

# Peelrand Wonen zonder zorgen



VISITATIERAPPORT  
2015 - 2019



**STICHTING PEELRANDWONEN**  
**MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE**  
**2015 - 2019**



**Bennekom, 9 september 2020**

**Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
secretariaat@raeflex.nl  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer H.D. Albeda | Voorzitter  
De heer dr. ir. A.J. van Overmeeren | Algemeen commissielid

## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke en externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren 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 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet.

In 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar.

Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.

Wij feliciteren Stichting PeelrandWonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting PeelrandWonen zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

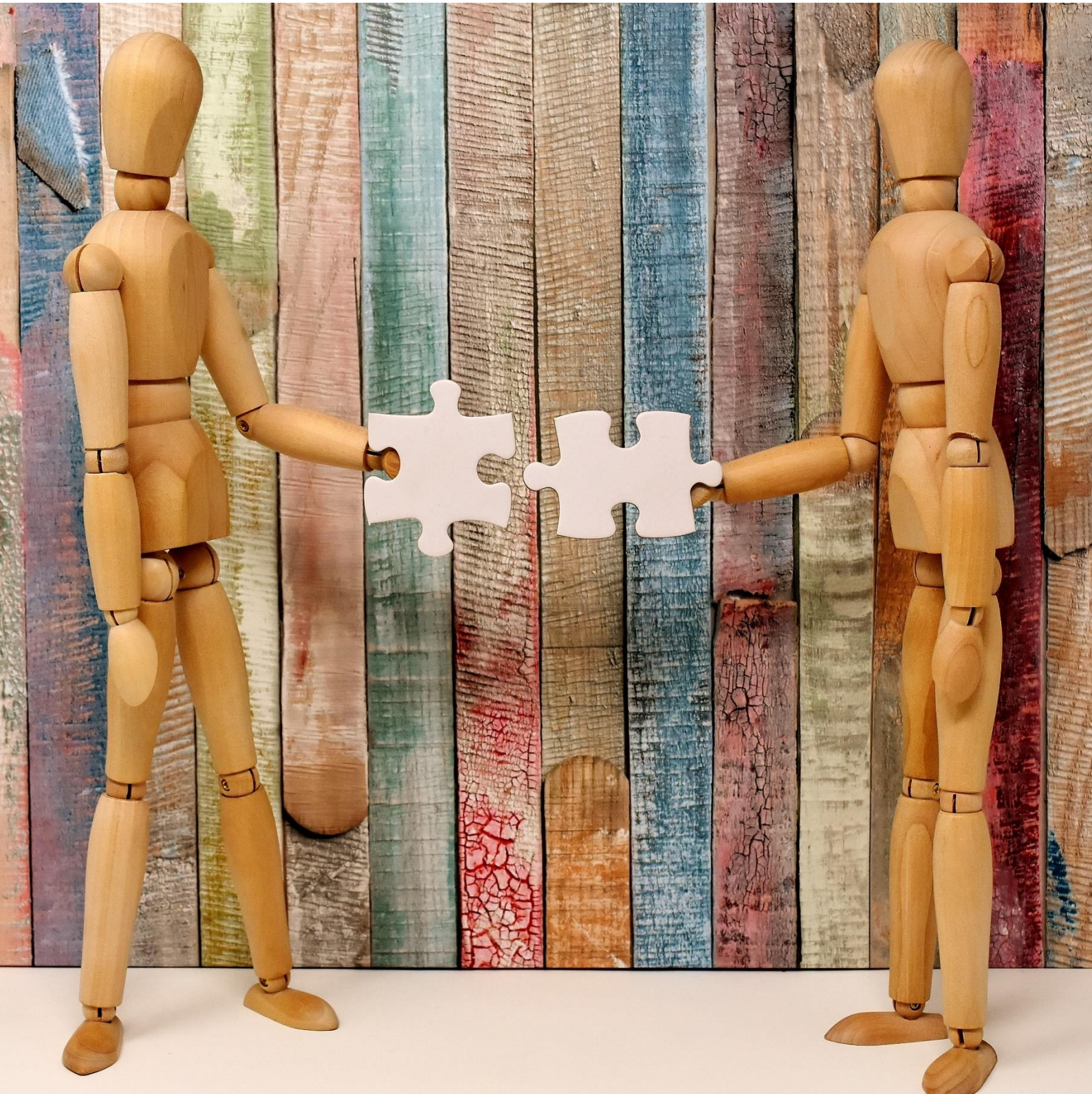
drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....</b>	<b>5</b>
<b>A Recensie Stichting PeelrandWonen.....</b>	<b>6</b>
<b>B Scorekaart Stichting PeelrandWonen.....</b>	<b>9</b>
<b>C Scorekaart in beeld Stichting PeelrandWonen .....</b>	<b>10</b>
<b>D Samenvatting in beeld Stichting PeelrandWonen.....</b>	<b>11</b>
<b>E Reactie Stichting PeelrandWonen.....</b>	<b>13</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief.....</b>	<b>14</b>
<b>1 Visitatie bij Stichting PeelrandWonen.....</b>	<b>15</b>
1.1 Schets Stichting PeelrandWonen .....	15
1.2 Werkgebied Stichting PeelrandWonen .....	16
<b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....</b>	<b>17</b>
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's .....	17
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	18
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	20
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....</b>	<b>21</b>
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....	21
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	24
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden.....</b>	<b>26</b>
4.1 De belanghebbenden van Stichting PeelrandWonen.....	26
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	27
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	30
<b>5 Presteren naar Vermogen.....</b>	<b>31</b>
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting PeelrandWonen .....	31
<b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>	<b>33</b>
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	33
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	35
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording.....	36
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....</b>	<b>38</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>	<b>39</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae.....</b>	<b>40</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst .....</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage 5 Position paper .....</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen.....</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal.....</b>	<b>58</b>

## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



## A Recensie Stichting PeelrandWonen

### Terugblik op visitatie 2011-2014

In 2016 stelde de toenmalige visitatiecommissie vast dat PeelrandWonen gemiddeld ruim voldoende presteerde. De hoogste beoordeling haalde PeelrandWonen op het onderdeel huisvesting van de primaire doelgroep (een 7,9). De laagste beoordeling was voor de toepassing van de Governancecode (een 5,0). Belanghebbenden waren tevreden.

De commissie had de volgende aanbevelingen:

- Denk na over de toekomst van de organisatie, gelet op de omvang.
- Sluit de PDCA-cyclus (verbeter het bijsturen en de verantwoording daarvan).
- Breng de organisatie in lijn met de Governancecode.

### Resultaten visitatie 2015-2019

In 2020 is PeelrandWonen wederom gevisiteerd. De visitatie betreft de periode 2015-2019. PeelrandWonen heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de visitatie een half jaar uit te stellen. Dit gaf de commissie de mogelijkheid om ook het eerste volledig jaar van de huidige directeur-bestuurder, 2019, te beoordelen.

### Verbeterpunten opgepakt

PeelrandWonen heeft de aanbevelingen van de vorige visitatie opgepakt. Vooral in de praktische bijsturing opereert de corporatie snel, de trimesterrapportages zijn verbeterd en de organisatie is in lijn met de Governancecode gebracht. In de position paper ontvouwt PeelrandWonen haar visie op de toekomst van de organisatie. PeelrandWonen blijft bij de opvatting dat zij als kleine corporatie levensvatbaar is. PeelrandWonen onderbouwt dit door te wijzen op de succesvolle implementatie van de nieuwe wet- en regelgeving, de bevestiging van de toezichthoudende instanties, de wendbaarheid die kleinschaligheid oplevert, slimme samenwerking met andere corporaties en de goed verlopen personele wisselingen.

### Hulpvaardige dorpsgenoot

De position paper straalt trots uit op wat een kleine, zelfstandige corporatie voor Boekel kan betekenen. PeelrandWonen wil een 'dorpsgenoot' zijn waar een 'team van hulpvaardige mensen' klaarstaat voor de Boekelaren. De commissie zag deze trots terug in de gesprekken met de medewerkers en belanghebbenden. De commissie zag in deze gesprekken ook een constructieve, positief-kritische houding. Veel dingen gaan goed. De corporatie is zich ervan bewust dat, om als kleine organisatie zelfstandig al de ambities te kunnen vervullen, er hard gewerkt moet worden. Ook is er oog voor verbeteringen. PeelrandWonen wil zelfstandig blijven door een regierol aan te nemen en de uitvoering van (ondersteunende) processen onder te brengen bij specialisten. Tijdens de visitatieperiode is een begin gemaakt met deze verandering. Er is gewerkt aan een gelijkwaardigere organisatie waarin het gewenste 'team van hulpvaardige mensen' vorm krijgt.

Het valt de commissie op dat de organisatie steeds blijft kijken welke betekenis haar handelen heeft voor de huurders. De corporatie is daarbij praktisch ingesteld, zoekt waar nodig naar maatwerkoplossingen en is wars van toekomstbespiegelingen zonder praktisch nut.

### **Goede nieuwbouwprestaties, op zoek naar slimme verduurzaming**

PeelrandWonen werkt in een gemeente met een grote groeiambitie. Voor PeelrandWonen is het een uitdaging om daar maximaal aan bij te kunnen dragen. De nieuwbouwprestaties zijn goed en het is PeelrandWonen gelukt om de gemeente te laten inzien dat de financiële ruimte voor nog meer nieuwbouw begrensd is. Er is, hoewel de voorraad reeds een gemiddeld label B heeft, ook nog een opgave op het gebied van verduurzaming. In de position paper wordt er terecht op gewezen dat de verduurzaming meer aandacht moet krijgen. Tot nu toe is de verduurzamingsopgave vooral ingevuld met het afstoten van oud bezit en het nieuwbouwen van NOM-woningen. Goed voor het gemiddelde label B, maar een slimme aanpak van het bestaand bezit is gewenst om ook deze energiezuiniger te maken.

### **Goede partner van huurders en gemeente**

PeelrandWonen betoont zich een goede partner voor de huurdersraad en de gemeente. Ook al wil de gemeente soms meer op het gebied van nieuwbouw en leefbaarheid, het onderlinge vertrouwen en de openheid is groot. PeelrandWonen is toegankelijk, de lijnen zijn kort en er wordt snel gereageerd op vragen en verzoeken. Ook met andere belanghebbenden werkt PeelrandWonen goed samen. Dit is vooral zo op operationeel vlak. Op het gebied van visieontwikkeling en strategiebepaling wensen de andere belanghebbenden meer contact.

### **Besturing en governance verbeterd**

PeelrandWonen heeft gewerkt aan een nieuwe visie. Van 'partner in duurzaam wonen' (focus op bouwen) naar 'wonen zonder zorgen' (klantgericht). Het wonen wordt breder ingevuld. De commissie heeft in de gesprekken met de medewerkers gezien dat die visie wordt gedragen en operationeel is ingevuld, bijvoorbeeld in de aanpak van overlast en de reactie op knelpunten van huurders. Medewerkers en directie slagen erin een gedeeld gevoel van verantwoordelijkheid hiervoor te hebben. PeelrandWonen is rolbewust. Ze ziet waar haar betrokkenheid ophoudt en waar de grenzen van de corporatie liggen. Daar wordt ook niet de verwachting gewekt. Bijvoorbeeld bij overlast en ook meer algemeen bij de leefbaarheidsopgave.

In de uitwerking van de visie zoekt PeelrandWonen steeds pragmatische oplossingen voor de vraagstukken die op haar weg komen. Deze oplossingen zouden volgens de commissie nog aan kracht kunnen winnen door iets vaker met afstand naar de dagelijkse praktijk te kijken en met belanghebbenden te spreken over hoe oplossingen in toekomstige ontwikkelingen passen.

PeelrandWonen heeft tijdens de visitatieperiode sturing op prestaties verbeterd. Door de introductie van kpi's in 2019 is de monitoring van de prestaties eenvoudiger geworden. Ook wordt er collectief elke week een middag vrij geroosterd voor het verbeteren van processen.

### **Toezicht op gepaste afstand**

In 2018 en 2019 zijn alle governance documenten geactualiseerd (derde aanbeveling uit het vorige rapport), waardoor PeelrandWonen aan de Governancecode voldoet. De governance-inspecties van de Aw uit 2016 en 2019 waren positief.

Naast het op orde brengen van de vereiste documenten, heeft de RvC tijdens de visitatieperiode een nieuwe bestuurder aangetrokken. De RvC heeft deze wisseling van bestuur aangegrepen om na te denken over het profiel van PeelrandWonen en over welke directeur-bestuurder daarbij past. Ook is de verhouding van de RvC tot het bestuur verkend. De RvC is er steeds op gespitst om voldoende afstand te houden zonder aansluiting te verliezen wat er in de lokale samenleving speelt en gaat spelen. Dat is ook nodig bij een kleine organisatie die lokaal sterk is verankerd.

## **Zoektocht naar juiste vermogensinzet**

De financiële positie van PeelrandWonen is voldoende. Om alle ambities te verwezenlijken moet PeelrandWonen keuzes maken om blijvend aan de financiële randvoorwaarden te voldoen. De keuzemogelijkheden zijn bekend, ook bij gemeente en huurders. De bedrijfslasten zijn relatief hoog. PeelrandWonen probeert deze te verlagen, maar accepteert ook dat deze voor een kleine corporatie met een hoge ambitie nu eenmaal hoog zijn.

## **Sterke punten**

- + PeelrandWonen bouwt veel
- + PeelrandWonen heeft lage huurachterstanden
- + PeelrandWonen werkt goed in lijn met landelijke duurzaamheidsambities
- + PeelrandWonen is praktisch en oplossingsgericht
- + PeelrandWonen toetst alle activiteiten op de betekenis voor de huurders
- + PeelrandWonen is lokaal goed geworteld en benaderbaar

## **Vooruitblik**

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

De commissie geeft Stichting PeelrandWonen de volgende verbeteringsuggesties mee:

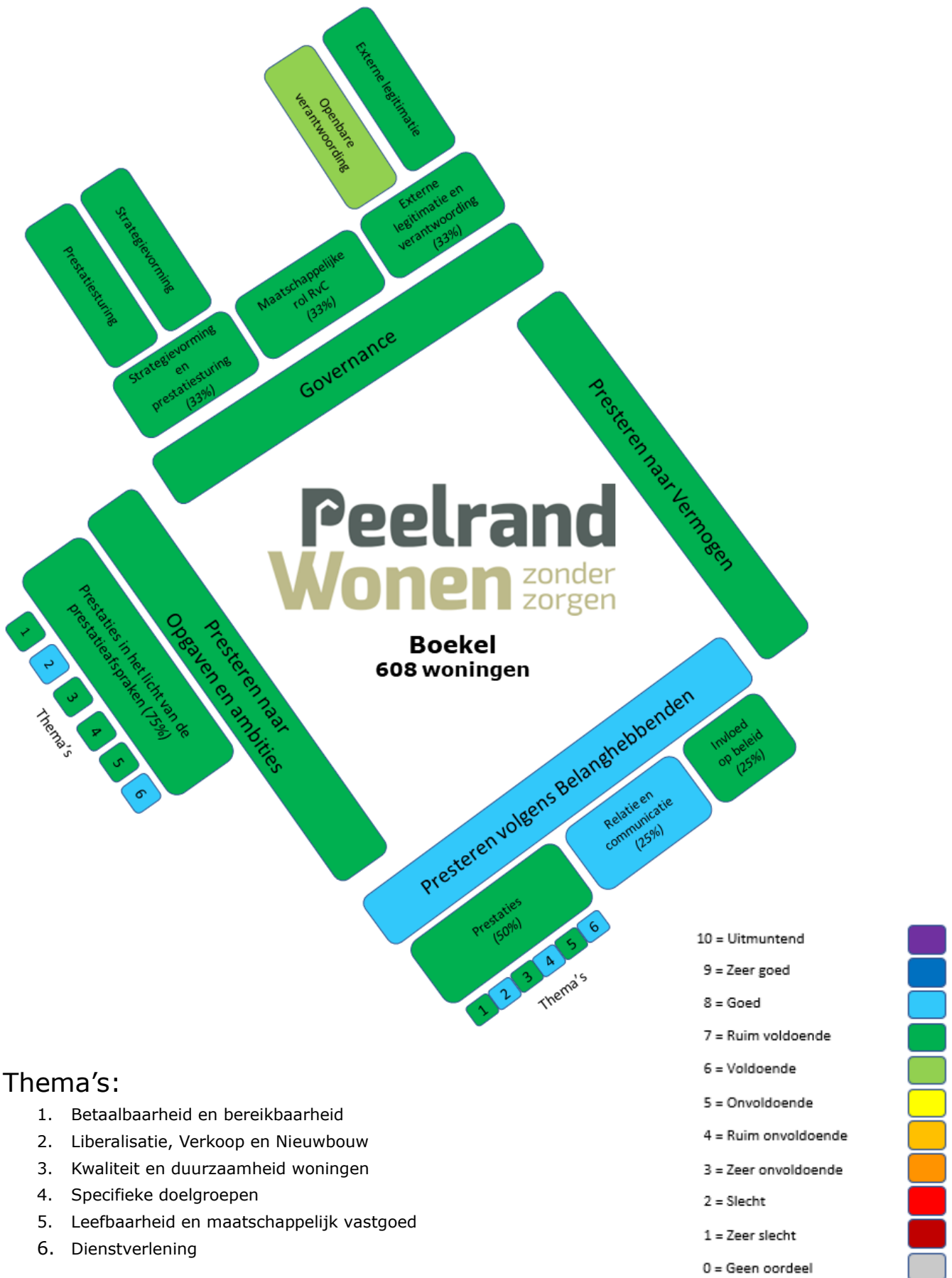
- PeelrandWonen wekt soms de schijn dat zelfstandigheid het doel is. Naar de mening van de commissie gaat het niet om zelfstandigheid, maar om maatschappelijke meerwaarde zoals het behouden van lokale worteling en de beste bijdrage aan de Boekelse gemeenschap. De commissie ziet dat dat goed zelfstandig kan, maar adviseert de maatschappelijke meerwaarde centraal te stellen.
- Ga in gesprek met partners over hoe pragmatische oplossingen in toekomstige ontwikkelingen passen.
- Doe dit specifiek over de opgaven op het gebied van leefbaarheid; bijvoorbeeld veiligheid, gezondheid, maatschappelijke participatie. Als de opgave helder is, kijk waar deze opgave gezamenlijk en wederkerig ingevuld kan worden en hoe gevolgd kan worden wat het resultaat is.
- Blijf kritisch kijken naar de bedrijfslasten. Waar deze hoger zijn dan elders moet helder zijn of daarmee betere resultaten zijn bereikt.
- Geef in het jaarverslag helder weer aan welke opgave de prestaties bijdragen en of doelen gehaald worden.
- Volg kritisch of de samenwerking op het gebied van onderhoud zorgt voor een reductie van de kosten en hogere tevredenheid bij de huurder.
- Werk de ambitie op 'gelukkig samenleven' concreter uit en beperk dit niet alleen tot leefbaarheid.



## B Scorekaart Stichting PeelrandWonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgeven en Ambities</b>									<b>7,2</b>
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	8,0	7,0	7,0	7,0	8,0	7,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									<b>7,5</b>
Prestaties	7,0	7,7	6,8	8,0	6,8	8,0	7,4	50%	
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,3	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									<b>7,0</b>
Vermogensinzet							7,0	100%	
<b>Governance</b>									<b>6,8</b>
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					7,0	7,0	33%	
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke rol RvC							7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid									
2. Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw									
3. Kwaliteit en duurzaamheid woningen									
4. Specifieke doelgroepen									
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed									
6. Dienstverlening									

## C Scorekaart in beeld Stichting PeelrandWonen



### Thema's:

1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid
2. Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw
3. Kwaliteit en duurzaamheid woningen
4. Specifieke doelgroepen
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
6. Dienstverlening

## D Samenvatting in beeld Stichting PeelrandWonen

### Visitatie Stichting PeelrandWonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties voor kleine corporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018) en vond plaats tussen juni 2020 en augustus 2020.

De visitatie betreft de periode 2015-2019. PeelrandWonen heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de visitatie een half jaar uit te stellen. Dit gaf de commissie de mogelijkheid om ook het eerste volledig jaar van de huidige directeur-bestuurder (2019) te beoordelen. Van deze vijf jaren is het eerste jaar (2015) summier beoordeeld.

### Korte schets Stichting PeelrandWonen

Stichting PeelrandWonen is opgericht in 1967. Woningcorporatie PeelrandWonen beheert 608 woningen en werkt uitsluitend in de gemeente Boekel. Deze gemeente telt 10.784 inwoners (1 januari 2020). De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersraad Onder de Pannen, de gemeente Boekel, BrabantZorg en Dorpsteam Boekel/Ons Welzijn.

In de gemeente Boekel is ook BrabantWonen actief. Zij beheert 11 woningen en 56 zorgeenheden (eind 2018).

Bij Stichting PeelrandWonen werken 8 medewerkers; in totaal 6,2 fte (eind 2019).

De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder.

Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zijn benoemd. In 2018 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden. Per 1 juni 2018 is de nieuwe directeur-bestuurder aangetreden.

### Beoordelingen Stichting PeelrandWonen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2020
Presteren naar Opgaven en Ambities		6,9	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden		7,0	7,5
Presteren naar Vermogen		6,7	7,0
Governance		6,5	6,8

### Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Gematigde huurverhoging, streefhuurbeleid met 6 vaste streefhuren, veel nieuwbouw onder de aftoppingsgrens. Toewijzing volgens landelijke regels. Met incassobeleid er vroeg bij.
  2. Goede, creatieve en oplossingsgerichte nieuwbouwprestatie.
  3. Nieuwbouw 43 NOM-woningen en verkoop niet-duurzaam bezit leidt tot gemiddeld label B.
  4. Taakstelling vergunninghouders overtroffen. Nieuwbouw levensloopgeschikt of aanpasbaar.
  5. Adequate overlastaanpak. Ruimte voor leefbaarheidsinitiatieven bewoners
  6. digitalisering dienstverlening. 8,2 in Aedes-benchmark. Reparatieverzoeken uitbesteed.
- Ambities passen bij de opgave, goed onderbouwd, getoetst bij belanghebbenden en passend bij mogelijkheden.

### Prestaties volgens belanghebbenden

Belanghebbenden vinden de prestaties gemiddeld, ruim voldoende. Belanghebbenden waarderen met name de thema's specifieke doelgroepen, nieuwbouw en dienstverlening. Belanghebbenden vinden de relatie en communicatie goed en de mate van invloed ruim voldoende.

De belanghebbenden geven Stichting PeelrandWonen de volgende verbeter suggesties mee:  
Doe meer op gebied van duurzaamheid bestaande woningen, leefbaarheid en middenhuur, richt je meer naar buiten en laat je voeren voor een toekomstvisie op seniorenhuisvesting en duurzaamheid.

**Peelrand  
Wonen** zonder  
zorgen  
608 woningen

### Prestaties naar Vermogen

Financieel gezond, maar om aan financiële normen te blijven voldoen zijn keuzes nodig. Groei van de voorraad heeft daarbij prioriteit en verkoop noodzakelijk. Aan het beperken van de bedrijfslasten wordt gewerkt, maar deze zijn bovengemiddeld. Inzicht en transparantie in vermogensinzet is toegenomen.

### Governance

Gewerkt aan heldere, onderbouwde en bij belanghebbenden getoetste strategie in ondernemingsplan, vertaald naar portefeuillestrategie. Rapportage van prestaties verbeterd. Goed gemotiveerde bijsturing van doelen en activiteiten waar nodig. De RvC is zich steeds meer bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie en weegt zorgvuldig af welke rol ze wanneer pakt. De RvC is toegankelijk en zichtbaar in het lokale netwerk.

### Bestuurlijke reactie op visitatie 2015-2019

PeelrandWonen werkt dagelijks aan 5 dromen, die wij in onze visie hebben beschreven. De overkoepelende droom is: 'wonen zonder zorgen'. Zal deze droom ooit werkelijkheid worden? Hoogstwaarschijnlijk niet, maar we kunnen er wel elke dag een stapje dichterbij komen. En hoe mooi is het dan om door een visitatie terug te kunnen zien dat wij inderdaad stappen zetten in de gewenste richting en dat onze belanghebbenden dit waarderen. Ten opzichte van de vorige visitatie uit 2015 zien wij op alle prestatievelden een gestegen waardering. Waar het gemiddelde cijfer in 2015 een 6,8 was, is dat nu een 7,1 en daar zijn wij heel gelukkig mee. Tegelijkertijd komt onze ambitie naar voren om het nog beter te gaan doen. Het visitatierapport biedt ons daarbij waardevolle aanknopingspunten.

Maar alvorens daar verder op in te gaan mag eerst dank worden uitgesproken naar alle betrokkenen. We willen graag de complimenten uitspreken naar de visitatiecommissie van Raeflex, die op zorgvuldige wijze vorm en inhoud heeft gegeven aan het proces en wist te komen met scherpe analyses en verbeterpunten. Ook dank aan de gemeente Boekel, de Huurdersraad Onder de Pannen, BrabantZorg en het Dorpsteam voor het leveren van hun bijdrage.

Wij herkennen ons als organisatie in de omschrijving die de commissie van onze corporatie geeft en we zijn trots op de door de commissie opgevoerde sterke punten van onze organisatie. Met name de maatschappelijke waardering voor PeelrandWonen als kleine lokaalgebonden corporatie, die haar activiteiten voortdurend toetst aan de betekenis voor onze huurders en woningzoekenden in Boekel en Venhorst. Met deze basis wordt dagelijks vorm gegeven aan onze kernwaarden: Persoonlijk, Ambitieuw en Gelukkig.

Het grootste voordeel in Boekel, is tegelijkertijd ook onze grootste valkuil. De lijnen binnen PeelrandWonen en met de belanghouders zijn zeer kort. Hierdoor is het mogelijk om snel te handelen en gewenste effecten te behalen. Gevaar is dat dit soms 'te' snel gaat en er al enthousiast in de operatie wordt gesprongen, zonder dat dit strategisch voldoende is verankerd of getoetst. En vaak is dit ook niet nodig en is het achterliggende gevoel goed en in lijn met de bedoeling, maar het strategisch kader geeft ook rust en comfort en helpt om de acties meer te duiden. Een strategisch kader helpt ook om de kansen in samenwerking met allerlei partijen beter uit te nutten. De verbetersuggestie om met name rond thema's als leefbaarheid en duurzaamheid meer gezamenlijk de visie en doelen te bespreken met belanghouders, alvorens tot concrete actie over te gaan, wordt dan ook zeer gewaardeerd.

De uitkomsten van de visitatie vormen een waardevolle input voor de actualisatie van onze visie en jaarplanningen en geven ons belangrijke agenda-onderwerpen voor het contact met onze belanghebbenden. Vol enthousiasme gaan we dan ook met onze huurders, belanghebbenden en medewerkers verder met het realiseren van onze gezamenlijke dromen.

PeelrandWonen, september 2020

Martijn van Straaten

Anouschka van Laarhoven

Directeur-Bestuurder

Voorzitter Raad van Commissarissen



# 1 Visitatie bij Stichting PeelrandWonen

## De reden voor visitatie

In september 2019 heeft Stichting PeelrandWonen (verder PeelrandWonen) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie PeelrandWonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren de behoefte om dieper in te gaan op de manier waarop de gemeente, huurders en corporatie komen tot invulling van de ambities.

De visitatie betreft de periode 2015-2019. Hier is voor gekozen omdat PeelrandWonen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de visitatie een half jaar uit te stellen. Dit gaf de commissie de mogelijkheid om ook het eerste volledig jaar van de huidige directeur-bestuurder (2019) te beoordelen. Van deze vijf jaren is het eerste jaar (2015) summier beoordeeld.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen juni 2020 en augustus 2020.

Op basis van alle door PeelrandWonen verzamelde informatie voerde de commissie visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders op 24 maart 2020.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De gemeente en huurdersorganisatie ontvingen daarnaast een enquête over de samenwerking door middel van prestatieafspraken.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan PeelrandWonen, 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.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter) en de heer dr. ir. A.J. van Overmeeren (algemeen commissielid/secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

### 1.1 Schets Stichting PeelrandWonen

Stichting PeelrandWonen is opgericht in 1967. Woningcorporatie PeelrandWonen beheert 608 woningen en werkt uitsluitend in de gemeente Boekel. Deze gemeente telt 10.784 inwoners (1 januari 2020). De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersraad Onder de Pannen, de gemeente Boekel, BrabantZorg en Dorpsteam Boekel/Ons Welzijn.

In de gemeente Boekel is ook BrabantWonen actief. Zij beheert 11 woningen en 56 zorgenheden (eind 2018). Bij Stichting PeelrandWonen werken 8 medewerkers; in totaal 6,2 fte (eind 2019). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zijn benoemd. In 2018 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden. Per 1 juni 2018 is de nieuwe directeur-bestuurder aangetreden.

## 1.2 Werkgebied Stichting PeelrandWonen

Stichting PeelrandWonen is werkzaam in de kernen Boekel, Huize Padua en Venhorst in de gemeente Boekel (provincie Noord-Brabant). Dit werkgebied is een plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied wordt gedomineerd door eengezinskoopwoningen.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die PeelrandWonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Boekel en de Huurdersraad Onder de Pannen.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken aan en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek.

In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersraad, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Tenslotte geven de huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie in paragraaf 2.3 een aantal verbeterpunten voor de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

### 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

#### **Landelijk: Energieconvenant**

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat alle corporatiewoningen in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord<sup>1</sup>. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO<sub>2</sub>-neutraal woningbezit te hebben.

#### **Landelijk: Toewijzen**

##### *80-10-10-regel*

PeelrandWonen moet minimaal 80 procent van de sociale woningen toewijzen aan huishoudens met een jaarinkomen tot 38.035 euro (prijspeil 2019), maximaal 10 procent aan huishoudens met een jaarinkomen tot 42.436 euro en maximaal 10 procent aan huishoudens met een hoger inkomen.

##### *Passend toewijzen*

95 procent van de huishoudens met recht op huurtoeslag moeten een woning worden toegewezen met een huur onder de eerste (een- en tweepersoonshuishoudens) of tweede aftoppingsgrens (drie- of meerpersoonshuishoudens).

---

<sup>1</sup> Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

### **Landelijk: Huisvesting vergunninghouders**

De totale taakstelling van de gemeente Boekel voor de periode 2015-2019 was het huisvesten van 81 personen. Deze taakstelling wordt geheel uitgevoerd door PeelrandWonen.

### **Lokaal: Prestatieafspraken**

PeelrandWonen heeft in 2015 prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2016 met een doorkijk naar de periode 2017-2020. In 2016 zijn de afspraken voor 2017-2020 geactualiseerd. In 2017 is er een addendum opgesteld, maar deze zijn niet getekend door de gemeente Boekel. Reden was discussie over de uitgaven aan leefbaarheid. In 2018 zijn prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2019 en in 2019 voor het jaar 2020.

De prestaties betreffen de volgende thema's:

- Betaalbaarheid en bereikbaarheid
- Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw
- Kwaliteit en duurzaamheid woningen
- Specifieke doelgroepen
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Een thema dat niet benoemd is in de prestatieafspraken is dienstverlening. De bestuurder heeft in de position paper aangegeven dat dit thema wel relevant is voor het maatschappelijk presteren en functioneren van de corporatie.

De prestaties, zoals door PeelrandWonen geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens bovengenoemde zes thema's. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## **2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

In deze paragraaf staat een beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces en betreft hierbij de mening van de belanghouders en de corporatie.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie**

Betrokken partijen merken een ontwikkeling in het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. De corporatie is van mening dat in de beginperiode de huurdersraad minder betrokken werd en dat de voortgang niet goed werd gevolgd. In 2018 is een slag gemaakt door in workshops met de gemeente, zorg en welzijn en huurders de prestatieafspraken te herijken. De huurdersraad pakt hierin volgens de corporatie zijn rol en vraagt bijvoorbeeld meer op het gebied van duurzaamheid. De invloed die de huurdersraad op de gemeente ervaart is echter nog niet groot. De voortgang wordt nu gemonitord door gezamenlijk met het bod een voortgangsrapportage te versturen.

De gemeente vindt nieuwbouw het belangrijkste thema van de prestatieafspraken. Over de nieuwbouwambitie was er veel discussie tussen gemeente en PeelrandWonen. De ambitie van de gemeente is hoog en de gemeente ziet daarin ook een belangrijke rol voor PeelrandWonen. De gemeente had het beeld dat PeelrandWonen meer kon bijdragen aan de nieuwbouwambitie. De huurdersraad geeft aan dat ze moeite heeft met deze pushende rol.

Om uit deze discussie te komen heeft PeelrandWonen, in aanwezigheid van de RvC, de prestaties en plannen van PeelrandWonen gepresenteerd aan het college van burgemeester en wethouders, afgezet tegen de financiële ruimte die PeelrandWonen heeft. Zowel de huurdersraad, gemeente als corporatie zijn van mening dat dit verhelderend heeft gewerkt. Er zijn inmiddels duidelijke meerjarenafspraken gemaakt. PeelrandWonen verwacht dat er in het vervolg daarom minder hoeft te worden gepraat over wel of niet voldoende bouwen. Naast nieuwbouw is leefbaarheid een discussiepunt. In 2017 zijn vanwege discussie over de besteding van het leefbaarheidsbudget de prestatieafspraken niet getekend. De gemeente ziet graag concrete projecten benoemd.

Ondanks bovengenoemde inhoudelijke discussiepunten vinden gemeente en PeelrandWonen dat de organisatie van de samenwerking goed is. Op ambtelijk niveau zelfs zeer goed. De huurdersraad is kritischer, met name over de helderheid van de rolverdeling en de regie. Er is bij partijen een goed onderling vertrouwen. Gemeente en PeelrandWonen vinden het resultaat van de samenwerking goed. Ook op dit vlak is de huurdersraad iets kritischer. Met name over de duidelijkheid van de gestelde doelen en de wederkerigheid is de huurdersraad minder tevreden dan de gemeente en PeelrandWonen.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie**

De commissie constateert dat in de prestatieafspraken alle onderwerpen terugkomen die van belang zijn voor de lokale opgave in Boekel. Afspraken zijn in het begin van de visitatieperiode vooral concreet op het thema nieuwbouw. Dit past bij de bouwambitie van de gemeente. Afspraken op andere terreinen zijn minder concreet. Op bijvoorbeeld het gebied van leefbaarheid gaan de afspraken vooral over de deelname aan overlegstructuren en convenanten.

De afspraken zijn geformuleerd vanuit het perspectief van PeelrandWonen. Hoewel bijvoorbeeld in de afspraken van 2016 is opgenomen dat de gemeente korting geeft op grond- en de legeskosten, blijft de bijdrage van de gemeente en de huurders vaak onbenoemd.

Andere partijen, zoals zorg- en welzijnspartijen worden niet jaarlijks betrokken bij het maken van de afspraken. De commissie merkt hierbij op dat dit ook niet per se noodzakelijk is, omdat er bij deze partijen vertrouwen is dat signalen die zij doorgeven voldoende worden opgepakt. Wel organiseerde PeelrandWonen in 2016 een stakeholdersavond en een huurdersavond. In beide bijeenkomsten werden deelnemers verdeeld over vier visietafels (wonen en zorg, kwaliteit en duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid en bijzondere doelgroepen).

In 2018 ziet de commissie een positieve omslag in de onderbouwing en concreetheid van de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken 2019 wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de gegevens van de lokale monitor wonen ter onderbouwing van de benodigde kernvoorraad. De afspraken worden ook concreter op andere thema's dan nieuwbouw. Er zijn bijvoorbeeld concrete bedragen opgenomen voor het leefbaarheidsbudget en de kosten voor het inschakelen van een externe deskundige.

De prestatieafspraken zouden volgens de commissie aan kwaliteit kunnen winnen door de afgesproken activiteiten beter te koppelen aan de doelen waar de activiteiten aan bijdragen. Daarnaast zou de bijdrage van de gemeente en de betrokkenheid van de huurdersraad meer aan bod kunnen komen.

Voor het voorbereid zijn op de toekomst op het gebied van leefbaarheid en zorg en welzijn, acht de commissie het wenselijk om in breder verband partijen te betrekken (zonder dat het nodig is dat zij de afspraken ondertekenen). Ook geeft de commissie partijen in overweging om in deze visie het regionaal perspectief te betrekken. Het gaat dan bijvoorbeeld om de relatie met de centrumgemeente maatschappelijke opvang en beschermd wonen (Oss).

Hoewel het proces inmiddels door belanghebbenden goed beoordeeld wordt, heeft het volgens de commissie lang geduurd voordat er een doorbraak kwam in de discussie over de nieuwbouwambitie van de gemeente en de nieuwbouwmogelijkheden van PeelrandWonen. De commissie ziet verder dat er nog discussie is over het thema leefbaarheid en dat de opgave weinig concreet wordt. Wanneer de opgave beter in beeld wordt gebracht, wordt het makkelijker om overeenstemming te krijgen over de concrete bijdragen van partijen. Dit thema is ook bij uitstek geschikt om meer wederkerigheid in de afspraken te krijgen. Zoek naar gezamenlijke doelen, maak gezamenlijke afspraken waar elke partij haar bijdrage aan levert. Dan versterken partijen elkaar. De basis hiervoor, het vertrouwen en de goede samenwerking, is aanwezig. Tot slot is de evaluatie en het volgen van de voortgang van de afspraken een aandachtspunt. Ook in het jaarverslag worden de prestaties niet gerelateerd aan de prestatieafspraken. Wel voegt PeelrandWonen sinds kort een tussentijdse stand van zaken van het lopende jaar toe aan het bod voor het komende jaar om de openbare verantwoording over de afspraken te verbeteren.

### **2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden**

Belanghebbenden noemen de volgende verbeterpunten:

De gemeente wil strakker communiceren over de voortgang van de afspraken met name over nieuwbouw en meer aandacht voor concrete leefbaarheidsprojecten.

PeelrandWonen wil meer samenwerking rond het thema duurzaamheid en de aanpak van de klimaatopgave. Ook wil PeelrandWonen meer aandacht voor een mogelijk blinde vlek op het sociaal domein: niet iedereen is geneigd om zijn problemen en zorgen aan het daglicht te brengen, maar dat betekent niet dat ze er niet mee geholpen willen worden. PeelrandWonen wil minder praten over het wel of niet voldoende bouwen.

De huurdersraad wil meer en duidelijkere communicatie naar burgers. Ook wil de huurdersraad uitleg over de invloed van de gemeente Boekel op de plannen van PeelrandWonen.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Stichting PeelrandWonen de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,3	75 %
1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid	7,0		
2. Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw	8,0		
3. Kwaliteit en duurzaamheid woningen	7,0		
4. Specifieke doelgroepen	7,0		
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	7,0		
6. Dienstverlening	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25 %
Gemiddelde score		7,2	

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie 2010-2020, de position paper en het ondernemingsplan.

De commissie beoordeelt deze prestatie met een 7,3 gemiddeld. PeelrandWonen heeft de afgelopen visitatieperiode de gemaakte prestatieafspraken ruim geëvenaard. De commissie heeft bijzonder veel waardering voor de prestaties gericht op nieuwbouw en dienstverlening.

##### Betaalbaarheid en bereikbaarheid

PeelrandWonen heeft afspraken gemaakt over de prijs-kwaliteitverhouding, over de jaarlijkse huuraanpassing, over de huurprijzen bij nieuwbouw en over passend toewijzen.

PeelrandWonen heeft de huurprijs van de woningen in de kernvoorraad bij mutatie aangepast naar 70 procent van de maximale huur. De gemiddelde huurprijs zit reeds op 70 procent van de maximale huur. Vanaf 2019 werkt PeelrandWonen met 6 vaste streefhuren, waardoor meer woningen aangeboden worden tot de 2e aftoppingsgrens. De jaarlijkse huursomaanpassing is gematigd en valt ruim binnen de wettelijke grenzen. In 2019 was de huursomaanpassing gelijk aan inflatie. PeelrandWonen realiseerde vanaf 2017 17 van de 21 woningen met een huur onder de aftoppingsgrens.

PeelrandWonen voldoet in 2016 en 2017 niet geheel aan de passend-toewijzennorm, maar compenseert dit in 2018 door 100 procent passend toe te wijzen. Bovendien waardeert de commissie de prestatie die PeelrandWonen levert op het gebied van incassobeleid. Mede door haar incassobeleid heeft PeelrandWonen lage huurachterstanden. PeelrandWonen is er vroeg bij, houdt rekening met de persoonlijke omstandigheden en schakelt snel met gemeente en het dorpssteam.

De feitelijke prestaties overtreffen op een aantal punten de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

### **Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw**

PeelrandWonen heeft prestatieafspraken gemaakt over het aandeel niet-DAEB woningen, over de verkoop van (Koopgarant)woningen en nieuwbouw.

PeelrandWonen heeft deze afspraken uitgevoerd. Het aandeel niet-DAEB is sinds de afspraak niet uitgebreid. Voor elke verkochte woning wordt minimaal een nieuwe sociale huurwoning gebouwd en het aantal Koopgarantwoningen is afgenomen. PeelrandWonen heeft in de visitatieperiode 47 woningen opgeleverd.

De commissie vindt de nieuwbouwprestatie goed, zeker voor een corporatie met een geringe omvang. PeelrandWonen bouwt 2,6 keer zo veel als gemiddeld in Nederland. Daarnaast legt PeelrandWonen hierbij een hoge mate van creativiteit en oplossingsgerichtheid aan de dag. Zij doet dit bijvoorbeeld door de realisatie van NOM-woningen, 'uitkijkwoningen' en prefab woningen die in één dag werden geplaatst.

Op basis van deze bovengemiddelde prestatie en de grote creativiteit om tot prestaties te komen komt de commissie tot een 8.

### **Kwaliteit en duurzaamheid woningen**

PeelrandWonen heeft afspraken gemaakt over duurzaamheid bij nieuwbouw, over de duurzame renovatie van het kantoor, over een verduurzamingspilot en de gemiddelde energieprestatie van het gehele bezit.

Alle 43 nieuwbouwwoningen die PeelrandWonen heeft opgeleverd zijn NOM-woningen. Het kantoorpand is in 2017 gerenoveerd naar NOM en de gemiddelde energie-index is met name door de toevoeging van energiezuinige nieuwbouw en de verkoop van woningen met een slecht label verbeterd naar 1,38. Ook heeft PeelrandWonen in 2018 een duurzaamheidspilot in een vijftal bestaande woningen uitgevoerd. In 2018 behaalde het woningbezit van PeelrandWonen een gemiddeld B-label.

De feitelijke prestaties evenaren de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

### **Specifieke doelgroepen**

PeelrandWonen heeft afspraken gemaakt over de huisvesting van urgenten en vergunninghouders, over de bouw van levensloopgeschikte woningen, over doorstroming van senioren, over ambulantisering en woningen voor jongeren met zorg.

PeelrandWonen heeft in de visitatieperiode 18 urgenten gehuisvest. Ook zijn 84 vergunninghouders gehuisvest. PeelrandWonen heeft hiermee de taakstelling van 81 overtroffen.

PeelrandWonen heeft dit onder andere gedaan door een woning te verbouwen, zodat deze geschikt was voor de huisvesting van alleenstaande vergunninghouders. Ook is een leeggekomen zorgpand verhuurd aan een gezin van 11 personen. Alle nieuwbouw wordt levensloopgeschikt of aanpasbaar gerealiseerd. Ouderen kunnen gebruik maken van het ontzorgingsbeleid en -budget van PeelrandWonen waardoor de drempel om vanuit een eengezinswoning te verhuizen naar een ouderenwoning wordt verlaagd (Van Groot naar Beter). Dit heeft twee verhuizingen opgeleverd. Verzoeken voor de bemiddeling in huisvesting in het kader van zorg worden met het dorpssteam besproken en behandeld. In 2019 zijn 2 woningen toegewezen aan jongeren met zorgbehoefte.

De feitelijke prestaties evenaren de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

### **Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed**

PeelrandWonen heeft binnen dit thema afspraken gemaakt over deelname aan het signaleringsoverleg, het overleg buurtpreventie en het hennepconvenant. Daarnaast over het aanbrengen van inbraakveilig hang- en sluitwerk, maatschappelijk vastgoed, overlast, veiligheid, sociale cohesie, klimaatadaptatie en huishoudens met een betaalarisico. Deze afspraken zijn nagekomen.

PeelrandWonen heeft ook afgesproken dat ze de bewoners laat aangeven welke behoefte er is aan leefbaarheid. In 2019 zijn herhaaldelijk oproepen gedaan. Hier is één verzoek op binnengekomen, zijnde de aanleg van een terras voor ontmoeting aan de Kloosterlaan. Dit verzoek is gehonoreerd. Op signalen van overlast reageert PeelrandWonen, in samenwerking met de gemeente, adequaat.

De feitelijke prestaties evenaren de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

### **Dienstverlening**

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over het thema Dienstverlening. PeelrandWonen heeft in de position paper aangegeven dit thema wel beoordeeld te willen zien. De commissie hanteert voor de beoordeling de ambitie van PeelrandWonen als opgave.

Tot 2018 was de ambitie:

- Bereikbaarheid voor klanten vergroten door digitalisering van het dienstverleningsconcept.
- Social Media integreren in extern communicatiebeleid.
- Versterken signaleringsfunctie door middel van samenwerking met stakeholders.

Vanaf 2018 was de ambitie:

- Ontwikkeling van een dienstverleningsconcept, gebaseerd op: "Verschil maken mag!".
- Aandacht voor communicatie naar laaggeletterden.
- Zoektocht naar talenten en kwaliteiten van onze huurders.
- Concreet heeft PeelrandWonen de ambitie om gemiddeld een 8 te behalen op de klantwaardering.

PeelrandWonen heeft de digitalisering vormgegeven middels de introductie van een zogenaamde WocoAPP. Vanaf 2018 is PeelrandWonen actief op sociale media (Facebook). De signaleringsfunctie is sterk ontwikkeld, omdat de lijnen met samenwerkingspartners kort zijn. Hier is ook aandacht voor geweest bij de uitbesteding van het reparatieonderhoud.

Verschil maken betekent voor PeelrandWonen dat maatwerk mogelijk is. Medewerkers krijgen de ruimte en het vertrouwen om dit in te vullen. Deze prestaties uiten zich in een hoge en toenemende klantwaardering. Gemiddeld haalde PeelrandWonen in 2019 en 2018 een 8,2 in de Aedes-benchmark. Op het onderdeel reparatieverzoeken zit het gemiddelde oordeel iets lager. Hieraan is actief en creatief gewerkt door de reparatieverzoeken uit te besteden aan externe aannemer. Op de onderdelen nieuwe huurders en vertrekkende huurders worden de verwachtingen overtroffen.

Op basis van deze bovengemiddelde prestatie en de actieve wijze van handelen om tot prestaties te komen op het thema dienstverlening, komt de commissie tot het cijfer 8.

## **3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven**

### **Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven**

De ambities van PeelrandWonen voor de periode 2014-2017 staan beschreven in het visiedocument 'Samen redzaam zijn'. In dit plan beschrijft PeelrandWonen haar missie als volgt: "PeelrandWonen is een maatschappelijke onderneming die primair voor mensen met een kleinere beurs, duurzaam en klantgericht wooncomfort biedt. Samen met haar partners werkt PeelrandWonen maatschappijgericht aan de balans tussen wonen, welzijn en zorg."

PeelrandWonen hanteerde hierbij de visie van de actieve benadering, waarbij kwetsbare groepen worden ontzien en het organiserend vermogen van huurders samen met bewoners, de gemeente en maatschappelijke organisaties wordt ondersteund.

De ambities van PeelrandWonen waren:

- Het waarborgen van de betaalbaarheid voor de primaire doelgroep.
- Het verduurzamen van het woningbezit.
- Het beschikken over verdiende legitimiteit.
- Het intensiveren van de samenwerking met maatschappelijke partners op het gebied van zorg en welzijn.
- Het verdien- en organisatiemodel minimaal kostendekkend.

In 2018 is een nieuw ondernemingsplan vastgesteld. In 2019 is het geactualiseerd.

De missie is iets ingekort: PeelrandWonen is een maatschappelijke onderneming die primair voor mensen met een kleinere beurs, duurzaam en klantgericht woongenot biedt.

De nieuwe ambities ('dromen') van PeelrandWonen zijn:

- Een thuis voor iedereen
- Betaalbare woonlasten
- Gelukkig samen leven
- Passende dienstverlening
- Duurzaam wonen



### **Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Het nieuwe ondernemingsplan geldt formeel voor de periode 2019-2022, het oude voor de periode 2014-2017. In 2018 is doorgedaan met het oude ondernemingsplan. Er is toen, met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder, tijd genomen om de koers bij te stellen. Er is bijvoorbeeld input gevraagd van belanghebbenden voor de nieuwe koers en er is een nieuwe portefeuillestrategie en huurprijsbeleid vastgesteld. Deze koers is zichtbaar in het jaarplan voor 2019. Hierin zijn de nieuwe ambities uitgewerkt in concrete succes- en prestatie-indicatoren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De commissie ziet dat de ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. Aan de ambities ligt een sterke analyse aan ten grondslag. Er is veel denkkraft aanwezig. De ambities zijn goed onderbouwd, getoetst aan de belanghebbenden en passend bij de mogelijkheden van PeelrandWonen. Met name bij de nieuwbouwambities heeft PeelrandWonen duidelijk gemaakt aan de gemeente dat de ambities binnen de financiële mogelijkheden zo hoog mogelijk zijn.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Stichting PeelrandWonen.

De voltallige commissie heeft tijdens drie face-to-facegesprekken de belanghebbenden geïnterviewd over de prestaties van Stichting PeelrandWonen. De voorzitter van de commissie heeft daarnaast één telefonisch interview gehouden.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	Gemeente	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,4	50%
1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid	6,0	8,0	-	7,0		
2. Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw	8,0	8,0	7,0	7,7		
3. Kwaliteit en duurzaamheid woningen	6,5	7,0	-	6,8		
4. Specifieke doelgroepen	8,0	8,0	8,1	8,0		
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	6,0	6,5	8,0	6,8		
6. Dienstverlening	8,0	-	-	8,0		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,0	8,5	7,9	8,1	8,1	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,0	7,5	7,3	7,3	7,3	25%
<b>Gemiddelde score</b>					<b>7,5</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van Stichting PeelrandWonen

#### Huurdersraad "Onder de Pannen"

PeelrandWonen beschikt over een huurdersraad. De huurdersraad is een stichting met vier bestuursleden. Zij worden ondersteund door een adviseur van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Minstens 2 keer per jaar organiseert de huurdersraad een huurdersbijeenkomst. Ook vindt er 4 keer per jaar een overleg plaats tussen PeelrandWonen en de huurdersraad. Jaarlijks is er een oriënterend/informatief gesprek met de Raad van Commissarissen. De commissie heeft met één bestuurslid gesproken.

#### Gemeente Boekel

De gemeente Boekel is een belangrijke partner van PeelrandWonen. Het bestuurlijke aanspreekpunt voor PeelrandWonen is de wethouder Ruimte, Infrastructuur & Sport. De commissie heeft gesproken met de wethouder en de ambtenaar VROM.

#### Zorg- en Welzijnspartijen

PeelrandWonen werkt met meerdere zorg- en welzijnspartijen samen. De belangrijkste partners zijn Brabant Zorg (regionale zorgaanbieder), GGZ en Novadic-Kentron (omklapwoningen), Ons Welzijn (welzijnsorganisatie) en BrabantWonen (Huisvesting voor dementerenden en hun partner). De commissie heeft gesproken met een maatschappelijk werker van Ons Welzijn en telefonisch met een regiomanager van BrabantZorg.

Naast het reguliere overleg hebben deze partijen in 2016 en 2017 deelgenomen aan zogenaamde visietafels. Deze visietafels leverden input op voor de prestatieafspraken en het nieuwe ondernemingsplan.

## 4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

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 PeelrandWonen een 7,5 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

### a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

#### Betaalbaarheid en bereikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,0.

De huurdersraad vindt de betaalbaarheid en bereikbaarheid voldoende. De huurdersraad constateert dat PeelrandWonen bij de jaarlijkse huuraanpassing net onder de wettelijke marges blijft. Maatwerk wordt geboden bij huurachterstanden.

De gemeente beoordeelt de betaalbaarheid en bereikbaarheid als goed. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de manier waarop PeelrandWonen omgaat met huurders die in problemen komen door de coronacrisis. Ook waardeert de gemeente het nieuwe streefhuurbeleid met vijf vaste huurprijzen. Dat PeelrandWonen, toen ze merkte dat deelname aan het regionale woonruimteverdeelsysteem leidde tot een veelvoud aan reacties en weigeringen, snel weer van deelname afzag, vond de gemeente een goede zaak.

De zorg- en welzijnspartijen geven geen oordeel over de betaalbaarheid en bereikbaarheid.

#### Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,7.

De huurdersraad vindt de nieuwbouwprestaties goed, bijvoorbeeld bij het project De Run. De raad vindt het verstandig dat PeelrandWonen niet een te grote broek aantrekt en niet in de hogere ambities van de gemeente meegaat. Ook de verkoop van oud bezit heeft de goedkeuring van de huurdersraad.

De gemeente beoordeelt de prestaties op het gebied van liberalisatie, verkoop en nieuwbouw als goed. PeelrandWonen heeft, ondanks de hoge groeiambitie van de gemeente, volgens de gemeente goed gebouwd. Er is een goede mix van eengezinswoningen en appartementen waarmee naast gezinnen ook een- en tweepersoonshuishoudens worden bediend.

De zorg- en welzijnspartijen geven een gemengd beeld. Enerzijds is er grote waardering voor de hoge bouwproductie. Anderzijds bestaat er de wens om eerder bij de planvorming betrokken te zijn, zodat plannen beter passen bij de behoefte in de wijken en voor de toekomst.

## **Kwaliteit en duurzaamheid woningen**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,8.

De huurdersraad vindt de prestaties op het gebied van duurzaamheid voldoende en op het gebied van de kwaliteit van de woningen ruim voldoende. De huurdersraad vraagt regelmatig naar het duurzaamheidsbeleid. De huurdersraad is van mening dat de voorgestelde aanpak om eerst de woningen met E, F en G-labels te verbeteren een goede is. Er loopt nu een pilot waarbij een complex met een slecht energielabel verduurzaamd wordt. PeelrandWonen zou meer kunnen doen aan het enthousiasmeren van bewoners, bijvoorbeeld door PV-panelen aan te bieden. Bij nieuwbouw worden vaak nieuwe technieken toegepast. Om bewoners te helpen bij de bediening, zouden filmpjes kunnen worden toegepast. De algemene kwaliteit van de woningen is goed. De huurdersraad is tevreden over de technische dienst en de staat van onderhoud.

De gemeente beoordeelt de kwaliteit en duurzaamheid van woningen als ruim voldoende. De gemeente maakt onderscheid tussen nieuwbouw en bestaande bouw. Voor duurzaamheid is vooral aandacht bij nieuwbouw (gasloos en NOM). De verbetering van de prestaties van de bestaande bouw, behaalt PeelrandWonen vooral door de woningen met de slechtste labels te verkopen. Wel is de gemeente te spreken over de pilot om een aantal woningen te renoveren tot NOM.

De zorg- en welzijnspartijen gaven geen cijfermatig oordeel over de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen van PeelrandWonen.

## **Specifieke doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0.

De huurdersraad vindt de prestaties op het gebied van specifieke doelgroepen goed. Voor de huisvesting van statushouders worden goede oplossingen bedacht. Voor de huisvesting van senioren past PeelrandWonen de inkomensgrenzen aan, zodat ook senioren die een koopwoning achterlaten gehuisvest kunnen worden. Ook is de huurdersraad te spreken over het project Donkzicht, waar dementerende ouderen wonen.

De gemeente beoordeelt de prestaties op het gebied van het huisvesten van specifieke doelgroepen als goed. De gemeente is tevreden over de huisvesting van vergunninghouders. PeelrandWonen ziet de gemeentelijke taakstelling als hun taak en bedenkt slimme oplossingen door bijvoorbeeld een woning te verbouwen voor de huisvesting van alleenstaande vergunninghouders en door een groot gezin te huisvesten in een leegstaande zorgvoorziening. De behoefte aan woningen voor uitstroom begeleid wonen is in Boekel beperkt. Hierover is goed overleg met PeelrandWonen.

De zorg- en welzijnspartijen vinden de huisvesting van specifieke doelgroepen goed. Er zijn voldoende aanleunwoningen en woningen voor urgenten en vergunninghouders. De plaatsing van specifieke doelgroepen gaat goed. Ook op de vraag naar een ontmoetingsplek heeft PeelrandWonen goed gereageerd. PeelrandWonen zou volgens hen wel beter kunnen kijken naar de spreiding van specifieke doelgroepen over Boekel en naar nieuwe woonvormen.

## **Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,8.

De huurdersraad vindt de prestaties op het gebied van leefbaarheid voldoende. De huurdersraad geeft hierbij aan dat de prestaties op dit vlak niet helemaal inzichtelijk zijn. Het is moeilijk om onderscheid te maken tussen wat PeelrandWonen kan doen en wat bij de gemeente ligt. De huurdersraad waardeert de inzet van PeelrandWonen bij burenruzies en overlast. PeelrandWonen heeft dan goed overleg met de wijkagent, de gemeente en/of BrabantZorg.

De gemeente beoordeelt de prestaties op het gebied van leefbaarheid als voldoende tot ruim voldoende. De gemeente vindt het jammer dat PeelrandWonen met de komst van de nieuwe woningwet geen lokale activiteiten meer mag sponsoren. Veel van de projecten die de gemeente voorstelt, mogen niet uit het leefbaarheidsbudget van PeelrandWonen betaald worden. Voor de gemeente is het een zoektocht naar wat ze van PeelrandWonen kan verwachten en waarvoor PeelrandWonen het leefbaarheidsbudget wel inzet.

De zorg- en welzijnspartijen vinden de leefbaarheid goed. Er zijn geen grote-stadsproblemen en er is goed overleg met de politie. Er wordt verder goed geluisterd en de corporatie treedt kordaat op rond signalen op het gebied van leefbaarheid.

## **Dienstverlening**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0.

De huurdersraad vindt de prestaties op het gebied van dienstverlening goed. PeelrandWonen reageert heel snel. Huurders kunnen ook gebruik maken van de WocoAPP. Zaken worden snel opgelost en er wordt netjes gewerkt. PeelrandWonen kent haar huurders.

De gemeente en de zorg- en welzijnspartijen gaven geen cijfermatig oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening. Wel merken partijen op dat ze geen signalen krijgen dat deze niet goed is.

## **b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,1.

De huurdersraad vindt de relatie en communicatie met PeelrandWonen goed. PeelrandWonen is heel toegankelijk, reageert snel op telefoon en e-mail. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder zijn de lijntjes met de huurdersraad korter geworden.

De gemeente beoordeelt de relatie en communicatie met PeelrandWonen als goed tot zeer goed. Er is elk kwartaal een informele bestuurlijke meningsuitwisseling over onderwerpen als bouwplannen en duurzaamheidsvisie. Ook ambtelijk is er periodiek overleg. Partijen komen er altijd samen uit.

De zorg- en welzijnspartijen geven een wisselend beeld. Ze vinden de relatie ruim voldoende tot zeer goed. Enerzijds noemen ook zij de korte lijnen en de toegankelijkheid. PeelrandWonen is verder oplossingsgericht. Wanneer iets niet kan, leggen ze dat uit. Anderzijds is er de tweede helft van de visitatieperiode minder zicht op hoe PeelrandWonen aankijkt tegen ontwikkelingen. Er is minder regelmatig overleg over welke ontwikkelingen er zijn en wat er rond ouderen en ouderenzorg nodig is.

### **c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3.

De huurdersraad vindt de mate van invloed ruim voldoende. Een voorbeeld waar de huurdersraad echt invloed heeft gehad, is het streefhuurbeleid. Dit beleid is voorgelegd aan de huurdersraad en met hulp van de Woonbond besproken met de leden. Dit heeft ertoe geleid dat PeelrandWonen op verzoek van de huurdersraad een extra huurprijscategorie heeft toegevoegd. De huurdersraad is in staat om de vinger op de zere plek te leggen, wanneer dit nodig is.

De gemeente beoordeelt de invloed op het beleid voldoende tot ruim voldoende, ook al waren er soms verschillen van inzicht over het kwantitatieve nieuwbouwprogramma. PeelrandWonen heeft volgens de gemeente goed uitgelegd waar de financiële grenzen liggen.

De zorg- en welzijnspartijen vinden de mate van invloed ruim voldoende. Op het tactische en operationele niveau is de invloed goed. Samen met de medewerkers van PeelrandWonen is het mogelijk om, vanuit een gedeeld belang, zaken voor elkaar te krijgen. Als voorbeeld wordt het vervangen van sloten na huiselijk geweld genoemd. Ook bij schuldenproblematiek wordt over en weer goed geschakeld om problemen op te lossen. Op strategisch niveau is er minder overleg. Het gesprek over wat PeelrandWonen wil bereiken met haar (bouw)plannen en hoe deze passen binnen de wijk en bij toekomstige ontwikkelingen is er minder. Daardoor is er ook minder invloed mogelijk.

### **4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden**

De huurdersraad ziet verbeterpunten op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld in het mogelijk maken van zonnepanelen, het bieden van instructies van nieuwe installaties met behulp van filmpjes en het stimuleren van hergebruik van materialen. Verder zou PeelrandWonen meer woningen kunnen bouwen voor gescheiden ouders.

De zorg- en welzijnspartijen vinden dat PeelrandWonen zich meer naar buiten kan richten. Haal proactief ideeën op en deel je eigen visie en beleid. De opgave voor de toekomst ligt volgens hen bij seniorenhuisvesting (langer thuis wonen) en duurzaamheid. Ga ook bij concrete plannen in een vroeg stadium in overleg om te onderzoeken wat er in de toekomst nodig is.

De gemeente vindt dat de plannen met betrekking tot leefbaarheid concreter kunnen. Verder zou de gemeente graag zien dat PeelrandWonen ook woningen in de middenhuur zou realiseren.

## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Stichting PeelrandWonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

### 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting PeelrandWonen

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

#### *Oordeel Aw en/of WSW over financiële continuïteit*

PeelrandWonen krijgt van de Aw in de visitatieperiode geen opmerkingen over de financiële continuïteit. Wel maakt de Aw een opmerking over de verslaglegging van het risicomanagement in het jaarverslag. De risico's werden te algemeen omschreven. PeelrandWonen heeft vervolgens het risicomanagement verbreed en versterkt. Naast organisatorische risico's worden ook strategische, economische en politieke risico's in beeld gebracht. Ook zijn de beheersmaatregelen beter uitgewerkt, wordt er gewerkt met scenario's en geeft de controller onafhankelijk en zelfstandig advies. Het WSW schrijft in 2015 dat de schuldpositie en de bijbehorende rentelasten hoger zijn dan de benchmark en dat PeelrandWonen kiest voor maximale prestaties met behoud van financiële continuïteit. In de jaren erop verbetert de schuldpositie door een hogere netto operationele kasstroom en verkoopopbrengsten dan benodigd voor de financiering van de activiteiten van PeelrandWonen. Een tijdelijke dip in de LTV in 2019 wordt verklaard door een groot nieuwbouwproject en is voor het WSW acceptabel. Het WSW merkt in 2019 op dat PeelrandWonen keuzes moet maken in de ambities om blijvend aan de normen te voldoen.

#### *Doelmatigheid*

PeelrandWonen behaalt gedurende de visitatieperiode ieder jaar een C-score voor doelmatigheid. De bedrijfslasten stegen tussen 2015 en 2017. In 2018 is een daling te zien. PeelrandWonen heeft bijvoorbeeld, door een organisatieverandering, de personeelslasten teruggebracht, zowel in absolute zin als per fte. Dit heeft volgens PeelrandWonen zijn grenzen, omdat het personeel nodig is om de extra ambities (op dienstverlening en nieuwbouw) van PeelrandWonen waar te maken. PeelrandWonen geeft aan dat ook wordt ingezet op ict-ondersteuning waardoor bedrijfslasten lager kunnen worden. Effecten hiervan zijn nog niet zichtbaar.

#### *Visie op vermogensinzet*

PeelrandWonen heeft een flinke ambitie en loopt hierbij soms tegen de grenzen van haar mogelijkheden aan. Aw en WSW signaleren dit ook. PeelrandWonen geeft daarom in de portefeuillestrategie aan dat groei van de voorraad (beschikbaarheid) op de eerste plaats staat, gevolgd door betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid.

Mocht de financiële situatie tegenvallen, dan worden bijvoorbeeld verduurzamingsmaatregelen getemporiseerd. Ook heeft PeelrandWonen in de portefeuillestrategie middels scenarioberekeningen helder in beeld gebracht welke opgave PeelrandWonen aan kan.

Om de nieuwbouwambities te halen, is verkoop noodzakelijk.

In 2017 is onder begeleiding van een externe adviseur met behulp van het driekamermodel gekeken hoe het maatschappelijk budget bij PeelrandWonen wordt ingezet. Sinds 2018 is hier ook meer inzicht in door de introductie van de 'waterval' van de beleidswaarde.

In het jaarverslag wordt inzichtelijk gemaakt welk deel van het verschil tussen de markt- en beleidswaarde ten goede komt aan respectievelijk beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer.

PeelrandWonen voldoet aan het ijkpunt. PeelrandWonen verantwoordt de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties, bijvoorbeeld in jaarverslagen en in de meerjarenbegroting. Ook in overleggen met belanghebbenden laat PeelrandWonen zien wat de financiële consequenties zijn van gemaakte keuzes om maatschappelijke prestaties te behalen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + PeelrandWonen heeft tijdens de visitatieperiode haar vermogensinzet voor maatschappelijke prestaties helder verantwoord en uitgebreid gemotiveerd (o.a. met behulp van het driekamermodel, met scenario's en varianten). De commissie waardeert met name de uitleg die aan de gemeente is verschaft, waardoor partijen overeenstemming hebben over de vermogensinzet van PeelrandWonen. Ook is de commissie te spreken over de aandacht voor slimme, betaalbare manieren om bezit te verduurzamen en stichtingskosten laag te houden (bijvoorbeeld door prefabricage en de grootte van de woning).



## 6 Governance van maatschappelijk presteren

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.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		7,0	33%
Strategievorming	7,0		
Sturing op prestaties	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,5	33%
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	6,0		
Gemiddelde score		6,8	

### 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 7.

#### Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

PeelrandWonen heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt met een langetermijnvisie. In het begin van de visitatieperiode was dit de visie uit het ondernemingsplan 2014-2017 "Samen Redzaam zijn", met als speerpunten betaalbaarheid en duurzaamheid. Het aflopen van het ondernemingsplan viel samen met het vertrek van de vorige directeur-bestuurder. In 2017 organiseerde PeelrandWonen "visietafels" als input voor het nieuwe visiedocument. Belanghebbenden konden op deze manier hun ervaringen en verwachtingen delen. De nieuwe directeur-bestuurder heeft verder gewerkt aan de nieuwe visie, die staat verwoord in het ondernemingsplan voor de periode 2019-2022. PeelrandWonen actualiseert dit plan jaarlijks om optimaal in te spelen op de ontwikkelingen in de omgeving. Eind 2019 is derhalve het ondernemingsplan vastgesteld voor de periode 2020-2023. In 2019 heeft de in het ondernemingsplan opgenomen opgave een vertaling gekregen naar de portefeuillestrategie. Hierin is de wensportefeuille voor 2028 en 2033 en de transformatieopgave om daar te komen bepaald.

De commissie is van mening dat PeelrandWonen bij de strategievorming goed voor ogen heeft op welke manier deze als zelfstandige corporatie uitvoerbaar is. PeelrandWonen maakt hierbij de logische keuze voor een platte organisatie, een versterking van de afdeling wonen en uitbesteding van onderhoud en vastgoedontwikkeling.

De commissie is van mening dat het vorige ondernemingsplan goed was onderbouwd en dat er begrijpelijkerwijs tijd is genomen voor de actualisatie ervan. Het nieuwe ondernemingsplan is een plan op hoofdlijnen. Het is goed beargumenteerd, gebaseerd op de opgave en getoetst aan de wensen en behoeften van belanghebbenden. In de jaarplannen, die sinds 2019 ook SMART geformuleerd zijn, is de vertaling naar concrete doelen verder verbeterd.

De commissie constateert op basis van het voorgaande dat PeelrandWonen voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De plannen zijn goed onderbouwd en getoetst bij belanghebbenden en sluiten goed aan bij de mogelijkheden en sterkten van de corporatie.

### **Sturing op prestaties**

In het eerste deel van de visitatieperiode was er vooral sturing op projecten. PeelrandWonen volgde de vorderingen in de trimesterrapportages, maar er was een matige koppeling met de maatschappelijke prestaties (voor begroting). Dit is in het tweede deel van de visitatieperiode op orde gekomen. De rapportages zijn fors verbeterd. Ze geven een uitstekend beeld van de voortgang en zijn goed hanteerbaar voor de organisatie en de RvC.

PeelrandWonen stuurt actief bij waar nodig. Zo trok PeelrandWonen zich snel terug uit het regionale woonruimteverdeelsysteem toen bleek dat de doelen die ze wilde bereiken niet konden worden gehaald. Deelname zorgde voor een grote groei van het aantal reacties van mensen buiten Boekel. Het aantal weigeringen nam hierdoor ook fors toe. Dit zorgde voor grote administratieve druk op de organisatie, die het efficiencyvoordeel van deelname aan een soepel systeem tenietdeed. Een ander voorbeeld van bijsturing betreft het inzetten van extra huisbezoeken en doen van meldingen bij schuldhelpverlening bij een toename van de gemiddelde huurachterstand boven de kpi. Ook is de achterblijvende waardering op het punt van reparatieverzoeken aanleiding geweest om dit door een externe aannemer te laten doen.

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).

In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De commissie constateert op basis van het voorgaande dat PeelrandWonen voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De commissie is van mening dat PeelrandWonen tijdig en actief bijstuurt wanneer nodig.  
De bijsturing is goed gemotiveerd vanuit het maatschappelijk belang.

## 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

In 2016 en 2019 hield de Aw een governance inspectie. De Aw concludeerde in 2016 dat de governance bij PeelrandWonen voldoende waarborgen biedt voor de bescherming van het maatschappelijk vermogen en in 2019 dat PeelrandWonen voldoet aan de criteria voor good governance. In 2016 gaf de Aw wel enkele verbeterpunten (o.a. het uitgeschreven vastgesteld toezichtskader en vergaderen in afwezigheid van de bestuurder). PeelrandWonen heeft deze de afgelopen periode goed opgepakt.

De RvC is in de visitatieperiode volledig vernieuwd vanwege het bereiken van de maximale zittingsduur van de leden. De RvC is van zes personen aan het begin van de visitatieperiode teruggegaan naar vier personen. In december 2019 is bij de zelfevaluatie besloten dat de ervaringen goed zijn en er geen vijfde lid meer wordt geworven.

De RvC werd eind 2017 verrast door de wens van de directeur-bestuurder om op korte termijn te vertrekken naar een andere woningcorporatie. Er is toen snel geschakeld. Een interim-bestuurder werd aangesteld en de werving en selectie werd in gang gezet. De RvC stelde een profielschets op voor een directeur-bestuurder met een maatschappelijk profiel. De nieuwe directeur-bestuurder moest niet alleen zorgen voor een effectieve bedrijfsvoering, maar ook voor meer verbinding met het lokale netwerk.

De RvC is aanspreekbaar voor de buitenwereld. Er is een e-mailadres waarmee rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de RvC. Eenmaal per jaar is er beleidsoverleg met het college en de directie van de gemeente waar een afvaardiging van de RvC bij aanwezig is. De rolverdeling bij dit overleg wordt vooraf intern besproken, met als doel om niet op de stoel van de bestuurder te zitten, maar wel het gesprek met de directeur-bestuurder te faciliteren. De RvC heeft op deze manier bijgedragen aan het overtuigen van de gemeente dat de ambities van gemeente worden onderschreven, maar dat de financiële mogelijkheden van PeelrandWonen niet voldoende zijn om deze te vervullen. Eenmaal per jaar heeft de volledige RvC informeel overleg met het bestuur van de Huurdersraad "Onder de Pannen". Ook is een afvaardiging aanwezig bij de halfjaarlijkse ALV van de huurdersraad.

De RvC heeft steeds meer aandacht gekregen voor de maatschappelijke oriëntatie. Dit wordt geïllustreerd door de zelfevaluaties. In 2016 hield de RvC een zelfevaluatie aan de hand van 60 stellingen. Deze stellingen waren niet gericht op de rolopvatting en maatschappelijke oriëntatie van de RvC. Resultaat was een agenda voor de toekomst. Deze is als agendapunt op een reguliere vergadering besproken. In 2017 werden de stellingen wederom tegen het licht gehouden. De betrokkenheid bij het proces naar een nieuwe strategie wordt dan als een 'worsteling' betiteld. De RvC ziet zichzelf meer als toezichthouder en de vraag wordt opgeworpen of de RvC haar eigen strategische agenda moet hebben. In 2018 werd de zelfevaluatie extern begeleid en gaat men meer in op de maatschappelijke oriëntatie. Verbinding met en voeding vanuit Boekel en toezicht vanuit maatschappelijke waarde worden besproken. Voor de lokale verankering tracht de RvC minimaal één lid woonachtig in Boekel te hebben.

Ook in de in 2019 vernieuwde toezichtsvisie geeft de RvC blijk van zijn maatschappelijke oriëntatie. Hierin beschrijft de RvC o.a. specifieke aandachtspunten aanvullend op de ambities van PeelrandWonen en hoe zij in verbinding blijft met belanghebbenden. Er is structureel en regelmatig overleg met de Huurdersraad Onder de Pannen en jaarlijks met het college van de gemeente Boekel. Daarnaast is er op meer incidentele basis contact met diverse zorg-, welzijn en onderwijsinstellingen, bijvoorbeeld op de jaarlijkse stakeholderbijeenkomst.

Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder bleek dat de informatievoorziening over het maatschappelijk presteren van PeelrandWonen voorheen niet toereikend was en verbeterd diende te worden. Dat is inmiddels goed op orde gebracht. In de toezichtsvisie benoemt de RvC de ondernemingsvisie, de (meerjaren)begroting, de prestatieafspraken met de gemeente Boekel en het jaarlijks activiteitenplan als toetsingskader om de maatschappelijke prestaties van PeelrandWonen mee te beoordelen.

De RvC houdt voeling met wat er speelt in Boekel door middel van aanwezigheid bij de visietafels. Ter voorbereiding op het nieuwe ondernemingsplan hebben de RvC-leden tijdens de visietafels als voorzitter meegedaan aan een investeringsspel. Alle stakeholders konden hun visie kwijt op de inzet van het vermogen. Door de onafhankelijke rol van tafelvoorzitter kon de RvC, zonder zelf een positie in te nemen, doorvragen naar de wensen van stakeholders. Ook droeg dit bij aan de band met stakeholders. Op deze manier kon de RvC input ophalen zonder de directeur-bestuurder in de weg te zitten. De maatschappelijke oriëntatie wordt verder gevoed door driemaal per jaar themabijeenkomsten te houden. Voorbeelden van thema's die tijdens de afgelopen visitatieperiode zijn besproken zijn het overleg RvC-huurderscommissie en de portefeuillestrategie.

PeelrandWonen voldoet op basis van het voorgaande aan het ijkpunt. De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk en geeft deze professioneel vorm. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De maatschappelijke rol van de RvC is gedurende de visitatieperiode steeds vaker onderwerp van reflectie, zowel in de zelfevaluatie als in de reguliere vergaderingen. De RvC weegt zorgvuldig af welke rol ze wanneer pakt en is toegankelijk en zichtbaar in het lokale netwerk.

### **6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording**

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

#### **Externe legitimatie**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie acht de mate waarin gelegenheid wordt geboden aan belanghebbenden om invloed te hebben voldoende. Met de huurdersraad is regelmatig overleg. In dit overleg worden diverse beleidsvoorstellen toegelicht. PeelrandWonen gaat serieus om met de inbreng van de huurdersraad. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de aanpassing van het streefhuurbeleid op advies van de huurdersraad en uit de ondersteuning (door de Woonbond) waar PeelrandWonen voor zorgt. De vergaderingen van de huurdersraad zijn de afgelopen periode verbeterd. De rol van PeelrandWonen is minder groot, wat heeft geleid tot meer zelfstandigheid van de huurdersraad. Vergaderingen worden beter bezocht. De RvC is als toehoorder aanwezig op deze vergaderingen. Ook is er een keer per jaar informeel overleg met de RvC.

Ook met de gemeente is veelvuldig contact, zowel op het gebied van projecten als in het kader van andere prestatieafspraken. Tussen partijen is veel vertrouwen. Gemeente en PeelrandWonen nemen elkaar serieus en partijen weten elkaar snel te vinden.

Tot slot zijn in de visitatieperiode andere belanghebbenden bij het beleid van PeelrandWonen betrokken, bijvoorbeeld bij de visietafels ter voorbereiding van het nieuwe ondernemingsplan. Deze visietafels waren in 2016 en 2017. Het contact met deze belanghebbenden is de jaren erna vooral op operationeel niveau geweest en minder op beleidsniveau.

PeelrandWonen voldoet op basis van het voorgaande aan het ijkpunt. PeelrandWonen verantwoordt haar beleid naar belanghebbenden en maakt beleidsbeïnvloeding mogelijk. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De actieve en passende wijze waarop PeelrandWonen en de RvC contact hebben met het huurdersplatform en de gemeente.

### **Openbare verantwoording**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

PeelrandWonen houdt, naast de publicatie van het jaarverslag, eenmaal per jaar een presentatie aan de gemeenteraad met een terugblik op de prestaties en de plannen voor de toekomst. Het jaarverslag is vooral een opsomming van activiteiten van het afgelopen jaar. Belangrijke afwijkingen, zoals het uitstappen uit de regionale woonruimteverdeling, worden toegelicht. De commissie is van mening dat in het jaarverslag de relatie met de opgave en concrete jaardoelen beter gelegd kan worden. De ontwikkeling die de commissie bij de trimesterrapportages gezien heeft, kan hierbij als voorbeeld dienen.

PeelrandWonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende, omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport



## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)

[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : Stichting PeelrandWonen te Boekel

Jaar visitatie : 2020

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 PeelrandWonen te Boekel hebben.

Bennekom, 12 september 2019 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting PeelrandWonen te Boekel verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 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.

Bennekom, 22 oktober 2019 de heer H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 24 oktober 2019 de heer dr. ir. A. van Overmeeren | commissielid/ secretaris

## **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 H.D. Albeda (Hein)

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

#### Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

#### Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- Ervaring met visitatie-experimenten
- 

#### Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Antares**, Tegelen; **De Goede Woning** - Neerijnen; **De Kernen**, Hedel; **Jutphaas Wonen**, Nieuwegein; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **Peelrand Wonen**, Boekel
- 2019 **Waardwonen**, Huissen; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningbouwvereniging Poortugaal**; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **Wonen Vierlingsbeek**
- 2018 **Woonstichting St. Joseph**, Boxtel; **Wocom**, Someren, **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woonstede**, Ede; **Eemland Wonen**, Baarn; **Wbv Hoek van Holland**; **SSHN**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 2016 **Maasvallei Maastricht**; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhove; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik; **Woningstichting Eerbeek**

#### Kort CV

##### Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

##### Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren

1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix

1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

##### Nevenfuncties

2020-heden Lid Rekenkamer Zeist

2017-heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars

2013-2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers

<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>



#### Secretaris dr. ir. A.J. van Overmeeren (Arne)

Tijdens mijn opleiding Bouwkunde (afstudeerrichting Volkshuisvesting) raakte ik gefascineerd door het werk van woningcorporaties. Ik trad toe tot het bestuur van de ABo, de bewonersvereniging die de belangen van student-huurders in Delft behartigde. Mijn afstudeeronderzoek had als onderwerp 'Nevenactiviteiten van woningcorporaties'. Na mijn afstuderen werkte ik voor woningcorporaties, als onderzoeker en als docent. Ik deed onder andere onderzoek naar visitatie van woningcorporaties, waarbij ik een aantal visitaties heb geëvalueerd. In 2014 ben ik gepromoveerd op een proefschrift over 'Gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties'. Sinds 2014 werk ik als beleidsadviseur bij Woningstichting Leusden.

#### Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat het visitatietraject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Daarnaast ben ik penvoerder van het rapport. Visitatie zie ik vooral als een instrument waar corporaties van kunnen leren. Ook levert een visitatie een mooie verbeteragenda op. De raad van commissarissen, de gemeente en de huurders kunnen de corporatie hierop aanspreken.

#### Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van volkshuisvesting en wonen
- Specifieke kennis van voorraadbeleid en stedelijke vernieuwing

#### Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Peelrand Wonen**, Boekel
- 2019 **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstad Rotterdam**
- 2015 **Rondom Wonen**, Pijnacker; **Portaal**, Baarn; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn

#### Kort CV

##### Opleiding

- Bouwkunde (TU Delft), afstudeerrichting Volkshuisvesting

##### Carrière

2014-heden Beleidsadviseur Woningstichting Leusden

2012-2014 Docent bij Hogeschool Utrecht

2006-2014 Onderzoeker bij TU Delft, gepromoveerd op een onderzoek naar gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties

2005-2005 Beleidsmedewerker bij Woondrecht en adviseur bij Damen Consultants

<https://www.linkedin.com/in/arnevanovermeeren/>

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Prestatieafspraken 2016 t/m 2019</li> <li>• Ondernemingsplan 2014-2017 "Samen redzaam zijn" en 2020-2023 "Onze Visie"</li> <li>• Meerjarenbegrotingen 2015-2019 t/m 2019-2023</li> <li>• Jaarverslagen 2016 t/m 2019</li> <li>• Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)</li> <li>• Energiebeleidsplan 2013-2020</li> <li>• Urgentiebeleid (2013)</li> <li>• Ontzorgingsbeleid (2017)</li> <li>• Huurbeleid (2019)</li> <li>• Portefeuillestrategie (2019)</li> <li>• Rapportage strategisch voorraadbeleid (2013)</li> <li>• Woonvisie gemeente Boekel 2010-2020 en 2020-2030</li> <li>• Convenanten signaleringsoverleg</li> <li>• Hennepconvenant</li> </ul>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen van ambtelijk overleg gemeente-PeelrandWonen 2018-2019</li> <li>• Verslagen van overleg huurdersraad 2015-2017</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad Onder de Pannen (2014)</li> <li>• Presentatie bestuurlijk overleg PeelrandWonen-gemeente Boekel 2019</li> </ul>
<b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AW oordeelsbrieven 2015-2019</li> <li>• WSW beoordelingen 2015-2019</li> <li>• Cip 2015-2017</li> <li>• Aedesbenchmarkcentrum (ABC): factsheet 2017-2019</li> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslagen 2015-2019</li> <li>• Meerjarenbegrotingen 2015-2019 t/m 2019-2023</li> <li>• Periodieke rapportages 2015-2019</li> <li>• Treasurystatuut 2016 en 2019</li> <li>• Frauderisicoanalyse 2018</li> <li>• Accountantsverslagen en managementletters 2015-2018</li> <li>• Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB</li> <li>• IBW 2017-2019</li> <li>• Investeringsstatuut 2016-2019</li> <li>• Reglement financieel beleid en beheer 2016, 2018 (addendum) en 2019</li> </ul>
<b>Governance van maatschappelijk presteren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodieke rapportages 2015-2019</li> <li>• Toezichtsvisie 2019</li> <li>• Reglement RvC 2019</li> <li>• Statuten 2018</li> <li>• Verslagen zelfevaluatie 2016-2019</li> <li>• Jaarverslagen 2015-2019</li> <li>• Notulen RvC-vergaderingen 2015-2019</li> </ul>

## **Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen**

### **Geïnterviewde personen**

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting PeelrandWonen.

#### *Raad van commissarissen*

Mevrouw Anouschka van Laarhoven-Rovers (voorzitter)

De heer Koen van Sleuwen (lid)

De heer Frank Grisel (lid)

Mevrouw Ellen Broks (lid)

#### *Directeur-bestuurder*

De heer Martijn van Straaten

#### *Medewerkers*

De heer Hennie van Alphen (medewerker onderhoud)

Mevrouw Ingrid van de Braak (coördinator wonen)

De heer Alfred van der Wijst (medewerker financiën)

#### *Huurdersorganisatie Onder de Pannen*

De heer Ton Constant

#### *Gemeente Boekel*

De heer Marius Tielemans (wethouder Ruimte, Infrastructuur & Sport)

De heer André van der Vleuten (beleidsmedewerker)

#### *Zorg- en welzijnsinstellingen*

Mevrouw Catrien van Zutphen (Dorpsteam Boekel/ Ons Welzijn)

### **Telefonisch interview**

Het telefonisch interview is door de voorzitter afgenomen.

#### *Zorg- en welzijnsinstellingen*

De heer Maarten Coolen (BrabantZorg)

### Waar de corporatie voor staat

We hoeven alleen maar te kijken naar ons logo en het is duidelijk. Wij staan voor Wonen zonder zorgen! Als wij nog één trapje hoger gaan in ons doel dan komen wij uit bij “Gelukkig zijn”, want dat wil toch uiteindelijk iedereen. Echter is dat doel wel heel veel omvattend en lang niet op alle fronten door ons beïnvloedbaar. Als woningcorporatie zijn wij er voor het wonen. En als je gelukkig wilt zijn, dan wil je je in ieder geval geen zorgen hoeven te maken om deze basisbehoefte van iedereen. Helaas is dit niet voor iedereen een vanzelfsprekendheid en zijn er genoeg huishoudens welke hierbij behoefte hebben aan ondersteuning. Wij willen zoveel als mogelijk ondersteunen in deze behoefte.

En dat willen wij in de gemeente Boekel doen als een dorpsgenoot. Waar je binnen kunt lopen, om hulp kunt vragen en persoonlijk benaderd wordt. Daarbij willen wij niet ervaren worden als een stichting, organisatie of instantie, maar meer als een team van hulpvaardige mensen waar je terecht kunt met je verhaal.

PeelrandWonen wil vooral met beide voeten op de grond staan. Wij zijn niet voor niets naar de peelrandbreuk vernoemd welke vlak langs ons kantoor loopt. Een natuurkundig fenomeen dat al vele jaren bestaat en waarbij lagen langs elkaar wrijven. Het blijft actief en verloopt doorgaans heel geleidelijk. We merken er niets van, behalve als de beweging even hapert en daarna met een klein aardschokje weer verder gaat.

Tenslotte is PeelrandWonen 100% Boekels. En, vraag het maar aan de bewoners, dus eigenwijs. Wij houden hier van een nuchtere aanpak en gebruiken het boerenverstand. Waarbij soms net even anders tegen zaken wordt aangekeken. En waarbij wij ook het lef hebben om anders te handelen (natuurlijk binnen juridische kaders).

Waar kleine dorpjes (en corporaties) om ons heen steeds meer opgeslokt worden door de grote jongens. Houdt Boekel als ‘Gallisch’ dorpje stand en zijn wij trots op onze zelfstandigheid.

### Wat de corporatie wil bereiken

In dit kader spreken we om te beginnen eigenlijk liever van: Wat de corporatie wil behouden. En dat is onze zelfstandigheid! Wij zijn er van overtuigd dat wij als kleine corporatie een zeer goede binding hebben met onze doelgroep en als geen ander kunnen bijdragen aan het Wonen zonder zorgen. Onze belangrijkste doelen zijn dan ook met name een afgeleide van dit streven. Daarbij willen wij het verschil kunnen blijven maken voor de bewoners van Boekel. En daarbij hebben wij 5 dromen:

- Een thuis voor iedereen
- Betaalbare woonlasten
- Gelukkig samen leven
- Passende dienstverlening
- Duurzaam wonen

Wij vinden het van belang om deze dromen en ontwikkelingen voortdurend af te stemmen op hetgeen bij Boekel past en gewenst is. Onze doelen worden verder uitgewerkt in onze Strategische Visie en het Jaarplan. Beide documenten worden jaarlijks ge-update.

### Waar de corporatie nu staat

In juni 2018 ben ik als directeur-bestuurder bij PeelrandWonen komen werken. Daarbij trof ik een ambitieuze corporatie aan die haar naam als Partner in Duurzaam Wonen recht aan deed. In het ontwikkelen van energiezuinige nieuwbouw woningen is de nodige ervaring opgedaan en nu kwam de focus meer te liggen op de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. De organisatie leek wat de structuur en cultuur betreft veel op grotere corporaties, maar dan in het klein. Wel met één groot verschil. Er wordt meer gedaan dan gepraat.

Inmiddels zijn alle Governancedocumenten geactualiseerd. En daarnaast heeft de organisatie met elkaar, de huurdersraad, de gemeente en de RvC besproken wat nu eigenlijk haar centrale doel is. Is dat daadwerkelijk het zijn van de Partner in Duurzaam Wonen? En daar kan bevestigend op geantwoord worden, maar het is niet het belangrijkste. Als kleine woningcorporatie zijn wij er met name voor de mensen die ons nodig hebben. En het doel om die mensen te laten wonen zonder zorgen, dat is waar die mensen gelukkig van worden, maar ook waar wij gelukkig van worden. Daarmee komt het accent veel meer op de mensen te liggen en hetgeen waar zij behoefte hebben. Dit resulteert tevens in concrete acties door bijvoorbeeld het terugtrekken uit Woonservice Regionaal voor het aanbod van onze woningen. Dit soort ontwikkelingen, als regionale woonruimteverdeling, zijn in de maatschappij heel populair en een trend, maar als je het de mensen vraagt zitten zij er uiteindelijk helemaal niet op te wachten.

Op dit moment zijn wij met name bezig met interne voorbereidingen om onze organisatie klaar te maken voor de opgaven van de toekomst. Daarbij gaat het met name om een actualisatie van de processen, het afstemmen van de ondersteunende ICT-systemen hierop en het actualiseren van de basisinformatie van ons vastgoed, zodat we de uitvoering kunnen onderbrengen bij specialisten en zelf meer regie kunnen voeren.

#### **Andere maatschappelijke prestaties**

Gezien de omvang van onze organisatie en onze visie, vinden wij het erg belangrijk om dicht bij onze huurders te staan. De klanttevredenheid / het persoonlijk contact en het hebben van een 'eigen' woningcorporatie in Boekel zijn niet in het bijzonder omschreven in de prestatieafspraken, maar wel relevant voor het maatschappelijk presteren van de corporatie. Deze klanttevredenheid wil ik graag door de commissie en belanghebbenden beoordeeld zien.

#### **Reflectie**

##### *Het maatschappelijk functioneren van PeelrandWonen*

Ik ben zeer tevreden over het maatschappelijk functioneren. Als kleine corporatie zijn wij goed in staat om invulling te geven aan onze ambities. Daarbij blijven wij nieuwbouw realiseren, hebben we een hoge klanttevredenheid en is de samenwerking met lokale stakeholders goed.

Zodra het proces van vastgoedonderhoud opnieuw is vormgegeven zal de verduurzaming meer aandacht (moeten) krijgen. Daarbij zie ik ons niet als 'startmotor' voor de sector, maar meer als 'startmotor' voor de particuliere woningbezitter. Onder het mom: zoals de corporatie met deze opgave omgaat, zo zou ik dat ook bij mijn eigen woning willen. Dit vraagt om een andere manier van denken, passend bij onze schaal.

##### *Het functioneren van de lokale driehoek*

De lokale driehoek met PeelrandWonen, de huurdersraad en de gemeente Boekel functioneert goed. De huurdersraad is actief bezig met haar nieuwe rol, volgend uit de Woningwet, en toont zich een goede vertegenwoordiging van de huurders en een goede gesprekspartner. Met de gemeente is een goed contact. In het proces en de inhoud is soms een gezonde spanning waar te nemen, hetgeen er voor zorgt dat zaken niet te gemoedelijk worden. Het jaarlijkse bestuurlijk overleg zorgt er daarbij voor dat wij gezamenlijk dezelfde koers blijven varen.

Boekel, 25 februari 2020

Martijn van Straaten  
Directeur-Bestuurder PeelrandWonen.

## Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

PeelrandWonen heeft prestatieafspraken gemaakt voor de jaren 2016-2019 met de gemeente Boekel en de huurderaad Onder de Pannen. Hieronder zijn de concrete prestatieafspraken per thema en de prestaties in relatie tot deze afspraken weergegeven. Het gaat om de thema's uit de prestatieafspraken, aangevuld met het thema uit de ambities van de corporatie.

De thema's zijn:

- Betaalbaarheid en bereikbaarheid
- Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw
- Kwaliteit en duurzaamheid woningen
- Specifieke doelgroepen
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
- Dienstverlening



Prestatieafspraken 2015-2019					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A. Huurprijs woningen kernvoorraad bij mutatie aanpassen naar 70% van de max. huur</b>			X		X
<b>B. gematigde huuraanpassing</b>		X	X		
<b>C. Nieuwbouw onder de aftoppingsgrenzen</b>			X		X
<b>D. 5% ruimte passend toewijzen inzetten bij project Donkzicht</b>			X		
<b>E. Passend toewijzen</b>		X	X	X	X

### A. Geleverde prestaties om de huurprijs bij mutatie aan te passen naar 70 procent van de maximale huur

De gemiddelde huurprijs zit reeds op 70 procent van de maximale huur (zie tabel hieronder). Tot 1 januari 2019 werden alle mutatiwoningen verhuurd op basis van 70 procent van de maximale huur. Hierdoor ging de gemiddelde huur langzaam omhoog. Daarnaast bleek dat steeds meer woningen een huurprijs kregen boven de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en niet langer bereikbaar waren voor de doelgroep, welke in aanmerking komt voor huurtoeslag. Vanaf 2019 werkt PeelrandWonen met 6 vaste streefhuren. Gemiddeld is de huurprijs nog steeds 70 procent, maar door afronding van de huurprijzen naar de 6 bedragen, worden nu meer woningen aangeboden tot de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens. Aantal woningen met streefhuur tot 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens ging van 477 naar 570.

Verhouding huur / maximaal toegestane huur (DAEB) [%]	2015	2016	2017	2018	2019
	69,20%	69,50%	69,20%	69,70%	70,10%

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen

## B. Geleverde prestaties om huurprijzen gematigd aan te passen

Vanaf 2019 verhoogt PeelrandWonen huren boven de streefhuur niet langer (ook niet inflatievolgend), maar bevriest deze. Voor huren onder de streefhuur wordt een huurverhoging van 2,5 procent + inflatie voorgesteld. Huishoudens met een laag inkomen en een huur boven de liberalisatiegrens, kunnen huurverlaging aanvragen. De gemiddelde huurverhoging is sinds 2019 inflatievolgend. PeelrandWonen werkt niet met inkomensafhankelijke huurverhoging.

	Gemiddelde huurprijs (DAEB) [€]	Ontwikkeling gemiddelde huurprijs (DAEB) [%]
2015	518	n.b.
2016	519	n.b.
2017	543	3,6
2018	553	1,8
2019	563	1,4

Bron: Aedes Benchmark en PeelrandWonen

## Huurprijzen Woningbezit

	2015	2016	2017	2018	2019
Huurwoningen tot kwaliteitskortingsgrens (percentage) [%]	9,00%	8,70%	9,10%	8,30%	9,80%
Huurwoningen kwaliteitskortingsgrens tot 2e aftoppingsgrens (percentage) [%]	71,80%	72,60%	72,30%	70,50%	77,90%
Huurwoningen 2e aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens (percentage) [%]	17,20%	17,30%	17,20%	19,90%	10,90%
Huurwoningen boven huurtoeslaggrens (percentage) [%]	2,00%	1,30%	1,30%	1,30%	1,40%

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen

In 2018 en 2019 huuraanpassing afhankelijk van huidige prijs-kwaliteit van de woning:

	Huuraanpassing 2018	Huuraanpassing 2019
Huur lager dan 60% van de maximale huur	3,9%	n.b.
Huur tussen 60% en 70% van de maximale huur	2,9%	n.b.
Huur hoger dan 70% van de maximale huur	1,4%	n.b.
Huursomstijging	2,1%	n.b.

Bron: Jaarverslag



### C. Geleverde prestaties om de huurprijzen van de nieuwbouwwoningen onder de aftoppingsgrenzen te houden

2015: 4 woningen opgeleverd met huurprijs gelijk aan liberalisatiegrens

2016: 19 woningen opgeleverd met huurprijs tussen 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en liberalisatiegrens en 3 woningen met huurprijs tot 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens.

2017: 8 woningen opgeleverd, waarvan 4 voor 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 4 voor liberalisatiegrens.

2018: 13 woningen opgeleverd met huurprijs tot 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens.

### D. + E. Geleverde prestaties voor passend toewijzen

#### Toewijzingen naar inkomensklasse

Inkomensklasse	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Inkomen tot EU-grens [%] (norm is min. 80%)</b>	93,20%	89,90%	85,20%	97,10%	97,56%
<b>Inkomen tussen EU-grens en grens tijdelijke verhoging [%] (norm is max. 10%)</b>	1,70%	6,30%	5,60%	1,40%	0%
<b>Inkomen boven grens tijdelijke verhoging [%] (norm is max. 10%)</b>	5,10%	3,80%	9,30%	1,40%	2,44%

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen

#### Passend toewijzen

Prijsklasse	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Toewijzingen huurtoeslaggerechtigden [aantal]</b>	n.v.t.	53	33	53	35
<b>Toewijzingen woning onder aftoppingsgrens [aantal]</b>	n.v.t.	49	31	53	34
<b>Toewijzingen woning boven aftoppingsgrens [aantal]</b>	n.v.t.	4	2	0	1
<b>Passend toegewezen [%] (Norm is min. 95%)</b>	n.v.t.	93%	94%	100%	97%

Bron: dvi en PeelrandWonen

#### Toewijzingen naar prijsklasse

Prijsklasse	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Toewijzingen niet-DAEB [aantal]</b>	n.b.	n.b.	n.b.	2	0
<b>Toewijzingen DAEB [aantal]</b>	59	80	50	69	43
<b>- DAEB tot kwaliteitskortingsgrens [%]</b>	1,70%	13,80%	8,00%	5,80%	18,6%
<b>- DAEB tot de aftoppingsgrens [%]</b>	44,10%	55,00%	58,00%	76,80%	76,7%
<b>- DAEB huurwoningen tot liberalisatiegrens [%]</b>	54,20%	30,00%	34,00%	17,40%	4,7%

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen



## Liberalisatie, Verkoop en Nieuwbouw

Prestatieafspraken 2015-2019					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A. Aandeel niet-DAEB niet uitbreiden</b>			X		X
<b>B. Voor elke verkochte woning wordt minimaal een nieuwe sociale huurwoning gebouwd</b>			X		
<b>C. Afbouw Koopgarantwoningen</b>			X	X	
<b>D. Nieuwbouw 19 woningen de Donk fase II</b>		X			
<b>D. Nieuwbouw 3 woningen Kerkstraat</b>		X			
<b>D. Nieuwbouw 8 woningen Irenestraat</b>			X		
<b>D. Nieuwbouw 10-16 woningen Donkstraat 5</b>			X		
<b>D. Nieuwbouw 8-12 Tiny Houses De Run</b>			X		
<b>D. Nieuwbouw 6-7 woningen Grootveld/Donkstraat</b>				X	
<b>D. Nieuwbouw 12-16 woningen Donkzicht</b>				X	
<b>D. Nieuwbouw 28 woningen De Run (start bouw)</b>					X

### A. Aandeel niet-DAEB

	2015	2016	2017	2018	2019
Woningen	1	1	2	3	3
Overige woongelegenheden	0	4	8	4	4

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen

## B.+C.+D.+E. Nieuwbouw en verkoop

	2015	2016	2017	2018	2019
Nieuwbouw	4	22	8	13	0
Transformatie	0	4	0	0	0
Verkoop	7	5	9	5	4
Uit exploitatie/sloop	0	3	2	0	0
Saldo	-3	+18	-3	+8	-4
Afbouw Koopgarant	0	0	9	14	3

Bron: Jaarverslagen en PeelrandWonen

2015: oplevering 4 nieuwbouwwoningen

2016: oplevering 19 NOM-woningen De Donk 2<sup>e</sup> fase + sloop-nieuwbouw 3 NOM-woningen Kerkstraat + ombouw eengezinswoning naar 4 kamers + verkoop kantoor

2017: oplevering 8 NOM-woningen Binnenhofke

2018: oplevering 4 'uitkijkwoningen' aan het Kerkpad en 9 'uitkijkwoningen' aan het Grootveld

## Ter informatie: Ontwikkeling bezit

Klasse	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal woningen	592	606	603	612	608
Overige woongelegenheden	4	8	8	4	4
Standplaats	1	1	1	1	1
Steunpunt	1	1	1	1	1
Koopgarant	43	43	34	20	17

Bron: jaarverslagen en PeelrandWonen



## Kwaliteit en duurzaamheid woningen

Prestatieafspraken 2015-2019					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A. Duurzaamheid: Nieuwbouw NOM-woningen</b>		X	X		
<b>B. Kantoor renoveren naar NOM</b>			X		
<b>C. Woningbezit heeft gemiddeld label B</b>					X

### Geleverde prestaties

#### A. Nieuwbouw NOM-woningen

PeelrandWonen heeft sinds 2016 43 NOM-woningen opgeleverd.

#### B. Kantoor renoveren naar NOM

In 2016/2017 is het kantoorpand naar NOM gerenoveerd.

#### C. Woningbezit heeft gemiddeld label B

	2016	2017	2018	2019	Nederland
<b>Gemiddelde EI (label)</b>	n.b. (C)	1,42 (C)	1,40 (B)	1,44	1,57
<b>Letter Duurzaamheid Aedes-benchmark</b>		A	Geen score	A	B

Bron: AedesBenchmark en PeelrandWonen

Energie-labels	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Label A++</b>	4	26	27	n.b.	n.b.
<b>Label A+</b>	0	0	4	n.b.	n.b.
<b>Label A</b>	77	77	151	192	n.b.
<b>Label B</b>	85	85	119	119	n.b.
<b>Label C</b>	259	259	192	191	n.b.
<b>Label D</b>	99	98	69	68	n.b.
<b>Label E</b>	34	33	24	23	n.b.
<b>Label F</b>	24	26	18	18	n.b.
<b>Label G/H</b>	11	8	7	5	n.b.
<b>onbekend</b>	5	4	2	0	n.b.

Bron: Jaarverslagen en PeelrandWonen

2018: verduurzamingspilot van 5 woningen aan het Grootveld

2019: nieuwe portefeuillestrategie waarin is bepaald dat de focus voor de komende jaren primair komt te liggen op het verduurzamen van woningen met een Energielabel D of lager naar B of hoger.

## Ter informatie: kwaliteit woningaanbod

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Letter Aedes Benchmark onderhoud &amp; verbetering</b>	n.v.t.	B	Geen score	B	n.v.t.
<b>Letter Ervaren woningkwaliteit</b>	n.v.t.	n.v.t.	B	B	B
<b>Letter Technische woningkwaliteit</b>	n.v.t.	n.v.t.	B	Geen score	C
<b>Letter Instandhoudingskosten</b>	n.v.t.	C	C	B	n.v.t.

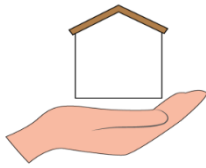
Bron: Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Bouwperiode tot 1945</b>	2	0	0	0	0
<b>Bouwperiode 1945-1959</b>	14	14	13	12	11
<b>Bouwperiode 1960-1969</b>	45	45	42	41	39
<b>Bouwperiode 1970-1979</b>	100	98	94	92	91
<b>Bouwperiode 1980-1989</b>	183	183	182	182	181
<b>Bouwperiode 1990-1999</b>	110	110	110	110	110
<b>Bouwperiode 2000-2009</b>	112	112	110	105	105
<b>Bouwperiode 2010 en later</b>	31	53	61	73	73

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Eengezinswoningen</b>	390	399	396	404	399
<b>Etagebouw zonder lift</b>	92	97	97	97	97
<b>Etagebouw met lift</b>	110	110	110	110	110
<b>Hoogbouw</b>	0	0	0	0	0
<b>Onzelfstandige wooneenheden</b>	5	9	9	4	4

Bron: Aedes datacentrum en PeelrandWonen



## Specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken 2016-2020					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A. Passende huisvesting urgenten (nieuw beleid in 2019)</b>			X	X	X
<b>B. Voldoen aan taakstelling huisvesting vergunninghouders.</b>			X	X	X
<b>C. Nieuwbouw gelijkvloers/levensloopgeschikt</b>			X	X	X
<b>D. Ontzorgingsbeleid senioren (evaluatie 2019)</b>				X	X
<b>E. Huisvesting bij ambulantisering zorg</b>					X
<b>F. 2 woningen voor jongeren met zorg (trainingshuis)</b>					X

### Ter informatie: zorggerelateerd bezit PeelrandWonen

Zorggerelateerd bezit	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nultredenwoningen (% bezit)</b>	236 (39,5%)	240 (39,0%)	248 (40,5%)	248 (40,5%)	248 (40,5%)
<b>Geclusterde, vaak complexgewijze, woonvormen</b>	163	163	163	163	163
<b>Aangepaste woningen</b>	n.b.	1	4	4	4

Bron: Corporatie in Perspectief / dVi en PeelrandWonen

### A + B. Huisvesting Urgenten en Vergunninghouders

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Urgenten</b>	11	4	2	1	0
<b>Vergunninghouders (woningen)</b>	4	11	7	4	0
<b>Vergunninghouders (personen)</b>	15 (taak: 20*)	28 (taak: 25)	14 (taak: 20)	20 (taak: 15)	0 (taak: 8)
<b>Wonen en Zorg (dementerende ouderen)</b>	n.b.	4	3	13	n.b.
<b>Aanleunwoningen</b>	n.b.	n.b.	2	n.b.	n.b.

Bron: Jaarverslagen en PeelrandWonen \*inclusief achterstand van 2 personen uit voorgaand jaar

2017: verbouw grote eengezinswoning naar kamergewijze verhuur voor vergunninghouders.  
2019: taakstelling is tussentijds voor de gemeente bijgesteld. In combinatie met de voorstand vanuit 2018 heeft PeelrandWonen geen verzoeken vanuit de gemeente gehad.  
De voorstand eind 2019 is 1.

### C. Nieuwbouw gelijkvloers/levensloopgeschikt

Alle nieuwbouw wordt levensloopgeschikt gerealiseerd. Dit betekent dat de woningen goed toegankelijk zijn en eenvoudig aan te passen zijn indien een beperkte mobiliteit dit noodzakelijk maakt (bijvoorbeeld plaatsing traplift).

### D. Ontzorgingsbeleid senioren (evaluatie 2019)

PeelrandWonen stimuleert ouderen om vanuit een eengezinswoning te verhuizen (Van Groot naar Beter)

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Groot naar Beter</b>	n.v.t.	n.v.t.	1	1	0

Bron: Jaarverslagen en PeelrandWonen

### E. Huisvesting bij ambulantisering zorg

Verzoeken voor de bemiddeling in huisvesting in het kader van zorg worden met het dorpsteam besproken en behandeld.

### F. 2 woningen voor jongeren met zorg (trainingshuis)

In 2019 zijn 2 woningen in het kader van deze afspraak toegewezen aan jongeren.



## Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Prestatieafspraken 2015-2019					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A. Deelname aan Signaleringsoverleg en overleg Buurtpreventie</b>		X	X	X	X
<b>B. Deelnemer Henneconvenant</b>			X		
<b>C. Inbraakveilig hang- en sluitwerk bij renovatie en nieuwbouw</b>			X		
<b>D. Geen uitbreiding maatschappelijk vastgoed</b>			X		
<b>E. Overlast: afspraken met gemeente over verantwoordelijkheden en inschakelen externe deskundige</b>					X
<b>F. Veiligheid en sociale cohesie: actieve participatie in het initiatief van de Buurttent, samen met politie en gemeente, in wijken waar huurwoningen staan.</b>					X
<b>G. Operatie Steenbreek: actie gedeeltelijke vergoeding regentonnen van de gemeente onder de aandacht brengen bij huurders.</b>					X
<b>H. Ontwikkeling gezamenlijk Programma voor de aanpak van huishoudens met een betaalrisico.</b>					X
<b>I. Schone en veilige woonomgeving: aanmoediging en bijdrage huurdersinitiatief.</b>					X

### Ter informatie:

	2015	2016	2017	2018	2019
Uitgaven leefbaarheid [€/vhe]	n.b.	8	19	0	n.b.

Bron: Aedes datacentrum / dVi

Maatschappelijk vastgoed	2015	2016	2017	2018	2019
Steunpunt	1	1	1	1	1

Bron: Jaarverslagen en PeelrandWonen

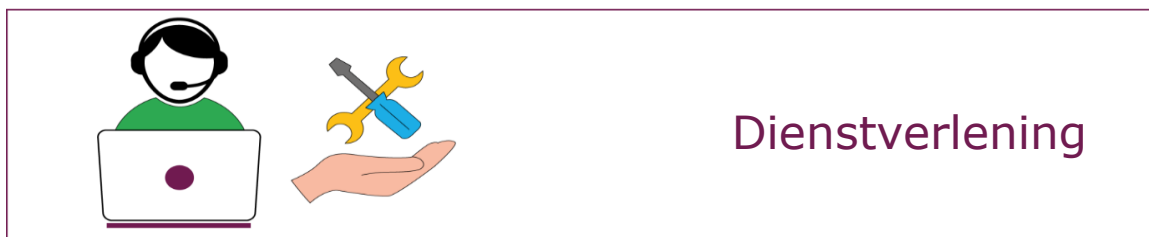
	2015	2016	2017	2018	2019
Huurderving (oninbaar)	0,1	0,1	0,1	3,0	n.b.

Bron: Aedes datacentrum

### Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

De afspraken worden allen nagekomen. Er is echter geen verdere schriftelijke of cijfermatige informatie over de nakoming van de afspraken beschikbaar.





Er zijn geen prestatieafspraken over het thema Dienstverlening. De Ambitie van PeelrandWonen is (tot 2018):

- Bereikbaarheid voor klanten vergroten door digitalisering van het dienstverleningsconcept.
- Social Media integreren in extern communicatiebeleid
- Versterken signaleringsfunctie door middel van samenwerking met stakeholders
- Inspelen op de klantvraag door middel van flexibiliseren van contractvormen
- Formuleren van beleid rondom participatie in maatschappelijke projecten

De nieuwe ambitie is (vanaf 2018):

- Ontwikkeling van een dienstverleningsconcept, gebaseerd op: "Verschil maken mag!".
- Aandacht voor communicatie naar laaggeletterden.
- Zoektocht naar talenten en kwaliteiten van onze huurders.

### Geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2015	2016	2017	2018	2019	NL 2019
<b>Totaal Huurders</b>	n.v.t.	n.b.	B	A	B	B
<b>Nieuwe huurders</b>	n.v.t.	6,9	8,2	8,4	8,6	7,7
<b>Reparatieverzoeken</b>	n.v.t.	8,2	7,4	8,1	7,3	7,6
<b>Vertrekkende huurders</b>	n.v.t.	7,2	8,2	8,1	8,7	7,5

Bron: Aedes Benchmark

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Score 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

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 dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.