

raeflex
&

woonwenz



Maatschappelijke visitatie
2019-2022



Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, 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.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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 Woonwenz met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woonwenz 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

Bennekom, 4 mei 2023

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. J.N.M. Verhoeven | Voorzitter
Mevrouw drs. N. Boudrie | Algemeen commissielid
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | Secretaris
Mevrouw M. van den Brok | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....	3
A	Samenvatting	4
B	Samenvatting oordelen.....	5
C	Recensie Woonwenz.....	7
D	Ontwikkelingspotentieel Woonwenz.....	10
E	Vooruitblik.....	11
F	Scorekaart Woonwenz.....	12
G	Reactie Woonwenz	13
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	15
1	 Visitatie bij Woonwenz	16
1.1	Schets Woonwenz	16
1.2	Werkgebied Woonwenz	17
2	 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	18
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	18
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden over prestatieafspraken	21
3	 Presteren naar Opgaven en Ambities	22
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken	22
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	27
4	 Presteren volgens Belanghebbenden	29
4.1	De belanghebbenden van Woonwenz	29
4.2	De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	30
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	35
5	 Presteren naar Vermogen	36
5.1	De beoordeling van de vermogensinzet van Woonwenz	36
6	 Governance van maatschappelijk presteren	38
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	38
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	39
6.3	De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording	41
Deel 3	Bijlagen bij het rapport.....	42
Bijlage 1	 Onafhankelijkheidsverklaringen	43
Bijlage 2	 Curricula vitae	44
Bijlage 3	 Bronnenlijst.....	49
Bijlage 4	 Lijst geïnterviewde personen	50
Bijlage 5	 Position paper	51
Bijlage 6	 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	55
Bijlage 7	 Meetschaal	62



Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

A Samenvatting

Visitatie Woonwenz

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 januari 2023 en april 2023.

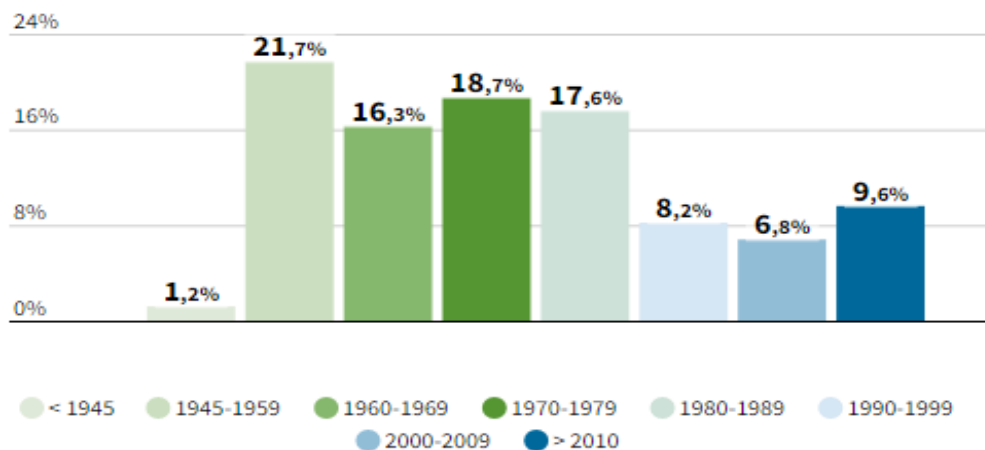
Schets Woonwenz

Woonwenz heeft als grootste woningcorporatie in de regio Venlo circa 8.300 woningen en 1.800 andere verhuureenheden in beheer. De meeste woningen staan in Venlo. Daarnaast heeft Woonwenz 29 woningen in de buurgemeente Horst aan de Maas in bezit. In het nabijgelegen Beesel bouwt Woonwenz sinds 2022 aan 24 woningen. Er zijn afspraken voor de bouw van 130 nieuwe woningen gemaakt. De corporatie zet sinds 2020 ambitieus in op een wijziging in de vastgoedportefeuille: transformatie en uitbreiding van de woningvoorraad in Venlo; groei van het aantal woningen in Beesel, Horst aan de Maas en elders in de regio. Voor de periode 2021-2026 verwacht Woonwenz 450 woningen te slopen en 1.000 woningen nieuw te bouwen, waarvan circa 500 in de regio.

De huidige woningvoorraad van Woonwenz dateert voor een belangrijk deel uit de jaren '50 tot '70. Het woningbezit van Woonwenz bestaat voor het grootste deel uit appartementen, waarvan meer dan de helft uit appartementen zonder lift.

Corporatiewoningen naar bouwperiode

WoonWENZ



dVi | 2021

Samenvatting van beoordelingen Woonwenz

De commissie stelt vast dat Woonwenz over het algemeen goede prestaties heeft geleverd, vooral in betaalbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Op de volgende pagina een overzicht van de waarderingen die commissie en belanghebbenden hebben gegeven.

B Samenvatting oordelen



Presteren naar opgaven (6,8)

Sterk:



Betaalbaarheid (8,0):

Aantal betaalbare woningen gestegen, betaalbare huren, goede sturing op overige woonlasten zoals energielasten en huurdersonderhoud.



Kwaliteit en verduurzaming (8,0):

Goede kwaliteit woningen, mooie energieprestaties, sterke inzet van medewerkers als energiecoaches.

Mooi:



Herstructurering (7,0):

Zorgvuldige benadering huurders bij herstructurering.



Leefbaarheid (6,0):

Zichtbaar in wijken aanwezig.

Voldoende:



Beschikbaarheid (6,0):

184 nieuwbouwwoningen gerealiseerd, aantal beschikbare woningen gedaald door sloop in voorbereiding tot nieuwbouw.



Wonen en Zorg (6,0):

Nieuwe contacten met Zorggroep bieden kansen om meer op dit terrein te betekenen.

Presteren naar ambities (7,0)



Actuele strategie, meer investeringen in vastgoed in Venlo en regio. Werken aan de totstandkoming van divers opgebouwde wijken. Lichte groei voorzien om optimaler te kunnen werken. Koers afgestemd in overleg belanghebbenden.

Presteren naar vermogen (8,0)



Sterke financiële positie, doelmatige organisatie. Goede verantwoording van de inzet van het vermogen, goede inzet vermogen op vergroten betaalbaarheid, versnellen herstructurering en bouwen in de regio.

Governance (7,0)



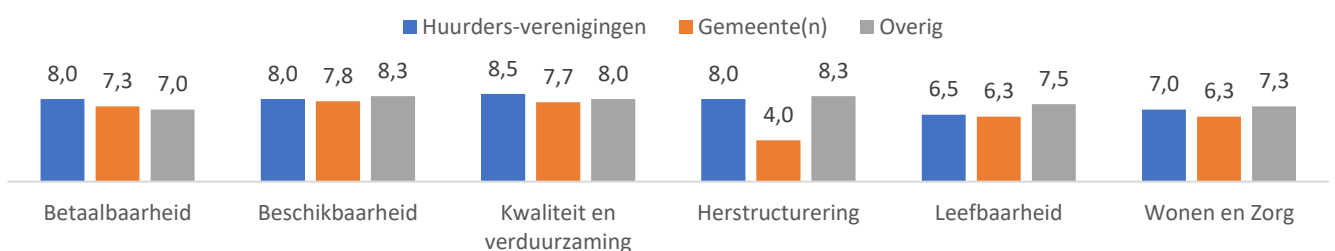
Sterke strategievorming, openbare verantwoording op orde. Beknopte, efficiënte prestatiebesturing, kan wat verrijkt worden. Raad van commissarissen voldoende maatschappelijk georiënteerd.



Presteren volgens Belanghebbenden (7,5)

Waarderingen verschillend per belanghebbenden: huurders tevreden, veel waardering voor beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming

Tevredenheid over maatschappelijke prestaties van de corporatie





Vergelijking vorige visitatieperiode Woonwenz

Vergeleken met de vorige visitatieperiode heeft Woonwenz vergelijkbare resultaten behaald. Daarbij past een kanttekening.

De samenleving stelt steeds hogere en andere eisen aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die beter functioneert als vier jaar geleden, vergelijkbare cijfers krijgt in de huidige visitatie.

C Recensie Woonwenz

Terugblik op visitatie 2014-2018

Solide, dat was het woord dat de visitatiecommissie in 2019 het meest hoorde als typering van Woonwenz. Gewoon doen wat nodig is en dat gedegen organiseren. Maar ook warm en betrokken bij huurders.

Het visitatierapport van 2019 laat overall een positief beeld zien van het presteren van Woonwenz in de jaren 2014-2018, met bijpassende waarderingen. Die variëren van een 6,5 voor governance tot een 8 voor presteren naar vermogen. De commissie noemt in het rapport een aantal aandachtspunten: samenwerking en open staan voor input van anderen. Meer openheid over de overwegingen in besluitvorming en intensiveren van de communicatie. Leerpunten, die Woonwenz in de huidige visitatieperiode ter harte heeft genomen, schrijft de bestuurder in de position paper begin 2023. De bestuurder schrijft dat de corporatie in de jaren na de visitatie van 2019 actief het gesprek met belanghebbenden is aangegaan en heeft belanghebbenden onder meer betrokken bij de ontwikkeling van haar nieuwe strategie in 2020 en de jaren daarna.

Visitatie 2019-2022

Solide en betrokken bij huurders

Ook nu zijn de woorden 'solide' en 'gedegen georganiseerd' typering die goed passen bij het Woonwenz van 2023. De commissie heeft enthousiaste medewerkers gesproken die trots zijn op hun werk en op hun organisatie. Medewerkers, die kansen krijgen om initiatieven te ontplooiën en stappen in hun loopbaan te zetten. Mensen, die blij zijn met de transparante wijze waarop bestuurder en MT besluiten nemen en daarover in de organisatie communiceren. En vervolgens dankzij een geoliede werkwijze beleid weten om te zetten in goed gemonitorde maatschappelijke prestaties, die leiden tot structureel hoge scores in de Aedes-benchmark. Net als de vorige commissie ziet de huidige commissie een organisatie die warm en betrokken is bij haar huurders. Dat uit zich in betaalbare woningen, waarbij de corporatie niet alleen de huur maar ook de servicekosten en energielasten beperkt houdt. En door bijvoorbeeld alle medewerkers tot energiecoaches op te leiden die huurders ondersteuning bieden bij het beperken van de stijgende energiekosten. De dienstverlening is goed georganiseerd. De verduurzaming is meer dan op orde. De herstructurering loopt goed, mede dankzij de intensieve vroegtijdige communicatie en begeleiding van huurders die hun woning moeten verlaten. Er vindt nieuwbouw plaats en er zijn initiatieven ontstaan tot verdere samenwerking met een grote zorgpartij.

Meer dan een woning

De position paper die de bestuurder de commissie heeft aangereikt bij de start van de visitatie sluit naadloos aan bij de strategie 2030, die de corporatie in 2020 heeft ontwikkeld in samenspraak met belanghebbenden. De commissie ziet sterke ambities verwoord: gericht op goed wonen van huurders, stevige investeringen in wijken en uitbreiding naar de regio. Woonwenz verbreedt haar doelstellingen qua werkgebied en qua focus. Qua werkgebied door buiten Venlo te investeren in nieuwbouwprojecten en verder te groeien. Qua focus door het voornemen niet alleen naar projecten kijken maar daarbij de gehele wijk in ogenschouw te nemen. De corporatie verbreedt haar doelgroep: naast de primaire focus op mensen met een lager inkomen, wil Woonwenz zich inzetten voor mensen met een middeninkomen, voor senioren, jongeren en kwetsbare doelgroepen.

De commissie onderschrijft deze verbreding van de focus: de opgave is groot, in ieder geval in Venlo, waar een aanzienlijk deel van de woningvoorraad aan vernieuwing toe is. De vraag naar woningen stijgt; de vergrijzing neemt toe en de leefbaarheid van wijken staat op sommige plekken fors onder

druk. De bestuurder benoemt in de position paper de noodzaak tot samenwerking met andere belanghebbenden: de opgaven zijn zo complex dat deze niet door Woonwenz alleen kunnen worden uitgevoerd. Na gesprekken met belanghebbenden moet de commissie constateren dat de invulling van de samenwerking op sommige plekken wel en op andere plekken minder goed van de grond komt. Ook heeft de commissie vraagtekens bij de wijze waarop de daadwerkelijke verbreding van de focus zich in de praktijk laat zien.

Tweeledig beeld in focus

De commissie ziet een tweeledig beeld voor wat betreft de prestaties van Woonwenz. Overeind staat een grote waardering voor de prestaties en besturing die met de 'harde' aspecten van het werk van een corporatie te maken hebben; de wijze waarop de vastgoedportefeuille wordt verbeterd en bestuurd en de kwaliteit van dienstverlening aan huurders. Als individuele huurder ben je goed af bij Woonwenz. Minder duidelijk zijn de prestaties die met de zachte aspecten van het werk te maken hebben zoals leefbaarheid. Voorbeeld daarvan is de Vastenavondkamp: een wijk die lang onvoldoende scoort op de leefbaarheidsmonitor. Woonwenz heeft zich ontegenzeggelijk ingespannen en doet dat nog steeds om de leefbaarheid in een wijk als Vastenavondkamp op peil te houden en te verbeteren, in overleg met andere partijen. Met wisselend succes; gelukkig zijn er recent positieve ontwikkelingen zichtbaar. Tegelijkertijd blijft de leefbaarheid mede vanwege drugscriminaliteit in de wijk kwetsbaar. Woonwenz heeft plannen om het eigen vastgoed in deze wijk te herstructureren. De plannen daartoe lijken echter niet veel verder te reiken dan dat. De gemeente zegt graag in Woonwenz een (pro)actieve partner te willen zien om met een breder perspectief naar de wijk te kijken en mee te denken en te werken aan bijvoorbeeld een oplossing voor de probleemcomplexen die particulier eigendom zijn. Dat zou de veiligheid in de wijk ten goede kunnen komen. Nu wordt Woonwenz daarin als partner gemist. Hoe ver reikt dan de verbreding van de focus van Woonwenz? Of is het de wijze van communicatie vanuit Woonwenz die de verbreding van deze focus (te) weinig voor het voetlicht doet komen?

Tweeledig beeld in samenwerking

Het tweeledige beeld is ook zichtbaar in de samenwerking. Bestaande en nieuwe partners waarmee nieuwe initiatieven worden ontwikkeld, zoals de gemeenten Horst aan de Maas, Beesel en Zorggroep Limburg zijn enthousiast over de wijze waarop Woonwenz haar nek uitsteekt om deze projecten te ontwikkelen en nieuwe initiatieven te ontplooien. Bestaande partners waarmee al langer wordt samengewerkt zoals de gemeente Venlo en de collega-corporaties zijn overall minder positief. Zij missen transparantie, zien een corporatie die vooral vanuit eigen perspectief opereert en 'kaarten voor de borst houdt'. Woonwenz is vooral gericht op het behalen van prestaties ten behoeve van de eigen organisatie, luidt kortgezegd de conclusie van deze belanghebbenden en dat wekt irritatie. De commissie verbaast zich erover dat de openheid en transparantie die de samenwerking binnen Woonwenz zo ten goede komt, in de externe samenwerking door deze belanghebbenden wordt gemist. Er is nog veel te behalen uit de samenwerking op alle geledingen, zegt de wethouder van Venlo. De commissie ziet dat als een uitnodiging.

In de prestatieafspraken in Venlo is de onderlinge samenwerking om tot prestatieafspraken te komen nauwkeurig beschreven. Echte inhoudelijke resultaatgerichte afspraken op het gebied van leefbaarheid zijn er niet en dat is een gemiste kans, vindt de commissie. De gemeente en de collega-corporaties zouden zelf ook meer aandacht voor het 'wat' dan het 'hoe' in de afspraken willen zien. De prestatieafspraken in de andere twee gemeenten geven overigens hetzelfde beeld: veel procesafspraken, minder inhoudelijke resultaatgerichte afspraken.

Huurders echt aan zet

In de position paper besteedt de bestuurder veel aandacht aan de positie van huurders: zij zijn de doelgroep waarvoor Woonwenz resultaten wil behalen en tegelijkertijd de samenwerkingspartners

waarmee Woonwenz aan de slag gaat. In de prestatieafspraken van Venlo wordt deze rol voor huurders/bewoners bevestigd: partijen willen de bewoners aan zet hebben!

De commissie onderschrijft de ambitie, maar ziet ook dat daar nog een lange weg te gaan is. In Venlo bestaat van oudsher een huurdersvereniging die de belangen van alle huurders van de corporaties in Venlo behartigt: Huurdersbelangenvereniging Venlo. Het bestuur van deze vereniging bestaat uit betrokken huurders die al geruime tijd (soms al meer dan 25 jaar) deze functie uitoefenen. Hoewel de vereniging uit circa 5.000 leden bestaat, zijn er maar weinig actieve huurders. Het lukt het bestuur moeilijk om nieuwe aanwas te vinden. Ook is het lastig voor hen om contacten met de achterban te organiseren en daar inhoudelijke inbreng op te halen. Dat is niet alleen een probleem voor het bestuur van de huurdersvereniging, maar ook een probleem voor Woonwenz, de collega-corporaties en de gemeenten. Komt door deze wijze van huurdersparticipatie wel een representatief beeld van de meningen, wensen en kritiek van alle huurders naar voren? Gaat het op deze wijze lukken om bewoners echt aan zet te laten komen? Hoe toekomstbestendig is deze wijze van huurdersparticipatie? Levert deze participatie voldoende input voor het beleid en de werkwijze van Woonwenz en voor de prestatieafspraken? Vragen waarop Woonwenz aan het einde van de visitatieperiode naar antwoorden zoekt.

Werk aan de winkel

Er is werk aan de winkel voor Woonwenz. Op het gebied van de verbreding van de focus bijvoorbeeld. Is deze voornamelijk op realisatie van vastgoedprojecten en groei gericht of moet deze ook en meer verlegd worden naar de taaiere opgave van leefbaarheid en veiligheid in een aantal Venlose wijken? De opgave op dit vlak in combinatie met de snelle vergrijzing en de extramuralisering van de zorg zal de komende jaren eerder groeien dan afnemen. De effecten daarvan zullen vooral in het werk van de corporatie zichtbaar worden. Daar nu al vast op voorsorteren in samenwerking met andere partijen vanuit een gemeenschappelijk belang zou de leefbaarheid in wijken ten goede kunnen komen. De woningwet van 2022 biedt daar ook meer ruimte voor. De commissie vindt dat de inspanningen van Woonwenz hier meer zichtbaar mogen worden.

De wijze van samenwerking met anderen vraagt aandacht, vooral in Venlo. Meer openheid, minder competitie, meer collegialiteit: daar ligt de behoefte van een aantal belanghebbenden. Tot slot vraagt de organisatie van huurdersparticipatie om een heroverweging in samenwerking met de huidige huurdersvereniging en met de Venlose collega-corporaties. Woonwenz mag zich actiever opstellen om de participatie van huurders te ondersteunen. Geen eenvoudige opgaven, waarin hard werken naast (kleine) successen ook onvermijdelijk teleurstellingen met zich mee gaat brengen.

De raad van commissarissen kan in deze ontwikkeling in zijn verschillende rollen een grotere rol vervullen dan in de afgelopen periode. De maatschappelijke oriëntatie van de raad groeit nu de coronatijd achter de rug is. De raad heeft recent zijn contacten met de externe belanghebbenden opnieuw invulling gegeven en houdt zich onder meer bezig met de vraag over hoe de huurdersparticipatie verder vorm te geven in overleg met de huurdersvereniging.

Kansen te over

Woonwenz beschikt over een aantal sterke eigenschappen die haar van dienst zullen zijn bij deze opgave. Er is een solide organisatie: processen staan, financieel is er ruimte en de prestatiebesturing is goed op orde. De cultuur in de organisatie is er een van openheid, betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Mensen kennen elkaar en willen de huidige cultuur graag zo houden. Eventuele groei mag de bestaande cultuur niet aantasten, vinden medewerkers.

Ook in de relatie met belanghebbenden liggen er volop kansen. Woonwenz is een sterke resultaatgerichte partij, die verbonden is met haar huurders en het werkgebied. De prestaties op vastgoed worden hoog gewaardeerd. De kritische opmerkingen van belanghebbenden kunnen gezien worden als een uitnodiging: er is behoefte aan Woonwenz als professionele samenwerkingspartner, die over de volle breedte van de maatschappelijke opgaven het voortouw neemt als initiator en verbinder.

D Ontwikkelingspotentieel Woonwenz

Sterke punten

- Ondernemend
- Doel- en resultaatgericht
- Project- en vastgoedsturing
- Gedegen financiële positie
- Grote interne betrokkenheid



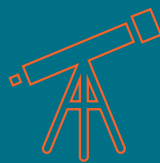
Aandachtspunten

- Oog voor belangen partners/relatie
- Transparanter opereren extern



Kansen

- Relatie met belanghebbenden versterken
- Visie op rol en inzet van leefbaarheid met oog op toekomst verder uitwerken en invullen
- Stakeholdermanagement/matrix uitwerken, als basis voor samenwerking
- Er is ruimte om de risicobereidheid nog eens te overwegen, als dat de realisatie van projecten vergroot



Risico's

- Vertrouwensbreuk met samenwerkingspartners
- Beperkte huurdersparticipatie, waardoor countervailing power beperkt blijft
- Geambieerde groei kan ten koste van sterk gewaardeerde cultuur en samenwerking met andere partijen





E Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

1. Overweeg een verbreding van je taakopvatting als het gaat om leefbaarheid en herstructurering, zeker gelet op de toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen in wijken. Kijk daarbij zowel naar wat je wilt en kunt bijdragen (het 'wat') als naar de rol die je daarbij wilt vervullen (het 'hoe').
2. Bouw aan vertrouwen bij alle samenwerkingspartners. Deel dilemma's en betrek hen in een vroeg stadium. Wees sensitief en voer het 'goede gesprek' met de stakeholders/samenwerkingspartners over rol, verantwoordelijkheden en wederzijdse verwachtingen, ook los van specifieke projecten.
3. Versterk de huurdersparticipatie, zodat huurders(organisaties) countervailing power kunnen bieden.
4. Geef meer inhoud aan de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen.
5. Neem de groeistrategie van de organisatie en de uitbreiding naar andere gemeenten onder de loep. Onderzoek daarbij zowel de behoeften intern in je organisatie, als extern bij de belanghebbenden in de regio.

Verbeterpunten belanghouders

Belanghouders hebben verbeterpunten genoemd bij de prestatieafspraken en voor volkshuisvestelijke thema's als wonen en zorg, leefbaarheid en herstructurering en communicatie. Deze verbeterpunten zijn in detail uitgewerkt in deel 2 van deze rapportage.



F Scorekaart Woonwenz

Perspectief Thema:	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Opgaven en Ambities										6,9
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	6,0	8,0	7,0	6,0	6,0		6,8	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										7,5
Prestaties	7,4	8,0	8,1	6,8	6,8	6,9		7,3	50%	
Relatie en communicatie								8,0	25%	
Invloed op beleid								7,2	25%	
Presteren naar Vermogen										8,0
Vermogensinzet								8,0	100%	
Governance										7,0
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						8,0	7,0	33%	
	Prestatiesturing						6,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Betaalbaarheid										
Thema 2: Beschikbaarheid										
Thema 3: Kwaliteit en verduurzaming										
Thema 4: Herstructurering										
Thema 5: Leefbaarheid										
Thema 6: Wonen en Zorg										

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2019-2022

Tussen januari en april 2023 is Woonwenz door Raeflex gevisiteerd. Wettelijk moeten woningcorporaties dat een keer per vier jaar laten doen door een geaccrediteerd bureau. Methodiek 6.0 is bij deze visitatie toegepast. Dat betekent dat Woonwenz beoordeeld is op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties, prestaties volgens belanghebbenden, prestaties naar vermogen en governance van maatschappelijk presteren. Dit is de bestuurlijke reactie op de resultaten van het visitatierapport.

Het rapport

Voor ons ligt een rapport met mooie cijfers. Hoge scores op betaalbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid, herstructurering en ambities doen ons goed. “Als individuele huurder ben je goed af bij Woonwenz.” Dat lezen wij erg graag, daar zijn we immers voor. Een sterke financiële positie en een goede inzet van ons vermogen onderbouwen de prestaties en zorgen dat we dat we deze ook in de toekomst kunnen blijven realiseren. Fijn is het dan om bevestigd te krijgen dat onze onderliggende keuzes, onze strategieën, sterk zijn. De goede keuzes maken in een complex werkveld met vele thema's, uitdagingen en veranderingen is niet altijd even makkelijk. We zitten op de goede weg. Aan ons de taak om daar op te blijven.

Daarnaast zien we over het algemeen hoge waarderingen van onze belanghebbenden. Wij zijn erg blij met deze beoordelingen. Woningcorporaties zullen steeds meer moeten samenwerken met anderen. We kunnen het niet alleen, daarvoor zijn de uitdagingen te groot en complex. Het is belangrijk om uitdagingen samen op te pakken vanuit een startpunt van vertrouwen. Dat lezen wij hier en waarderen wij. Het fundament voor de goede samenwerking ligt. Wij nodigen onze samenwerkingspartners uit om hier samen aan verder te blijven bouwen.

De verbeterpunten

Natuurlijk zijn er altijd aandachtspunten. Woonwenz mag zich meer inzetten op 'leefbaarheid' en 'wonen en zorg'. De stenen en de financiën zijn op strategisch niveau verder uitgewerkt dan deze thema's. Op het gebied van leefbaarheid zijn wij operationeel georiënteerd. Wij weten goed wat er speelt in de wijk, maar dat staat niet altijd op papier. Onze leefbaarheidsmedewerkers hebben het goed in hun hoofden opgeslagen en sturen zo op de leefbaarheid van de wijken. De positieve resultaten daarvan zijn nu zichtbaar in de uitdagendere wijken. Die successen mogen we meer vieren.

Het thema 'wonen en zorg' ondergaat een maatschappelijke ontwikkeling waarbij nieuwe visies zijn ingebracht vanuit de overheid. Dat vraagt bijsturing vanuit Woonwenz. Wonen en zorg worden steeds vaker gesplitst, waardoor zorg- en welzijnspartijen aangewezen zijn op woningcorporaties voor het onderdeel wonen. Wij gaan deze uitdaging met twee handen aanpakken. De eerste samenwerkingen hiervan staan al. De volgende zitten al in de spreekwoordelijke pijplijn. Een belangrijke bijeenkomst daarvoor is de werkconferentie Wonen & Zorg begin juli. Dat zien wij als moment van intensivering voor een nog verdergaande samenwerking die wij ook op strategisch niveau uitwerken en gaan aansturen.

Een pittige feedback voor ons zijn opmerkingen op het gebied van samenwerking met de gemeente Venlo. Op diverse terreinen krijgen we een onvoldoende van de gemeente Venlo, wat ons verrast. We leven in een tijd met grote woningtekorten. Druk om projecten te realiseren is hoog. Woonwenz heeft de middelen en capaciteit om hier iets te doen. Mogelijk gaan we dan soms wat snel. Wij zetten ons de komende tijd in om beter met de gemeente Venlo samen te werken. Duidelijke procesafspraken voor projecten en periodieke bestuurlijke overleggen zijn hiervoor een goede basis. Daarnaast vinden wij het een goed idee van de visitatiecommissie om prestatieafspraken in de toekomst inhoudelijker in te richten,



zodat we dezelfde doelen nastreven. Er liggen nog veel mooie ideeën op de plank, zowel bij de gemeente Venlo als bij Woonwenz. Laten we proberen om deze samen zo veel mogelijk te realiseren.

Wij vinden dat er in algemene zin wat ruimte is voor nuance op de feedback in het visitatierapport. We vragen ons af of enkele anekdotische opmerkingen niet te gemakkelijk zijn overgenomen en als feit zijn gepresenteerd. Een voorbeeld hiervan is een stevig oordeel over de Huurdersbelangenvereniging Venlo. Dit vinden wij niet passen bij de rol van een visitatiecommissie. Het rapport gaat immers over de prestaties van Woonwenz. Daarnaast doet het oordeel geen recht aan de interne ontwikkelingen die de HBV aan het doorzetten is. Dit is ook aan de aan de visitatiecommissie gemeld. Wij zijn blij met de constructieve houding van de HBV en ons prettige contact. We hebben korte lijnen en zij weten wat er bij ons en onze huurders speelt.

Ten slotte

Woonwenz dankt Raeflex. Huurders met een kleinere portemonnee zijn vaak afhankelijk van woningcorporaties als het gaat om huisvesting. Het is dan des te belangrijker om jezelf kwetsbaar op te stellen en een externe partij een kijkje bij je in de keuken te laten nemen. We mogen trots zijn op onze prestaties. De cijfers geven aan dat we op de goede weg zitten. De verbeterpunten gaan ons helpen om nog meer waarde voor onze huurders te realiseren. Wij danken de visitatiecommissie voor het goede verloop van het traject en een prettige en constructieve samenwerking.

Daarnaast bedanken wij onze huurders en andere belanghebbenden voor het vertrouwen. Onze huurders zijn prioriteit nummer één. Met een algemene beoordeling van een acht door onze huurdersvereniging doet ons dat goed. Hetzelfde geldt natuurlijk voor de positieve én constructieve geluiden vanuit onze samenwerkingspartners. Het maken van maatschappelijke waarde doen we samen. Wij kijken er naar uit om daar ook de komende jaren aan te bouwen. Mede door hun gezamenlijke input ligt er een waardevol rapport waar wij veel aan hebben.

Ten slotte een woord van dank aan alle medewerkers van Woonwenz. Zonder hun inzet en prestaties hadden wij deze goede resultaten niet gehad.

Woonwenz, méér dan een woning

Raad van Commissarissen:

Stefan Hectors (voorzitter)
Doenja Urlings
Leny Braks-Langenkamp
Roland van Vliet

Directeur-bestuurder:

Frank van Engelen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woonwenz

De reden voor visitatie

In november 2022 heeft Woonwenz opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Daarbij wilde de corporatie graag focussen op de waardering van belanghebbenden. De afgelopen vier jaar heeft Woonwenz geïnvesteerd in de relaties met belanghebbenden, onder meer in de opzet van het ondernemingsplan. Woningcorporatie Woonwenz wilde graag weten hoe belanghebbenden tegen de corporatie en haar ambities aankijken. De visitatie betreft de periode 2019-2022.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen januari 2023 en april 2023.

Op basis van alle door Woonwenz verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Woonwenz.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 8 en 9 februari en de digitale interviews werden afgenomen op 13 februari en 23 februari 2023.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en een enquête gericht op de samenwerking rond prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. J.N.M. Verhoeven (voorzitter), mevrouw drs. N. Boudrie, mevrouw M. van den Brok en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretarissen). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woonwenz

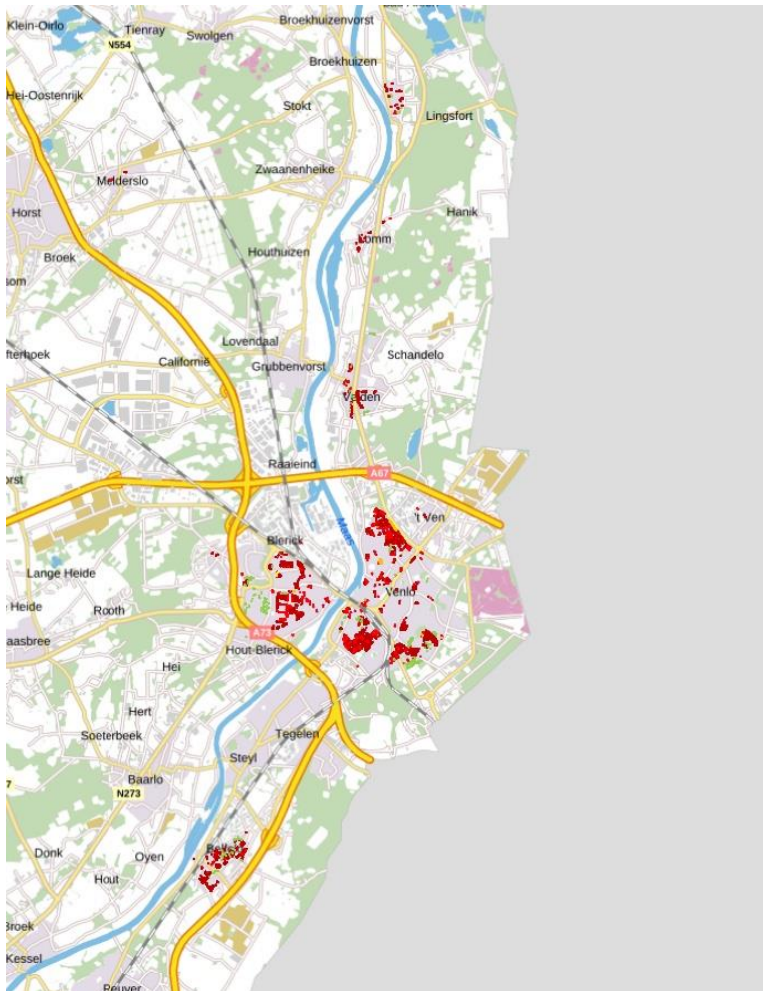
Woonwenz is ontstaan uit diverse fusies. Oorspronkelijk is de corporatie als Venloosche Bouwvereniging opgericht in 1907. Woningcorporatie Woonwenz beheert circa 8.200 woningen en werkt in drie gemeenten: Venlo, Beesel en Horst aan de Maas. De drie gemeenten tellen samen circa 158.000 inwoners. De meesten daarvan wonen in de gemeente Venlo (circa 102.500 inwoners).

De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersbelangenvereniging Venlo, de gemeenten Venlo, Beesel en Horst aan de Maas en collega-corporaties Antares en Wonen Limburg en zorg en welzijnsinstellingen als De Zorggroep en Includio. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Woonwenz

Woonwenz is werkzaam in de regio Noord-Limburg. Dit werkgebied kenmerkt zich als een plattelandsgebied met Venlo als stedelijke kern. De woningmarkt in dit gebied bestaat grotendeels uit koopwoningen, waarbij het aantal eengezinswoningen de meerderheid vormt. De bevolking vergrijsjt; in Venlo bijvoorbeeld is circa de helft van het aantal inwoners 45 jaar en ouder. Ruim 22 procent van de bevolking in Venlo is 65 jaar en ouder.

Tot aan 2035 stijgt het aantal huishoudens in de gemeente Venlo. Woonwenz ziet de komende jaren een aantal uitdagingen voor zich. Elementen daarvan zijn de toenemende vraag naar woningen, de vergrijzing, de behoefte aan meer differentiatie in het woningbezit, ook qua huurprijs, de energietransitie en de komst van nieuwe doelgroepen waaronder arbeidsmigranten. Daarnaast wordt er steeds meer druk op de woningmarkt gevoeld door de vraag van kenniswerkers uit de regio Eindhoven. Hieronder een overzicht van het werkgebied.



2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Woonwenz heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Woonwenz met de huurdersorganisatie en de gemeenten 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 huurdersorganisatie, de gemeente en Woonwenz 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. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Woonvisies

In 2016 heeft de gemeente **Venlo** een woonvisie opgesteld die in 2021 is opgevolgd door een nieuwe woonvisie. In de eerste Woonvisie stelt de gemeente vast dat de bevolking vergrijsd en ontgroent, waardoor de huishoudensamenstelling verandert. Er komen meer een- en tweepersoonshuishoudens. Dat zorgt voor een toename in de woningbehoefte tot aan 2030. Daarna wordt een krimp voorzien. Kwalitatief verandert de woningvraag ook: er is meer behoefte aan kleinere en beter toegankelijke woningen. De woonvisie schetst vervolgens een aantal opgaven op het gebied van leefbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, wonen en zorg en verduurzaming.

De Venlose woonvisie uit 2021 is gebaseerd op de regionale Woonvisie Noord-Limburg, waarin een belangrijke verschuiving in beleid is vastgelegd: van kwantiteit naar kwaliteit. De krimp wordt nu op een later moment voorzien: tot 2035 groeit het aantal huishoudens en daarmee de woningbehoefte. De woonvisie spreekt van een noodzaak om over een robuuste woningvoorraad te beschikken. Het is noodzakelijk om de bestaande woningvoorraad te transformeren en nieuwe woningen bij te bouwen. Een robuuste woningvoorraad betekent ook differentiatie aanbrenge in de opbouw van wijken ten behoeve van de leefbaarheid. Meer middeldure huurwoningen in wijken met een overwegende sociale voorraad bijvoorbeeld.

In de woonvisie is aandacht voor doelstellingen op hoofdlijnen. Naast het streven naar een robuuste voorraad zijn er doelstellingen op beschikbaarheid en betaalbaarheid en wonen en zorg. Grootste uitdaging is het toekomstbestendig maken en benutten van de bestaande voorraad. Daarnaast is nieuwbouw noodzakelijk, waarbij onder meer doorstroming bevorderd wordt. Doel is om circa 380 woningen aan de voorraad toe te voegen. Verder staan er doelstellingen genoemd als een programmatische aanpak langdurig zelfstandig wonen voor ouderen, met veel aandacht voor de sociale woonomgeving.

In **Beesel** is in 2016 een woonvisie vastgesteld met een doorkijk naar 2030. De belangrijkste opgave ligt in de verduurzaming en de transformatie van de bestaande voorraad. Daarnaast streeft de gemeente naar robuuste kernen en waar nodig naar uitbreiding van het aantal woningen in een aantal kernen, zoals Reuver/Offenbeek. Er moeten voldoende woningen beschikbaar zijn voor jongeren/starters, ouderen, zorgbehoevenden en statushouders.

De gemeente **Horst aan de Maas** heeft in 2021 een Masterplan Wonen opgesteld. In dit woonprogramma is de ambitie om tot 2025 met 1.000 woningen te groeien, waarvan 20 procent in de sociale huur. Verder dient de woningvoorraad in Horst over gemiddeld label B te beschikken. Woningen moeten geschikt zijn voor mantelzorg, door bestaande eengezinswoningen te transformeren naar levensfasebestendig, nultreden en zorggeschikt.

Prestatieafspraken en gekozen thema's

De woonvisies liggen aan de basis van de prestatieafspraken die Woonwenz in het werkgebied heeft ondertekend.

In de jaren 2019- 2021 heeft Woonwenz prestatieafspraken ondertekend in Venlo: samen met de gemeente, collega-corporaties Antares en Wonen Limburg en Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick.

In de jaren tot 2021 heeft Woonwenz ook de prestatieafspraken met Horst aan de Maas ondertekend. Gelet op de beperkte voorraad van Woonwenz in deze gemeente (20 woningen) is de inbreng beperkt gebleven tot 2021 en is vooral Wonen Limburg betrokken geweest bij de prestatieafspraken. In 2021 is de nieuwe woonvisie van Horst aan de Maas uitgekomen, waarin een ambitie is verwoord om 1.000 woningen te bouwen. Woonwenz wil daarin een rol vervullen en heeft dan ook actief geparticipeerd in de totstandkoming van de prestatieafspraken van 2022.

Vanaf 2022 maakt Woonwenz ook prestatieafspraken met de gemeente Beesel. Woonwenz heeft nog geen bezit in Beesel. In januari 2024 levert de corporatie de eerste woningen op.

De prestatieafspraken in de verschillende gemeenten richten zich op thema's die soms verschillen in de benaming maar inhoudelijk grote overeenkomsten vertonen. In alle prestatieafspraken is er aandacht voor betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en verduurzaming, herstructurering, leefbaarheid en wonen en zorg. Deze thema's dekken ook de Rijksprioriteiten die tijdens de visitatieperiode zijn gesteld. Daarnaast is er in de prestatieafspraken ook aandacht voor samenwerking.

De prestaties, zoals door Woonwenz geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, of als dat niet mogelijk is, beoordeeld in het licht van de ambities van de corporatie. Gekozen is voor de volgende thema's die leidend zijn voor de beoordeling:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Kwaliteit en verduurzaming
4. Herstructurering
5. Leefbaarheid
6. Wonen en zorg

Het thema Herstructurering is op verzoek van de corporatie toegevoegd.

In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet, met vermelding van de opgaven op de verschillende thema's en de belangrijkste prestaties.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie.

In **Venlo** zijn tot en met 2021 jaarlijkse afspraken gemaakt op basis van doelstellingen zoals vermeld in de woonvisie. Met ingang van 2023 zijn naast de prestatieafspraken per jaar ook kaderafspraken opgenomen, waarbij speerpunten als meerjarige ambities op hoofdlijnen zijn vermeld. Deze

kaderafspraken zijn gebaseerd op de volkshuisvestelijke prioriteiten van het ministerie Wonen en de woonvisie 2021-2026. Deze jaarlijkse prestatieafspraken bevatten activiteiten die in 2022 bijdragen aan de kaderafspraken. Het jaar 2022 is een overgangsjaar naar een nieuwe manier van samenwerken, waarin met vierjaarlijkse kaderafspraken en jaarlijkse prestatieafspraken gewerkt wordt.

Er is veel aandacht voor de inrichting van de samenwerking in de prestatieafspraken, meer voor het proces om tot afspraken te komen, dan voor de inhoud van de afspraken, vinden belanghebbenden. Er worden diverse ambtelijke en bestuurlijke overleggen gehouden. Er is aandacht voor het betrekken van de huurdersorganisatie op momenten dat de prestatieafspraken inhoud krijgen. Gelet op het accent op wonen en zorg in de woonvisie, schuiven steeds vaker de zorgpartijen en het zorgkantoor aan bij de voorbereidingen van de prestatieafspraken. Eénmaal per jaar is er een raadsinformatieavond, waar alle partijen aanwezig zijn en een bijdrage leveren aan een inhoudelijk thema.

In de gemeente **Horst aan de Maas** is eveneens aandacht voor de samenwerking in de lokale driehoek. Per kalenderjaar vindt er in ieder geval twee keer bestuurlijk overleg plaats met alle partijen en vier keer per jaar een ambtelijk overleg met alle partijen. Daarnaast vindt er regelmatig informeel overleg plaats. De afspraken zijn niet ondertekend door Huurdersvereniging Venlo, omdat in deze gemeente maar een zeer beperkt aantal huurders van Woonwenz wonen. Huurdersvereniging Noord-Limburg neemt in deze gemeente volgens afspraak met Huurdersvereniging Venlo de belangen van de Woonwenz-huurders voor haar rekening.

In de gemeente **Beesel** zijn er afspraken over overleggen tussen corporaties, gemeente en huurdersorganisaties. Hier treedt Huurdersvereniging BRES op namens de huurders van Woonwenz. De huurdersorganisatie heeft deze afspraken voor gezien ondertekend.

In Venlo vinden betrokken partijen dat de afspraken zoals die nu gemaakt zijn, wel heel erg procesgericht zijn. Dat heeft te maken met de kwaliteit van de onderlinge samenwerking, geeft de gemeente aan. De inhoud van de afspraken en het effect waar de afspraken toe moet leiden, zou meer voor het voetlicht kunnen komen. Woonwenz vindt ook dat er meer over de inhoud gesproken mag worden. De corporatie had, net als de andere corporaties, de afspraken resultaatgericht willen formuleren.

De huurdersvereniging praat mee op basis van conceptafspraken die Woonwenz voorlegt. De huurdersvereniging kan zich over het algemeen goed vinden in het standpunt van de corporatie. Collega-corporatie Antares en in beperktere mate Wonen Limburg trekken gezamenlijk met Woonwenz op in de prestatieafspraken. Wonen Limburg heeft een beperkt aantal woningen in Venlo (circa 300) en vervult daarmee ook een beperktere rol bij de prestatieafspraken in de stad.

In principe gaat het samen optrekken tot tevredenheid van alle partijen. Wel vinden de collega-corporaties dat er meer vanuit de gezamenlijke opgave opgetrokken kan worden. De corporaties verschillen van elkaar in hun taakopvatting. Woonwenz is meer vastgoedgericht, Antares zit meer in wonen en zorg en Wonen Limburg doet meer aan leefbaarheid, geven de collega-corporaties aan. Dat heeft effect op de samenwerking. Vooral op de vastgoedkant lijkt er soms een competitie-element in de samenwerking te sluipen, wat ten koste gaat van de transparantie.

Bij de prestatieafspraken in de andere twee gemeenten is de actieve rol van Woonwenz relatief recent. In Horst aan de Maas is Wonen Limburg vanuit de corporaties de medeondertekenaar van de prestatieafspraken. De afspraken over de inbreng van Woonwenz richten zich in de prestatieafspraken vooral op nieuwbouw vanwege de beperkte omvang van de bestaande voorraad van Woonwenz in de gemeente (29 woningen).

De gemeente Horst aan de Maas vindt de samenwerking die tot prestatieafspraken leidt voldoende van kwaliteit. De gesprekken met Woonwenz gaan nog heel veel over bouwen, wat verklaarbaar is gelet op

de huidige activiteiten, maar het mag wat meer over wonen gaan. De lokale en regionale kennis kan ook beter benut worden vindt de gemeente. De prestatieafspraken gaan veelal nog over het proces en mogen meer over de inhoud gaan. Alle betrokken corporaties mogen daarin meer het voortouw nemen. Zodat er niet alleen “papierene tijgers” ontstaan, maar het ook echt over de inhoud gaat.

In Beesel is de gemeente tevreden over de onderlinge samenwerking tot nu toe. Die is nog pril. De gemeente wil graag meegenomen worden in de beleidsontwikkelingen bij Woonwenz. Verder wil de gemeente graag meer uit de regionale samenwerking halen, samen met regiogemeenten en andere woningcorporaties bij opgaven die gemeentegrens overschrijdend zijn, zoals doorstroming.

De gemeenten Horst aan de Maas en Beesel zijn minder tevreden over de evaluatie van prestatieafspraken. Woonwenz is daar tot nu toe nauwelijks bij betrokken geweest, vanwege de nog maar korte betrokkenheid in deze beide gemeente. In Venlo is de jaarlijkse evaluatie van afspraken onderdeel van de vastgelegde procedures rond samenwerking.

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

De commissie vindt de prestatieafspraken die er nu liggen meer procesgericht dan inhoudsgericht zijn. De afspraken vertonen over de jaren een sterke gelijkheid. Dat geldt voor alle prestatieafspraken in alle gemeenten. De afspraken kunnen aan impact winnen als deze meer resultaatgericht worden en als de verwachtingen over ieders bijdrage daaraan duidelijker worden geformuleerd. Dat geldt voor alle beleidsterreinen die met wonen te maken hebben: van stenen tot de meer zachte kanten van het wonen (leefbaarheid, wonen en zorg).

Positief is de commissie over het meerjarig karakter van de prestatieafspraken. Projecten, of het nu om vastgoed of om leefbaarheid gaat, vragen nu eenmaal om langdurige inzet van alle partijen.

Het valt de commissie verder op dat de huurdersvereniging in de totstandkoming van de afspraken en in de uitvoering van de afspraken een beperkte rol vervult. Wel staat de huurdersvereniging genoemd als partij bij het onderdeel kwetsbare woongebieden. Daar wordt de huurdersvereniging gevraagd om deel te nemen aan wijkscouwen. De commissie vindt dat er meer mogelijkheden zouden moeten zijn om huurdersorganisatie of huurders in het algemeen te betrekken als partij in de prestatieafspraken. In de afspraken staat de ambitie ‘bewoners aan zet’ benoemd. De commissie vindt dat deze ambitie nu wel zeer beperkt wordt ingevuld.

Opvallend is ook de plaats die zorginstellingen toebedeeld krijgen in de prestatieafspraken van Venlo. Zorginstellingen tekenen de prestatieafspraken niet, maar worden wel betrokken bij afspraken over de uitstroom van doelgroepen uit bijvoorbeeld de maatschappelijke opvang. Ook worden zorgaanbieders uitgenodigd om mee te praten over woonvormen die in het kader van wonen en zorg toegevoegd kunnen worden. De commissie waardeert dat positief.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden over prestatieafspraken

De verbeterpunten van belanghebbenden op dit onderdeel betreffen het verschuiven van de focus van proces naar inhoud (genoemd door alle partijen), meer resultaatgerichtheid in de afspraken (verbeterpunt genoemd door Woonwenz) en het versterken van de betrokkenheid van de huurdersorganisatie (ingebracht door Antares).

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 Woonwenz 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 prestatieafspraken		6,8	75%
Betaalbaarheid	8,0		
Beschikbaarheid	6,0		
Kwaliteit en verduurzaming	8,0		
Herstructurering	7,0		
Leefbaarheid	6,0		
Wonen en Zorg	6,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		6,9	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met het thema 'Herstructurering'.

De commissie waardeert een aantal thema's met hoge scores: Woonwenz behaalt goede resultaten op het gebied van betaalbaarheid en kwaliteit en verduurzaming. Huurders van Woonwenz huren over het algemeen goede woningen voor een betaalbare prijs, waarbij Woonwenz verder kijkt dan de netto huurprijs die zij in rekening brengt. Ook op het gebied van herstructurering weet Woonwenz knappe resultaten te behalen, vooral door de zorgvuldige omgang met huurders. De commissie ziet dat Woonwenz actief is in leefbaarheid, wat ten tijde van de visitatie passend was voor de opgave. Minder positief maar nog wel voldoende waardeert de commissie de resultaten op beschikbaarheid en wonen en zorg. Wat dat laatste betreft ziet de commissie het laatste half jaar van de visitatieperiode een sterke toenadering tussen Woonwenz en een grote zorginstelling die tot aansprekende resultaten in de volgende visitatieperiode kunnen leiden.

Betaalbaarheid

8,0

Wat was de opgave?

De betaalbaarheid staat onder druk, blijkt onder meer uit de Limburgse Agenda Wonen (2020). De kansen voor mensen met een inkomen tussen de € 35.000 en € 55.000 zijn afgenomen. Dat vraagt om behoud van de betaalbare voorraad en de inzet op woningen in het middenhuursegment. Betaalbaarheid gaat om meer dan alleen huur; Woonwenz kijkt daarbij naar woonlasten die zij kan beïnvloeden zoals energielasten, servicekosten en de kosten voor huurdersonderhoud.

Oordeel commissie

Bij de beoordeling van dit thema heeft de commissie gekeken naar de resultaten die Woonwenz behaalt op het beperken van woonlasten voor haar huurders.

De commissie vindt dat Woonwenz ruim aan de afspraken heeft voldaan op basis van een aantal pluspunten.

Als eerste is het aandeel betaalbare huurwoningen in de afgelopen visitatieperiode licht gegroeid en het aantal dure woningen met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens afgenomen. Woonwenz is voornemens middeldure huurwoningen in de nieuwbouwsector bijvoorbeeld in herstructureringswijken te gaan realiseren.

Tweede pluspunt is de relatief lage huurprijs van de woningen. De gemiddelde huurprijs van een Woonwenzwoning is lager dan het gemiddelde in Nederland; van de maximaal in rekening te brengen huur betalen Woonwenzhuurders 66 procent.

Derde pluspunt is de inzet op het beperken van de overige woonlasten. Woonwenz neemt sommige onderhoudskosten voor haar rekening die normaal voor rekening van de huurder zijn. Woonwenz is actief in het beperken van energielasten. Huurders kunnen zonnepanelen aanvragen. De kosten daarvan brengt Woonwenz niet in rekening bij de zittende huurder. Verder werkt Woonwenz met energiecoaches om het energieverbruik en daarmee de energielasten te beperken.

Enige aandachtspunt zijn de huisuitzettingen ten gevolge van huurachterstand. Hoewel de huurachterstand daalt, daalt het aantal huisuitzettingen niet mee.

Alles tegen elkaar afgewegend beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **8**.

Beschikbaarheid

6,0

Wat was de opgave?

In de prestatieafspraken staat als uitgangspunt dat er een passende woning moet zijn voor alle huishoudens. Voor de jaren 2019-2021 staan in de afspraken in Venlo een toename van circa 350 woningen genoemd. In de periode 2022-2026 gaat het in Venlo voor Woonwenz om circa 900 woningen. Afspraken bevatten voorgenomen opleveringen van nieuwbouwwoningen en de wens om tot een gemengde wijkopbouw te komen.

In Horst aan de Maas wordt in de periode 2022-2025 de bouw van circa 330 woningen genoemd, te realiseren door Woonwenz en Wonen Limburg.

In Beesel worden sinds 2022 prestatieafspraken gemaakt. Afgesproken is dat Woonwenz in 2023 65 woningen oplevert in de kern Offenbeek en Reuver.

Oordeel commissie

In de afgelopen visitatieperiode heeft Woonwenz 184 nieuwbouwwoningen opgeleverd. De totale beschikbaarheid is afgenomen, ten gevolge van de sloop van 202 woningen in het kader van de herstructurering. Ook zijn er nog 58 woningen verkocht.

Is daarmee te weinig gedaan om de beschikbaarheid van woningen te vergroten? Hoewel die conclusie op basis van de kale cijfers mogelijk te trekken is, vindt de commissie dat daar geen sprake van is. Naast de bouw van nieuwe woningen staat Woonwenz ook een voor een grote opgave in de transformatie van de voorraad in Venlo. Circa een vijfde van haar woningvoorraad is gebouwd kort na de oorlog. Sloop van oudere niet toekomstbestendige woningen, voorafgaand aan nieuwbouw van nieuwe woningen, gaat onherroepelijk ten koste van de beschikbaarheid op korte termijn, maar komt ten gunste van beschikbaarheid op de langere termijn.

Woonwenz heeft zich verder in de afgelopen periode heeft georiënteerd op mogelijkheden om in de regio extra te bouwen. De eerste projecten worden daartoe al ontwikkeld in Beesel, maar pas in de volgende visitatieperiode opgeleverd.

Bovenstaande factoren in ogenschouw nemend vindt de commissie dat Woonwenz zich aan de gemaakte prestatieafspraken heeft gehouden en de beschikbaarheid van woningen zoveel mogelijk heeft bevorderd, binnen de eigen mogelijkheden. Hoewel de commissie de inzet van Woonwenz waardeert, constateert de commissie ook dat de resultaten daarvan helaas achterblijven en in praktijk de beschikbaarheid is gedaald.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6,0**.

Kwaliteit en verduurzaming

8,0

Wat was de opgave?

In 2021 dient de woningvoorraad van corporaties gemiddeld label B te behalen, conform landelijke en lokale prestatieafspraken. In de prestatieafspraken met Venlo staat er afspraken over circulariteit, ontkoppeling regenpijpen van het riool en verder te nemen stappen op weg naar een CO2-neutraal woningbezit in 2050.

In Horst aan de Maas zijn er geen bijzondere afspraken gemaakt over kwaliteit en verduurzaming. Daarvoor is geen noodzaak vanwege de jonge leeftijd van het bezit. In Beesel is afgesproken dat de woningen in Offenbeek Nul op de Meter worden gerealiseerd.

In het ondernemingsplan 2017-2020 is de instandhouding van de kwaliteit van de woningvoorraad een van de aandachtspunten. In het ondernemingsplan 2022-2025 staat eveneens het streven naar een hoge kwaliteit van de woningvoorraad benoemd.

Oordeel commissie

De commissie vindt dat Woonwenz de prestatieafspraken ruim heeft overtroffen. Daarbij ziet de commissie de volgende pluspunten.

De waardering van huurders voor de kwaliteit van woningen is hoog, zeker gelet op de leeftijd van het bezit: 7,5. Daarmee scoort Woonwenz hoger dan andere corporaties in het land.

Tweede pluspunt is dat de woningvoorraad al in 2020 voldeed aan de landelijke prestatieafspraken, Woonwenz scoorde drie keer een A in de visitatieperiode in de Aedes-benchmark.

Derde pluspunt is de brede scope die Woonwenz heeft op met name het beperken van energieverbruik. De corporatie brengt isolatie aan, past installaties aan en werkt aan andere maatregelen om het energieverbruik te beperken. In 2019 heeft de corporatie al werknemers tot energiecoaches opgeleid: recent is die inzet nog eens vergroot om de energiearmoede te beperken. Daarbij zijn alle medewerkers opgeleid tot energiecoaches en zijn zij bij huurders langs geweest om hen van advies te voorzien.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8,0**.

Herstructurering

7,0

Wat was de opgave?

In 2016 hebben corporaties en de gemeente Venlo afspraken gemaakt over de stadsontwikkeling van Blerick. Partijen spreken af om door intensieve samenwerking een aanpak uit te voeren waarin zowel sociale, maatschappelijke als ruimte-fysieke maatregelen zijn opgenomen. Vastenavondkamp geldt als pilot, waarover nadere afspraken zijn gemaakt in 2019. Er zijn afspraken gemaakt over fysieke aanpassingen en over een sociale aanpak.

In Horst aan de Maas en Beesel zijn geen afspraken gemaakt over herstructurering.

Oordeel commissie

In de afgelopen jaren heeft Woonwenz diverse herstructureringsprojecten uitgevoerd. Projecten in Vastenavondkamp en de Teuniswijk zijn daar voorbeelden van. Daarnaast zijn er diverse projecten in voorbereiding. In totaal zijn er circa 300 woningen bij een herstructureringsproject betrokken geweest. Daarmee voldoet de corporatie aan de prestatieafspraken.

Herstructurering is lastig, zeker in een tijd met stijgende bouwkosten. Als gevolg hiervan is recent een project stopgezet dat op de plaats van een gesloopte flat in Venlo gerealiseerd zou worden. Nieuwe plannen op deze locatie, in samenwerking met een zorgpartner, zijn in ontwikkeling.

Ander vraagstuk is hoe groot of hoe smal de herstructureringsopgave wordt ingevuld: alleen het eigen vastgoed of meer gebiedsgericht. Ook dat is een lastig vraagstuk voor Woonwenz, stelt de commissie vast. Daarover is verschil van mening met de gemeente Venlo. De gemeente kiest voor een gebiedsgerichte benadering.

Pluspunt is het intensieve overleg dat Woonwenz voert met de huurders van de betreffende complexen. Via keukentafelgesprekken haalt de corporatie input op voor de plannen die zij verder ontwikkelt. Dankzij deze zorgvuldige voorbereiding lopen projecten geen vertraging op door juridische procedures met huurders of omwonenden. De commissie vindt dat een knappe prestatie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel om deze reden met een **7,0**.

Leefbaarheid

6,0

Wat was de opgave?

In de prestatieafspraken van Venlo staat het voornemen om in te zetten op het realiseren en behoud van een goede leefbaarheid in alle stadsdelen en dorpen van de gemeente Venlo. Vanaf 2020 ligt de focus op projecten binnen Vastenavondkamp, als pilot voor wijkgericht werken.

In Horst aan de Maas en Beesel heeft Woonwenz geen afspraken gemaakt over leefbaarheid. Gelet op de omvang van de voorraad is dat ook niet nodig.

Oordeel commissie

De commissie ziet dat Woonwenz diverse buurtcoördinatoren en buurtbeheerders in dienst heeft om de leefbaarheid van haar wijken te bewaken en met initiatieven te verbeteren. In herstructureringswijken en in andere kwetsbare buurten heeft Woonwenz een buurtwoning van waaruit corporatiemedewerkers actief zijn. De buurtcoördinatoren houden zich bezig met activiteiten als het stimuleren van ontmoetingen, het bestrijden van overlast en het verbeteren van de woonomgeving. Daarnaast voert Woonwenz keukentafelgesprekken met bewoners in buurten om daar initiatieven ten behoeve van leefbaarheid op te ontwikkelen.

De commissie waardeert de groeiende inzet van buurtcoördinatoren in wijken en de actieve wijze waarop ze zich inzetten voor de leefbaarheid van wijken en buurten. Ook het actief ophalen van wensen via keukentafelgesprekken vindt de commissie te waarderen.

De leefbaarheid staat in sommige wijken onder druk, zo blijkt uit gegevens als de leefbarometer en de gesprekken met belanghebbenden. De leefbaarheid in Vastenavondkamp Noord bijvoorbeeld lijdt onder overlast en onveiligheid. Woonwenz is één van de grootste woningbezitters in deze wijk. Gelukkig blijkt uit een zeer recente wijkanalyse dat er positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn.

Woonwenz heeft in het verleden diverse activiteiten ontplooid om het tij te keren, vooral in Vastenavondkamp. Activiteiten als een speelgoeduitleen en het activeren van bewoners hebben lange tijd een positief effect gehad.

De leefbaarheid blijft echter kwetsbaar en vraagt om een brede insteek ook gericht op veiligheid en tegengaan van ondermijning. Gelet op maatschappelijke ontwikkelingen in het sociale domein en de drugscriminaliteit in een grensgemeente als Venlo is er naar mening van de commissie voor de toekomst meer nodig om de sociale stabiliteit, veiligheid en leefbaarheid in de wijken met Woonwenz-woningen te versterken. De ruimte om daarin te acteren is ook aanwezig in de vernieuwde woningwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel alles tegen elkaar afwegend met 6,0.

Wonen en zorg

6,0

Wat was de opgave?

In het werkgebied waar Woonwenz actief is, neemt het aantal ouderen snel toe. Door de dubbele vergrijzing en de veranderingen in de zorg stijgt de gemiddelde leeftijd van huurders en blijft deze groep langer zelfstandig wonen. Dat vraagt om aanpassingen in de woningvoorraad en de sociale woonomgeving.

Door de veranderingen in de zorg neemt ook de vraag naar woningen voor bijzondere doelgroepen toe. Het gaat om mensen die niet (geheel) of nog niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Woonwenz werkt samen met regiogemeenten en welzijn- en zorgorganisaties om deze groep van passende huisvesting en begeleiding te voorzien.

Verder levert Woonwenz een bijdrage aan de huisvesting van statushouders, zodat de gemeente aan de taakstelling kan voldoen.

Oordeel commissie

De commissie ziet dat Woonwenz zich met name aan het einde van de visitatieperiode sterk inspant om het thema wonen en zorg meer invulling te geven. Samen met de grootste zorgaanbieder van de provincie ontwikkelt de corporatie plannen om nieuwe woonzorgconcepten te ontwikkelen.

Andere projecten op het gebied van wonen en zorg bevinden zich nog in de pilotfase. Zo heeft de corporatie in een te slopen flat met oudere bewoners, jongere huurders geplaatst met een verplichting om activiteiten gericht op ontmoeting en ondersteuning te ontwikkelen. Dat experiment is geslaagd.

Woonwenz zoekt naar mogelijkheden om dit verder uit te rollen.

Positief is ook de oplevering van de 150 levensloopbestendige woningen.

De statushouders zijn conform de taakstelling gehuisvest. Daarmee voldoet Woonwenz aan de prestatieafspraken.

Waardering heeft de commissie ook voor de zorgvuldige inplaatsing van woningzoekenden met een rugzakje in het project Wonen op Proef. Kwetsbare mensen, die elders geen woning kunnen huren krijgen een woning toegewezen, waarbij het huurcontract vooralsnog op naam van de zorginstelling komt te staan. Na 18 maanden kan het contract op naam van de huurder komen te staan. Woonwenz gaat zorgvuldig om met de inplaatsing van de kandidaten en neemt deel aan overleggen over de huisvesting van kwetsbare mensen in hun wijken.

De commissie constateert dat de corporatie zich aan de afspraken heeft gehouden en beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Daarbij heeft de commissie de recente positief te waarderen samenwerking met De Zorggroep niet meegewogen, omdat de resultaten daarvan nog tot stand moeten komen. Overigens kijkt De Zorggroep deze resultaten met vertrouwen tegemoet. Dit stemt ook de commissie optimistisch.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode heeft Woonwenz haar ambities in verschillende documenten vastgelegd: het Ondernemingsplan 2017–2020, het Ondernemingsplan 2022-2025 en de Woonstrategie 2030.

In het Ondernemingsplan 2017-2020 staat de missie van Woonwenz beschreven: Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken, in een vitale regio.

Deze missie is vertaald in vijf 'kostbaarheden' waarop Woonwenz te allen tijde aanspreekbaar is: (1) Betaalbare kwaliteit, (2) Betrokken in de kleine kernen, wijk en/of buurt, (3) maatschappelijk gelegitimeerd, (4) financieel solide en (5) duurzame organisatie.

Vervolgens zijn er doelstellingen uitgewerkt op het gebied van goed wonen (zoals verduurzamen woningvoorraad), betaalbaar wonen voor iedereen en gevarieerde en duurzame wijken in een vitale regio. Het plan is ontwikkeld met input van medewerkers en voorgelegd aan klanten en stakeholders.

In 2020 is gewerkt aan een nieuwe strategie tot 2030, getiteld 'Méér dan een woning'. De missie en de kostbaarheden zijn gehandhaafd, de taakopvatting is verruimd. Woonwenz wil voorop blijven lopen met lage woonlasten, voorgaan in duurzame kwaliteit, passende woonconcepten bieden voor een bredere doelgroep en dicht bij haar huurders blijven. De corporatie verbreedt haar scope naar huisvesting van starters, naar investeringen in nabije gemeenten en woonconcepten voor het middensegment.

De ambities uit de strategie (1) 'duurzame kwaliteit' (2) 'passende woonconcepten' (3) 'groot, toch klein: dichtbij met lage lasten' zijn verder uitgewerkt in het Ondernemingsplan 2022-2025.

Dit ondernemingsplan is tot stand gekomen op basis van de nieuwe strategie met input van medewerkers, huurders en belanghouders.

Woonwenz kiest voor duurzame kwaliteit door het versnellen van de transitie naar energieneutraal wonen en investeren in een duurzame woonomgeving.

Door passende woonconcepten te ontwikkelen wil Woonwenz steeds beter aansluiten bij de specifieke mogelijkheden en behoeften van verschillende groepen bestaande en nieuwe huurders, ook in het middensegment. Door een optimale dienstverlening wil Woonwenz dicht bij de huurder blijven. Om deze ambities te realiseren, zet Woonwenz in op:

- Optimale uitvoering
- Groeien in de regio
- Samenwerken met partners.

In 2022 is tevens de portefeuillestrategie uitgewerkt met een wensportefeuille. Hieruit vloeit een voorgenomen groei naar 9.100 woningen voort waarvan een deel in Venlo en een groter deel in de regio (500 woningen). De corporatie wil een portefeuille waarbij het aantal meergezinswoningen zonder lift afneemt en het aantal woningen zonder trappen toeneemt.

De portefeuillestrategie borduurt voort op de woonvisies en de strategie van Woonwenz.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

7,0

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



De commissie constateert dat Woonwenz beschikt over actuele ambities en doelstellingen. Positief waardeert de commissie dat Woonwenz de input van belanghebbenden heeft benut om haar ambities te formuleren in het recente ondernemingsplan. Daarmee is de corporatie erin geslaagd om aansluiting te maken bij de opgave, zoals beleefd door andere maatschappelijk betrokkenen. De portefeuillestrategie is goed onderbouwd vanuit onder meer woningmarktanalyses.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** vanwege het actuele karakter en de degelijke onderbouwing.

De commissie maakt daarbij twee kanttekeningen. Woonwenz kiest als corporatie de positie van (sociale) vastgoedontwikkelaar en -beheerder. Daardoor komen de ambities op het sociale domein minder goed voor het voetlicht. De tweede kanttekening is de ambitie om te groeien in de regio. De commissie vindt deze ambitie minder goed onderbouwd vanuit de maatschappelijke opgaven.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woonwenz. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 8 face-to-facegesprekken gesproken over de prestaties van Woonwenz.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- verenigingen	Gemeente(n)	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,3	50%
Betaalbaarheid	8,0	7,3	7,0	7,4		
Beschikbaarheid	8,0	7,8	8,3	8,0		
Kwaliteit en verduurzaming	8,5	7,7	8,0	8,1		
Herstructurering	8,0	4,0	8,3	6,8		
Leefbaarheid	6,5	6,3	7,5	6,8		
Wonen en Zorg	7,0	6,3	7,3	6,9		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,5	7,3	8,3	8,0	8,0	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,0	6,0	7,5	7,2	7,2	25%
Gemiddelde score					7,5	

4.1 De belanghebbenden van Woonwenz

Huurdersvereniging

De Huurdersvereniging Venlo is er voor alle huurders in Venlo, Blerick en omstreken en bestaat bijna 50 jaar. Er is een hoofdbestuur met twee afdelingen, één voor Woonwenz (drie personen) en één voor Antares (vier personen). Het hoofdbestuur is betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Er is regelmatig overleg tussen de huurdersvereniging en Woonwenz: eens per twee maanden. Daarnaast spreekt de huurdersvereniging twee keer per jaar met de directeur-bestuurder. De commissie heeft een afvaardiging van de vereniging gesproken.

Gemeente Venlo

De tweede belangrijke belanghebbende van Woonwenz is de gemeente Venlo. Er is een zeswekelijks bestuurlijk overleg. Er zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt. Woonwenz is betrokken bij de Woondeal. Er wordt ook intensief samengewerkt op het vlak van nieuwbouw en herstructurering.

De commissie heeft gesproken met de Wethouder wonen, programmamanager Leefbaarheid en beleidsmedewerker Wonen.

Gemeente Beesel en Horst aan de Maas

In de gemeente Beesel heeft Woonwenz nog geen bezit. In januari 2024 zal Woonwenz de eerste 65 woningen opleveren in de wijk Offenbeek en Reuver.

In de gemeente Horst aan de Maas heeft Woonwenz op dit moment 29 woningen. In de komende periode liggen er afspraken voor de bouw van 130 woningen.

In beiden gemeenten neemt Woonwenz deel aan de prestatieafspraken en ondertekent deze ook.

Zorg- en Welzijnspartijen

Woonwenz werkt met diverse zorg- en welzijnsinstellingen samen. De Zorggroep ontwikkelt samen met Woonwenz een initiatief voor een woon-zorgconcept.

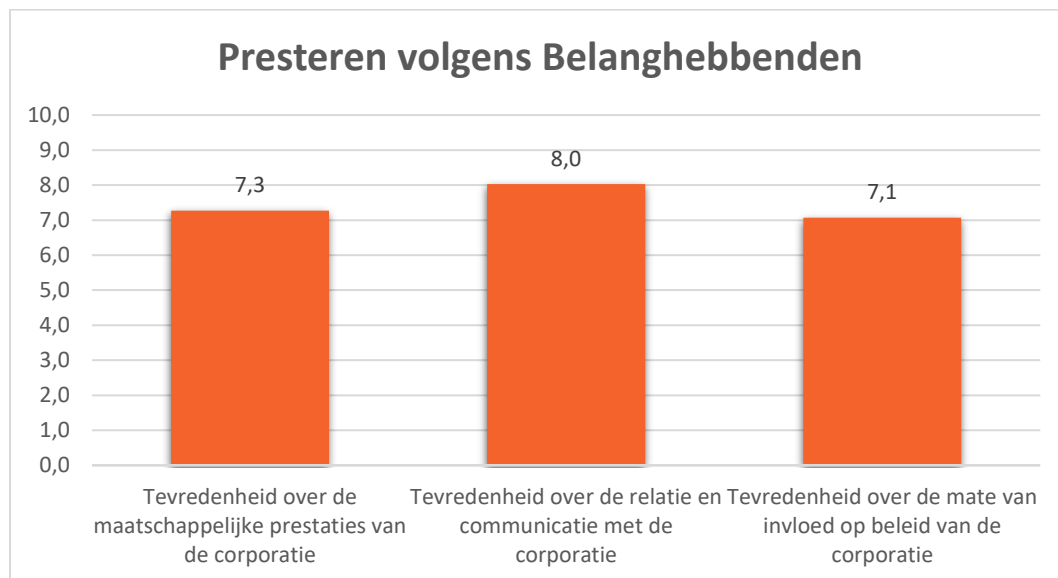
Verder heeft de commissie nog gesproken met een medewerker van Inluzio. Zij was betrokken bij het project 'Wonen op proef': een project waar kandidaten die elders niet gehuisvest worden een woning op proef toegewezen krijgen met een duur van 18 maanden. Bij succes wordt het huurcontract van deze woning op naam van de kandidaat gezet. De commissie heeft het gesprek gebruikt om meer inzicht te krijgen in de activiteiten van Woonwenz in wonen en zorg en leefbaarheid. Omdat de betreffende medewerker alleen zicht had op het presteren van Woonwenz in "Wonen op proef", heeft de commissie geen oordelen op de thema's in de vorm van cijfers gevraagd.

Overige partijen

De commissie heeft gesproken met de corporaties Wonen Limburg en Antares die ook in het werkgebied van Woonwenz actief zijn. Beide corporaties zijn ook betrokken bij de prestatieafspraken in Venlo. Daarnaast heeft de commissie nog gesproken met ketenpartner Raedts. Zij zijn één van de vaste partners op het gebied van onderhoud.

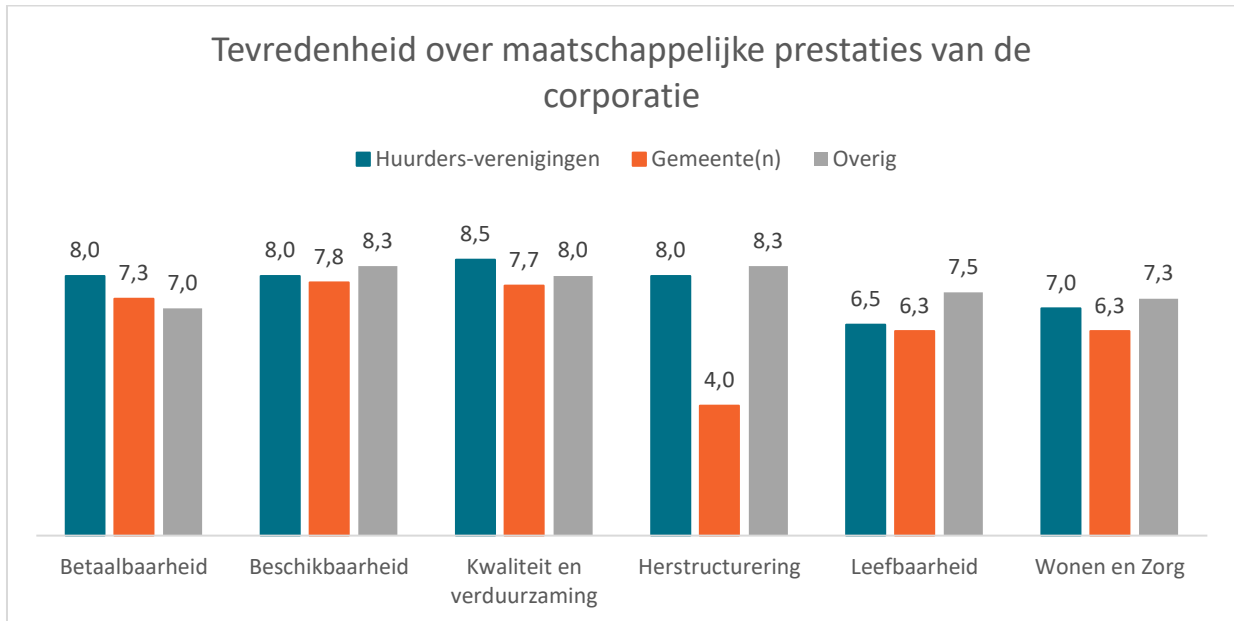
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling 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 Woonwenz een **7,4** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De waardering voor de maatschappelijke prestaties is een **7,3** gemiddeld. Belanghebbenden geven een hoge score **8,0** gemiddeld voor de relatie en communicatie met de woningstichting. De invloed op beleid wordt iets lager gewaardeerd op **7,1** gemiddeld.



a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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



Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De huurdersvereniging beoordeelt de prestaties op dit thema met een 8. Woonwenz houdt woningen betaalbaar en brengt kosteloos en zonder huurverhoging verbeteringen aan, zoals zonnepanelen. Woonwenz voert een gematigd huurbeleid en zet actief in op lage woonlasten. Hierin valt Woonwenz positief op ten opzichte van andere corporaties aldus de huurdersvereniging.

De gemeenten geeft een iets lager oordeel namelijk een 7,3.

De gemeente Venlo geeft aan dat er een reëel beleid gevoerd wordt met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging. De gemeente geeft ook aan dat het aanbod onder de kwaliteitskortingsgrens beperkt is en dat zij graag het gesprek daarover aangaat. Jongeren zijn een groep die nu onvoldoende aan bod komt, aldus de gemeente.

De gemeente Horst aan de Maas vindt het lastig om een beoordeling te geven op basis van de 20 woningen die Woonwenz op dit moment heeft in de gemeente. De woningen hebben een goede prijs-kwaliteitsverhouding. De gemeente heeft ook zorgen over de doelgroep jongeren, maar daar wordt het gesprek over gevoerd. Deze gemeente heeft op dit onderdeel geen cijfer gegeven.

De gemeente Beesel heeft geen oordeel gegeven, omdat er op dit moment geen woningen gerealiseerd zijn. Er zijn wel 2 projecten in voorbereiding.

De overige partijen waarderen dit onderdeel met een 7,0.

De Zorggroep heeft geen cijfer gegeven. De corporaties Wonen Limburg en Antares geven aan dat de wet- en regelgeving zo strak is, dat er weinig eigen speelruimte is voor corporaties. Ze begrijpen de keuze van Woonwenz om te "knijpen" in de niet-DAEB woningen.

Beschikbaarheid

8,0

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

De huurdersvereniging geeft een 8,0 voor beschikbaarheid. Zij waarderen de actieve inzet van Woonwenz op het gebied van herstructurering en nieuwbouw.

De gemeenten waarderen dit onderdeel met 7,8.

De gemeente Venlo geeft aan dat de taakstelling voor statushouders is gehaald en dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen goed gaat.

De gemeente Horst aan de Maas waardeert het aanbod van Woonwenz om te helpen bij het huisvesten van statushouders.

De gemeente Beesel geeft een ruim voldoende gezien de twee projecten die in voorbereiding zijn. De inzet beoordelen zij als prima, de daadwerkelijke prestatie kan nu nog niet gemeten worden.

De overige partijen zijn positief over dit onderdeel: 8,3.

De zorggroep is het meest lovend met een 8,5 omdat de ambities verder reiken dan waar ze nu in het heden met elkaar acteren.

De corporaties geven ook een goede voldoende. Er is verdunning op bepaalde plekken en er wordt terug gebouwd op andere locaties. Dit neemt Woonwenz serieus en dat doen ze goed vinden de corporaties. Door de verdunning komt er wel meer concurrentie op grondposities en dreigt soms het gevoel van competitie te ontstaan en dat wordt door de corporaties en gemeente als onprettig ervaren.

Kwaliteit en verduurzaming

8,1

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,1**.

De huurdersvereniging is uitermate tevreden: 8,5. De kwaliteit is over het algemeen goed en de slechtere woningen worden serieus aangepakt en veelal gesloopt voor nieuwbouw. Ten opzichte van het landelijke gemiddelde doet Woonwenz het goed, vindt de huurdersvereniging.

De gemeenten geven een 7,7. De gemeente Venlo en Horst aan de Maas zijn heel tevreden met de kwaliteit van de nieuwbouwplannen en waarderen dit onderdeel met een 8,0. De slechte labels worden door Woonwenz voortvarend aangepakt. In de gemeente Horst aan de Maas zijn het relatief nieuwe woningen die qua kwaliteit en duurzaamheid uitstekend zijn.

De overige partijen geven een 8,0. De corporaties geven aan dat Woonwenz relatief ouder bezit in de portefeuille heeft. Door sloop en nieuwbouw maken ze een grote slag, dat wordt gezien en goed gewaardeerd.

Wonen Limburg stelt vast dat er ook nog woningen met E, F en G label bestaan; deze moeten echt aangepakt gaan worden. Woonwenz is op de goede weg, zien collega-corporaties. Voor de komende jaren is de opgave ook groot. Er moet namelijk aandacht zijn voor de woningen met label C en D. Daar mogen alle corporaties in de breedte meer gaan doen, omdat het probleem daar ook gaat ontstaan in de nabije toekomst door de energiecrisis en klimaatdoelstellingen. Deze woningen met deze labels lijken nu soms vergeten te worden.

Herstructurering

6,8

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

De huurdersvereniging heeft de indruk dat dit goed gaat. Er komen weinig klachten binnen. Huurders worden in een vroeg stadium betrokken bij planvorming. Mochten er wel problemen zijn dan worden deze serieus genomen en voortvarend opgepakt.

De gemeente Venlo geeft een forse onvoldoende, namelijk het cijfer 4 op dit onderdeel. Ze geven aan dat de focus van Woonwenz ligt op herstructurering, er lopen veel projecten tegelijk. De gemeente vindt echter dat de focus vooral ligt op kwantiteit en niet op kwaliteit. De gemeente ziet dat er ruimte is voor differentiatie in woningtypologie. De gemeente mist echter het bredere maatschappelijke perspectief in de wijk in leefbaarheid. Er is een sterke focus op de business case en de stenen kant van een project in plaats van: "Wat heeft een gebied nodig en hoe trekken we hier in gezamenlijkheid in op".

De corporaties en De Zorggroep zijn positief over het onderdeel herstructurering. Er lijkt weinig onrust te zijn over het sloopprogramma bij huurders, met name doordat Woonwenz huurders daar goed en vroeg in meeneemt. In de samenwerking met De Zorggroep zijn er concrete plannen om op een gezamenlijk deel aan de slag te gaan.

Leefbaarheid

6,8

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

De huurdersvereniging beoordeelt de prestaties met een 6,5, dat meteen het laagste cijfer is dat de huurdersvereniging gegeven heeft. Woonwenz participeert in "probleem"-wijken. "Daarin kunnen ze ook geen wonderen verrichten". Er mag echter nog meer aandacht zijn voor verloedering van wijken. Er spelen soms ingewikkelde casussen op individueel niveau die een negatief effect hebben op de wijken en buurten.

De gemeente Venlo geeft een onvoldoende voor leefbaarheid (4,5). De gemeente mist een netwerkpartner in Woonwenz. Woonwenz richt zich met name op de stenen en heeft weinig oog voor de zaken daar omheen. Woonwenz kan een grotere en actievere rol nemen, vooral op het gebied van leefbaarheid in het bestaande bezit.

De gemeenten Beesel en Horst aan de Maas hebben beperkt inzicht in de leefbaarheidsinzet van Woonwenz. De indruk is goed, vindt Beesel en waardeert dit onderdeel met een 8,0. De gemeente Horst aan de Maas is positief over de inzet van de energicoaches, maar ziet af van een oordeel.

De twee corporaties vinden Woonwenz terughoudend als het gaat om leefbaarheid. De corporaties vinden Woonwenz meer vastgoed georiënteerd, maar zien ook een beweging daarin van Woonwenz en de wil om te leren. Woonwenz volgt in de ogen van Wonen Limburg en Antares een standaard leefbaarheidsbeleid en zij missen daarin een vernieuwende aanpak.

Wonen en Zorg

6,9

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,9.

De huurdersvereniging beoordeelt wonen en zorg met een: 7,0. Woonwenz realiseert levensloopbestendige en gelijkvloerse woningen. Ook past Woonwenz op verzoek woningen aan. Een punt van verbetering, wat niet alleen een opgave van Woonwenz is, is het huisvesten van huurders met een "rugzakje", zegt de huurdersvereniging. Als de zorg niet adequaat geleverd wordt, kan dit voor problemen zorgen. Hierin kan Woonwenz actiever de samenwerking zoeken en meer controle uitoefenen op bewoning volgens de huurdersvereniging.

De gemeente Venlo is niet positief over dit onderdeel en geeft een onvoldoende. De gemeente vindt dat Woonwenz veel 'proefballonnetjes oplaait', maar vervolgens afhaakt. Als voorbeeld hiervan noemt de gemeente 'Het huis van morgen'. Ook worden er volgens de gemeente kansen gemist vanuit de

medische urgentie en investeren in levensloopbestendige woningen. Woonwenz vindt dat dit vanuit de WMO gefinancierd moet worden. De gemeente heeft hier een andere visie op.

De overige belanghebbenden geven dit onderdeel een 7,3. Er zit een verschil tussen het oordeel van De Zorggroep en diens positieve oordeel over de voorgenomen plannen en de duidelijke verandering die sinds een half jaar voelbaar is. Hoe dit straks in de uitvoering uitpakt is nog de vraag, maar daarover is de Zorggroep positief gestemd.

Positief is eveneens Inclusio. Woonwenz is zorgvuldig in het inplaatsen van mensen met een "rugzakje" en stelt zich actief op.

De corporaties zien dat Woonwenz op afstand staat van de zorg, Woonwenz lijkt alleen interesse te hebben voor de vastgoedopgave, terwijl het vraagstuk wonen-zorg om meer vraagt.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,0**.

De huurdersvereniging is heel tevreden over de relatie en de wijze van communicatie. Er is iedere twee maanden overleg met Woonwenz en de bestuurder is makkelijk benaderbaar voor de vereniging, ook buiten de formele momenten.

De gemeenten hebben een verschillende kijk op dit onderdeel.

De gemeente Venlo heeft veel contacten met de corporatie en dit contact verloopt goed. Het contact levert echter in hun ogen niet op dat woningzoekenden en huurders geholpen worden. De gemeente Venlo mist transparantie in de communicatie. Partijen hebben een andere kijk op de taakopvatting. "Woonwenz benadert het met name vanuit de boekhoudkundige kant".

De gemeente Horst aan de Maas is heel tevreden over de communicatie en het aanspreekpunt dat er is binnen Woonwenz.

De corporaties vinden dat de relatie, met name in C8 verband (8 grootste corporaties in Limburg) prima verloopt. Het loopt echter stroever op lokaal niveau bijvoorbeeld in de gemeente Venlo. De Zorggroep geeft een hoog cijfer: 9,0 vanwege de prettige en constructieve gesprekken tot op heden. Inclusio is eveneens positief. De lijnen zijn kort met medewerkers van Woonwenz.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,1**.

De huurdersvereniging geeft op dit onderdeel een 8,0. Woonwenz weet welke thema's spelen en belangrijk zijn voor de huurders. De beleidsstukken worden in concept voorgelegd en deze zijn heel vaak van goede kwaliteit en volledig, aldus de bestuursleden.

De huurdersvereniging geeft aan dat bij kleinere renovatieprojecten Woonwenz in het verleden kant en klare plannen neerlegde, waarbij inbreng van de huurders minimaal was. Hierover is het gesprek gevoerd met als uitkomst dat er nu keukentafelgesprekken worden gevoerd.

De gemeente Venlo vindt de invloed op het beleid minimaal en geeft een onvoldoende. De gemeente vindt dat de focus van Woonwenz ligt op het zijn van een vastgoedbedrijf en niet op wat er integraal in buurten en wijken nodig is. De gemeente voelt een eenzijdige focus.

Gemeente Horst aan de Maas laat een ander geluid horen. Woonwenz is in hun ogen innovatief en mag daarin ook meer de lead nemen en minder bescheiden zijn.

De corporaties geven een 6,5 op dit onderdeel. De samenwerking is er richting de gemeente Venlo op bepaalde thema's zoals kosten bij grondposities en ambtelijke kosten. De dialoog is er zeker, maar onderling worden er andere keuzes gemaakt. Woonwenz richt zich meer op de vastgoedkant en minder op bijvoorbeeld zorg. De corporaties constateren dat zij daardoor een andere kijk en focus hebben dan Woonwenz. De samenwerking in C8 verband loopt goed en dat geldt ook voor de prestatieafspraken.

De ketenpartner Raedts geeft aan dat de samenwerking op het gebied van onderhoud goed verloopt. Er is continu ruimte om met elkaar in gesprek te gaan om zaken te verbeteren. Het proces is goed georganiseerd. Er is een gelijkwaardige manier van samenwerking met vertrouwen en vanuit de menselijke maat.

De Zorggroep is uitermate tevreden hoe de invloed op beleid tot op heden verloopt. De komende jaren zal zich dat nog sterker moeten gaan ontwikkelen. Er zijn voldoende raakvlakken om dit verder vorm te geven. Woonwenz en De Zorggroep ervaren eenzelfde gemeenschappelijke opgave en de intentie om daar samen in te investeren.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De commissie heeft van belanghebbenden een aantal verbeterpunten ontvangen. Voor met name de gemeente Venlo ligt deze op het gebied van samenwerking. Er is behoefte aan meer transparantie in de communicatie. De corporaties Wonen Limburg en Antares haken daarop aan en geven mee dat ook transparantie in de onderlinge relatie een punt is.

Kijk daarnaast verder dan alleen de stenen en benader een wijk of buurt integraal, is een verbeterpunt dat zowel de gemeente Venlo als de collega-corporaties mee willen geven.

De corporaties willen ook graag gezamenlijk optrekken om de huurdersparticipatie in beweging te krijgen. Daar zit een gezamenlijk belang om een nog betere binding met de achterban te krijgen. Betrek belanghebbenden in een vroeg stadium bij een plan of beleidsvorming. Probeer minder met geheel uitgewerkte documenten te komen en benut de kennis en kunde van de achterban beter. Zoek naar nieuwe vormen van huurdersparticipatie die vernieuwend zijn in het bereiken van de brede achterban en toekomstige huurders.

De gemeente Horst aan de Maas, Beesel en De Zorggroep zijn positief gestemd over de toekomst. "Maak de beloften waar". En zorg dat naast de bestuurlijke contacten dit ook op operationeel vlak zijn beslag gaat krijgen.

Daarnaast zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

Volkshuisvestelijk

- Voor alle corporaties in het werkgebied geldt, neem meer initiatief om het gesprek op gang te brengen en houden tussen zorginstellingen, gemeenten en corporaties.
- Heb meer aandacht voor "verloedering" in wijken. Neem hierop meer het initiatief.
- Probeer elkaar op ICT vlak meer te vinden in processen, door bijvoorbeeld meer koppelingen te gebruiken. (Raedts)

Communicatie

- Koppel meer en beter terug aan de huurdersvereniging hoe bepaalde samenwerkingen verlopen zoals het klachtensprekuren in wijkcentra van Inclusio.
- Bescheidenheid is een mooi goed, maar dit mag soms wat minder. Laat actiever zien waar als organisatie je kracht ligt en neem ook het voortouw.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woonwenz, 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.

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woonwenz

Ratio's / norm WSW	2019	2020	2021	2022
ICR >1,4	2,9	2,6	2,5	3,4
LtV <85%	33%	28%	30%	25%
Solvabiliteit >15%	65%	68%	67%	71%
Dekkingsratio <70%	18%	22%	21%	16%
Onderpandratio <70%	18%	22%	21%	16%

De commissie stelt vast dat de financiële situatie van Woonwenz gedurende de visitatieperiode zeer goed te noemen was. De corporatie heeft gedurende de gehele visitatieperiode ruim voldaan aan de normen van de externe toezichthouders op ICR (Interest Coverage Ratio), LtV (Loan to Value), de Solvabiliteit en de Dekkingsratio.

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen gedurende de visitatieperiode het risicoprofiel van Woonwenz laag tot gemiddeld. De Autoriteit Woningcorporaties heeft gedurende de visitatieperiode geen reden tot interventies of nader toezicht gezien.

Verschil marktwaarde/ Beleidswaarde (x 1000 euro)	2019	2020	2021	2022
Marktwaarde	936.582	1.041.225	1.112.039	1.226.510
Beschikbaarheid	-130.651	-57.276	3.405	185.371
Betaalbaarheid	-190.735	-260.208	-267.649	- 409.833
Kwaliteit	-90.791	-104.048	-222.979	-216.754
Beheer	-15.893	-11.311	-19.248	7.613
Beleidswaarde	508.512	608.382	605.568	792.907

De gegevens voor 2022 waren op het moment van visiteren (februari 2023) nog niet bekend.

In bovenstaande tabel is te zien dat de grootste afslag van de marktwaarde naar beleidswaarde het gevolg is van in vesteringen in betaalbaarheid: het gematigde huurbeleid van Woonwenz en het verlagen van woonlasten voor huurders. Verder investeert Woonwenz fors in de kwaliteit van woningen door onderhoud. Dit wordt ook herkend door de belanghebbenden en ziet men terug in de hoge waardering bij Presteren naar Opgaven.

Doelmatigheid

De bedrijfslasten van Woonwenz scoren over de visitatieperiode in 2019 een A, 2020 een B, 2021 een B en 2022 een A. De Aedes-benchmark geeft inzicht hoe de corporaties de middelen besteden en hoe ze presteren. Woonwenz behaalt daarin hoge scores op dit onderdeel.

In het nieuwe financiële beleidsplan is het denken vanuit doelmatigheid in plaats van financiële middelen, het uitgangspunt. Zoals bij de herstructureringsopgave (sloop/nieuwbouw en sanering) werd eerst gekeken vanuit het uitgangspunt "is het haalbaar binnen de financiële middelen". Nu wordt de vraag gesteld "Is het doelmatig om te herstructureren en te saneren?".

(Financieel) beleidsinstrumentarium

Woonwenz beschikt over een aantal beleidsstukken die sturing geven aan het financiële beleid en daarover verantwoording afleggen. Dat zijn het ondernemingsplan "Méér dan een woning", het portefeuilleplan, begrotingen en analyses. Andere documenten die deel uitmaken van de beheersingsinstrumenten zijn het Management Control Framework (2020), Financieel Beleid versie 5, Treasurystatuut en het Investeringsstatuut.

Woonwenz benoemt in het nieuw financieel beleid het streven om het vermogen zo doelmatig mogelijk in te zetten. De herstructureringsopgave is fors en Woonwenz streeft een lichte groei na in het werkgebied en de omliggende gemeenten. Het blijkt dat de financiële positie van Woonwenz voldoende is om deze ambities te realiseren. Bij de keuzes wordt niet enkel gekeken of het haalbaar is binnen de financiële middelen, maar wordt de vraag gesteld "is het doelmatig om te herstructureren en te saneren". Dit is een wezenlijk verschil met de wijze waarop keuzes in het verleden gemaakt werden.

Ten opzichte van het verleden worden nu meer alternatieven in kaart gebracht en wordt er meer risicobewust gekeken naar de ratio's vanuit het nieuwe investeringsstatuut.

Oordeel van de commissie

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

De commissie beoordeelt de inzet van het vermogen in de afgelopen periode met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten.

De commissie ziet een goede verantwoording van de inzet van het vermogen. Dit komt terug in heldere en zorgvuldige maar beknopte beleidsstukken. Woonwenz heeft haar vermogen ingezet voor het behalen van maatschappelijke prestaties en daarin ook duidelijke keuzes gemaakt, zoals het versnellen van de herstructureringsopgave. Daarnaast wordt er gekeken wat er nodig qua betaalbaarheid, nieuwbouw en verduurzaming. Hier lijkt tot op heden geen knelpunten te ontstaan om de ambities waar te kunnen maken.

De commissie ziet een goede en scherpe reflectie van de organisatie op de ontwikkeling van het eigen vermogen in verhouding tot de opgave en de bereidheid om meer en sneller te investeren.

Bij de beoordeling van dit onderdeel heeft de commissie ook gekeken of de corporatie haar financiële mogelijkheden optimaal ingezet heeft. De commissie is van mening dat er nog mogelijkheden zijn voor verbetering als de ambities nog meer zouden aansluiten op de groeiende opgaven in het sociaal domein en het versterken van de huurdersparticipatie.

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 prestatiebesturing		7,0	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiebesturing	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,0	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		7,0	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiebesturing bestaat uit twee meetpunten. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing gemiddeld met een **7,0**.

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. Woonwenz beschikt in hoge mate over de gevraagde lange termijnvisie die goed is vertaald in te monitoren doelen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten.

De commissie kent pluspunten toe vanwege de wijze waarop de visie en de sturing verantwoord worden waarbij gebruik gemaakt wordt van verschillende risicoscenario's. De commissie ziet dat Woonwenz haar ambities vastlegt in het ondernemingsplan en daarbij behoeften en wensen van belanghebbenden opgehaald heeft en mee heeft laten wegen in het beleid.

Woonwenz heeft een goede vertaling van de strategie gemaakt in de strategische en tactische doelstellingen. Dit komt zowel in het ondernemingsplan, de portefeuille strategie en de interne prestatieafspraken. Er is een duidelijke verbinding tussen de verschillende beleidsstukken.

Sturing op prestaties

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 oordeelt dat Woonwenz over een ontwikkeld monitoringssysteem beschikt. De corporatie volgt haar activiteiten door iedere 4 maanden een tertiaalrapportage uit te brengen. Deze rapportage is bruikbaar en overzichtelijk. Het valt de commissie op dat Woonwenz vaak gebruik maakt van korte

rapportages op hoofdlijnen (vaak in PowerPoint en mondelinge toelichting). Dat maakt de beschikbare feitelijke informatie op papier beperkt. De commissie vindt dat er meer verdieping mogelijk is, om meer inzicht te krijgen in ontwikkelingen en om een breder en verdieperder gesprek op gang te brengen over andere zaken dan de doelen in het ondernemingsplan. Op dit punt kunnen -zonder papieren tijgers te creëren naar het oordeel van de commissie- nog stappen worden gezet. De commissie acht de sturing op prestaties daarmee voldoende en waardeert dit onderdeel met een 6,0.

6.2 De beoordeling 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.

De commissie baseert haar oordeel op een aantal documenten zoals governance inspectie van de Aw, de toezichtvisie van de raad van commissarissen, notulen van de raad uit de visitatieperiode en de verslagen van de zelfevaluaties. Verder heeft het gesprek met de raad van commissarissen input gegeven voor de beoordeling van de commissie. De commissie heeft op basis van deze informatie zich een beeld gevormd van de maatschappelijke oriëntatie van de raad in vier rollen: de toezichthoudende rol, de werkgeversrol, de klankbordrol en de netwerkrol.

Beschrijving maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

Toezichtvisie

In september 2021 en januari 2022 is de toezichtvisie van de Raad van Commissarissen van Woonwenz vastgesteld. Het toezicht van de RvC vertrekt vanuit de strategische visie "Meer dan een woning" d.d. november 2020 *en* het ondernemingsplan "Woonwenz, méér dan een woning" d.d. januari 2022.

In de visie staat dat de RvC acteert vanuit breed maatschappelijk perspectief en stelt "het binnen bedrijfsmatige gezonde kaders realiseren van de maatschappelijke opgave" centraal. De RvC wil bijdragen aan een stevige verbinding van de "buitenwereld" en de "binnenwereld".

In de toezichtvisie geeft de RvC aan vier verschillende te vervullen: toezichthoudersrol, werkgeversrol, adviesrol en rol bewaker externe legitimiteit.

Toezichthoudersrol

De RvC ziet toe op de maatschappelijke taak van Woonwenz die via uitvoering van het ondernemingsplan gerealiseerd wordt. Op basis hiervan wordt de jaarplanning en begroting gemaakt. De monitoring is gekoppeld aan de MARAP – Management Rapportages. De investeringsagenda wordt jaarlijks vastgesteld en gemonitord. Voorbereidingen voor de verantwoordingsstukken worden gedaan in de auditcommissie.

De RvC geeft aan dat hij zich breder dan alleen via het bestuur willen laten informeren en hecht aan contacten met medewerkers, huurders en belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. Er vindt in de praktijk twee keer per jaar overleg plaats met de OR. De RvC overlegt ook jaarlijks met de controller en de accountant, zonder de bestuurder. De RvC kan, goed afgestemd met het bestuur, actief zijn in het netwerk van de externe partners. De raad onderhoudt regelmatig contacten met de huurdersorganisatie. De raad laat jaarlijks een stagiaire vanuit een gedegen toezichthoudersopleiding participeren in haar midden, en let daarbij op het aanstellen van een stagiaire met steeds een andere achtergrond of persoonlijkheid. Dat geeft de raad een frisse blik en nieuwe impulsen in het toezicht.

Werkgeversrol

De RvC beoordeelt periodiek het functioneren van de bestuurder op basis van jaarlijkse afspraken, mede gelet op het maatschappelijk presteren van Woonwenz. De RvC geeft aan een brede rol te hebben en ook toezicht te houden op het functioneren van de werkorganisatie en op het leiderschap van de bestuurder.

Adviesrol

De RvC vindt het belangrijk om gevraagd en ongevraagd advies te kunnen geven over de diverse zaken die spelen. De RvC vindt het belangrijk dat de adviesrol wordt ingevuld vanuit vertrouwen.

De commissie ziet als voorbeeld de betrokkenheid bij het ondernemingsplan waarin de maatschappelijke oriëntatie van de raad in de adviesrol naar voren komt. Ook organiseert de raad themamiddagen waarin hij zich laat informeren over maatschappelijke onderwerpen zoals leefbaarheid.

Rol bewaker externe legitimatie

De RvC vindt het van belang dat Woonwenz verantwoording aflegt over haar activiteiten en de belanghouders tijdig betreft bij haar activiteiten. De RvC bespreekt minimaal éénmaal per jaar de omgang met en de participatie en invloed van belanghebbenden met de bestuurder. Ook verkent de RvC op welke wijze de raad als netwerker/ ambassadeur van Woonwenz kan bijdragen. Nu de Coronaperiode achter de rug is, heeft de raad daar meer invulling aangegeven, door bijvoorbeeld de contacten met de huurdersvereniging te intensiveren en in gesprek te gaan met de wethouders van Venlo en Horst aan de Maas.

Beoordeling maatschappelijke oriëntatie

In het algemeen vindt de commissie dat een raad van commissarissen een belangrijke functie kan vervullen door ambities en prestaties van de corporatie vanuit een breder maatschappelijk perspectief te beschouwen en te bevragen. De commissie ziet bij Woonwenz een actieve betrokken raad, die dit belang scherp op het netvlies heeft staan. Dat blijkt onder meer uit de toezichtsvisie, maar ook uit de gesprekken die de commissie met de raad heeft gevoerd. De raad toonde zich daarin bijvoorbeeld sterk betrokken bij de verdere ontwikkeling van de huurdersorganisatie in Venlo. Daarin wil de raad in de toekomst stappen zetten, met respect voor en in overleg met het huidige bestuur. Ook de inzet bij het nieuwe ondernemingsplan en de themamiddagen die nu weer van de grond komen, geven blijk van de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

De commissie stelt eveneens vast dat de raad zich in de afgelopen visitatieperiode minder maatschappelijk heeft laten voeden door belanghebbenden dan hij zelf zou hebben gewenst. Daar hebben de restricties uit de Coronaperiode een rol in gespeeld. De raad pakt dat nu weer op, waardoor hij zijn maatschappelijke oriëntatie verder ontwikkelt. De raad geeft aan dat deze ontwikkeling te willen voortzetten de komende jaren. Recent is hij gestart met gesprekken met diverse belanghebbenden uit het werkgebied.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, waarbij zij de aantoonbare actieve betrokken houding van de raad bij de maatschappelijke ontwikkelingen als pluspunt rekent.

6.3 De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie 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 hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Woonwenz voldoet aan het ijkpunt voor een **6**, omdat belanghebbenden betrokken worden bij het opstellen van beleid (ondernemingsplan). Bij andere beleidsonderwerpen (zoals wonen en zorg en leefbaarheid) geven belanghouders aan meer betrokkenheid te willen.

Een aandachtspunt vindt de commissie de huidige vorm van de huurdersparticipatie. In deze visitatieperiode heeft Woonwenz niet actief gestuurd op het vergroten van hun invloed. Er wordt vooral gebruik gemaakt van de huidige huurdersvereniging. Daar wordt aan een zeer beperkte groep beleid voorgelegd en getoetst. Bij vraagstukken in de eigen woonomgeving betreft Woonwenz de lokale bewonerscommissies. Ook bij herstructurering worden huurders intensief betrokken.

De raad van commissarissen is zich bewust van dit vraagstuk en zoekt naar oplossingen in samenwerking met het huidige bestuur van de huurdersvereniging. Eind december 2022 zijn aanzetten tot een oplossing gedaan vanuit de organisatie van Woonwenz.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0** vanwege de inspanningen om individuele huurders bij complexgerichte zaken intensief te betrekken.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van een aantal pluspunten.

Het eerste pluspunt is de zorgvuldige en heldere wijze waarop Woonwenz haar prestaties voor verschillende doelgroepen verantwoordt. Het jaarverslag is een heldere weergave waarin zij haar prestaties van het afgelopen jaar beschrijft in relatie tot haar doelstellingen en prestatieafspraken. Het jaarverslag wordt ondersteund met overzichtelijke infographics.

Een tweede pluspunt is het televisieprogramma "Zoals het klokje thuis tikt" dat te zien was op Omroep Venlo. Hierin staan huurders en hun verhalen centraal. Medewerkers van Woonwenz werden in zeven afleveringen gevolgd tijdens hun werk. In 2021 is gestart met een tweede seizoen. In de afleveringen wordt een kijkje gegeven achter de schermen bij Woonwenz.

Positief is de commissie ook over de persoonlijke terugkoppeling van Woonwenz aan belanghebbenden op de input die zij geleverd hebben op het ondernemingsplan.



Deel 3

Bijlagen bij het rapport





Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woonwenz te Venlo
Jaar visitatie : 2023

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 Woonwenz te Venlo hebben.

Bennekom, 23 november 2023 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woonwenz te Venlo verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2023 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, 12 december 2022 de heer drs. J. Verhoeven (John) | voorzitter

Bennekom, 12 december 2022 mevrouw N. Boudrie (Nathalie) | algemeen commissielid

Bennekom, 3 januari 2023 mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (Carry) | secretaris

Bennekom, 21 december 2022 mevrouw M. van den Brok | 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.



Algemeen commissielid

drs. J.N.M. Verhoeven (John)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Vastgoedportfoliostrategie en -beleid
- ✓ Integrale vastgoedsturing
- ✓ Brede inhoudelijke kennis over vastgoed en ruimtelijke ordening

Meer informatie:



[John Verhoeven | Raeflex](#)



[John Verhoeven | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Gebouwen en locaties lopen als een rode draad door mijn carrière. Als aannemerszoon stond ik in de vakanties al jong op de steigers. Na mijn studie economische geografie heb ik strategische management- en advieservaring opgedaan in zowel het publieke als commerciële domein. In de eerste jaren na mijn afstuderen bij een gemeentelijke overheid, daarna op het snijvlak van retail en vastgoed. Op verschillende vastgoed (management) posities bij 's-Land grootste kruidenier heb ik geleerd hoe vastgoed- en retaildoelstellingen te combineren en hierop strategisch, tactisch en operationeel niveau sturing aan te geven. Vanaf 2017 heb ik besloten om mijn blik naar buiten te bewegen en mijn adviesbureau 'De Vastgoedstuurman' opgericht. In deze periode heb ik verschillende mooie opdrachten mogen vervullen zoals de opbouw en uitrol van het programma en team doorlopend toezicht bij NRVV (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs). In 2021 ben ik gestart als programmamanager bij de Amsterdam School of Real Estate: hét academisch instituut voor vastgoedkunde. In deze rol kan ik een bijdrage leveren aan het opleiden van vastgoedprofessionals in de vele vraagstukken rondom duurzame (her)ontwikkeling en gebruik van de gebouwde omgeving. Ambitie en verwondering hebben me altijd gedreven om het beste uit mezelf en mijn omgeving te halen. Ik voel me maatschappelijk betrokken. Wonen en volkshuisvesting heeft daarbij mijn bijzondere belangstelling en ik heb dit in het verleden in diverse bestuurs- en politieke functies in de praktijk gebracht. Op dit moment vervul ik met veel plezier nevenfuncties o.a. als toezichhouder en voorzitter van enkele gemeentelijke rekenkamercommissies.

Visitaties

Vanaf 2018 ben ik werkzaam voor Raeflex en heb ik verschillende visitaties uitgevoerd. Streven naar kwaliteitsverbetering -iedere dag weer- is in mijn ogen noodzakelijk om als corporatie zo goed mogelijk in te kunnen spelen op alle veranderingen. Uiteindelijk zelfs om te kunnen overleven. Mijn ervaring is ook dat verbeteringen inspiratie bieden aan alle betrokkenen en leuk is. Maar doe je het nu goed, maak je wel de juiste keuzes en afwegingen, hoe pakken anderen dat aan? Visitaties zijn m.i. een heel goed middel om de spreekwoordelijke spiegel voor te houden: positief kritisch van buiten naar binnen te kijken en zodoende bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Daar draag ik graag mijn steentje aan bij.

Kort CV

Opleiding

1992-heden Diverse vastgoedopleidingen leergang projectontwikkeling (Neprom), makelaardij (SOM), vastgoedanalyses et cetera
1986-1992 Radboud Universiteit Nijmegen MSc, Economische geografie
1980-1986 VWO

Carrière

2021-heden Programmamanager Executive Education & ASRE Online, Amsterdam School of Real Estate (ASRE)
2017-heden Oprichter van 'De Vastgoedstuurman'
2014-2017 Senior Director Real Estate Management, Real Estate & Construction Ahold Delhaize
2010-2014 Senior Director Operations Real Estate & Construction Ahold EU
2006-2010 Hoofd Vastgoedmanagement Ahold Vastgoed
2002-2006 Senior projectontwikkelaar Ahold Vastgoed
1999-2002 Assetmanager Ahold Vastgoed
1996-1999 Acquisitiemanager regio Zuid- en Oost Nederland Ahold Vastgoed
1992-1996 Bedrijvencontactfunctionaris grond- en economische zaken gemeente Achtkarspelen

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen LEKSTEDewonen
Lid Raad van Commissarissen TBV Wonen
Voorzitter Toetsingscommissie Urgentie van WoonService Regionaal
Voorzitter rekenkamercommissie gemeente Meierijstad
Voorzitter rekenkamercommissie in Midden-Brabant (Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand)



Algemeen commissielid

**drs. N. Boudrie
(Nathalie)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuur en toezicht
- ✓ Teamontwikkeling
- ✓ Veranderkunde

Meer informatie:



[Nathalie Boudrie | Raeflex](#)



[Nathalie Boudrie | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Nieuwsgierig naar de wereld van de woningcorporaties en aangetrokken door de doelen van volkshuisvesting ben ik in 2011 via de VTW ingestroomd. Met mijn achtergrond als arbeid- & organisatiepsycholoog heb ik als adviseur en onderzoeker in zeer verschillende bedrijfstakken en branches ervaring op mogen doen. Door de verschillende rollen en perspectieven profiteer ik van een groot inlevingsvermogen voor alle betrokkenen. Mijn jarenlange ervaring als procesbegeleider voor sociale partners maakt dat ik gewend ben aan het werken in een complexe politiek-bestuurlijke context. Als toezichhouder is mijn perspectief verder verbreed bij zowel een goed functionerende corporatie als een inzet vanuit de commissarissenpool. Mijn dagelijkse praktijk bestaat uit het ondersteunen van teams en medewerkers met een leervraag, een veranderkundige opgave, het onder de loep nemen van de groepsdynamica om als team (nog) beter te gaan functioneren.

Visitaties

Als algemeen commissielid heb ik al een aantal visitaties uitgevoerd. Mijn kijk is vaak van buiten naar binnen. Betrokken, maar wel vanuit een zekere distantie. Daarbij kan ik makkelijk schakelen tussen de perspectieven van alle belanghouders van de corporatie. Mijn achtergrond als psycholoog en coach helpen me daarbij. Wat ik bij wil dragen in de visitatie is mijn vermogen om makkelijk verbinding te maken met alle partijen. Met de inzet van mijn analyserend vermogen en als teamspeler zorgen dat we op een positief kritische wijze reflecteren met elkaar. Een uitspraak die ik daarbij vaak hanteer is: 'de oplossing is het probleem niet'. Het gaat om de weg ernaartoe. En hoe die weg eruit kan zien, daar wil ik middels visitatie graag aan bijdragen.

Kort CV

Opleiding

- Arbeid- & organisatie psycholoog
- Integriteit coördinator en vertrouwenspersoon
- Een keur aan opleidingen in veranderkunde en coaching
- VTW leergang aankomend commissaris

Carrière

2009–heden Zelfstandig ondernemer als procesbegeleider, onderzoeker, coach en vertrouwenspersoon
2002–2009 Adviseur en directeur Orbis BV Advies- en Onderzoeksbureau voor sociale partners
1995–2007 Toegevoegd docent Universiteit van Amsterdam/Psychologie
1994–2002 A&O deskundige in de arbodienstverlening

Nevenfuncties

2016–heden Commissaris bij Aboma
2013–heden Vrijwilligerswerk
2012–2020 Commissaris bij WoonopMaat



Secretaris

C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- ✓ Brede ervaring als visitator en secretaris
- ✓ Uitstekende schrijfvaardigheid
- ✓ Deelnemer aan SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Carry Bomhof | Raeflex](#)



[Carry Bomhof | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties.

Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar procesbegeleiding en coaching, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Sinds 2013 werk ik als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs. Verder ben ik een geregistreerd mediator.

Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex en heb ik 73 visitaties uitgevoerd: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator.

Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik waarde aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching
- Diverse mediation- en coachopleidingen

Carrière

2016-heden Coach en mediationpraktijk bij de maatschap Buisbomhof
2016-heden NQA, Senior auditor/adviseur
1995-2016 Zelfstandig coach/consultant
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU



Secretaris

M. van den Brok (Marlinde)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Veel ervaring en deskundigheid op het gebied van volkshuisvesting en wonen
- ✓ Verbinder en actief kunnen luisteren
- ✓ Goed kunnen organiseren en complexe processen overzien
- ✓ Ruime leidinggevende ervaring.
- ✓ Rol van projectleider en opdrachtgever veelvuldig vervuld
- ✓ Kan snel de bedrijfsprocessen binnen een corporatie doorgronden
- ✓ Helikopter view
- ✓ Organisatieontwikkeling trajecten begeleiden

Meer informatie:



[Marlinde van den Brok | Raeflex](#)



[Marlinde van den Brok | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

De corporatiesector spreekt me enorm aan omdat ik hier mijn maatschappelijke betrokkenheid en nieuwsgierigheid kwijt kan. Ik vind het heel fijn om vanuit de leefwereld te handelen en dat typeert ook mijn werkwijze. Het verschil willen en kunnen maken zit in mijn DNA. Mijn maatschappelijke betrokkenheid uit zich ook door mijn rol als verhuurderslid voor de huurcommissie. Ook op deze manier haal ik mede de leefwereld van buiten naar binnen.

Met ruime ervaring in de corporatiesector, al meer dan 20 jaar, als beleidsadviseur maar voornamelijk als manager wonen ken ik alle aspecten van het speelveld. Ik ben een strategische denker, maar maak ook heel makkelijk de verbinding met de tactische en operationele kant. Waarbij oog en verbinding met de huurder en woningzoekenden belangrijk voor me zijn. Mijn deskundigheid ligt op het gebied van het woonbeleid en alles wat te maken heeft met wonen, zorg, dienstverlening, leefbaarheid, participatie en samenwerking met maatschappelijke partners en stakeholders.

Projectmanagement is mij op het lijf geschreven en zaken duidelijk en leesbaar op papier krijgen gaan me goed af.

Visitaties

Onlangs ben ik voor Raeflex gestart en heb ik een inwerktraject doorlopen. Ik vind het heel waardevol om een bijdrage te kunnen leveren aan het instrument visitatie. Het is bij uitstek een manier om te reflecteren op het eigen presteren en functioneren van een corporatie. Doen ze de goede dingen en doen ze deze goed. Waar willen ze naar toe en is er ruimte voor verbetering.

Kort CV

Opleidingen

2022	Mediation theoretisch kader, Lime Tree
2021	Mediation op de werkvloer, Lime Tree
2019-2021	Team en organisatieontwikkeling (doorlopend)
2017	Risicomanagement, huursombenadering (cursus)
2016	Ziekteverzuim, huurbeleid en passend toewijzen en implementatie woningwet (cursus)
2006-2021	Diverse cursussen waaronder projectmatig werken, klantgericht communiceren, projectleider, management voor middenkader, training huurrecht en huurrecht open universiteit.
1997-2001	HEAO Economie en Recht, Fontys Hogeschool Eindhoven
1995-1997	VWO, Van Maerleant Lyceum

Carrière

2022-heden	Marlinde van den Brok, Management & Advies: Verbinder in wonen
2018-2022	Manager Wonen, Charlotte van Beuningen Vught
2017-2018	Teammanager wonen, Amarant Tilburg
2012-2017	Manager wonen, Woon- en zorgstichting 't Heem Udenhout
2008-2012	Projectleider stedelijke vernieuwing Domein en gebiedscoördinator in Eindhoven
2005-2008	Manager bewonerszaken, Wovesto Sint-Oedenrode
2005-heden	Beleidsmedewerker Wovesto, Sint-Oedenrode
2000-2005	Assistent makelaar, makelaardij Veldhoven

Nevenfuncties

2021-heden	Visitor Raeflex
2021-heden	Verhuurderslid huurcommissie

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Visitatierapport vorige periode • Prestatieafspraken 2019-2022 • Ondernemingsplan • Jaarplannen, interne prestatieafspraken • Jaarverslagen 2019-2021 • Portefeuille plan 2022-2035 • Woonvisie(s) van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden, bijvoorbeeld, indien relevant: <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen Huurdersbelangenvereniging • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken, klantvizier
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen 2018-2022 • Management controle framework • Fiscaal statuut • Strategische risico's • Investeringsstatuut • Financieel beleid • Intern controleplan • Verbindingenstatuut • Begrotingsanalyses
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Tertiaalrapportages • MARAP 2019-2022 Documenten over toezicht: <ol style="list-style-type: none"> a. Toezichtvisie b. Zelfevaluaties c. Jaarverslagen d. Notulen RvC vergaderingen e. Overzicht van evt. themabijeenkomsten van de RvC



Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken en drie digitale gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woonwenz.

Raad van commissarissen

De heer S. Hectors, voorzitter RvC
Mevrouw D.A.H. Urlings, lid RvC
Mevrouw H.P.M. Braks, lid RvC
De heer M. Jansen, stagiaire RvC

Managementteam

Mevrouw I. Keder-van de Rijdt (manager Wonen)
De heer R. van Tilburg (manager Strategie en Beleid)
De heer J. van Bercken (bestuurssecretaris)
De heer A. de Hart (controller)
Mevrouw J. Keunen (manager Bedrijfsvoering)
De heer J. Görtz (manager Bouwbeheer)

OR-Leden

De heer H. Joore
De heer H. Broekmans
Mevrouw J. Ophelders
Mevrouw I. Kasbergen

Externe gesprekken

Huurdersvereniging Venlo

Mevrouw D. Veniger
De heer R. François

Gemeente(n)

Horst aan de Maas

De heer R. Bouten, wethouder Wonen
Mevrouw M. Gubbels, beleidsmedewerker Wonen

Gemeente Venlo

De heer T. Verhaegh, wethouder Wonen
Mevrouw N. Simons (programmamanager Leefbaarheid)
Mevrouw N. Djuheric (beleidsmedewerker Wonen)

Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer J. Merx, Zorggroep

Corporaties

De heer G. Peeteres, directeur-bestuurder Wonen Limburg
De heer P. Stelder, directeur- bestuurder Antares

Ketenpartner Raedts

De heer H. Jansen

Interview via teams

Directeur-bestuurder

De heer F. van Engelen, directeur-bestuurder

Gemeente Beesel

Mevrouw A. Huijs, wethouder
Mevrouw S. Smeets, beleidsmedewerker

Incluzio

Mevrouw J. Driesen (maatschappelijk werker, betrokken bij Wonen op Proef)



Wie zijn wij?

Woonwenz is de grootste woningcorporatie in de regio Venlo en wij huisvesten circa 8.500 huishoudens in ons bezit. Onze rechtstreekse voorloper is de Venlosche Bouwvereniging uit 1907, een van de oudste corporaties in Nederland en de oudste van de regio Noord-Limburg. De missie uit die tijd was het bieden van huisvesting voor “de braave maar minder bemiddelde arbeider”. Ondanks dat onze taken nu veel breder zijn, is Woonwenz nog altijd trouw aan dit ideaal.

Onze kernactiviteit is nog steeds het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare huurwoningen. In de eerste plaats voor mensen die geen koopwoning of duurdere (vrije sector) huurwoning kunnen betalen. Verreweg de meeste huurwoningen van Woonwenz zijn sociale huurwoningen, huurwoningen met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens. Daarnaast zetten wij ons in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en verhuren wij op beperkte schaal ook middel dure huurwoningen en bedrijfsruimtes. Naast het verhuren van woningen, stimuleren wij eigen woningbezit door diverse woningen uit onze woningvoorraad te koop aan te bieden.

Zoals onze naam al zegt (WoonwENZ, wonen enzovoorts) vinden wij dat wonen meer is dan een dak boven het hoofd. Een prettige woonomgeving waar mensen op een fijne manier met elkaar samen kunnen wonen is van groot belang. Daarom investeren wij in de leefbaarheid van de wijken waar wij bezit hebben. Dat doen we veelal samen met partners als gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en natuurlijk met de wijkbewoners zelf. Daarom hebben wij de slogan:

Woonwenz is zich er goed van bewust dat samenwerking leidt tot betere prestaties voor onze huurders en een grotere meerwaarde in ons werkgebied. Dit betekent dat we de afgelopen jaren geïnvesteerd hebben om de samenwerking naar een hoger niveau te brengen. De kritiek op dit punt in het vorige visitatierapport hebben wij ons ter harte genomen en daarop zijn we actief het gesprek met belanghebbenden aangegaan. Zo hebben wij, om tot een beter ondernemingsplan te komen, belanghebbenden betrokken om geïnspireerd te raken door hun wensen en ideeën. De uitkomsten hebben wij in gesprekken naar ze teruggekoppeld en daarbij een aftrap gemaakt om de ideeën in de praktijk te brengen. Dit heeft geleid tot een aantal mooie initiatieven waar we nu al trots op zijn.

Woonwenz heeft circa 90 medewerkers. De aansturing vindt plaats door de directeur-bestuurder, die direct wordt bijgestaan door het managementteam. Regelmatig voert de directeur-bestuurder overleg met de Raad van Commissarissen. Onze missie is: **Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken, in een vitale regio.**

Wat willen wij bereiken?

Goed wonen, van huis naar thuis

Goed wonen betekent voor ons een passende woning in een prettige woonomgeving. Maatwerk bieden staat daarbij voorop. Wij investeren fors in nieuwbouw en in onderhoud van ons bestaand bezit en bevorderen door onze inspanningen op het gebied van leefbaarheid en stadsvernieuwing de kwaliteit van het wonen in onze regio. Door onze intensieve betrokkenheid bij woonwijken en het overleg dat wij voeren met partners en huurders proberen wij onze dienstverlening en investeringen zo gericht mogelijk in te zetten..

Betaalbaarheid

Als sociale verhuurder, verhuren wij het overgrote deel (meer dan 90%) van onze woningen onder de huurtoeslaggrens. Betaalbaarheid is voor ons een belangrijk thema. Wij houden de huurprijs zo laag mogelijk en investeren daarnaast fors in het terugdringen van de overige woonlasten. Dat doen we onder meer door het investeren in energiebesparende maatregelen zonder huurverhoging voor de zittende huurder. Tegelijkertijd zetten we in op het actieplan energiearmoede, waar we huurders helpen in het terugdringen van hun energieverbruik met inzet van energiecoaches. Daarnaast doen we klein onderhoud dat eigenlijk voor rekening van de huurders is als extra service gratis uitvoeren.

Doelgroepen

Wij zijn er natuurlijk in de eerste plaats voor mensen met een lager inkomen. Onze sociale woningvoorraad voorziet daarin. Wij verhuren echter ook woningen in het middelhoge huursegment en bieden eveneens diverse woningen te koop aan. In toenemende mate zien wij dat mensen met middeninkomens en jongeren moeite hebben om een entree te maken in de woningmarkt. Daarnaast bieden wij, vaak in samenwerking met zorg- en welzijnspartijen, huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Denk daarbij aan senioren of aan mensen met een geestelijke, psychische of lichamelijke beperking en statushouders.

Gevarieerde wijken

Wij streven naar variatie in prijs en kwaliteit in onze woonwijken. Te veel van hetzelfde moet voorkomen worden. Samen met onze partners kijken we nooit naar een project op zichzelf, maar altijd naar een totale buurt of wijk. Middels sloop, nieuwbouw, differentiatie in koop en huur, duurzaam onderhoud én leefbaarheidsingrepen investeren we voortdurend in de kwaliteit van de wijken waar wij bezit hebben. Door de samenwerking met bewoners, de gemeente Venlo en andere partners én onze investeringskracht kunnen we van invloed zijn op de samenstelling van buurten. Zo vervullen wij een belangrijke rol waar het gaat om de verbetering van wijken.

Duurzame wijken

Wij investeren voortdurend in energiebesparende maatregelen, het reduceren van CO₂-uitstoot en het toepassen van duurzame materialen. Woonwenz heeft een gemiddeld B-energielabel voor haar huurwoningen en nieuwbouwwoningen zijn energieneutraal. Ons nieuwe streven is om aan de hand van de Transitievisie van het gas af te gaan. Daarvoor moeten we nog meer inzetten op het realiseren van duurzamere woningen. Duurzaamheid gaat voor ons echter verder dan dat. Zo hebben we personeel opgeleid tot energiecoaches om onze huurders te kunnen voorzien van energiebesparende en andere duurzaamheidstips. Wij investeren samen met onze partners eveneens in de sociale duurzaamheid van onze wijken door het bevorderen van bewonersparticipatie en sociale samenhang tussen bewoners onderling. Bijvoorbeeld door jong en oud in één complex te huisvesten, waarbij de jongeren ondersteuning bieden aan de ouderen. Daarnaast organiseren we regelmatig opruimdagen en hebben we diverse voortuinprojecten. Een mooie voortuin draagt immers bij aan een mooie wijk. Een wijk waar je trots op bent, je veilig voelt en waar je graag woont.

Vitale regio

Het woonklimaat wordt niet alleen door de kwaliteit van woningen en woonomgeving bepaald, maar ook door centrumvoorzieningen en in het algemeen door het economische, sociale en culturele imago van de stad en regio. Het imago moet bijdragen aan een goed gevoel van thuis zijn voor de mensen die er wonen en mensen van elders verleiden zich hier te vestigen. Daarom toetsen wij onze eigen activiteiten en onze support aan initiatieven van partners nadrukkelijk op de positieve effecten voor de sociale en culturele vitaliteit van de stad en regio. Hoewel Woonwenz van oudsher de gemeente Venlo als primair werkgebied heeft, investeren wij ook in de regio, zoals in de gemeente Horst aan de Maas en de gemeente Beesel.

Hoe gaat het met Woonwenz?

Aedes-benchmark

2019	2020	2021	2022
<ul style="list-style-type: none"> •Huurdersoordeel: A •Bedrijdslasten: A •Duurzaamheid A •Onderhoud & Verbetering: A 	<ul style="list-style-type: none"> •Huurdersoordeel: A •Bedrijdslasten: B •Duurzaamheid A •Onderhoud & Verbetering: A 	<ul style="list-style-type: none"> •Huurdersoordeel: A •Bedrijdslasten: B •Duurzaamheid B •Onderhoud & Verbetering: A 	<ul style="list-style-type: none"> •Huurdersoordeel: A •Bedrijdslasten: A •Duurzaamheid B •Onderhoud & Verbetering: A

Figuur 1: Aedes-benchmarkscores 2019 tot en met 2022

De Aedes-benchmark biedt gemeenten, huurders en andere belanghebbenden inzicht in hoe corporaties hun middelen besteden en hoe ze presteren. Al jaren draaien we bovenin mee met onze mooie scores. We hebben dit natuurlijk niet alleen gedaan. We zijn dankbaar voor de goede beoordeling die onze huurders ons geven, maar zeker ook voor de inzet van onze ketenpartners die in grote mate bijdragen aan de hoge waardering.

Financieel

Woonwenz heeft een ruime financiële positie. Die ruimte gaan we de komende jaren gebruiken om onze grote ambities te realiseren. Dit hebben we laten landen in een nieuw financieel beleid waar we mee streven om ons vermogen zo doelmatig mogelijk in te zetten. Zo hebben we een grote herstructureringsopgave geformuleerd en streven we naar een lichte groei in ons werkgebied en omliggende gemeenten. We stellen intern en extern hoge kwaliteitseisen. We zetten vol in op gedifferentieerde wijken en we beperken ons niet tot complexniveau. We kijken over de wijk heen en streven naar geclusterd bezit om zo optimaal in te kunnen zetten op leefbaarheid. We maken onze ambities waar door onze organisatie nog verder te optimaliseren en door krachten te bundelen met partners en collega's. Daarbij ontwikkelen we onze innovatiekracht en ons vermogen om onze strategie uit te voeren. 'Doen wat je strategie zegt!'

	Ratio/norm	Norm DAEB	Woonwenz DAEB	Norm niet-DAEB	Woonwenz niet-DAEB	TI	Woonwenz TI
Continuïteits-ratio's	ICR	≥ 1,4	3,3	≥ 1,8	5	≥ 1,4	3,5
	LTV (beleidswaarde)	≤ 85%	33%	≤ 75%	40%	≤ 85%	34%
	Solvabiliteit (beleidswaarde)	≥ 15%	66%	≥ 40%	62%	≥ 15%	65%
Discontinuïteits-ratio's	Dekkingsratio (marktwaarde)	≤ 70%	16%	≤ 70%	22%	≤ 70%	17%
	Onderpandratio (marktwaarde)	≤ 70%		≤ 70%		≤ 70%	16%

Figuur 2: Financiële ratio's Woonwenz per 3 november 2022

Naast de prestatieafspraken: opgave herstructurering

Woonwenz heeft een grote herstructureringsopgave. Dat betekent in de praktijk wij een gedeelte van ons bezit, voornamelijk oudere portiekflatwoningen, slopen en vervangen met nieuwbouw. Bij het terugbouwen van woningen houden we rekening met betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid, wonen en zorg, kwaliteit en duurzaamheid. Dat betekent in de praktijk dat wij bij herstructurering altijd kiezen voor tenminste een gelijk aantal terug te bouwen woningen, waarbij goed nagedacht wordt over een gevarieerd aanbod aan woningen in verschillende huurprijsklassen. Daarmee ontstaat een gezonde differentiatie aan huurders en verschillende doelgroepen. Deze woningen zijn daarnaast energieneutraal. In vergelijking met andere corporaties is dit een vrij unieke opgave. Naast de sloop- en bouwopgave kent herstructurering een grote sociale component. Woonwenz heeft de afgelopen jaren op dit vlak een solide reputatie opgebouwd. Dit doen we door aan de voorkant ruim de tijd te nemen en intensief in gesprek te gaan met de huurders waarbij soms creatieve oplossingen de aanvankelijke scepsis wegnemen.

De lokale driehoek

Sinds 2007 werken de gemeente Venlo, de woningcorporaties en de Huurdersbelangenvereniging Venlo Blerick samen aan prestatieafspraken. Daarmee was dit zogenaamde “Strakkoord” een voorloper van de huidige, in de Woningwet verplicht gestelde, prestatieafspraken. Een volgende stap is dat vanaf 2023 meerjaarlijkse prestatieafspraken gaan gelden, met een jaarlijkse herijking van de voorgenomen activiteiten en projecten. Dit heeft als voordeel dat we ons samen kunnen inzetten voor doelen op de lange termijn die worden ingevuld met concrete activiteiten op de korte termijn (jaarlijkse herijking). Daarbij wordt gekeken of zorg- en welzijnspartijen kunnen aansluiten om de strategische samenwerking naar een hoger niveau te brengen. Met de gemeenten Beesel en Horst aan de Maas maken we ook prestatieafspraken.

Woonwenz als ambitieuze organisatie

De nieuwe strategie en het ondernemingsplan doen een beroep op onze competenties. Meer dan in het verleden is samenwerking en klantgerichtheid onontbeerlijk voor een goede dienstverlening. De eisen die aan goede dienstverlening worden gesteld zijn de afgelopen jaren sterk verhoogd. Wij willen meegaan in die verwachtingen van onze huurders en die zelfs van tijd tot tijd overtreffen. De inspanning die wij vandaag doen om de A in de Aedes-benchmark te halen, is morgen niet meer voldoende voor die score. Wij zullen dus samen met onze partners constant onze producten en dienstverlening evalueren en naar een hoger niveau brengen. Daarnaast heeft Woonwenz door haar kennis en ervaring vakmanschap opgebouwd. Dat fundament willen we behouden.

Dit vraagt een veranderfilosofie waarbij medewerkers niet vervreemden van de organisatie waar ze intrinsiek voor hebben gekozen en tegelijkertijd nieuwe denkbeelden over klantgerichtheid op een natuurlijke wijze absorberen. Om dit te bereiken denken we in projectgroepen met elkaar na over verbeteracties klantgerichtheid (project Huurdersoordeel in Beeld) en welke cultuur (Denktank cultuur) hierbij hoort. Ook het traditionele beoordelingsbeleid is op de schop gegaan en vervangen door een beleid gericht op ontwikkeling. Verjonging van het personeelsbestand en beïnvloeding met nieuwe denkbeelden door nieuwe medewerkers en stagiaires dragen hier ook aan bij. Het met elkaar in dialoog zijn over waar we als corporatie naar toe bewegen en een open en transparante communicatie van laag tot hoog is de randvoorwaarde. Wij hopen dat met wij met deze inzet de topositie in de Aedes-benchmark blijven behouden. Dat verdienen onze huurders.

Woonwenz, méér dan een woning.

Venlo Blerick, januari 2023



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In de jaren 2019-2022 heeft Woonwenz prestatieafspraken gesloten met de gemeenten Venlo, Horst aan de Maas en Beesel, corporaties Wonen Limburg, Antares, Nester en huurdersorganisaties Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o., Huurdersbelangenvereniging Bres en Huurdersvereniging Noord-Limburg. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Woonwenz in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Woonwenz zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema Herstructurering op verzoek van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Kwaliteit en verduurzaming
4. Herstructurering
5. Leefbaarheid
6. Wonen en zorg

Betaalbaarheid

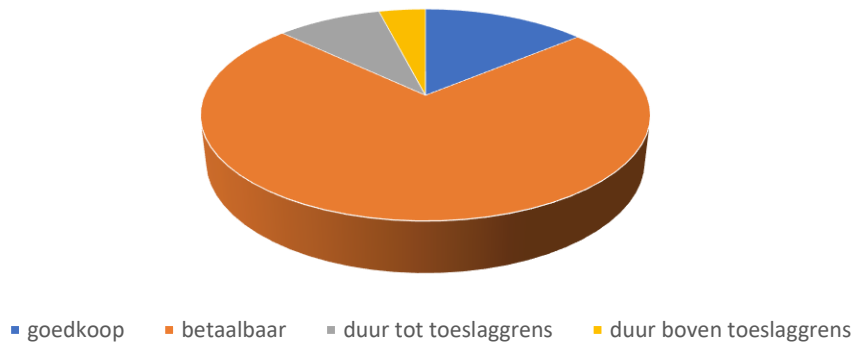


De betaalbaarheid staat onder druk, blijkt onder meer uit de Limburgse Agenda Wonen (2020). De kansen voor mensen met een inkomen tussen de euro 35.000 en euro 55.000 zijn afgenomen. Dat vraagt om behoud van de betaalbare voorraad en de inzet op woningen in het middenhuursegment.

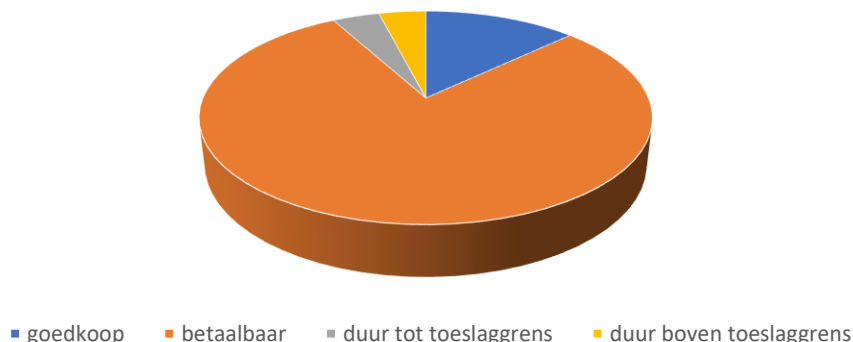
Betaalbaarheid gaat om meer dan alleen huur; Woonwenz kijkt daarbij naar woonlasten die zij kan beïnvloeden zoals energielasten, servicekosten en de kosten voor huurdersonderhoud.

Het overgrote deel van het woningaanbod van Woonwenz behoort tot de sociale voorraad: dat zijn de woningen die tot de huurprijsklassen goedkoop, betaalbaar en duur tot toeslaggrens behoren. In het begin van 2019 ging het om 7.844 woningen (94 procent van de totale voorraad); in 2021 betrof het 7.829 woningen: 94,6 procent. In de loop der jaren is het aandeel betaalbare woningen toegenomen en vooral het aandeel dure woningen met een huurprijs boven de toeslaggrens afgenomen.

Woningaanbod naar huurprijsklasse 2019



woningaanbod naar huurprijsklasse 2021



De gemiddelde huurprijs is lager dan in de woningcorporatiesector. In 2021 was de gemiddelde huurprijs van een Woonwenzwoning euro 556; in Nederland was dat euro 561.

Het huurbeleid van Woonwenz richt zich op beperkte verhogingen van woningen in de sociale sector en wat hoger huurverhogingen in de duurdere sector.

Woonlasten

Woonwenz kijkt bij betaalbaarheid niet alleen naar huurprijzen, maar naar het geheel van woonlasten. Daarbij werkt Woonwenz actief aan het beperken van servicekosten en energiekosten. Servicekosten die niet of moeilijk te herleiden zijn tot individuele gebruikers en beperkte servicekosten worden niet bij huurders in rekening gebracht. Een aantal reparatiewerkzaamheden die behoren tot huurdersonderhoud worden niet doorberekend. Woonwenz treft energiemaatregelen om het verbruik van energie (en dus de kosten ervan) te beperken en rekent deze kosten niet door in de huur van zittende bewoners. Verder geeft Woonwenz voorlichting over het beperken van energieverbruik. Ook biedt de corporatie via een externe partij huurders de mogelijkheid om voordelig stroom en gas af te nemen.

Huurverhogingen

Huurverhogingen	2019	2020	2021	2022
Daeb	Max 1,6 %	Max 2,6 %	0 %	0
Niet-Daeb/hogere inkomens	Van 1,6 tot 4,1%	Max 2,6%	2,4 %	2,3%

Bron: jaarverslagen

Huurachterstanden/ontruïmingen

Huurachterstanden/ ontruïmingen	2019	2020	2021	2022
Huurachterstand	0,58%	0,64 %	0,53%	0,52%
Ontruïming wegens achterstand	10	5	11	Na schatting ongeveer gelijk

Bron: jaarverslagen

Woonwenz werkt samen met de gemeente Venlo en collega-corporaties aan schuldhulpverlening om woningontruïmingen wegens huurschuld te voorkomen.

Beschikbaarheid



In de prestatieafspraken staat als uitgangspunt dat er een passende woning moet zijn voor alle huishoudens. Afspraken bevatten voorgenomen opleveringen van nieuwbouwwoningen en de wens om tot een gemengde wijkopbouw te komen.

Woningbezit

Woningen	2019	2022
Grondgebonden woningen	3.906	3.991
Etagewoningen	4.206	4.063
Kamers	128	134
Intramurale zorgeenheden	77	77
Totaal woningen	8.317	8.265
Woonwagens	6	14
Overige vhe	2.005	2.006
Totaal aantal vhe	10.322	10.285

Ontwikkeling bezit

Woningen	2019	2020	2021	2022
Stand 1 januari	8.338	8.317	8.369	8.268
Nieuwbouw	52	55	34	43
Transformatie	4	0	1	0
Aankoop	0	1	2	1
Verkoop	-23	-15	-15	-8
Herstructurering	-54	0	-123	-25
Uit exploitatie	0	0	0	0
Totaal 31 december	8.317	8.358	8.268*	8.279*

Bron: jaarverslagen

*inclusief woonwagens

In de visitatieperiode heeft Woonwenz in totaal 184 nieuwbouwwoningen opgeleverd.

	2019	2020	2021	2022
Aantal verhuringen	664	556	576	478
Wachttijden in maanden	22	24	26	26

Bron: jaarverslagen

Kwaliteit en verduurzaming



In 2021 dient de woningvoorraad van corporaties gemiddeld label B te behalen, conform landelijke en lokale prestatieafspraken.

Geleverde prestaties voor kwaliteit bestaande woningvoorraad

Woonwenz houdt de kwaliteit van de woningvoorraad op peil door onderhoud en renovatie. Het verbeteren van de duurzaamheid van de woningen is daarbij een belangrijk uitgangspunt. In de afgelopen visitatieperiode heeft Woonwenz gewerkt aan de renovatie van Guido Gezellestraat, Bilderdijkstraat en omgeving.

	2019	2022
Onderhoudsuitgaven per woning	€ 2.437	€ 2.915
Ervaren woningkwaliteit (oordeel huurder)	7,4	7,5
Score benchmark	A	A

Bron: Aedes-benchmark

A in de benchmark wil zeggen: beter dan gemiddeld in de woningcorporatiesector.

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Energetische verbetering

Woonwenz past verschillende maatregelen toe om het energieverbruik van woningen te beperken. De corporatie past isolatiemaatregelen, waaronder trippelglas, en installatiemaatregelen toe zoals het aanbrengen van zonnepanelen.

In 2019 heeft Woonwenz werknemers opgeleid tot energiecoaches.

Woonwenz zet al langer in op verduurzaming van haar woningbezit. In 2020 had het woningbezit van Woonwenz gemiddeld label B; een jaar eerder dan landelijk afgesproken.

In de Aedes-benchmark behaalt Woonwenz in de jaren 2018, 2019 en 2020 een A (koploper in de sector): in 2021 een B (gemiddeld voor de sector). Deze verandering in benchmarkscore heeft te maken met een verandering in de meting voor duurzaamheid en niet met verminderde prestaties.

Herstructurering



In 2016 hebben corporaties en gemeente Venlo afspraken gemaakt over de stadsontwikkeling van Blerick. Partijen spreken af om door intensieve samenwerking tot een aanpak uit te voeren waarin zowel sociale, maatschappelijke als ruimte-fysieke maatregelen zijn opgenomen. Vastenavondkamp geldt als pilot, waarover nadere afspraken zijn gemaakt in 2019. In de afspraken zijn er afspraken over fysieke aanpassingen en over een sociale aanpak.

Woonwenz houdt zich actief bezig met herstructurering van oudere complexen, als blijkt dat renovatie of doorexploiteren van ouder bezit onvoldoende toekomstwaarde heeft. In overleg met bewoners, gemeente en andere belanghebbenden stelt Woonwenz een plan op om tot herontwikkeling van het complex te komen.

Voorbeelden van herstructureringsprojecten zijn

- Renovatie appartementen Meidoornstraat Vastenavondkamp
- De herontwikkeling van de Teuniswijk: 126 appartementen en 12 commerciële panden
- Sloop en herontwikkeling Prinses Christina 8 woningen in Belfeld
- Herontwikkeling Julianaflat in Venlo: 72 woningen
- Herontwikkeling Henri Dunantstraat Arcen: 11 woningen
- Voorbereiden herontwikkeling 54 huurappartementen en 20 grondgebonden woningen in Vastenavondkamp

Leefbaarheid



In de prestatieafspraken van Venlo staat het voornemen om in te zetten op het realiseren en behoud van een goede leefbaarheid in alle stadsdelen en dorpen van de gemeente Venlo. Vanaf 2020 ligt de focus op projecten binnen Vastenavondkamp, als pilot voor wijkgericht werken.

Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

Woonwenz zit in op schoon, heel veilig en betreft daar nadrukkelijk de huurders in de wijken bij, bijvoorbeeld door participatie in buurt- en bewonersnetwerken. Een voorbeeld daarvan is het project Kleiweg in Belfeld, waar bewoners een plan van aanpak hebben opgesteld om de woonomgeving te verbeteren.

De corporatie zorgt ervoor goed zichtbaar te zijn in de wijken en complexen door de inzet van buurtbeheerders en buurtcoördinatoren.

Woonwenz is actief in het bestrijden van overlast, zowel preventief in het stellen van huisregels, als reactief met de inzet van Buurtbemiddeling bij conflicten, of als het niet anders kan door het zo nodig herhuisvesten van overlastveroorzakers. Daarnaast houdt Woonwenz zich bezig met het tegengaan van woonfraude als illegale onderhuur.

Woonwenz opereert in verschillende overleggen om de leefbaarheid van wijken te bevorderen. Naast de al eerder genoemde bewoners- en buurtnetwerken, werkt Woonwenz nauw samen met andere instellingen in wijkteams en het zorgnetwerk.

Tot slot ondersteunt Woonwenz de totstandkoming van voorzieningen in wijken en buurten, zoals ontmoetingscentra, een tuintjesproject in Venlo.

In de Casinoflat in Venlo is Woonwenz samen met huurders in 2018 gestart met het project Welkom Thuis, waarbij nieuwe bewoners wegwijs worden gemaakt in de regels rond het wonen in de flat.

Vastenavondkamp voert de corporatie diverse gesprekken met bewoners over de aanpak in de wijk. Daar vloeit ondermeer een opknapbeurt voor achterpaden, het plaatsen van fietsbeugels in de Meidoornstraat.

	2019	2020	2021	2022
Investing leefbaarheid en participatie per woning	€ 132,00	€ 128,00	€ 132,00	Naar schatting gelijk

Bron: jaarverslagen

Wonen en zorg



In het werkgebied waar Woonwenz actief is, neemt het aantal ouderen snel toe. Door de dubbele vergrijzing en de veranderingen in de zorg stijgt de gemiddelde leeftijd van huurders en blijft deze groep langer zelfstandig wonen. Dat vraagt om aanpassingen in de woningvoorraad en de sociale woonomgeving.

Door de veranderingen in de zorg neemt ook de vraag naar woningen voor bijzondere doelgroepen toe. Het gaat om mensen die niet (geheel) of nog niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Woonwenz werkt samen met regiogemeenten en welzijn- en zorgorganisaties om deze groep van passende huisvesting en begeleiding te voorzien.

Verder levert Woonwenz een bijdrage aan de huisvesting van statushouders.

Levensloopbestendige woningen

Woonwenz levert nieuwbouwwoningen zoveel mogelijk levensloopbestendig af. In totaal heeft Woonwenz circa 150 levensloopbestendige woningen opgeleverd.

Geleverde prestaties voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen waaronder statushouders

Woonwenz heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders.



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.