaar wonen en op de kwaliteit van wijken en kernen, met goede resultaten.

Er zijn ook aandachtspunten. Uit de beoordeling komt naar voren dat we nog kunnen verbeteren in de vertaling van doelen naar concrete plannen en bij onze inzet op duurzaamheid. Dit hangt samen met onze keuze voor zorgvuldigheid boven snelheid bij de ontwikkeling van het strategisch voorraadbeleid. Woonkwartier maakt deze concretiseringsslag in 2018.

Daarbij is het voor Woonkwartier een uitdaging om ervoor te zorgen dat de stappen die wij zetten ook voor de buitenwereld zichtbaar zijn en bespreekbaar worden gemaakt. Uit de rapportage komt naar voren dat belanghouders zich soms onvoldoende betrokken voelen bij beleidsontwikkeling. We willen de komende periode meer naar elkaar toe bewegen, ook doordat we elkaar beter leren kennen. Woonkwartier neemt dit punt mee bij de ontwikkeling van haar stakeholdermanagement.

Verder wordt aanbevolen om het interne toezicht "steviger op afstand" te positioneren nu de fusieperiode tot een einde komt. Deze aanbeveling nemen wij ter harte bij de verdere ontwikkeling van het interne toezicht.

Rest ons dank uit te spreken aan de belanghouders voor hun betrokkenheid en inzet bij deze visitatie.

Namens het Bestuur,
Ruud van den Boom, bestuurder

Namens de Raad van Toezicht,
Wim Hoogstad, voorzitter

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Woonkwartier

In mei 2017 heeft Stichting Woonkwartier te Zevenbergen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september 2017 en december 2017. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 19, 20 en 25 september 2017. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer drs. A.H. Grashof en de heer P. van Achteren BLL (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was de visitatie voor woningcorporatie Stichting Woonkwartier ook een belangrijk instrument om de voortgang van de fusie en specifiek de blik van belanghebbenden daarop, in beeld te brengen. Op basis van alle door Stichting Woonkwartier verzamelde informatie werd een kick-off bijeenkomst (5 september) georganiseerd en voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden (19, 20 en 25 september). Daarnaast hebben medewerkers van de corporatie een presentatie gegeven waarin inzicht werd geboden in de ontwikkeling van de kern(gebieds)plannen en het project religieus erfgoed in het werkgebied. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Stichting Woonkwartier, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2013-2016. In deze periode fuseerden de rechtsvoorgangers Woningstichting Dinteloord, Bernardus Wonen en fusiedrager Brabantse Waard tot Stichting Woonkwartier. In maart 2016 werd de in 2015 voorbereide fusie juridisch bekrachtigd, gevolgd door de organisatorische fusie in mei 2016.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2012/2013 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

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

1.1 Schets Stichting Woonkwartier

Stichting Woonkwartier is opgericht in 2016 en is ontstaan uit een fusie van de drie rechtsvoorgangers: Woningstichting Dinteloord, Bernardus Wonen en Brabantse Waard. Met de fusie is een woningcorporatie ontstaan met ongeveer 8.400 woningen in achttien (dorsp)kernen in de gemeenten Moerdijk, Halderberge en Steenbergen.

Samen tellen de gemeenten zo'n 90.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. In het werkgebied van Woonkwartier zijn ook de corporaties Stadlander, WSG en Woensdrecht actief. Bij Woonkwartier werken ultimo 2016 66 medewerkers, die 59,2 fte vertegenwoordigen. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder; het interne toezicht wordt gevormd door een Raad van Toezicht bestaande uit zeven leden. Twee van hen zijn voorgedragen door de huurdersvertegenwoordiging(en).

1.2 Werkgebied Stichting Woonkwartier

Stichting Woonkwartier is werkzaam in de gemeenten Halderberge, Moerdijk en Steenbergen, in de provincie Noord-Brabant. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied met enkele stedelijke kernen. In de gemeente Moerdijk staan circa 16.300 woningen, waarvan circa 27,5 procent in de sociale huursector. In Halderberge staan ruim 12.500 woningen. Hiervan is 30 procent een huurwoning van een corporatie. In Steenbergen staan ongeveer 10.000 woningen, waarvan circa 24 procent in het bezit van corporaties.



2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

Prestatieafspraken rechtsvoorgangers¹

Woningstichting Dinteloord

In de visitatieperiode waren er tussen Woningstichting Dinteloord en de gemeenten Steenberg en geen prestatieafspraken van kracht. De corporatie geeft in haar jaarverslagen (2013 en 2014) aan de wens te hebben om op regionaal niveau tot prestatieafspraken te komen. In 2015 schrijft zij in haar jaarverslag over de voorbereidingen die hiertoe van start zijn gegaan maar dat deze ervaring meegenomen zal worden naar de fusieorganisatie Woonkwartier. De commissie heeft de Woonvisie als uitgangspunt genomen voor de beoordeling van het presteren naar opgaven. Hieromtrent dient opgemerkt te worden dat Woningstichting Dinteloord, en later Woonkwartier, binnen de gemeente Steenberg voornamelijk actief is in de kern Dinteloord. De woonvisie 'In Steenberg staat u sterk' (2015) laat zien dat de kern Dinteloord (in 2014) ruim 2.400 woningen telt. Woningstichting Dinteloord heeft daarvan 759 woningen in haar bezit.

De woonvisie laat op basis van provinciale behoefteprognoses zien dat ondanks de verwachting van een afnemende bevolking, het aantal te huisvesten huishoudens de komende jaren nog toeneemt. Nieuwbouw wordt om die reden noodzakelijk geacht. Als zogenaamde 'harde plannen' voor de kern Dinteloord is de ontwikkeling van 94 woningen aangeduid, verdeeld over vier locaties binnen deze kern, maar zonder specifieke toedeling aan Woningstichting Dinteloord. Als 'zachte plannen' zijn nog eens zeven locaties aangeduid.

Uit de Woonvisie wordt voorts als opgave aangeduid het realiseren van nieuwe en/of vernieuwende initiatieven op het gebied van woning en zorg. Ook blijkt uit een leefbaarheidsonderzoek dat de kern Dinteloord kan groeien wat betreft: de prijs/kwaliteit verhouding van de woningen, het aanbod en onderhoud van de groenvoorzieningen en het aanbod en onderhoud speelvoorzieningen. De kern Dinteloord vraagt 'bijzondere aandacht' zo staat te lezen in de Woonvisie.

¹ Omwille van de leesbaarheid, maar ook ter verduidelijking van het kader dat de commissie hanteert bij haar beoordeling, ligt het accent op meetbare prestatieafspraken. Afspraken met een meer procesmatig (bijv. *frequentie overleg óf moment van evaluatie*) of vrijblijvender (bijv. *spant zich in om*) karakter zijn hier niet weergegeven.

In de conclusies van de Woonvisie, leest de commissie samengevat de volgende elementen terug die relevant zijn voor het beoordelen van de prestaties²:

- Er zal aandacht moeten zijn voor het levensloopbestendig en energiezuinig of energieneutraal maken van bestaande woningen.
- Initiatieven tot sloop van oudere niet levensloopbestendige woningen en hiervoor in de plaats bouwen van levensloopbestendige woningen zullen positief benaderd worden, met de kanttekening dat andere belangen niet uit het oog worden verloren en mogelijk zwaarder kunnen weken dan het belang om levensloop bestendig te bouwen. De verwachting is dat dit op beperkte schaal zal plaatsvinden.
- Op basis van een door de lokale woningcorporaties actief in de regio en de gemeente(n) uit te voeren onderzoek naar de woonlasten, zal in overleg met de woningstichtingen en huurdersverenigingen, nader gekeken worden naar de betaalbaarheid van woningen, specifiek gericht op de primaire doelgroep.
- In elke kern zal nog nieuwbouw plaatsvinden waarbij de nadruk ligt op de kernen Steenberg en Dinteloord.
- Ook voor nieuwbouw zal levensloopbestendig en energiezuinig en/of energieneutraal bouwen worden gestimuleerd.
- Bijzondere aandacht gaat uit naar het aanbod en onderhoud van groen- en speelvoorzieningen.
- In de bouwopgave en planning rekening houden met een toenemende behoefte aan accommodaties voor de huisvesting van arbeidsmigranten die hier tijdelijk verblijven.

Bernardus Wonen

Met beide gemeenten waarin Bernardus Wonen actief was (Halberge en Moerdijk), waren gedurende de visitatieperiode prestatieafspraken. Met Halberge zijn eind 2013 nieuwe prestatieafspraken gemaakt, met Moerdijk in het eerste kwartaal van 2014.

Met de gemeente Halderberge kwam Bernardus Wonen voor de periode 2014-2015 tot drie kernopgaven. Hieronder volgt, gebaseerd op het document *Prestatieafspraken Halderberge 2014-2015*, een overzicht langs die drie kernopgaven waarbij Bernardus Wonen als (mede) uitvoerende wordt aangemerkt:

Leefbaarheid kleine kernen	<ul style="list-style-type: none"> o Gemeente en Bernardus wonen dragen in 2013 gezamenlijk, indien mogelijk, project(en) aan voor de provinciale subsidieregeling leefbaarheid@brabant; o Er worden in het kader van 'wijkgericht werken' in ieder geval afspraken gemaakt over de (voorgenomen uitbreiding van) steunpunten (door Bernardus Wonen); o Aanpak woonfraude uitvoeren; o Verkennen van aanpak overlast hangjongeren, d.m.v. pilot plaatsing (tijdelijke) ontmoetingsplek in Halderberge; o Buurtpreventie stimuleren en teams uitbreiden; o Buurtbemiddeling voortzetten.
----------------------------	---

² Waarbij opgemerkt dat deze conclusies niet gekwantificeerd zijn noch verbonden zijn aan een tijdslijn. Evenmin zijn de activiteiten die mogelijkwijs voortvloeien uit de conclusies gekoppeld aan een uitvoerende actor, zoals Woningstichting Dinteloord. Dit bemoeilijkt het beoordelingsproces van de commissie.

<p>Wonen, zorg en maatschappelijke ondersteuning</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dementievriendelijke woonvormen. Onderzoeken mogelijke woningaanpassingen en overige maatregelen die bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen blijven wonen van huurders met lichte dementie; ○ Gemeente en Bernardus Wonen maken afspraken over kleine aanpassingen in woningen van Bernardus Wonen in het kader van WMO. Bernardus Wonen reserveert in 2013 en 2014, per jaar maximaal 40.000,- euro voor verzoeken van huurders om dergelijke aanpassingen. Eind 2014 wordt deze regeling geëvalueerd; ○ Gemeente en Bernardus Wonen stemmen proces omtrent verhuiskostenvergoeding (Wmo) en medische urgentie af. Bernardus Wonen stelt in 2014 een nieuwe urgentieregeling vast, binnen de regionale woonruimtebemiddeling Klik voor Wonen; ○ Gemeente en Bernardus Wonen leveren in pilotjaar (sept. 2013 – sept. 2014) 10 woningen voor kwetsbare doelgroepen, in het kader van het Regionaal Kompas (bijdrage aan huisvesting in het "souterrain van de woningmarkt"). Na afloop van het pilotjaar wordt een evaluatie opgeleverd; ○ Gemeente en Bernardus Wonen stemmen aanpak af t.b.v ondersteuning probleemgezinnen in MaSS (Maatschappelijk Systeem Steunpunt); ○ Gemeente en Bernardus Wonen spannen zich in om statushouders in het kader van de huisvestingstaakstelling binnen de gestelde termijn te huisvesten.
<p>Woningmarkt Halderberge: beschikbaarheid en betaalbaarheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Het nieuwbouw woningbouwprogramma is door de gemeenteraad vastgesteld. Partijen bespreken gezamenlijk de uitwerking van de (kwalitatieve) opgave en fasering voor de komende periode. Bernardus Wonen investeert tot het einde van 2015 in reeds geplande nieuwbouwprojecten. ○ In 2012 heeft 15% van de woningvoorraad van Bernardus Wonen energielabel A of B bereikt (doelstelling was 10%). Bernardus Wonen verbetert de energieprestaties van de woningvoorraad continu, door elke huurwoning bij een verhuizing en/of bij planmatig onderhoud op te waarden. Uiterlijk april 2014 presentatie aan gemeente over doelstellingen energiebesparing bestaande woningvoorraad.

In 2016 zijn de prestatieafspraken tussen Bernardus Wonen en de gemeente Halderberge vernieuwd. Dezelfde kerngebieden zijn onderscheiden in deze afspraken. Met het oog op de dan al aangekondigde fusie, zijn de prestatieafspraken aanvullend op de reeds opgestelde fusie-effectrapportage.

De prestatieafspraken omvatten de volgende items:

Leefbaarheid kleine kernen	<ul style="list-style-type: none"> ○ In 2016 worden de mogelijkheden voor digitale dienstverlening door de woningcorporatie uitgebreid. In Oudenbosch blijft een frontoffice aanwezig en er wordt een informatie-, inloop-, of kantoorplek gerealiseerd in de overige kernen in Halderberge in 2016. ○ De woningcorporatie zorgt ervoor dat in 2016 250 woningen gecertificeerd worden voor Politie Keurmerk Veilig Wonen.
Wonen, zorg en maatschappelijke ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> ○ De opgave in de eerste helft van 2016 is huisvesting van 35 statushouders.
Woningmarkt Halderberge: beschikbaarheid en betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> ○ In 2016 wordt circa 400 woningen verbeterd. Het uitvoeringsprogramma wordt met de gemeente en de HBV afgestemd. De energie-aanpak is onder van de verbeteropgave (gemiddeld label B in 2020) ○ In Halderberge zijn in 2017, 7 nieuwbouwprojecten gepland (94 woningen). ○ Gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2016 is inflatie min 1%. ○ Minimaal 65% van de totale woningvoorraad krijgt een streefhuur van maximaal de tweede aftoppingsgrens. ○ De woningcorporatie verkoopt maximaal 20 huurwoningen per jaar.

Gemeente Moerdijk

De gemeente Moerdijk maakte voor de periode 2014-2016 prestatieafspraken met Bernardus Wonen en Brabantse Waard. De afspraken sluiten onder meer aan op de Structuurvisie Moerdijk 2030 en de paraplunota Maatschappij van de gemeente, waarin de ambities en doelen op het gebied van wonen zijn vastgelegd, mede in relatie tot doelen van andere beleidsvelden. De prestatieafspraken zijn verdeeld over de hoofdstukken 'fysieke opgave', 'sociale opgave' en 'doelgroepen'. In het overzicht zijn de (meetbare) afspraken op die terreinen opgenomen:

Fysieke opgave	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bernardus wonen en Brabantse Waard realiseren samen ongeveer 150 huurwoningen in de periode 2014-2016 ○ De nieuw te bouwen woningen en woongebouwen moeten bij oplevering voldoen aan de minimale eis van Woonkeur (basispakket A en B). Bij renovatie van de bestaande voorraad worden tevens deze eisen toegepast (niveau rollator geschikt of rolstoel geschikt). ○ De nieuw te bouwen woningen en woonomgeving moeten bij oplevering voldoen aan de eisen uit het Politie Keurmerk Veilig Wonen. Voor de bestaande voorraad geldt dat voor 1 juli 106 15% voldoet aan het keurmerk. ○ Gemeente en woningcorporaties presteren boven de wettelijke norm door afspraken uit het regionaal convenant duurzaam bouwen voort te zetten, met als voorwaarde een GPR-score van een 7,5 op de thema's milieu, gezondheid,
----------------	--

	<p>gebruikskwaliteit en toekomstwaarde en een 8 op het thema energie bij renovatie waarbij sprake is van een minimale investering van gemiddeld 25.000 euro per woning.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De woningcorporaties realiseren op basis van het convenant Energiebesparing Huursector een percentage van 20% van hun woningvoorraad op minimaal label B, uiterlijk voor 1 juli 2016. ○ De woningcorporaties realiseren voor 1 juli 2016, 40 verzorgd wonen woonvormen voor senioren en mensen met een beperking. Deels kan deze opgave ingevuld worden door het geclusterd toewijzen van woningen.
Sociale opgave	<ul style="list-style-type: none"> ○ De gemeenten en de woningcorporatie continueren het leefbaarheidsfonds 'Moerdijkleeft' zolang het budget dat daartoe beschikbaar is gesteld toereikend is. ○ De woningcorporatie continueren hun financiële bijdrage aan buurtbemiddeling (50% van de kosten a 19.626 euro) ○ De woningcorporaties ondersteunen de gemeente bij het faciliteren van de buurtpreventieteams (materieel en immaterieel) en nemen 50% van de kosten voor hun rekening met een maximum van 5.000 euro voor beide corporaties per jaar.
Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeente en woningcorporaties houden een kernvoorraad van 3000 sociale huurwoningen in stand, zolang dat functioneel is voor de huisvesting van de primaire doelgroep. ○ Minimaal 75% van het corporatiebezit is en blijft bereikbaar voor mensen die op de huurtoeslag zijn aangewezen. ○ De woningcorporaties dragen zorg voor de uitvoering van de aan de gemeente opgelegde taakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders.

Landelijk Energieconvenant

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten worden uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33 procent. Naast deze landelijke afspraken wordt zetten ook verschillende prestatieafspraken in op het energiezuiniger maken van de sociale huurwoningenvoorraad door middel van zogenaamde labelstappen.

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

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers hebben in de afgelopen vier jaar goed gepresteerd op het terrein 'huisvesten van de primaire doelgroep'. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De prestaties overstijgen de prestatieafspraken en opgaven die geschetst zijn in lokale woonvisies.

Het overgrote deel van het bezit valt in de huurprijsklassen 'goedkoop' en 'betaalbaar'. Op het niveau van Woonkwartier is dat eind 2016 ruim 88 procent. De aandacht voor betaalbaarheid is ook zichtbaar in de prestaties kijkend naar de gemiddelde huurprijs ten opzichte van de maximaal toegestane huur. Voor het DAEB-bezit kwam dit bij de rechtsvoorgangers niet boven de 66 procent en voor Woonkwartier kwam dat percentage eind 2016 uit op 64,4 procent. In het fusieproces heeft Woonkwartier ten aanzien van betaalbaarheid ook afspraken gemaakt om de huurders ook te laten profiteren van de fusievoordelen. De afspraak om in dat jaar de huren te laten stijgen volgens het principe 'inflatie minus 1 procent', resulteerde door de lage inflatie uiteindelijk in een huurverlaging.

Wat beschikbaarheid betreft ziet de commissie eveneens dat de prestaties van Woonkwartier en haar voorgangers de prestatieafspraken overstijgen. Zo is bijvoorbeeld ruimschoots voldaan aan de met de gemeente Moerdijk gemaakte afspraak om een voorraad van minimaal 3.000 sociale huurwoningen aan te houden. Woonkwartier (incl. voorgangers) draagt voorts actief bij aan het volbrengen van de taakstelling voor statushouders. Al met al toont de corporatie zich een betrouwbaar en actieve speler ten aanzien van de huisvesting van de primaire doelgroep.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De prestaties van Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers voldoen ruim afgemeten aan de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

In de visitatieperiode zijn er verschillende woningen toegevoegd aan de voorraad speciaal voor mensen met een zorgbehoefte. In 2016 werden door Woonkwartier 60 (onzelfstandige) wooneenheden opgeleverd, onder meer in Oud-Gastel, Oudenbosch en Klundert. Ook in de periode daarvoor (2013-2015) kregen de bijzondere doelgroepen passend aandacht, zowel in nieuwbouw- als in onderhouds-/renovatieprojecten. De projecten richtten zich enerzijds op toegankelijkheid van woningen door deze rolstoel/rollator-toegankelijk te maken, maar ook breder op huisvesting voor doelgroepen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking. Brabantse Waard realiseerde in 2015 bijvoorbeeld een tweede woonhuis bij zorgboerderij de Zwanenhoeve voor cliënten van Zuidwester. Bernardus Wonen leverde in 2013 een woonlocatie op voor mensen met een verstandelijke beperking en in datzelfde jaar konden 15 personen met Alzheimer of dementie gaan wonen in het nieuw opgeleverde 'de Herbergier'. Woningstichting Dinteloord leverde in 2013 23 nul treden-appartementen op voor ouderen (herstructureringsproject Papiermolen). De commissie constateert dat er in de visitatie ruim voldoende prestaties zijn geleverd op het gebied van 'de huisvesting van bijzondere doelgroepen' en komt tot het oordeel **7,0**.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Woonkwartier (en haar rechtsvoorgangers) voldoen grotendeels aan de opgaven op dit gebied. Wel constateert de commissie dat de overeengekomen onderhoudsagenda en de duurzaamheidsopgave niet geheel zijn waargemaakt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.

Allereerst constateert de commissie dat de kwaliteit van de woningen over het algemeen ruim voldoende is. Bekeken op het niveau van Woonkwartier, is het 'aantal punten woningwaardering DAEB': 156. Ten opzichte van het begin van de visitatieperiode is zichtbaar dat op deze indicator een groei heeft doorgemaakt. Dit is het effect van de onderhoudsagenda van de drie rechtsvoorgangers en later van Woonkwartier. Bij de fusie werd geconstateerd dat het zicht op het vastgoedportfolio versterkt moest worden om tot weloverwogen portfoliosturing te komen. Ingegeven door zorgvuldigheid, heeft Woonkwartier om die reden een pas op de plaats gemaakt ten aanzien van diverse onderhouds-/renovatieactiviteiten, waarmee niet alle afspraken nagekomen zijn. De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**.

Ten tweede constateert de commissie dat de kwaliteit van de dienstverlening ruim voldoet. In het jaar van de fusie kreeg Woonkwartier een 7,5 als totaal huurdersoordeel, hetgeen ruim boven de norm is (7,0). Ook een uitgevoerd CES (Customer Effort Score) laat zien dat Woonkwartier adequaat presteert. Alleen op het item 'woning betrekken' vinden huurders dat zij teveel persoonlijke inspanningen moesten leveren. De commissie ziet hier verder dat Woonkwartier in lijn met de afspraken met belanghebbenden in aanloop naar de fusie, haar dienstverlening in de kernen heeft ingericht. Dit betreft onder meer het openhouden van contactlocaties waar bewoners met medewerkers direct in contact staan. De commissie beoordeelt het subonderdeel 'kwaliteit van de dienstverlening' met een 7,0.

Tot slot gaat binnen dit prestatieveld aandacht uit naar de prestaties op het gebied van duurzaamheid. Hier ziet de commissie ruimte voor groei van de prestaties. Deze blijven achter bij de prestatieafspraken met gemeenten en bij het landelijk convenant. Zo'n 17% van het bezit heeft een label B of hoger, waarmee er nog een forse stap gezet moet worden om gemiddeld label B te halen in 2020. In de gesprekken met Woonkwartier werd onderkend dat de haalbaarheid van deze opgave onder druk staat. In het proces van synchronisatie na de fusie werd duidelijk dat het zicht op de kwaliteit (incl. duurzaamheid) niet voldeed. Terecht besloot Woonkwartier daarop dit te versterken. Dit proces is gaande, waarmee straks een inhaalslag gepleegd zal moeten worden op (uitgestelde) planmatige onderhoudsactiviteiten (incl. verduurzaming). De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 5,0.

De commissie weegt de subonderdelen gelijk en komt daarmee tot een gemiddelde waardering van een 6,0 op dit prestatieveld.

(Des)investeren in vastgoed

Woonkwartier voldoet ruim aan de opgaven voor wat betreft het (des)investeren in vastgoed. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In de gehele visitatieperiode zijn door Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers 367 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Daarmee is voldaan aan de aantallen die in de prestatieafspraken zijn opgenomen. Het laatste jaar van de visitatieperiode springt eruit met 141 opgeleverde nieuwbouwwoningen. Daarbij tekent de commissie aan dat ook in lijn is gewerkt met de gedachte om in de nieuwbouw rekening te houden met de toenemende behoefte aan woningen voor ouderen en breder voor mensen met een zorgvraag. Zo werd in Klundert De Mauritshof opgeleverd met 53 appartementen, 24 onzelfstandige PG-plaatsen en een bedrijfsruimte (zorginfrastructuur). En in Oudenbosch is overeenstemming bereikt over bouwinitiatieven in het project Religieus Erfgoed.

Ook ten aanzien van de verkoop heeft de corporatie conform de prestatieafspraken gewerkt. Hier speelt mee dat met het oog op het huisvesten van statushouders de verkoop in overleg met de gemeenten is getemporeerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers presteren goed wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet in de prestaties terug dat er aandacht is voor de wijken en kernen waarin de corporatie actief is. Woonkwartier is actief in een dorpsrijk plattelandsgebied dat wijdverspreid is en een zekere mate van demografische diversiteit kent. Elke kern heeft een eigen karakter en daar wil Woonkwartier, in lijn met haar rechtsvoorgangers, actief op in blijven spelen.

De actualisatie/ontwikkeling van kern/gebiedsplannen past daar goed bij en sluit ook aan bij de afspraken die hierover met gemeenten zijn gemaakt. Het panel waardeert deze inzet van Woonkwartier en ziet dat de corporatie hier planmatig en met betrokkenheid van partners in de kernen aan werkt. Die inzet is niet alleen van recente datum, ook eerder in de visitatieperiode was veel aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten. Passend bij de afspraken werd er in de visitatieperiode geparticipeerd in het Maatschappelijk Steunsysteem (MaSS netwerk), werd buurtbemiddeling en buurtpreventie ondersteund en werden vele kleinere en grotere activiteiten op het gebied van leefbaarheid ondernomen. Evenals haar voorgangers, werkt Woonkwartier nauw samen met bewoners, maatschappelijke organisaties, politie en gemeentelijke instellingen. Verder spreekt de commissie haar waardering uit voor de inzet van Woonkwartier voor haar activiteiten op het gebied van religieus erfgoed. In Oudenbosch is, door Woonkwartier samen met de gemeente Halderberge, de provincie Noord-Brabant en VolkerWessels onderneming Van Agtmaal, een complexe opgave ontrafeld waarmee het erfgoed kan worden behouden. Met het sluiten van overeenkomsten voor de (her)ontwikkeling van religieus erfgoed zijn de initiatief- en verkenningsfasen afgerond en wordt begonnen met de realisatie. De leefbaarheid en aantrekkelijkheid van Oudenbosch wordt hiermee verhoogd.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Hieronder volgt een kort overzicht van de ambities van de drie rechtsvoorgangers en van Woonkwartier.

Brabantse Waard – ‘Keuzes bieden, keuzes maken’

Voor de fusie tot Woonkwartier had Brabantse Waard een ondernemingsplan met een looptijd van 2012-2015. Onder de titel ‘Keuzes bieden, keuzes maken’ werden de beleidskeuzes voor die periode toegelicht. Een jaar na de ingangsdatum van het ondernemingsplan kwam Brabantse Waard met een strategische update, waarin de vijf speerpunten van beleid zijn benoemd:

Vijf speerpunten Brabantse Waard (2013)	
1. Sturen op woonlasten	Huurbeleid herijken regionale afstemming huurbeleid realiseren
2. Anticiperen op het scheiden van wonen en zorg	Keuzes ontwikkelen in kader van langer zelfstandig thuis wonen producten en diensten om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken
3. Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving	Burgerparticipatie monitoren
4. Samenwerking uitbreiden met collega-corporaties, leveranciers en klanten	<p>Collega-corporaties: samenwerking in regio is volgens strategisch plan ingezet en wordt geëffectueerd.</p> <p>Gemeente: Monitoren prestatieafspraken Overleg en instemmen fusie Pilot ‘Professionalisering Stakeholdersgesprekken’.</p> <p>Huurders: Huurdersvereniging stemt in met voorgenomen fusie Imago-onderzoek Uitbreiding meting dienstverlening digitale klantenpanels.</p> <p>Leveranciers: Geen specifieke voorgenomen activiteiten.</p>
5. Doelmatigheid	De organisatie presteert op het niveau van de Aedes-benchmark Productiviteitsverbetering realiseren t.b.v. formatie in 2015 Procesoptimalisatie contractonderhoud, planmatig onderhoud en renovatie afronden Onderzoek naar centrale inkoop elektriciteit algemene meters.

Bernardus Wonen – ‘Met vertrouwen de toekomst in’

Het ondernemingsplan van Bernardus Wonen ‘Met vertrouwen de toekomst in. Kerngericht en doelbewust’ dateert van 2011 en kende een looptijd tot 2014. In dit ondernemingsplan werd gewerkt vanuit de kernwaarden: klantgericht, betrouwbaar, betrokken en eigentijds. Gekoppeld aan vijf strategische keuzes presenteerde Bernardus Wonen haar ambities als volgt:

Vijf strategische keuzes Bernardus Wonen (2011-2014)	
1. Maatwerk in de kernen	<ul style="list-style-type: none">- Kernvisies vormen het uitgangspunt voor de activiteiten- Afstemmen doelen per kern met de gemeenten (formele vastlegging via prestatieafspraken)
2. Variatie in huisvestingsbehoeften	Primaire keuze voor het huisvesten van mensen met een relatief laag inkomen. Daarnaast ook activiteiten om tegemoet te komen aan de huisvestingsbehoefte van senioren, starters met een gering inkomen en woningzoekenden met een bijzondere huisvestingsbehoefte.
3. Dynamiek in de bestaande voorraad	Accent op aanpak van de bestaande voorraad. Balans tussen betaalbaarheid en individuele keuzemogelijkheden. Levensloopbestendigheid van het portfolio. Verbeteren functionaliteit en energiezuinigheid.
4. Eigentijdse dienstverlening	Digitalisering van de dienstverlening, onder meer door aannemersportaal, huurdersportaal.
5. Beheerste inzet van vermogen	Onder meer verkoopprogramma van 30 woningen voor 2011 en voor de drie jaren daarna minimale verkoop van 20 huurwoningen.

In de koers voor 2015 ‘Gericht op weg: hier gaan wij voor’ koppelt Bernardus Wonen haar ambities aan drie centrale thema’s:

1. Huisvesten van mensen met een laag inkomen en bijzondere doelgroepen.
2. Zorgdragen voor goede, veilige en betaalbare woningen.
3. Samen met partners werken aan kwaliteit van wonen in dorpskernen.

Woningstichting Dinteloord

De koers van Woningstichting Dinteloord was vastgelegd in het Strategisch Ondernemingsplan 2010-2014, geactualiseerd met de Koersnotitie 2013-2014. Het strategisch ondernemingsplan/de koersnotitie is in verband met de voorgenomen fusie niet geactualiseerd. (JV 2015, p. 9 en p. 49). De ambities van WSD laten zich kenmerken door de strategische keuzes die daarin verwoord zijn.

WSD kiest voor:

- voor investering in de kwaliteit van woning in de gemeente Steenberg
- voor maatschappelijk verankering door fysiek investeren en sociaal faciliteren
- voor een individuele klantbenadering
- voor vastgoed met een maatschappelijk toegevoegde waarde
- voor bewust investeren en sturen op maatschappelijk rendement
- voor ‘groot’ worden door klein te blijven

Woonkwartier - 2016

Met de fusie-effectrapportage en de contourennota is invulling gegeven aan de koers van Woonkwartier. Deze documenten zijn richtinggevend geweest voor de inrichting van Woonkwartier en toont tevens haar ambities. In de contourennotitie is de volgende (werk)missie geformuleerd:

"We gaan voor vitaal, betaalbaar en duurzaam wonen voor onze bewoners in de kerngemeenschappen van het West Brabantse platteland. We voelen ons tot in de kern verbonden met het werkgebied. We werken met bezieling aan goede, veilige en gezonde woningen voor huurders en woningzoekenden met een bescheiden inkomen. We staan als een huis voor onze volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid. We gaan uit van kracht en eigen verantwoordelijkheid van bewoners en medewerkers."

Daaraan gekoppeld zijn kernwaarden opgesteld: we zijn nabij en toegankelijk | we zijn bevolgen en betrokken | we blijven altijd leren | we zijn scherp en alert | we hebben lef en zijn innovatief.

Verderop in de notitie wordt dit uitgewerkt naar strategische ankers als volgt verdeeld naar de onderwerpen 'producten' en 'diensten':

Strategische ankerpunten Woonkwartier	
Producten	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwen, verbouwen en beheren van <i>sociale huurwoningen</i> onder de aftoppingsgrens. Het betreft minimaal 65% van het bezit. - Bouwen, verbouwen en beheren van <i>middel-dure huurwoningen</i>, tussen de aftoppingsgrenzen en de huurliberalisatie grens. Het betreft ongeveer 25% procent van het bezit. - <i>Verkoop</i> van 40-50 huurwoningen per jaar, waaronder de verkoop van nieuwbouw uit lopende projecten. Deze verkoop dient voor (a) dekking van investeringen en vernieuwingen, (b) borgen van de afzetbaarheid van de portefeuille, (c) betaalbare woningen bereikbaar maken voor mensen die niet aan de huurcriteria voldoen maar wel kunnen kopen. - Bouwen, verbouwen en beheren van <i>maatschappelijk vastgoed</i> (als toegestaan in de nieuwe Woningwet of via ontheffing van gemeenten). - <i>Niet-DAEB</i>: (a)beheren bedrijfsonroerend goed, (b) beperkte nieuwe investeringen, (c) bouwen, verbouwen en beheren van dure huurwoningen. Het betreft maximaal 10% van het bezit.
Diensten	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Woonzaken</i>: alle dienstverlening rondom het huren en wonen. Waar mogelijk digitaal met daarnaast mogelijkheden voor face-to-face en telefonische dienstverlening. - <i>Wijk- en kernzaken</i>: De woningcorporatie ziet wijk- en kernzaken, ter versterking van de vitaliteit van de kernen, als kernopgave. Het betreft activiteiten als: participeren (in netwerken), signaleren van vragen, verbinden van vraag en aanbod, stimuleren van initiatieven, activeren van mensen, kansen voor de wijken en kernen pakken, risico's in de kiem smoren. - <i>Persoonlijke interventie</i>: in aandachtgebieden, waar sprake is van ernstige persoonlijke problematiek, sociale huurincasso en -overlast, hanteert de corporatie een probleemgerichte, proactieve aanpak. - <i>Aanvullende diensten</i>: bij behoefte, onder meer onderhoudscontracten, energie inkoop en -levering, VVE beheer (daar waar de corporatie een belang heeft).

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0**.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 en kent de volgende pluspunten toe:

- + Met de fusie hebben de drie rechtsvoorgangers een vergaande stap gezet om te kunnen blijven voldoen aan de opgaven in het werkgebied, ook op de lange termijn.
- + Woonkwartier verantwoordt haar ambities adequaat vanuit verschillende perspectieven, waarbinnen de externe opgaven een gewichtige rol spelen.
- + De ambities zijn mede tot stand gekomen op basis van intensieve raadplegingen met relevante stakeholders uit het werkgebied.
- + Balans in de contourennotitie tussen: ambities, externe opgaven en de interne opgaven.

Toelichting

Zowel de ambities van de rechtsvoorgangers als de ambities van Woonkwartier sluiten adequaat aan op de externe opgaven in het werkgebied. Daarbij wordt continu goed gebruik gemaakt van gegevens over de woningmarkt, de demografische ontwikkelingen en de input van belanghebbenden. De hiervoor beschreven strategische ankerpunten zijn nauw verbonden met de externe opgaven. Hierbinnen is specifieke aandacht voor het 'borgen van de vitaliteit van de kernen' met behulp van onder meer 'het borgen van voldoende sociale huurwoningen' en 'het verduurzamen van de woningvoorraad' en in Oudenbosch specifiek met de opgaven in het kader van behoud van het religieus erfgoed. In de ambities wordt daarbij niet voorbijgegaan aan wat er nodig is om deze ambities te realiseren. Hiertoe zijn interne kernopgaven geformuleerd op het gebied van dienstverlening, financiële capaciteit en organisatorische capaciteit. Met andere woorden: er wordt een balans aangebracht tussen de ambities en (in verbinding daarmee) externe opgaven enerzijds en anderzijds de (door)ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast vindt de commissie dat de drie rechtsvoorgangers met de fusie een goede stap hebben gezet om aan de opgaven in het werkgebied te blijven voldoen, ook op de lange termijn.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt **7,4**.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,4	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal elf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Woonkwartier. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT, de OR en de RvT, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Stichting Woonkwartier

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties van de rechtsvoorgangers van Woonkwartier zijn bezig met de overgang naar een gezamenlijk huurdersplatform. Op het moment van visitatie is dit proces nog niet afgerond en functioneren er formeel nog drie huurdersorganisaties: de huurdersbelangenvereniging Bernardus Wonen, Huurders Vereniging Dinteloord en Huurdersvereniging Moerdijkse Waard. Met hen vindt overkoepelend overleg plaats over beleidszaken zoals het huurbeleid, de gang van zaken rondom verhuur, de toewijzing van woningen en de onderhoudsbegroting. Daarnaast is periodiek overleg met het Platform huurdersorganisaties i.o. waarin de drie huurdersorganisaties vertegenwoordigd zijn. Naast deze overleggen met bewoners, wordt er ook op complexniveau met huurders gesproken via bewonerscommissies. Dit overleg richt zich onder meer op het onderhoud, woningverbetering en de servicekosten.

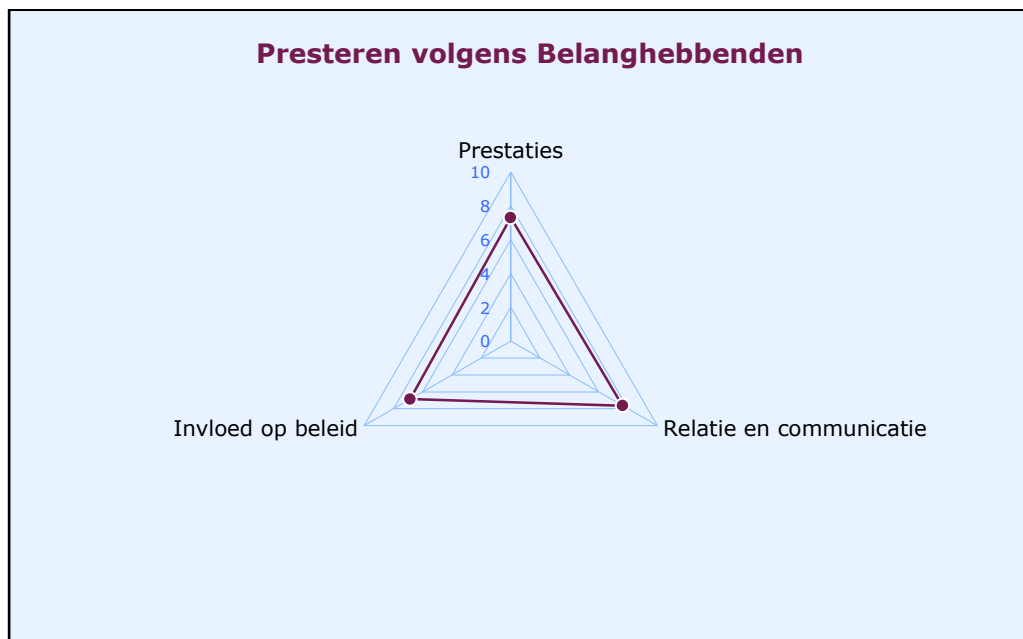
Gemeenten

Woonkwartier is actief in de gemeenten Halderberge, Moerdijk en Steenbergen en overlegt op verschillende niveaus met deze gemeenten (bestuurlijk en ambtelijk). Met de gemeenten Halderberge en Moerdijk gaat dat onder meer over de lopende prestatieafspraken (van de rechtsvoorgangers). Met de gemeente Steenbergen en andere partners aldaar zijn eind 2016 regionale prestatieafspraken afgesloten. Woonkwartier neemt in de gemeenten Helderberg, Moerdijk en Steenbergen deel aan overleggen over de ontwikkeling van en aandachtspunten in de verschillende kernen. Dit betreffen overleggen ten aanzien van (door)ontwikkeling van kernen, maar ook over sociale aspecten zoals wonen en zorg.

Overige partijen

Naast de overleggen met gemeenten en huurders onderhoudt Woonkwartier ook nauwe contacten met andere partners in de regio. Dit betreft onder meer het overleg met zorg- en welzijnspartijen en in de regio. Op operationeel niveau treft men elkaar bij gebiedstafels en specifieke overleggen (bijv. MaSS-netwerk), maar er is ook bestuurlijk liggen hier verbindingen, bijvoorbeeld met Surplus. In de nabije toekomst start Woonkwartier met een Raad van Advies. De ervaringen van één van de rechtsvoorgangers hiermee, krijgt op die wijze een vervolg. Dit orgaan kan de corporatie gevraagd en ongevraagd van advies voorzien.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,3	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,9		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,5		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,1		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,7		
Relatie en communicatie		7,6	25%
Invloed op beleid		6,9	25%
Gemiddelde score		7,3	

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden werd, naast de gegeven cijfermatige beoordelingen, verbeterpunten aangedragen ten aanzien van het corporatiebeleid van Woonkwartier. Hieronder zijn deze verbeteraspecten thematisch weergegeven:

Zichtbaarheid en creativiteit

Belanghebbenden zouden graag zien dat Woonkwartier actiever en creatiever meedenkt over het overkomen van issues die in de regio spelen. Gemeenten hebben voor ogen om tot een goed gedeelde woonvisie te komen waarin ook ruimte is voor creativiteit en flexibiliteit. Het verbeterpunt is een stimulans om de (experimenteer)ruimte op te zoeken, onder meer ten aanzien van de volgende onderwerpen:

- De huidige woningbehoefte versus de verwachte demografische ontwikkelingen op de langere termijn (flexibel bouwen);
- Het huisvesten van mensen met een urgente woonvraag;
- Specifieke huisvestingsvraagstukken, zoals ouderen die naar een kleinere woning zouden willen én mensen die te maken hebben met schulden;

Van inrichting naar realisatie

De belanghebbenden zien dat Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers in de afgelopen periode veel tijd en energie hebben gestoken in het wel laten slagen van de fusie. In de ogen van een groot deel van de belanghebbenden is dat proces nu achter de rug en dient het accent nu te liggen op het realiseren van maatschappelijke prestaties. Voor een deel betreft dit ook het zichtbaar maken van de rol van Woonkwartier. Wat kan en/of mag je wel doen maar ook duidelijk communiceren over wat je niet kan en/of mag.

Zorg dat iedereen mee kan komen

Uitgaande van zelfredzaamheid, evolueren de systemen die organisaties gebruiken om hun doelgroepen te bereiken. Echter, niet iedereen is even zelfredzaam. Aan Woonkwartier wordt de boodschap meegegeven om haar dienstverlening zo in te richten dat ook mensen die in mindere mate zelfredzaam zijn, mee kunnen komen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Stichting Woonkwartier een **7,3** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,9**. De spreiding van oordelen van individuele belanghebbenden is beperkt. Elke belanghebbende die de commissie sprak gaf een ruime voldoende, tot uitdrukking gebracht met de cijfers 6,5 óf 7. Dit is ook zichtbaar in de onderbouwingen van de belanghebbenden. De tevredenheid wordt onder meer ontleend aan de constatering dat de kernvoorraad voldoet, het systeem van toewijzing functioneert en dat de de corporaties (incl. rechtsvoorgangers) hun aandeel leverden bij het huisvesten van statushouders. Ook de huurverlaging (2016) is niet onopgemerkt voorbij gegaan. Hiermee heeft Woonkwartier laten zien dat betaalbaarheid een prioriteit heeft, maar ook dat zij zich houdt aan afspraken die in aanloop naar de fusie zijn gemaakt. Ten aanzien van dit prestatieveld vinden de gemeenten het van belang om goed zicht te houden op de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. Demografische onderzoeken laten voor de toekomst een afname van de bevolking zien, maar tegelijkertijd zien zij nu soms stijgende reacties op vrijkomende woningen. Dat spanningsveld moet samen overwonnen worden. Ook zal aandacht moeten uitgaan naar plaatsing/toekenning van urgentie. Een gedeelde visie en uitwerking daarvan, kan van waarde zijn voor de samenwerking. De vertegenwoordiging van huurders die de commissie sprak, vindt dat de gebruiksvriendelijkheid van het toewijzingssysteem beter kan.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. Met cijfers variërend van bijna ruim voldoende (7) tot en met goed (8), is het algemene beeld ten aanzien van dit prestatieveld behoorlijk positief. De vertegenwoordigers van huurders spraken hun waardering uit voor het realiseren van woningen voor ouderen, maar ook voor mensen die ander zorgbehoefte hebben. Enkele nieuwbouwprojecten, zoals De Mauritshof, nemen zij positief mee in hun beoordeling. Ook gemeenten zijn positief over de nieuwbouwprojecten, maar ook breder kijkend naar het bestaande aanbod. De aansluiting van de activiteiten op de demografische ontwikkeling (o.a. vergrijzing) is zichtbaar, maar zien zij dat de veranderingen in de zorg en de beweging naar de portefeuille wonen in de toekomst mogelijk meer gaat vragen van een corporatie. De gemeenten zien dat de corporatie (en haar voorgangers) meepraten en daarmee bijdragen aan het samenspel rondom kwetsbare groepen. De suggestie wordt gedaan daaraan nog actiever bij te dragen, mogelijk ook met andersoortige concepten zoals het faciliteren van ouderen die van een grote woning naar een kleinere (toegankelijker) woning zouden willen. De zorginstelling met wie de commissie sprak beoordeelt de prestaties als ruim voldoende tot goed en ziet een vergelijkbare opdracht richting de toekomst: wat betekent 'langer thuiswonen' en hoe moet het maatschappelijk veld daarmee omgaan.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. De spreiding in cijfers is op dit prestatieveld het grootst en varieert van een minimale voldoende (5,5) tot en met zeer goed (9). Er lijkt sprake van twee verhalen. Het meest positieve verhaal gaat over een woningvoorraad die kwaliteit zeer goed op orde is. Er wordt gesproken over prachtige woningen die geschikt zijn voor de doelgroep(en) en in deze (hoge) oordelen klinkt ook de waardering door voor enkele nieuwbouwprojecten. Deze zijn kwalitatief hoogwaardig. De verhalen raken elkaar als het gaat om de dienstverlening.

Op reparatieverzoeken wordt adequaat gereageerd en er is veel waardering voor het faciliteren en in stand houden van contactlocaties (inloopkantoren, servicepunten, etc.) in de wijdverspreide kernen. Het minder positieve verhaal laat zien dat investeringen en inspanningen nodig zijn om de kwaliteit te blijven bieden. Sommige complexen zijn verouderd en zijn toe aan een inhaalslag. Dat traject wordt ingericht, maar de prestaties zijn nog niet geleverd. Ook wordt in dit verhaal strikter gekeken naar de prestaties van de corporatie op het gebied van duurzaamheid. Hierover zijn deze gesprekspartners niet enthousiast en klinkt aanmoediging door om hier steviger werk van te maken. Er is begrip dat er tijd en energie is gaan zitten in het gehele fusieproces, maar die energie en tijd moet nu weer ingezet worden voor de prestaties, en dan specifiek op het terrein van kwaliteit en duurzaamheid.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,1**. De meeste belanghebbenden tonen zicht ruim tevreden met de prestaties van de corporatie op dit prestatieveld (cijfers: 7 t/m 7,5). Er is één negatieve uitschieter die hier net niet tot een voldoende beoordeling komt (cijfer: 5).

De belanghebbenden die positief zijn over dit prestatieveld brengen veelal tot uitdrukking dat de corporatie gepresteerd heeft naar verwachting. Zij geven aan dat de afspraken over nieuwbouw nageleefd zijn en tonen zich tevreden hierover. Ook in deze positieve oordelen tot uitdrukking dat de corporatie (incl. voorgangers) adequaat het verkoopbeleid hebben aangepast om bij te dragen aan het huisvesten van statushouders, conform de taakstelling.

De onvoldoende beoordeling heeft betrekking op gemeente waarin Woonkwartier slechts één kern bediend. Er wordt opgemerkt dat de corporatie op het terrein van (des)investeren in vastgoed onzichtbaar is geweest en dat er kansen/mogelijkheden zijn om hier actiever op te presteren.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,7**. Alle belanghebbenden brengen in woorden tevredenheid over op dit prestatieveld. De vertegenwoordiging van huurders evenals een zorginstelling beoordelen dit onderdeel als goed (cijfer 8). De gemeenten beoordelen dit onderdeel als (bijna) ruim voldoende.

Voor iedereen is zichtbaar dat woonkwartier (maar ook haar voorgangers) een wijk/kerngerichte benadering voorstaan. Hieruit spreekt dat de corporatie aandacht heeft voor de bredere woonomgeving dan enkel een woning. Die aandacht wordt positief gewaardeerd. De vertegenwoordiging van huurders zien dat onder meer terug in activiteiten op het gebied van veiligheid en leefbaarheid (bijv. achterpadverlichting, aandacht van de corporatie voor de voorzieningen in een wijk). De gemeenten en de zorginstelling zien ook een bredere rol van Woonkwartier, bijvoorbeeld in de rol die de corporatie speelt in overleggen (bijv. gebiedstafels en overleg met dorpsraden) en dat er ook actief gehandeld wordt naar de uitkomsten.

De Huizen van de Wijk (een centrale ontmoetingsplek in de stad, dorp of kern waar inwoners terecht kunnen voor informatie, advies of hulpvragen aan professionals, zoals de wijkagent, wijkzuster of de wijkregisseur vanuit Woonkwartier) worden specifiek als mooi element benoemd en hebben naar oordeel van enkele gesprekspartners een goede verbindende werking. Verder worden de inspanningen op het gebied van buurtpreventie, buurtbemiddeling en in specifieke projecten gewaardeerd. Ondanks al deze mooie woorden, klinkt ook het signaal door dat gewerkt kan worden aan de zichtbaarheid van de corporatie in haar prestaties op dit terrein en de aanmoediging om nog actiever te zijn.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,6**. De huurders met wie de commissie sprak waarderen dit onderdeel als ruim voldoende (7), de gemeenten en overige belanghebbenden tonen zich met gemiddeld een 7,8 en een 8,1 nog positiever over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie.

In de argumentatie van de vertegenwoordiging van huurders klinkt over het algemeen tevredenheid door. Zij geven aan (ruim) voldoende geïnformeerd te worden. Zij tonen zich onder meer tevreden over de wijze waarop met hen gecommuniceerd is over het fusieproces. Wel is er nu – nu het nieuwe Woonkwartier draait – behoefte aan een duidelijk en vast aanspreekpunt voor de huurdersvertegenwoordiging. Daarin toont de vertegenwoordiging zich nu nog zoekend. Een vast aanspreekpunt zou bijdragen aan het verder versterken van de relatie.

Gemeenten en overige belanghebbenden zijn (zeer) positief over de relatie en de wijze van communicatie. De banden met verschillende lagen van de organisatie (ook van de voorgangers) is goed. Het contact wordt getypeerd als professioneel, prettig en constructief. De lijnen zijn kort en ook op bestuurlijk niveau wordt de bereikbaarheid en de aanspreekbaarheid gewaardeerd.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

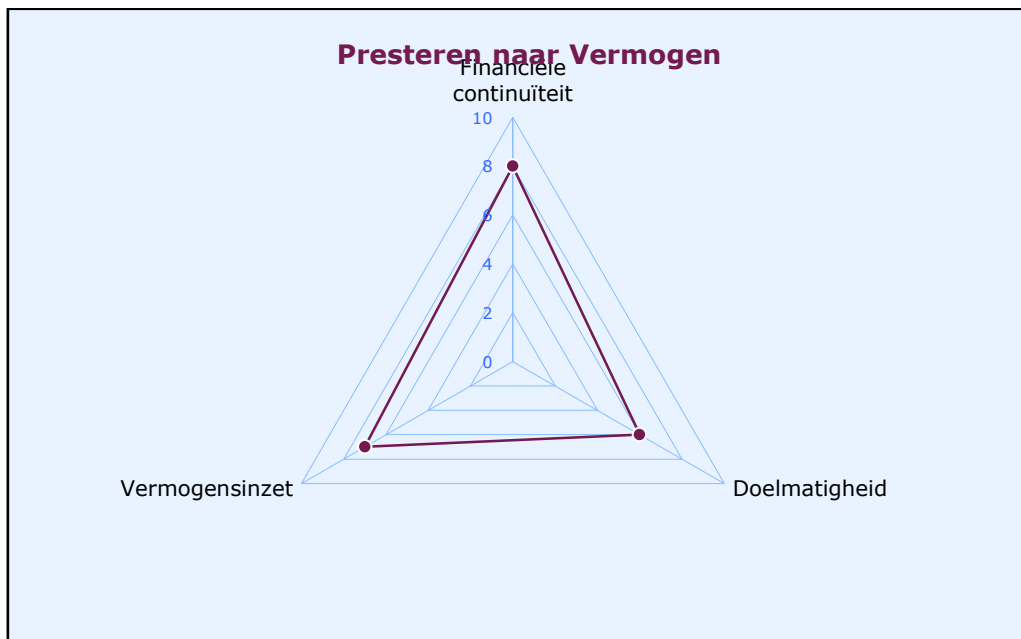
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,9**. De gemiddelde scores begeven zich allen rondom de ruim voldoende.

In de breedte geldt dat belanghebbenden positief zijn over hun mate van invloed. Zij zien hun invloed het meest duidelijk naar voren komen in de gesprekken met medewerkers, het management en het bestuur van de corporatie. Zichtbaar wordt het voor hen in de acties die uit dergelijke overleggen volgen. Dat geldt specifiek over het fusieproces, waarin veel met belanghebbenden is overlegd.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



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

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

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

De commissie heeft de volgende pluspunten vastgesteld:

- + de wijze van verantwoording van de vermogenspositie.
- + de aandacht voor risico's/gevoeligheden inclusief de wijze waarop scenario's worden gebruikt om de financiële positie bij veranderende omstandigheden in balans te houden.
- + de gedegen aandacht die uitgaat naar het verkrijgen van een geactualiseerd beeld op het portfolio om vanuit die actualiteit de financiële continuïteit goed te kunnen bewaken.

Toelichting

Woonkwartier en haar voorgangers voldoen gedurende de visitatieperiode aan de eisen vanuit de externe toezichthouders. Hierbij wordt gekeken naar kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LTV) en debt service coverage ratio (DSCR). Over 2015 bijvoorbeeld was de ICR voor Woonkwartier 1,9 (norm: >1.4), de solvabiliteit 43,5% (norm: > 20%), de DSCR 1,6 (norm > 1.0) en de LTV op basis van volkshuisvestelijke exploitatiewaarde 52,0% (max. 85%). Ook richting de toekomst laat Woonkwartier, in de paragraaf 'meerjarig perspectief' in de jaarrekening, structureel en ruim aan de normen van externe toezichthouders te blijven voldoen. Een gevoeligheidsanalyse maakt integraal onderdeel uit van de (meerjaren)begroting, waarbij middels scenario's de gevoeligheid op beleidsvelden (huurbeleid, onderhoudsbeleid, verkoopbeleid en bedrijfslasten en extern ontwikkeling, zoals: rente, verhuurdersheffing, marktwaarde en leegstand) wordt belicht en geanalyseerd. Elk scenario wordt positief en negatief berekend en over een tienjarig gemiddelde bekeken.

De commissie heeft voorts gezien dat Woonkwartier werkt aan het verscherpen van het zicht op het portfolio. De commissie waardeert het dat deze zorgvuldigheid is ingebouwd om tot een gedegen kader te komen voor toekomstige investeringen (zie ook vermogensinzet). Met het verkregen inzicht wordt Woonkwartier tevens in staat gesteld de financiële continuïteit op basis van de geactualiseerde gegevens verder te borgen. Tot slot merkt de commissie op dat de fusie een positief effect heeft voor de financiële continuïteit. Uitgaande van de contourennotitie moet de fusie een structureel voordeel opleveren van 2,35 miljoen euro (binnen 2 jaar), waarmee de fusie bijdraagt een de financiële robuustheid en soliditeit van de corporatie.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**, waarmee zij tot uitdrukking brengt dat voldaan is aan het ijkpunt.

Toelichting

De commissie constateert dat de bedrijfslasten van de voorgangers van Woonkwartier in de visitatieperiode zijn toegenomen. Gekeken naar de oordelen in de Aedes benchmark ziet de commissie dat alle drie voorgangers in 2014 een A-beoordeling kregen, hetgeen tot uitdrukking brengt dat zij bij de best presterende corporaties op dat terrein hoorden. In 2015 verandert dat beeld, mede door de inspanningen die worden geleverd om de totstandkoming van de fusie te ondersteunen. Brabantse Waard weet in 2015 de A-notering vast te houden en reduceert de bedrijfslasten in dat jaar met €57,- per verhuureenheid. Bij Woningstichting Dinteloord en Bernardus Wonen stijgen in dat jaar de bedrijfslasten en zij komen uit op respectievelijk een B en C oordeel³. Dat C-oordeel krijgt ook Woonkwartier in 2016. De inspanningen en kosten die gepaard gingen met de fusie zijn een voornamelijk oorzaak voor deze minder positieve oordelen, maar zijn mede gedaan vanuit doelmatigheidsoverwegingen.

³ Om de benchmarkpositie van corporaties weer te geven, zijn er per benchmarkonderdeel drie klassen: A, B en C. Per klasse is een derde van de deelnemende corporaties ondergebracht. De corporaties met de beste scores in klasse A, de middengroep in klasse B en de corporaties met de mindere scores in klasse C

Een van de doelen van de fusie was om te komen tot een structurele kostenreductie en een professionele werkorganisatie. De commissie ziet dat Woonkwartier, onder andere door een structurele afslanking van de organisatie en verdergaande digitalisering, op weg is naar een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering. De commissie ziet dat de effecten van de fusie al zichtbaar worden. De personeelslasten (inclusief inleen en overige personeelslasten) lopen terug van € 838,- in 2015 naar € 804,- in 2016. Op basis van de (fusie)prognoses wordt een verdere reductie verwacht.

Vermogensinzet

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

De commissie heeft de volgende pluspunten vastgesteld:

- + alle bouwstenen (o.a. treasurystatuut, investeringsstatuut, reglement financieel beheer) zijn aanwezig voor verantwoorde en gemotiveerde inzet van het vermogen.
- + de mate waarin concrete relevante normen worden gehanteerd, inclusief de mogelijkheid deze te actualiseren.
- + passende temporisering (planmatige) onderhoudsinvesteringen met het oog op zorgvuldigheid.

Toelichting

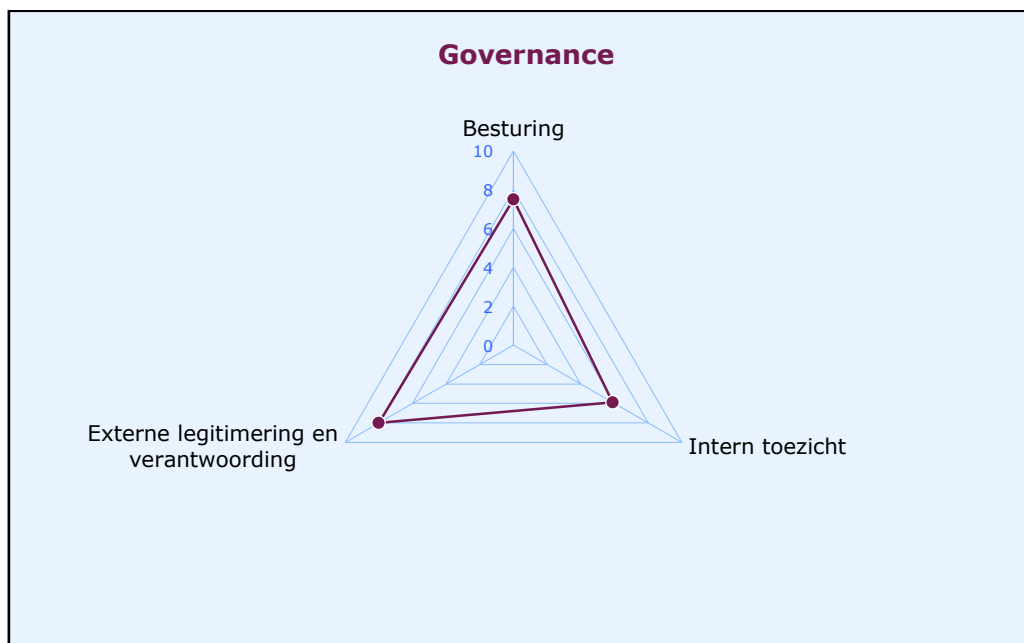
De commissie constateert dat Woonkwartier haar vermogen voldoende inzet voor maatschappelijke prestaties. In de visitatieperiode is door de corporatie (en haar rechtsvoorgangers) in lijn gewerkt met de opgaven die aan haar werden toegewezen (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven). Met het actualiseren van het portfolio en de daaruit voortvloeiende portfoliostrategie laat Woonkwartier zien veel waarde te hechten aan verantwoorde vermogensinzet. Dat betekent dat enkele geplande activiteiten in 2016 zijn getemporeerd om er zeker van te zijn dat de voorgenomen investeringen op de juiste plek terecht komen. De financiële positie van Woonkwartier biedt ook ruimte om een in de problemen geraakte collega-corporatie met bezit in de omgeving, te ondersteunen. Overname van een deel van het bezit, in samenwerking met collega-corporatie, behoort hier tot de mogelijkheden. Daarmee laat Woonkwartier zien dat het een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid kan en wil dragen in de sector.

De commissie constateert voorts dat Woonkwartier beschikt over een investeringsstatuut waarin toetsingsaspecten ten aanzien van strategische en financiële doelstellingen zijn opgenomen. Strategisch moet de investering bijvoorbeeld passen bij het ondernemingsplan en de opgaven in de gemeente(n); financieel wordt onder meer het bruto aanvangsrendement en de IRR getoetst. De normen worden jaarlijks geactualiseerd en vastgelegd in een normenkader.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,5
- Plan		6,5	
<i>Visie</i>	8		
<i>Vertaling doelen</i>	5		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			5,9
- Functioneren RvC		5,7	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	6		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	6		
<i>Zelfreflectie</i>	5		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimering en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,1

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5**.

Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. De commissie constateert dat Woonkwartier aan het ijkpunt voldoet bij het onderdeel 'visie'. Bij de 'vertaling doelen' constateert de commissie dat Woonkwartier niet aan het ijkpunt voldoet. Samengenomen beoordeelt de commissie het onderdeel 'plan' met een 6,5. De beoordelen van de twee afzonderlijke onderdelen wordt hieronder toegelicht.

• Visie

Woonkwartier heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + de verantwoording van de visie wat betreft relevante ontwikkelingen;
- + de verantwoording van de visie wat betreft de behoeften en wensen van belanghebbenden.

Toelichting

De visie van Woonkwartier is in een zorgvuldig proces tot stand gekomen. Allereerst is in aanloop naar de fusie met alle relevante belanghebbenden gesproken over de behoeften en wensen, duidelijk ingekaderd vanuit de verantwoordelijkheden van een corporatie. Dit heeft onder meer geresulteerd in een fusie-effectrapportage en een contourennotitie. In de fusie-effectrapportage zijn onder meer zeven zekerheden opgesteld die richting gaven aan de nieuwe organisatie. In de contourennotitie is de koers neergelegd nauw verbonden met relevante ontwikkelingen in het werkgebied en, inclusief de kansen en bedreigingen.

• Vertaling doelen

De vertaling naar doelen (strategisch, tactisch en operationeel) is een aandachtspunt. De integratie van de drie organisaties heeft tijd en energie gevraagd. In dat proces zijn sterkten en een aantal zwakten aan het licht gekomen, waaronder de wijze van vastgoedsturing en projectmanagement. Het uniformeren en beter grip krijgen hierop is een aanzienlijke opgave voor het management en de medewerkers. Het is ook een voorwaarde voor het nader bepalen van toekomstige investeringen in de samenstelling en kwaliteit van het woningbezit. De commissie waardeert de professionele en accurate wijze waarop dit proces doorlopen wordt. En al ziet de commissie, onder meer in de jaarplannen en de activiteitenkalender, dat de organisatie wel degelijk gestart is met het inrichten en uitvoeren van doelen, zij ziet tevens dat de meeste doelen een abstract karakter hebben die aan richtinggevendheid kunnen winnen. De commissie ziet dat de te vormen portfoliostrategie voorwaardelijk is om tot die concreetheid te komen. Op dit moment waardeert de commissie dit onderdeel met een 5,0.

Check

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + de gebruiksmogelijkheden van het monitorings- en rapportagesysteem;
- + de actieve wijze waarop het monitorings- en rapportagesysteem gehanteerd wordt;
- + de aansluiting van het monitorings- en rapportagesysteem op de prioriteiten;
- + evaluatieve instelling van de medewerkers van de corporatie.

Toelichting

Woonkwartier volgt met verschillende monitorings- en rapportage instrumenten haar prestaties. Het systeem voorziet in plannen voor de afdelingen vastgoed, bedrijfsvoering, wijk- en kernzaken en woonzaken. De commissie ziet dat met tertiaalrapportages de voortgang van activiteiten wordt gevolgd. Deze zijn gekoppeld aan de activiteitenkalender die onder meer de volgende rapportagepunten bevat: 'ontwikkeling van de organisatie', 'beleid en governance', 'omgeving en stakeholders' en 'planning, control en rapportage'. De commissie constateert dat het systeem actief gehanteerd wordt en dat de elementen passen bij de prioriteiten van de organisatie. De commissie ziet bijvoorbeeld de nadruk op het verder vormgeven van de net gefuseerde organisatie, waaronder praktisch organisatorische zaken, maar bijvoorbeeld ook het verder harmoniseren van het beleid. Naast de papieren werkelijkheid, heeft de commissie verder in de gesprekken gehoord dat ook in overleggen tussen het bestuur en het MT, tussen het bestuur en de RvT en ook verder in de organisatie veel aandacht uitgaat naar het monitoren van de prestaties.

Act

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + de actieve wijze van sturing bij afwijkingen in relatie tot de eigen doelen;
- + de tijdigheid waarop wordt bijgestuurd: onder meer zichtbaar in het temporiseren van de planmatige onderhoudsinvesteringen;
- + de actieve wijze waarop de organisatie zich als geheel openstelt om te leren.

Toelichting

De commissie heeft vanuit de tertiaalrapportages, de notulen van de RvT, in jaarverslagen en in de gesprekken met belanghebbenden geconstateerd dat Woonkwartier actief stuurt wanneer zich afwijkingen voordoen ten aanzien van de gestelde doelen. Op strategisch niveau kan de sturingsinformatie hiertoe aanleiding geven, zoals bij het aangehaalde voorbeeld in dit rapport over het temporiseren van de investeringen ten aanzien van (planmatig) onderhoud bijvoorbeeld. Maar ook tijdens het fusieproces ziet de commissie voorbeelden van adequate bijsturing. Een voorbeeld daarvan is het plaatsen van het digitaliseringstraject in een andere tijdslijn. Ook in omvang van het personeel is er gestuurd vanuit de gedachte om de maatschappelijke prestaties te realiseren, ook ten tijde van het samenvoegen van de organisaties. Het inhuren van externen is hier een concreet voorbeeld van. De commissie waardeert de tijdigheid waarmee dit veelal is gebeurd en merkte tijdens in de visitatiegesprekken dat de organisatie zich opstelt als lerende organisatie.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **5,9**.

Functioneren RvT

Bij het functioneren van de RvT beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvT en de wijze van zelfreflectie. Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

- **Samenstelling van de RvT**

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toelichting

De raad van toezicht beschikt over een actuele profielschets (oktober 2016), waarin de uitgangspunten, het profiel als team, de specifiek profielkenmerken voor de leden en voor de voorzitter zijn vastgelegd. De profielschets past bij de aard en activiteiten van de corporatie en stuurt op expertise in de raad op het gebied van wonen en economie, het sociaal domein, openbaar bestuur, financiën, vastgoed, ondernemingsvoering, organisatie en juridische kennis. De commissie heeft waardering voor de profielschets en vindt het een sterk punt dat er zowel invulling is gegeven aan individuele kwalificaties als aan teamkwalificaties. In de raad functioneren twee leden op voordracht van de huurders. In het jaarverslag bieden de leden inzicht in de door hen behaalde PE-punten (permanente educatie). In de periode 2015/2016 hebben alle leden minimaal 10 PE-punten behaald (variërend van 14 t/m 40 punten). De commissie vindt de samenstelling op orde. De raad bestaat uit leden die tevens als lid van één van de raden van de rechtsvoorgangers functioneerden.

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

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toelichting

In de breedte is de commissie van oordeel dat de rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord voldoen. Uit de notulen van de raad evenals uit het gesprek met de leden, blijkt dat zij zowel toetsend als meedenkend optreden. In de afgelopen periode, zo constateert de commissie, is daarnaast veel aandacht geweest voor de inrichting van de governance. Het systeem en de bijbehorende documentatie zijn op orde gebracht, waarmee ook het raamwerk van waaruit de raad functioneert goed staat. Nu de meer instrumentele fase achter de rug is, ziet de commissie dat de raad nadenkt over hoe zij haar expertise steviger toespitst op de drie kernrollen. Daarbij merkt de commissie op dat het, gezien de omstandigheden, begrijpelijk is dat de raad in het fusiejaar zeer frequent bijeen is gekomen. Nu er meer rust is en de fusie steeds verder zijn beslag krijgt, kan er een andere balans gehanteerd kan worden tussen afstand en betrokkenheid: steviger op afstand.

- **Zelfreflectie**

Woonkwartier voldoet niet het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5,0**.

Toelichting

In de visitatieperiode is niet altijd voldaan aan de verplichting tot het uitvoeren van een zelfevaluatie waarbij de raad van toezicht via die weg haar eigen functioneren beoordeelde. Zo werd in 2016 geen zelfevaluatie uitgevoerd. Door de fusie en intensiteit van daaromtrent, was hiervoor geen tijd beschikbaar dat jaar. In 2017 vindt voor het eerst een zelfreflectie plaats in de nieuwe samenstelling. De commissie constateert dat de corporatie daarmee formeel niet aan het ijkpunt voor een 6,0 voldoet, maar merkt daarbij op de indruk te hebben gekregen dat in 2016 veel aandacht is besteed door de raad aan haar eigen functioneren. Hierbij is aandacht uitgegaan naar de inrichting van de kaders van waaruit de raad werkt. Ook heeft de raad gereflecteerd op de rollen binnen de raad. Zo hoorde de commissie dat de raad gereflecteerd heeft op de frequentie van bijeenkomen, de inrichting van de commissies (audit, remuneratie en vastgoed) en op de relatie met de bestuurder. Desalniettemin vindt de commissie dat een formele zelfevaluatie, juist in de nieuwe samenstelling en met de thema's die zich hebben voorgedaan, waardevol was geweest.

Toetsingskader

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De raad van toezicht beschikt over een actueel toetsingskader dat bestaat uit een toezicht visie (incl. toezicht- en toetsingskader), een treasury- en beleggingsstatuut, een reglement financieel beleid en beheer. Daarnaast hanteert de raad de contourennota, de fusie-effectrapportage, de strategische koers, de jaarplannen en de prestatieafspraken met de gemeenten. Dit geheel vormt naar oordeel van de commissie een adequaat toetsingskader.

Toepassing Governancecode

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Woonkwartier (en tevens de rechtsvoorgangers) leven de Governancecode na. De bepalingen worden toegepast en waar zij op toegestane punten afwijken, is dat toegelicht in de jaarverslagen. De commissie heeft gezien dat de benodigde regelingen aanwezig zijn, zoals een klokkenluidersregeling en een integriteitscode. Deze zijn op de website van Woonkwartier gepubliceerd.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

Externe legitimatie

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De commissie ziet mogelijkheden om pluspunten toe te kennen voor:

- + de actieve en passende wijze waarop Woonkwartier de belanghebbenden betreft bij haar beleid;
- + de intensieve wijze waarop de corporatie in de voorbereiding van de fusie input ophaalde bij belanghebbenden, deze input heeft gebruikt en belanghebbenden op deze wijze intensief heeft betrokken bij noodzaak en ambities van de nieuwe organisatie;

- + met de belanghebbenden is frequent en intensief over de nieuw neer te zetten identiteit van de corporatie gesproken, inclusief wat dat betekent voor de beleidsaccenten
- + de wijze waarop met een eigen maatschappelijke adviesraad de verbinding met het werkgebied wordt versterkt.

Toelichting

De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimiteit conform de Governancecode en de Overlegwet. Brabantse Waard, Bernardus Wonen en Woningstichting Dinteloord fuseerden als één van de eerste, zo niet als eerste, onder de Woningwet. Een positieve zienswijze van huurders en de gemeenten waren voorwaardelijk om de fusie tot stand te kunnen brengen. Woonkwartier heeft hier zeer gedegen vorm aangegeven. Niet alleen vanuit de verplichting, maar intrinsiek gemotiveerd om de fusie van meerwaarde te laten zijn voor het werkgebied en de belanghebbenden daarbinnen. De commissie heeft waardering voor dit zorgvuldige proces en ziet ook dat de betrokkenheid na de afgegeven positieve zienswijzen in stand is gebleven. Huurders praatten daarna bijvoorbeeld nog mee over de harmonisatie van het beleid uit de drie rechtsvoorgangers.

Ook buiten het fusieproces om ziet de commissie, in de jaarverslagen en overleggen met belanghebbenden, dat Woonkwartier actief de dialoog zoekt met haar belanghebbenden. Zowel op strategisch als op tactisch en operationeel niveau leveren die overleggen een bijdrage aan de samenwerking en aan het optimaal bedienen van het werkgebied. Vanaf 2017 start Woonkwartier een Raad van Advies op. Een orgaan dat gevraagd en ongevraagd advies kan geven aan Woonkwartier. De ervaringen die bij één van de rechtsvoorgangers hiermee is opgedaan, wordt daarmee voortgezet.

Openbare verantwoording

Woonkwartier voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De commissie ziet mogelijkheden om pluspunten toe te kennen voor:

- + de verantwoording in het jaarverslag, waarbij een duidelijke relatie wordt gelegd met de doelen uit de afdelingsplannen;
- + de wijze waarop Woonkwartier ook op andere manieren, zoals in overleggen, verantwoording aflegt over haar prestaties
- + de aanspreekbaarheid van de organisatie op de fusiedoelstellingen.

Toelichting

Woonkwartier en haar rechtsvoorgangers publiceerden de gerealiseerde prestaties in een openbare publicatie. Het jaarverslag, dat op de website van de corporatie staat, geeft inzicht in de verrichte werkzaamheden. De commissie waardeert dat hierin een expliciete koppeling zichtbaar is naar de (afdelings)doelen. Belangrijke wijzigingen, zoals het uitstellen van de onderhoudswerkzaamheden, zijn hierin benoemd en toegelicht. Dat getuigt van transparantie. Ook in de verschillende overleggen waarin Woonkwartier participeert wordt toelichting gegeven over de voortgang van activiteiten en is zij hierop aanspreekbaar.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

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

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Woonkwartier te Zevenbergen
Jaar visitatie : 18 mei 2017

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Directeur Raeflex B.V., mevrouw drs. W.M.R. de Water

.....
18 mei 2017

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Woonkwartier te Zevenbergen verklaren hierbij

dat de visitatie van de corporatie in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Voorzitter, de heer D.H. van Ginkel CMC

.....
19 mei 2017

Algemeen commissielid, de heer drs. A.H. Grashof

.....
19 mei 2017

Secretaris, de heer P. van Achteren BLL

.....
3 juni 2017

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter D.H. van Ginkel CMC (Dick)

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. Over governance vraagstukken publiceer ik regelmatig, onder meer als vaste columnist van Lucide (toezichthouders in de zorg) en probeer ik lezers aan het denken te zetten. Woningcorporaties vormen een rode draad in mijn werk en leven. Ik volg de ontwikkelingen op de voet en ken de organisaties op alle niveaus van binnenuit. Die kennis en ervaring zet ik graag in voor visitaties. Ik leer nog iedere dag, en ben graag bereid anderen bij hun leren te ondersteunen.

Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Ik heb via Raeflex verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoet komt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

Specifieke deskundigheid

- Actief als commissaris bij diverse corporaties en zorginstellingen, sinds 1992
- Ervaring in adviesprojecten gericht op samenwerking, strategische heroriëntatie en veranderprocessen
- Diverse publicaties over corporate governance en het werk van toezichthouders in 2006, 2008, 2009, 2011 en 2012

Reeds gevisiteerd

- 2003 **Stichting deltaWonen**, Zwolle;
Woningstichting Hoogkerk, Groningen
- 2004 **Woningstichting Goede Stede**, Almere
- 2005 **Corporatie Holding Friesland**, Grou;
Woningstichting Eerbeek
- 2006 **Woningstichting Samenwerking Vlaardingen**

- 2007 **Wonen Weert**
- 2008 **ProWonen, Borculo Woningstichting Ouder-Amstel**, Ouderkerk aan de Amstel
- 2010 **Stichting v/h De Bouwvereniging**, Harlingen;
Mozaiek Wonen, Gouda; **Stichting Pré Wonen**, Velsbroek; **Stichting SSHN**, Nijmegen;
woonbedrijf Eindhoven
- 2011 **AlleeWonen**, Roosendaal/Breda; **Baston Wonen**, Zevenaar; **Rentree**, Deventer;
Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar; **Welbions**, Hengelo; **Woningstichting Dinxperlo**; **Woningstichting Ons Doel**, Leiden
- 2012 **Brabantse Waard**, Zevenbergen; **ProWonen**, Borculo; **Staedion**, 's-Gravenhage; **Stichting Wonen Delden**; **Woningstichting Rochdale**, Amsterdam; **Twinta** (Carintreggeland), Hengelo
- 2013 **BrabantWonen**, Oss; **Stichting Zayaz**, 's-Hertogenbosch
- 2014 **Woonstad Rotterdam**; **Stichting SSHN**, Nijmegen; **Oosterpoort Wooncombinatie**, Groesbeek; **Stichting Nijestee**, Groningen
- 2015 **De Bouwvereniging**, Harlingen; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **Stadgenoot**, Amsterdam; **Laurens Wonen**, R'dam
- 2016 **'thuis**, Eindhoven; **Elkien**, Heerenveen; **Staedion**; **Omnia Wonen**, Harderwijk
- 2017 **Vestia**, Rotterdam; **Woonkwartier**, Zevenbergen;
St. Joseph, Almelo
- 2018 **Oosterpoort**, Groesbeek

Kort CV

Geboortjaar 1953

Opleiding

- HEAO
- SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en verandkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)

Carrière

1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes
1989-2005 Partner en adviseur bij GIP
2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

Nevenfuncties

2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
2009-2015 Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
2011-heden Voorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland
2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

<http://nl.linkedin.com/in/dickvanginkel>



Voorzitter drs. A.H Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk en beoordeel ik woningcorporaties op hun maatschappelijk presteren. Als afgestudeerd bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid van Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij een woningcorporatie en voor samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het opstellen en monitoren van prestatie afspraken in Nieuwegein en de regio Utrecht, het vormgeven van samenwerking en het realiseren van een aantal fusies tot wat nu woningcorporatie Mitros is. Vanuit Aedes heb ik geholpen bij het weer op de rails zetten van de volkshuisvesting in de gemeente Delfzijl waar, vanuit een geslaagde fusie, corporatie Acantus actief is geworden. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interimopdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij vooral op het presteren volgens belanghebbenden, het presteren naar vermogen en governance. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de ondernemingskoers.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluatie van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en bestuursvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Mede-ontwikkelaar van de koopoplossingen 'Kopen naar Wens' en 'Slimmer Kopen'

Reeds gevisiteerd

- | | |
|------|---|
| 2008 | BetuwsWonen en CWL Woningbeheer (Preview), Culemborg |
| 2009 | Woningbouwvereniging Monnickendam |
| 2010 | Heuvelrug Wonen , Doorn; SIB Woonservice , Veenendaal; Beter Wonen , IJsselmuiden; Brederode Wonen , Bloemendaal; Woongoed Flakkee , Middelharnis |
| 2011 | De Huismeesters , Groningen; Poort6 , Gorinchem; Woningbeheer Born-Grevenbicht ; Wonen Midden-Delfland , Maasland; Woningbouwvereniging Goed Wonen , Benschop; Woningbouwvereniging Lopik |
| 2012 | Casade , Waalwijk; Woningstichting Gouderak ; Bo-Ex , Utrecht; Harmonisch Wonen , Lelystad |
| 2013 | Rhiant , Hendrik-Ido-Ambacht; Woonwaard , Alkmaar; Wuta , Nigtevecht |
| 2014 | Woningstichting Maasdriel , Kerkdriel; Elan Wonen , Haarlem |
| 2015 | Elder Woningbouw , Paterswolde; De Volmacht , Gieten; Woonborg , Vries; SallandWonen , Raalte; Vredewold , Leek; WonenBreborg , Tilburg |
| 2016 | Wierden en Borgen , Bedum; R.K. Woningbouwvereniging Zeist ; Uithuizer Woningbouw , Uithuizen; Beter Wonen , Ooltgensplaat; De Reensche Compagnie , Hoogezand; Woningstichting Kockengen |
| 2017 | Woonkwartier , Zevenbergen; Woningbouwvereniging Langedijk , Noord-Scharwoude; Woningbouwstichting Cothen , Wijk bij Duurstede |

Kort CV

Geboortjaar 1966

Opleiding

- Bestuurskunde (RU Nijmegen)
- Vastgoedmanagement (NOVAM)

Carrière

- 1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM
- 1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
- 1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
- 2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
- 2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
- 2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV

Nevenfuncties

- 2011-heden Lid werkgroep Missie Ontwikkeling Vrede, Titus Brandsma parochie locatie Bennekom
- 2012-heden Gastdocent leergang Risk- en Performance management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
- 2015-heden Secretaris en waarnemend-voorzitter afdeling roeien WSV VADA Wageningen

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



Secretaris P. van Achteren BLL (Peter)

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties. Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

Kort CV

Geboortjaar 1983

Opleiding

- Bestuurs- en Organisationswetenschappen
- Bedrijfskunde (verkort)
- Onderwijskunde en Politologie
- Sociaal Juridische Dienstverlening

Carrière

- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris van de visitatiecommissie bij Raeflex

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

Reeds gevisiteerd

2008	BetuwsWonen (Preview), Culemborg
2009	Woonwaard , Alkmaar; Wooncompagnie , Hoorn; Intermaris-Hoeksteen , Hoorn
2010	Beter Wonen , IJsselmuiden; Mooiland , Wageningen; Heuvelrug Wonen , Doorn
2011	Volksbelang , Vianen; Rijswijk Wonen ; Elder Woningbouw , Paterswolde; Woningbeheer Born-Grevenbicht ; Woonzorg Nederland , Amstelveen
2012	Woningstichting Gouderak ; Woonbeheer Borne
2015	Woonpunt , Maastricht; Beter Wonen Vechtdal , Hardenberg; Volkshuisvesting Arnhem ; Van Alckmaer , Alkmaar; St. Willibrordus , Wassenaar; de Woningstichting , Wageningen; Woonbedrijf SWS.Hhvl , Eindhoven
2016	Omnia Wonen , Harderwijk
2017	Woonkwartier , Zevenbergen

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

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

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal <aantal> face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Woonkwartier.

Raad van commissarissen

- De heer W. Hoogstad MPM (voorzitter)
- Mevrouw ir. P.A.M. Brouwer (vice-voorzitter)
- Mevrouw M.G. de Wit-Greuter
- De heer drs. C.J.A.M. de Vetter
- Mevrouw C.W. de Kievit-van der Kubbe
- De heer L.P. Oostenrijk

Directeur/bestuurder

- De heer drs. ing. R.A.J. van den Boom MSM

Managementteam

- Mevrouw K. van Spijk
- De heer R. Lambrachts
- De heer H. van Hees

Ondernemingsraad Woonkwartier

- De heer R. Struijer (voorzitter)
- De heer P. de Jong
- De heer A. Jansen
- De heer W. Nieuwkerk
- De heer C. Verheezen

Huurders

- De heer R. Visser
- Mevrouw D. Nuiten

Gemeente Halderberge

- De heer J.C.M. Wierikx (wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling)
- De heer J.C.M. Paantjens (wethouder Maatschappelijke Ontwikkeling)
- Mevrouw J. Zollner (beleidsmedewerker Wonen)

Gemeente Steenbergen

- Mevrouw P.W.A. Lepolder (kernwethouder voor Dinteloord)

Gemeente Moerdijk

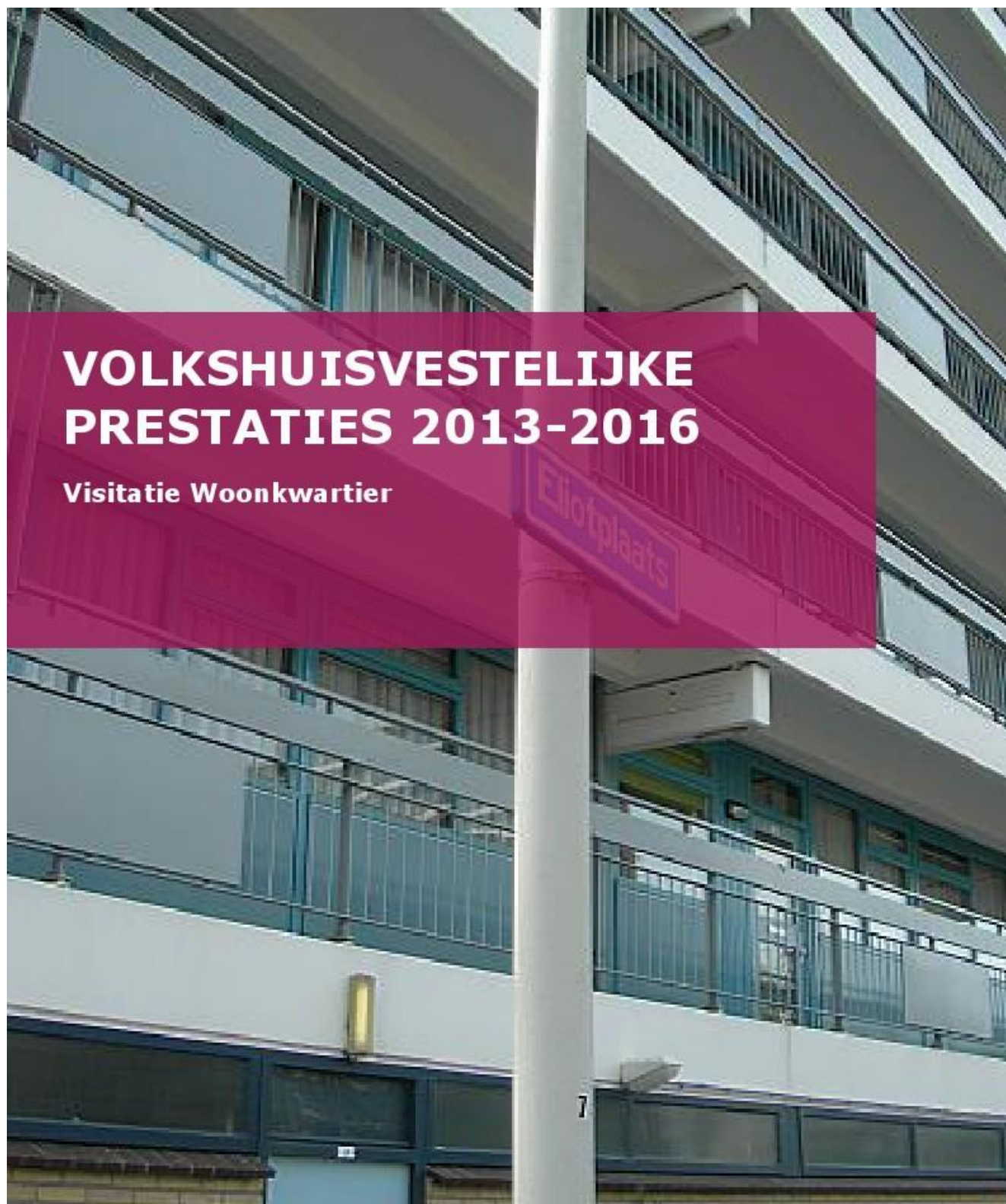
- De heer J.J. Kamp (wethouder, portefeuille planet)

Zorginstelling

- De heer A. Maranus (lid Raad van Bestuur Surplus)

Raad van Advies i.o.

- Mevrouw E. Korteweg
- De heer W. van Dalen



INHOUDS- OPGAVE

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP	3
HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN	7
KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER	9
(DES)INVESTERINGEN IN VASTGOED.....	12
KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN.....	14

Ter informatie: Voor het jaar 2015 zijn de Corporatie in Perspectief gegevens (CiP)/ de gegevens uit de Corporatie Benchmark voor de drie rechtsvoorgangers van Woonkwartier samengevoegd. Ter bevordering van de vergelijkbaarheid van gegevens is deze in steek in deze prestatietabel gehandhaafd.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

WONINGTOEWIJZING EN DOORSTROMING

Beschikbaarheid van zelfstandige woningen

Woonkwartier¹

Huurprijsklasse	2013 ¹	2014 ¹	2015 ¹	2016
Goedkoop	1.414	1.465	1.248	1.531
Betaalbaar	6.108	5.936	5.904	5.878
Duur tot huurtoeslaggrens	709	742	953	735
Duur boven huurtoeslaggrens	188	185	212	228
Totaal	8.419	8.328	8.317	8.372

Brabantse Waard

Huurprijsklasse	2013	2014
Goedkoop	748	682
Betaalbaar	2.706	2.631
Duur < huurtoeslaggrens	198	274
Duur > huurtoeslaggrens	65	73
Totaal	3.717	3.660

bron: CBC, versie III, jan. 2016, verslagjaar 2014

Bernardus Wonen 2013-2015

Huurprijsklasse	2013	2014
Goedkoop	574	694
Betaalbaar	2.862	2.772
Duur < huurtoeslaggrens	426	381
Duur > huurtoeslaggrens	77	62
Totaal	3.939	3.909

bron: CBC, versie III, jan. 2016, verslagjaar 2014

¹ Voor de jaren 2013, 2014, 2015 wordt de cumulatieve weergave getoond van Brabantse Waard, Bernardus Wonen en Woningstichting Dinteloord om de ontwikkeling op het niveau van de drie corporaties (nu gefuseerd tot Woonkwartier) zichtbaar te maken.

Woningstichting Dinteloord 2013-2015

Huurprijsklasse	2013	2014
Goedkoop	92	89
Betaalbaar	540	533
Duur < huurtoeslaggrens	85	87
Duur > huurtoeslaggrens	46	50
Totaal	763	759

bron: CBC, versie III, jan. 2016, verslagjaar 2014

Passend toewijzen

	Bernardus Wonen	Brabantse Waard	Woningstichting Dinteloord	Woonkwartier
2013				
Passend	232	164	55	nvt
Te goedkoop	9	11	0	nvt
Te duur	88	36	16	nvt
Totaal	329	211	71	nvt
2014				
Passend	189	144	28	nvt
Te goedkoop	2	11	1	nvt
Te duur	66	65	23	nvt
Totaal	257	220	52	nvt
2015				
Passend	->	385	<-	nvt
Te goedkoop	->	152	<-	nvt
Te duur	->	12	<-	nvt
Totaal	->	549	<-	nvt
2016				
% passend toegewezen doelgroepen (inkomen i.r.t. aftoppingsgrens)				98%
% passend toegewezen EU-norm (< €35.739)				96,9%
% passend toegewezen EU-norm (>€35.739 < €39.874)				2%
% passend toegewezen EU-norm (> €39.874)				1,1%

Mutatiegraad

	Bernardus Wonen	Brabantse Waard	Woningstichting Dinteloord	Woonkwartier
2013	6,5%	5,6%	6,3%	nvt
2014	6,0%	5,8%	7,0%	nvt
2015	→	6,2%	←	nvt
2016	nvt	nvt	nvt	515 mutaties

Bron: CBC, versie III, jan. 2016, verslagjaar 2014 & CBC, versie I, jan. 2017, verslagjaar 2015 en Woonkwartier jaarverslag 2016

Leegstand

	Bernardus Wonen	Brabantse Waard	Woningstichting Dinteloord
2013			
Huurderving marktomstandigheden	2,3%	0,4%	0,3%
Huurderving projectleegstand	0%	0,9%	0,0%
Huurderving totaal	2,3%	1,3%	0,3%
2014			
Huurderving marktomstandigheden	0,7%	0,0%	0,4%
Huurderving projectleegstand	0,3%	0,0%	0,0%
Huurderving totaal	1,0%	0,0%	0,4%
2015			
Huurderving marktomstandigheden	→	0,2%	←
Huurderving projectleegstand	→	0,6%	←
Huurderving totaal	→	0,8%	←
2016		Woonkwartier	
Huurderving marktomstandigheden	nvt	0,7%	nvt
Huurderving projectleegstand	nvt	0,5%	nvt
Huurderving totaal	nvt	1,2%	nvt

Statushouders: taakstelling en realisatie

	2013		2014		2015		2016	
	Taak	Realisatie	Taak	Realisatie	Taak	Realisatie	Taak	Realisatie
Halderberge	19	29	15	20	52	59	75	75
Moerdijk	24	24	34	40	64	76	94	72
Steenbergen*	18	2	26	2	54	4	68	4

Bron: jaarverslagen WSD, Bernardus Wonen, Brabantse Waard en Woonkwartier

*Taakstelling Steenbergen betreft totale taak, inclusief woningcorporatie Stadlander. Realisatie is woningen Woningstichting Dinteloord/Woonkwartier

BETAALBAARHEID

Huurprijsontwikkeling

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Huurprijsontwikkeling (%) t.o.v. voorgaand jaar (CBC)	1,6	9,4	→	3,5	7,4	2,6*	5,1	5,9	←
Huurprijs per woonegelegenheid per jaar (CBC)	5.325	5.824	→	5.202	5.586	5.909*	5.868	6.213	←
Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%), gegevens CBC	63,4	65,5	→	57,3	61,2	64,3	59,8	63,5	←
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB (%), gegevens CBC	83,5	85,0	→	84,4	82,3	83,5	84,7	87,6	←
Huurachterstand (%)	0,5	0,5	→	1,0	2,6	0,8	0,9	0,9	←

* Berekeningen op basis dVI-gegevens (o.a. totale huursom, aantal wooneenheden en huurontwikkeling op basis van gewogen gemiddelde).

Jaarverslag Woonkwartier 2016:

Door de fusie tot Woonkwartier zijn besparingen gerealiseerd. Met de belangrijkste belanghebbenden (gemeenten, huurdersorganisaties) is bij de fusie afgesproken dat deze besparingen ten gunste zouden komen van de huurders en van de wijken en kernen waar Woonkwartier actief is. In dat kader heeft Woonkwartier in 2016 in plaats van een generieke huurverhoging een huurverlaging aan alle huurders gegeven van 0,4%. In 2016 is daarnaast een start gemaakt met het nieuwe huurprijsbeleid. Inmiddels is dit huurprijsbeleid vastgesteld, de streefhuur voor alle woningen is vastgesteld op 70% van de maximaal toegestane huur.

	Woonkwartier 2016
Huurprijsontwikkeling (%) t.o.v. voorgaand jaar	1,35%
Huurprijs per woonegelegenheid per jaar	5.989
Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%)	64,4
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB (%)	82,6
Huurachterstand	€1,3 mln.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

OUDERENWONINGEN EN ZORGVASTGOED

Wonen en zorg

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Aandeel ouderenwoningen	-	15,4	→	18,4	1,3*	0,6	-	20,3	←	16,9**
Aandeel nultredenwoningen	21,9	22,8	→	22,2	23,3	24,0	29,1	29,1	←	27,7***
Toewijzing woongelegenheden ouderen	26,7	18,7	→	15,2	19,5	15,0	23,9	3,8	←	****

*Afwijking gegevens Brabantse Waard vanaf 2014 tov 2013 heeft te maken met niet langer labelen (en ook niet meer als zodanig registreren) van een deel van de woningen als ouderenwoning, terwijl aandeel nultreden wel is geregistreerd en consistent beeld laat zien.

Gegevens Woonkwartier (basisadministratie)

** 1418 ouderenwoningen/8372 totaal zelfstandige huurwoningen

*** 2322 nultredenwoningen/8372 totaal zelfstandige huurwoningen

Gegevens afkomstig uit jaarverslag algemeen en gemeentelijk Klik voor Wonen

**** Gegevens verhuur per leeftijdscategorie komen uit jaarverslag Klik voor Wonen 2016 en worden per gemeente en Klik-breed geregistreerd:

Verhuur 65+ 2016 in gemeente Moerdijk was 29% (ivm oplevering nieuwbouw voor senioren)

Verhuur 65+ 2016 in gemeente Halderberge was 15%

Dinteloord 2016 onbekend, voorheen nog niet aangesloten bij Klik.

PERSONEN MET EEN (LICHAMELIJKE, PSYCHIATRISCHE OF VERSTANDELIJKE) BEPERKING

Overzicht zorggerelateerde locaties Woonkwartier voor bijzondere doelgroepen

Locatie	Aantal eenheden
Prinses Irenestraat Dinteloord	24
De Pompier Ouwe Raedthuysplein Hoogerheide	24
Stadhuisring 3, Thomashuis Klundert	10
Prins Willemstraat Klundert	24
Kerkstraat Oud Gastel	26
Markt 42 Oudenbosch	10
Franciscuslaan 30 Oudenbosch	90
Aloysiusshof 68 Oudenbosch	16
Achter 't Postkantoor, Thomashuis Oudenbosch	10
De Langeweg 14 Zevenbergen	6
De Langeweg 16 Zevenbergen	7
Stationsstraat Zevenbergen	11
Rovohof Oud Gastel	26
Mauritshof Klundert	24

Nieuw opgeleverde zorg gerelateerde projecten tussen 2013 en 2016:

- Brabantse Waard 2015: Tweede woonhuis bij zorgboerderij de Zwanenhoeve voor cliënten van Zuidwester.
- Brabantse Waard 2015: Start bouw van 24 plaatsen op een PG-afdeling in de nieuwe Mauritsshof
- Brabantse Waard 2014: verbouwing van de Prinsenhof te Klundert tot Thomashuis
- Brabantse Waard 2013: ruimte voor dagbesteding verbouwd Zwanenhoeve.
- Bernardus Wonen 2013: oplevering nieuwe woon- en dagbestedingslocatie De Pompier in Hoogerheide. Verhuur aan SDW ten behoeve van mensen met een verstandelijke beperking.
- Bernardus Wonen 2013: Oplevering vestiging De Herbergier in het voormalige broederhuis St. Joseph ten behoeve van 15 huurders met geheugenproblemen zoals Alzheimer of dementie.
- Woonkwartier 2016: Oplevering Rovohof in Oud-Gastel (26 onzelfstandige wooneenheden)
- Woonkwartier 2016: Aula-Thomashuis in Oudenbosch (10 onzelfstandige wooneenheden)
- Woonkwartier 2016: Oplevering De Mauritsshof in Klundert (waaronder 24 onzelfstandige PG-plaatsen en een bedrijfsruimte zorginfrastructuur)

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

WONINGKWALITEIT

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Aantal punten woningwaardering DAEB	145	146	→	149	150	156	161	156	←	156
Gemiddeld aantal punten woningwaardering oppervlakte DAEB	63	63	→	62	62	62	62	62	←	62
Puntprijs (in euro) DAEB	3,10	3,25	→	2,89	3,04	3,11	2,86	3,14	←	3,33
Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%)	63,4	65,5	→	57,3	61,2	64,3	59,8	63,5	←	64,4

Onderhoudsinvesteringen 2013-2016

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Klachtenonderhoud (in € per gewogen VHE)	431	393	→	296	357	514	227	259	←	2.666.000
Mutatieonderhoud (in € per gewogen VHE)	184	243	→	263	264	358	38	63	←	3.325.000
Planmatig onderhoud (in € per gewogen VHE)	687	533	→	690	538	890	646	732	←	6.676.000

Bron: CBC. Voor Woonkwartier zijn de gegevens in bovenstaande tabel afkomstig uit de jaarrekening 2016.

Onderhoudsinvesteringen Woonkwartier 2016

Renovaties Woonkwartier 2016
107 woningen Serena II in Zevenbergen (oplevering in 2017)
25 woningen rayon Dinteloord
231 woningen rayon Oudenbosch
144 woningen rayon Zevenbergen (20% gerealiseerd in 2016, 80% in 2017)
183 binnenrenovaties

Woonkwartier	Norm 2016	T1-2016	T2-2016	T3-2016
Niet planmatig onderhoud (NPO)				
NPO uitgaven (lasten + investering)	€6.816.000	€2.065.748	€3.594.714	€6.202.278
NPO - lasten	€3.670.000	€1.463.778	€2.929.741	€5.334.334
Reparatie - lasten		€794.513	€1.511.701	€2.901.169
Mutatie - lasten		€661.142	€1.409.917	€2.425.042
Woningverbetering - lasten		€250	€250	€250
Leefbaarheid - lasten		€7.873	€7.873	€7.873
NPO - investering	€3.146.000	€601.969	€664.973	€867.944
Reparatie - investering		€59.496	€59.496	€105.117
Mutatie - investering		€291.296	€329.604	€479.471
Woningverbetering - investering		€251.178	€275.873	€283.357

KWALITEIT DIENSTVERLENING

Aedes Benchmark + Customer Effort Score

Voor de Aedes benchmark geldt een norm van >7,0. Bij CES geldt een norm van <2,0. Bij CES wordt huurders gevraagd hoeveel persoonlijke inspanning hij/zij heeft moeten doen om een nieuwe woning te kunnen betrekken. Het vertelt daarmee hoe de huurder het proces ervaart: score 1 = uitstekend, score 5 = slecht.

Aedes Benchmark	Bernardus Wonen		Brabantse Waard		Woningstichting Dinteloord		Woonkwartier
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2016
Huurderoordeel totaal, Aedes benchmark	6,9 (B)	7,4 (B)	7,2 (B)	7,9 (A)	7,1 (B)	7,5 (B)	7,5 (B)
Huurders met een reparatieverzoek	6,8 (C)	7,5 (B)	B	A	B	B	7,7
Vertrokken huurders	6,3 (C)	7,1 (C)	C	A	B	B	7,1
Nieuwe huurders	7,4 (B)	7,7 (A)	B	A	C	C	7,6

CES 2016	Woonkwartier			
	Norm	T1-2016	T2-2016	T3-2016
CES score reparatie	<2,0	1,9	1,9	2,0
CES score woning betrekken	<2,0	2,8	3,0	3,1
CES score woning verlaten	<2,0	1,4	1,5	1,6

Naast deze kwaliteitsmetingen hebben de drie rechtsvoorgangers verschillende andere vormen van tevredenheidsmetingen uitgevoerd/laten uitvoeren, waaronder KWH-metingen. Tevens is sprake van structureel overleg met huurders(belangen)verenigingen en andere belanghebbenden om zicht te houden op de tevredenheid. Dit overleg is in 2016 voortgezet in het gefuseerde Woonkwartier. De drie huurdersverenigingen hebben in 2016 (HBV) en 2017 (HDV en HVMW) een nulmeting gehouden onder hun achterban, over de klanttevredenheid van dienstverlening van Woonkwartier.

ENERGIE EN DUURZAAMHEID

Energielabels

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Label AAA		-	-		-	-		-	←	0
Label AA		-	-		0,3%	0,2%		0,1%	←	0,8%
Label A		2,4%	13%		7,8%	8,7%		10,8%	←	9,3%
Label B		15,1%	14%		10,4%	14,5%		41,0%	←	7,1%
Label C		22,5%	25%		32,9%	26,9%		23,3%	←	26,5%
Label D		21,6%	15%		24,3%	21,4%		12,8%	←	20,4%
Label E		16,7%	12%		14%	14,1%		8,7%	←	13,2%
Label F		12,8%	8%		8,3%	9,8%		2,0%	←	8,2%
Label G		3,9%	8%		2,0%	3,8%		1,3%	←	2,9%
Energielabel onbekend		5%	5%		-	0,6%		-	←	1,2%

Voorbeelden energetisch maatregelen

Uit Jaarverslag 2016 Woonkwartier:

We houden woningen voor onze huurders betaalbaar door de energieprestatie van de woningen te verbeteren. Hiermee daalt immers de maandelijkse energierekening. Bij alle nieuwbouwprojecten zijn de energienormeringen (Energieprestatienorm, Nationaal pakket duurzaam en energiezuinig bouwen) uitgangspunten. De aandacht voor duurzaamheid is in 2016, naast de nieuwbouwprojecten, gericht op onderhoudsinvesteringen en woningverbetering zoals dubbel glas, dak/gevelisolatie en vervangen CV-ketels. Er is in 2016 een start gemaakt met het ontwikkelen van een duurzaamheidsvisie voor Woonkwartier. Deze wordt in 2017 afgerond en vertaald naar de meerjarenonderhoudsbegroting.

Woningstichting Dinteloord

- In 2015 energetische maatregelen 12 appartementen van het appartementencomplex "Het Galjoen", waardoor de woningen naar label B zijn gegaan. En voorbereidingen in woningen in het kader van nul-op-de-meter.
- In 2014 twee pilotprojecten 'Stroomversnelling' als onderzoek naar andere methoden om de energetische kwaliteit van woningen te verbeteren.

Bernardus Wonen:

- In 2015 is bij projectmatig, bij planmatig onderhoud en bij renovatieprojecten, een start gemaakt met de energetische verbetering bij 190 woningen.
- In 2014 is de energieprestatie van ruim 200 woningen verbeterd.

Brabantse Waard:

- In 2015 is bij 121 woningen de spouwmuren, bij 6 woningen de grondvloeren en bij 48 woningen het dak geïsoleerd. 42 woningen kregen vraag gestuurde ventilatie en 162 woningen een HR-ketel. En op verzoek van bewoners plaatste Brabantse Waard bij acht wooncomplexen zonnepanelen.
- In 2014 werden bij 106 woningen de spouwmuren, bij 60 woningen de grondvloeren en bij 68 woningen de daken geïsoleerd. In totaal kregen 88 woningen vraag gestuurde ventilatie en 157 woningen een HR-ketel. 26 huurders maakten van het aanbod gebruik om zonnepanelen te laten plaatsen.

(DES)INVESTERINGEN IN VASTGOED

NIEUWBOUW, SLOOP, VERKOOP

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Nieuwbouw	69	22	→	27	57	28	23	0	←	141
Sloop	0	0	→	36	81	8	0	0	←	0
Verkoop	20	53	→	45	51	49	9	4	←	24

Inzicht in nieuwbouw, sloop, verkoop Woonkwartier

Woonkwartier realiseerde in 2016 de volgende nieuwbouwprojecten:

- De Mauritshof in Klundert (53 appartementen waarvan 45 DAEB en 8 niet-DAEB, 24 onzelfstandige PG-plaatsen, 1 bedrijfsruimte zorginfrastructuur);
- Lage Wipstraat fase II in Zevenbergen (23 woningen DAEB en woningen niet-DAEB, het betrof hier een verplichting die was aangegaan voor de inwerkingtreding van de herziene Woningwet in 2015);
- Rovohof in Oud-Gastel (26 onzelfstandige eenheden);
- Aula – Thomashuis in Oudenbosch (10 onzelfstandige eenheden)
- Pastoor van Breugelstraat 110 in Bosschenhoofd (1 bedrijfsruimte; het betrof hier een verplichting die was aangegaan voor de inwerkingtreding van de herziene Woningwet in 2015).

De volgende verkopen hebben plaatsgevonden:

- Basisschool De Neerhof in Zevenbergen (oplevering in 2015);
- 9 woningen Lage Wipstraat fase II in Zevenbergen;
- Grondpositie in Mentanalaan in Oudenbosch;
- Grondpositie 7 kavels Rodeborg in Klundert.

OVERIG VASTGOED

Bernardus Wonen – overzicht bezit 2013-2015

	2013	2014	2015
Woningen en woongebouwen	3.939	3.909	3.908
Overige woonegelegenheden	5	5	4
Garages inclusief parkeerplaatsen	329	389	389
Overige objecten	28	33	32
Totaal	4.301	4.336	4.333

Bron: Jaarverslag 2015

Brabantse Waard – overzicht 2013-2015

	2013	2014	2015
Woningen	3.717	3.660	3.647
Onzelfstandige woonegelegenheden	3	28	34
Bedrijfsruimtes	13	13	14
Garages en parkeerplaatsen	70	82	88
Maatschappelijk vastgoed	7	10	10
Totaal	3.810	3.793	3.793

Bron: Jaarverslag 2014 en Jaarverslag 2015

Woningstichting Dinteloord – overzicht bezit 2013-2015

	2013	2014
Huurwoningen	763	759
Onzelfstandige woonegelegenheden	24	24
Bedrijfsruimtes	3	3
Garages en parkeerplaatsen	49	49
Maatschappelijk vastgoed	-	-
Totaal (ongewogen)	839	835

Bron: CBC, versie III, jan.2016, verslagjaar 2014 + CBC, versie IV, jan2015, verslagjaar 2013

Woonkwartier – overzicht 2015-2016

	2015	2016
Huurwoningen	8.317	8.372
Onzelfstandige woonegelegenheden	198	258
Bedrijfsruimtes/winkels en maatschappelijk OG	62	63
Garages en parkeerplaatsen	526	526
Totaal	9.103	9.219

Bron: Jaarverslag 2016

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

LEEFBAARHEID, WIJK- EN BUURTBEHEER

Uitgaven leefbaarheid

	Bernardus Wonen			Brabantse Waard			Woningstichting Dinteloord			Woonkwartier
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2016
Sociale activiteiten	53	53	→	207	157	57	10	1	←	83
Fysieke activiteiten	24	92	→	4	1	60	15	4	←	70
Totaal	77	145	→	211	158	117	25	5	←	153

Bron: CBC, realisatie in € per wooneenheid

De uitgaven van Woonkwartier voor fysiek leefbaarheidsuitgaven is afkomstig uit de jaarrekening 2016.

Voorbeelden leefbaarheidsactiviteiten Woonkwartier:

- Inzetten van buurtbemiddeling bij overlastsituaties in de gemeenten Halderberge en Moerdijk en later in het jaar ook in de kern Dinteloord;
- Participatie in o.a. Maatschappelijk Steunsysteem (MASS netwerk);
- Ondersteuning van activiteiten van buurtpreventie in vrijwel alle kernen waarin woonkwartier actief is;
- Participeren in gebiedsplannen in de gemeente Moerdijk;
- Samen met gemeente Steenbergen en winkeliersvereniging Dinteloord meewerken aan ontwikkeling van het nieuwe Centrumplan in Dinteloord;
- Participeren in diverse leefbaarheidsprojecten in Halderberge, zoals pilot Hart voor de Zaak, speeltuinen in Oudenbosch
- Kennismakingsfestiviteiten organiseren bij nieuwbouw
- Project Kunst in de Hal
- Voorlichtingsbijeenkomsten brandveiligheid (o.a. Cura Serena, Mauritshof)
- Deelname leefbaarheidsonderzoek Lemon voor de gemeente Steenbergen

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

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

Position Paper bestuurder Woonkwartier**Inleiding**

Woonkwartier is een jonge organisatie. Zowel bij de drie rechtsvoorgangers als bij de fusieorganisatie werden de afgelopen vier jaar vanwege de transitie naar een nieuwe organisatie vooral gekenmerkt door verandering. Zowel tijdens de fusie als ook in de aanloop er naar toe ging bij de drie rechtsvoorgangers veel aandacht uit naar het voorsorteren hierop. De “mindset” was hierbij steeds gericht op de toekomstige situatie.

Het veranderproces nam een groot deel van de tijd en energie in beslag. Allereerst waren er de voorbereidingen van het fusietraject, die voor medewerkers spanning en onzekerheid met zich meebrachten en ervoor zorgden dat bepaalde trajecten werden uitgesteld. Daarna volgde de verkennende fase waarin, in dialoog met belanghouders, de meerwaarde van de fusie en eventuele alternatieven werden onderzocht. Vervolgens kwamen we in het fusieproces waarbij we, vanuit een intensieve afstemming met de huurdersverenigingen en gemeenten, hard werkten aan de opbouw van een geheel nieuwe organisatie. Dit zorgde voor ingrijpende organisatorische veranderingen en inwerktrajecten voor alle medewerkers. Naast de fusie maakten de drie rechtsvoorgangers de afgelopen jaren bovendien een professionaliseringslag, werd de doelmatigheid verbeterd en werd zorggedragen voor een financieel solide bedrijfsvoering.

Er is hard aan gewerkt aan de bouw van een nieuwe organisatie, waarbij al het goede van de rechtsvoorgangers werd behouden en versterkt. Tegelijk wilden we ervoor zorgen dat onze dienstverlening op orde bleef en klanten zo min mogelijk last ondervonden van ons fusieproces. Uit recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken van de huurdersverenigingen blijkt dat we daar in grote lijnen in geslaagd zijn.

Wel zijn we er ons ook van bewust dat de kwaliteit van onze dienstverlening de afgelopen periode nog niet op het gewenste niveau was. Hierbij doelen we op de afspraken die we tijdens het fusieproces met de gemeenten en huurdersverenigingen maakten en hebben vastgelegd in de Fusie Effect Rapportage. Het inlossen van deze beloftes kostte soms meer tijd dan voorzien. Zo bleek na de fusie dat onze basisinformatie onvoldoende op orde was. Hierdoor konden we niet gelijk starten met het maken van concrete plannen en moesten we geplande onderhoudsactiviteiten doorschuiven.

Woonkwartier is in de jaren 2015, 2016 en de eerste helft van 2017 sterk vanuit een interne oriëntatie bezig geweest met consolideren en opbouwen. Er ligt nu een gedegen basis, zowel qua instrumentarium, organisatie inrichting als qua governancestructuur, waarmee we met meer kracht dan in het verleden de volkshuisvestelijke opgaven in de regio in beeld hebben, kunnen definiëren en op kunnen pakken. De meerwaarde van Woonkwartier voor onze klanten en belanghouders zal de komende jaren tot uiting moeten komen.

Missie en kernwaarden

Woonkwartier heeft medio 2017 haar strategische koers vastgesteld. Hierin zijn onze missie en kernwaarden opgenomen:

Missie

Woonkwartier is een lokaal en maatschappelijk betrokken plattelandscorporatie, actief in West-Brabant. Wij zorgen ervoor dat mensen met een bescheiden inkomen in een kwalitatief goed, duurzaam en betaalbaar huis kunnen wonen. Fijn wonen, gaat verder dan alleen de woning. Daarom zetten wij ons ook in voor de leefbaarheid in de wijken en kernen, samen met bewoners en onze partners.

Kernwaarden**PRAKTISCH**

We zijn resultaatgericht. We denken in mogelijkheden en praktische oplossingen. Wij zijn open en helder in waar we voor staan en houden ons aan onze afspraken.

PRO-ACTIEF

We staan midden in de samenleving en leveren actief een bijdrage aan goed wonen voor onze huurders en aan de leefbaarheid in de kernen waar zij wonen. Wij zijn voortdurend gericht op verbetering, door verandering en vernieuwing.

PERSOONLIJK

We staan in verbinding met mensen, vanuit oprechte betrokkenheid bij onze klanten en de kernen waar ze wonen. Wij vinden contact van mens-tot-mens belangrijk. We luisteren goed naar wat mensen ons vertellen.

Legitimiteit

We hechten veel belang aan legitimiteit, zowel intern als extern, en aan een breed maatschappelijk draagvlak voor onze strategische keuzes. Dit blijkt ook uit de wijze waarop de strategische koers van Woonkwartier tot stand is gekomen, waarbij we open dialoogsessies met partners en stakeholders, klantenpanels en inspiratiedagen met medewerkers organiseerden. We gebruikten dit proces ook als middel om de drie rechtsvoorgangers naar elkaar toe te laten groeien tot één nieuwe organisatie, met een eenduidige richting en breed draagvlak voor de Woonkwartierkoers. Een manier waarop wij de buitenwereld naar binnen willen halen is het instellen van een Raad van Advies. Rechtsvoorganger Brabantse Waard heeft hier in het verleden al positieve ervaringen mee opgedaan. Voor Woonkwartier vormt deze maatschappelijke adviesraad vanaf dit najaar een belangrijk klankbord voor het bestuur, bij het definiëren van opgaven en om, vanuit een breed maatschappelijk perspectief, mee te denken over strategische vraagstukken

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van Woonkwartier is nog in ontwikkeling. Hoewel de juridische fusie al op 3 maart 2016 een feit was, vond de organisatorische fusie tot Woonkwartier pas twee maanden later plaats, op 17 mei. Dit was voor de organisatie een belangrijke mijlpaal: de medewerkers startten in hun nieuwe functie en veelal ook op een nieuwe locatie (onze vestiging in Zevenbergen, Oudenbosch of Dinteloord). We implementeerden tegelijkertijd een nieuw primair systeem. Medewerkers moesten dus niet alleen wennen aan nieuwe collega's en nieuwe werkplekken, maar ook aan een nieuw systeem en nieuwe processen. Daarnaast moesten ook veranderingen voortvloeiend uit nieuwe Woningwet geïmplementeerd worden, zoals het doorvoeren van de scheiding daeb en niet-daeb bezit, portefeuillemanagement en de herwaardering van ons vastgoed op marktwaarde. Kortom: het was een dynamische start voor de organisatie!

Hoewel de drie rechtsvoorgangers vanuit zeer verschillende startposities de fusie ingingen, was de cultuur binnen deze drie organisaties vergelijkbaar. Kenmerkend voor alle drie waren het plattelandskarakter en de lokale betrokkenheid, waaronder ook de goede samenwerkingsrelaties met de gemeenten en de huurdersverenigingen. Woonkwartier is een échte plattelandscorporatie. We hebben oog voor het unieke karakter dat elke (dorps)elke kern heeft en stemmen onze inzet daarop af. Daarnaast richten wij ons op de specifieke behoeften van de doelgroepen die voor huisvesting aangewezen zijn op sociale huurwoningen. Hierbij hebben we speciale aandacht voor de toenemende groep huurders die het op eigen kracht niet redt, een ontwikkeling die ook impact heeft op onze medewerkers en de organisatiecultuur.

Woonkwartier is een lerende organisatie die open staat voor dialoog en beïnvloeding. Keuzes die we maken in het nu kunnen morgen anders zijn. Deels worden onze keuzes gestuurd door overheidsregels, bijvoorbeeld door een andere positionering van de corporatiesector. Maar ook ontwikkelingen in ons werkgebied hebben hier invloed op, zoals de ervaringen van onze medewerkers met klanten, die soms vragen om nieuw beleid. Woonkwartier wil waar nodig maatwerk kunnen leveren, op kernniveau of wijkniveau, en soms zelfs op individueel niveau. Dit vergt een andere manier van werken waarbij een grote verantwoordelijkheid bij medewerkers ligt die meer zelfsturend moeten gaan werken en bij het management om dit proces te faciliteren. De komende jaren wordt dit proces verder geïntensiveerd en uitgebouwd.

Onze kernwaarden *praktisch*, *persoonlijk* en *proactief* zijn goed herkenbaar en passend bij onze werkwijze. Zo hebben wij de afgelopen jaren voortdurend ingezet op het behoud van zichtbaarheid in de kernen en persoonlijk contact met klanten, naast de digitaliseringslag die ook plaatsvond.

Wij zorgden voor toegankelijke kantoren, zichtbare betrokkenheid in alle kernen en aanspreekbare medewerkers. Leidend in de kwaliteit van dienstverlening is een klantgerichte grondhouding van onze medewerkers. De zichtbaarheid in onze wijken en kernen en onze bereikbaarheid zijn daarbij faciliterend. Woonkwartier wil in haar klantgerichte dienstverlening, van buiten naar binnen denkend, ook de komende jaren stappen zetten. Tijdens het fusietraject is een doelmatigheidsslag gemaakt, waardoor de nieuwe organisatie in aanvang heel 'lean en mean' is opgezet. Mede gezien de grote behoefte die onze klanten hebben aan persoonlijk contact en het toenemende aandeel klanten dat extra aandacht behoeft, gaan we onze uitgangspunten over de organisatie de komende tijd evalueren en waar nodig bijstellen.

Woonkwartier “in control”

Woonkwartier heeft op professionele wijze haar planning en control cyclus ingericht. Ook hierbij is getracht de van de drie rechtsvoorgangers beproefde, en effectief gebleken werkwijzen te behouden en te verbeteren. Er wordt gewerkt met gedegen periodieke managementrapportages, een begroting en een jaarverslag, passend bij de strategische koers van Woonkwartier. Hierdoor kunnen we onze resultaten monitoren en waar nodig bijsturen. Ook hebben we al onze statuten en reglementen herzien. Het risicomangement is stevig verankerd binnen Woonkwartier, onder andere door het aanstellen van een controller.

Tijdens onze opstartperiode was het nog een zoektocht naar een bij Woonkwartier en bij de nieuwe wet- en regelgeving passende wijze van toezichthouden. Inmiddels wordt het toezicht binnen Woonkwartier op basis van zuivere governanceverhoudingen ingevuld. Een adequaat en scherp geformuleerd Reglement van Toezicht en Reglement van Bestuur vormen hiervoor een belangrijke basis.

Ontwikkeling beleid en strategie

Voorafgaand aan de fusie zijn er bij de rechtsvoorgangers van Woonkwartier geen strategische koerswijzigingen geweest, behalve bij Bernardus Wonen. Met de komst van een nieuwe bestuurder zijn in 2015 enkele grote veranderingen doorgevoerd, waaronder een nieuw huurbeleid. Tijdens het fusieproces hebben we alle beleidsuitgangspunten van de drie rechtsvoorgangers geanalyseerd en geharmoniseerd, in nauwe afstemming met onze huurdersverenigingen. Uitgangspunt hierbij was steeds om van de drie varianten, vanuit het perspectief van de huurders, de beste te kiezen. Deze beleidsharmonisatie heeft over het algemeen niet geleid tot grote beleidswijzigingen, behalve op het gebied van het huurbeleid. Tijdens het fusietraject is, in afstemming met de huurdersverenigingen, de keuze gemaakt om onze primaire focus te leggen op de betaalbaarheid. Dit heeft onder meer geleid tot een huurverlaging in 2016 en ook tot bijstellingen in ons kwaliteitsbeleid. Verder is, mede naar aanleiding van de relatief grote vraag naar sociale huurwoningen voor statushouders, vanaf 2015 het verkoopbeleid veranderd. Het aantal te verkopen sociale huurwoningen werd beperkt.

Strategie en beleid blijven voortdurend onderwerp van gesprek, onder meer met de huurdersverenigingen en gemeenten in het kader van de prestatieafspraken.

Positie regionaal

Met de fusie beoogden we meerwaarde te kunnen blijven bieden aan onze klanten en samenwerkingspartners in ons werkgebied, nu en in de toekomst. Wij denken dat we dat als drie kleinere corporaties afzonderlijk van elkaar minder goed konden doen dan als de middelgrote woningcorporatie die Woonkwartier nu is. We zijn groot genoeg om onze middelen (geld en mensen) doelmatiger in te zetten, onze dienstverlening te professionaliseren en een volwaardige samenwerkingspartner te blijven met voldoende slagkracht in de regio. Anderzijds is Woonkwartier klein genoeg om verbonden te blijven met onze huurders, met de opgaven van de lokale gemeentebesturen, en om te weten wat er leeft in de verschillende dorpskernen.

Wij zoeken actief naar samenwerking en verbinding met (huidige en toekomstige) huurders, inwoners, lokale en regionale gemeenschappen en maatschappelijke partners. Woonkwartier ontwikkelt zich in de toekomst steeds meer als netwerkorganisatie en regisseur. Zodat wij, gebruikmakend van de nodige kennis binnen en buiten de organisatie, samen met anderen het verschil kunnen maken. Volkshuisvestelijke vraagstukken gaan vaak verder dan de gemeentegrenzen. Wij werken daarom ook in regionaal verband nauw samen met andere corporaties, onder meer in het kader van het woonruimtebemiddelingsstelsel Klik voor Wonen en met de gemeenten en corporaties binnen de context van de Brabantse Wal gemeenten.

Positie financieel en meerwaarde fusie

De financiële positie van de drie rechtsvoorgangers was gezond en dit geldt ook voor Woonkwartier. Wij voldeden en voldoen aan alle ratio's die gelden vanuit het WSW en de Woonautoriteit. De fusie moest daarom ook niet alleen leiden tot een volkshuisvestelijke meerwaarde, maar ook tot een financiële meerwaarde. De komende jaren staan er aanzienlijke investeringen gepland op het gebied van duurzaamheid en het transformeren van de woningportefeuille. De financiële rendementen die de fusie opleveren maken het mogelijk om hier fors op in te zetten. Daarnaast was het onze ambitie om de "fusiewinst" vooral te laten landen bij onze klanten. Daarin zijn we geslaagd. Zo hebben wij de fusiewinst onder meer ingezet voor een huurverlaging in 2016. Ook hebben we de huurverhoging die vroeger werd berekend aan zittende huurders bij het uitvoeren van energiemaatregelen in woningen laten vervallen. Verder hebben we meer dan voorheen ingezet op leefbaarheid in onze wijken en kernen. Ons nieuwe huurprijsbeleid vanaf 2017 naar 70% van de maximaal toegestane huur zorgt voor het behoud van betaalbare huren, maar ook voor lagere huuropbrengsten de komende jaren.

Ambities en opgaven

Onze ambities zijn terug te vinden in de strategische koers van Woonkwartier. Aan de hand van vijf thema's hebben wij beschreven waar we de komende jaren voor staan en gaan. Deze vijf thema's zijn: de dienstverlening aan onze klanten, de leefbaarheid in onze wijken en kernen, de kwaliteit van ons vastgoed, ons financiële perspectief en de ontwikkeling van de organisatie. Onze koers is echter fluïde, want er zullen zich altijd ontwikkelingen voordoen, die vragen om bijsturing van beleid. Recent voorbeeld in dit kader is het saneringsvraagstuk van WSG, maar ook de toename van verwarde personen in reguliere woonwijken of de huisvesting van statushouders kunnen in dit kader genoemd worden.

Onze opgaven definiëren wij in samenspraak met de gemeenten in ons werkgebied en onze huurdersverenigingen. Deze opgaven zijn ook vastgelegd in de prestatieafspraken de afgelopen vier jaar. Met de gemeente Steenbergen is dit voor het eerst gebeurd in 2016. Ons uitgangspunt bij het bepalen van onze opgaven en ambities is dat het enige constante in onze omgeving de verandering is: Verandering in onze doelgroepen, zoals de toename van kwetsbare, minder zelfredzame huurders door stelselwijzigingen in de zorg. Verandering in de vraag naar sociale huurwoningen onder meer door de economische en demografische ontwikkelingen op het platteland. Verandering in de kwaliteitseisen die gelden voor woningen, bijvoorbeeld door duurzaamheidsopgaven gecombineerd met lage huurprijsgrenzen vanwege de betaalbaarheid. Verandering in de regels die gelden voor de sociale huursector, afhankelijk van het nieuwe regeringsbeleid. Woonkwartier wil op dusdanige manier kunnen anticiperen op en meebewegen met relevante maatschappelijke veranderingen dat onze inzet leidt tot een duurzame bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgaven in onze regio.

Conclusie

We komen uit een roerige tijd en hebben de afgelopen periode niet alles gerealiseerd wat we van plan waren. Toch kijk ik met een positief gevoel terug op de snelheid waarmee we het fusieproces hebben doorlopen en de resultaten die zijn bereikt. Er zijn grote verbeterlagen gemaakt en ik ben trots op waar we nu staan. Woonkwartier is inmiddels een vaste waarde geworden in onze regio. De verhoudingen met gemeenten, huurdersverenigingen en andere belanghouders zijn goed. Er ligt een solide basis om, in de geest van de Contourennota en in lijn met de missie van Woonkwartier, vorm te geven aan al onze ambities de komende jaren.

Ruud van den Boom
Augustus 2017