

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Voerendaal

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningstichting Voerendaal

Rotterdam, 26 juni 2018



Maatschappelijke visitatie Woningstichting Voerendaal

Woningstichting Voerendaal
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningstichting Voerendaal

Maarten Nieland
Robert Kievit
Rixt Bos

Rotterdam, 26 juni 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Beoordeling maatschappelijke prestaties	6
Recensie	6
Scorekaart	9
Samenvatting en beoordeling	10
1 Profielschets	11
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	13
2.1 Inleiding	14
2.2 Opgaven	14
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	16
2.4 Ambities	22
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	24
2.6 Beoordeling	25
3 Presteren volgens Belanghebbenden	26
3.1 Inleiding	27
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	27
3.3 Beoordeling	27
3.4 Boodschap	31
4 Presteren naar Vermogen	34
4.1 Inleiding	35
4.2 Financiële continuïteit	35
4.3 Doelmatigheid	36
4.4 Vermogensinzet	37
4.5 Beoordeling	38
5 Presteren ten aanzien van Governance	39
5.1 Inleiding	40
5.2 Besturing	40
5.3 Intern toezicht	42
5.4 Externe legitimering en verantwoording	46
5.5 Beoordeling	47
Bijlagen	49
Bijlage 1: Position Paper	50
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	54
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	56
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	57
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	59
Bijlage 6: Bronnenlijst	63
Bijlage 7: Prestatietabel	64

Voorwoord

Het visitatiestelsel

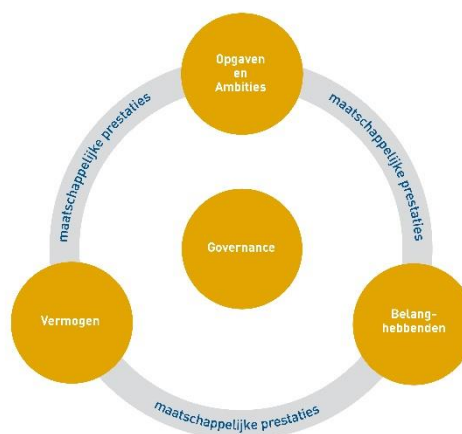
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

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

Aanpak van Ecorys

Woningstichting Voerendaal heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode januari tot en met maart en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Rixt Bos.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

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

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

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

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

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

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Betrokken, consequent en daadkrachtig

Woningstichting Voerendaal is in de gemeente Voerendaal een relatief kleine, maar betrokken en toegankelijke woningcorporatie. De corporatie heeft een volkshuisvestelijk hart met een inhoudelijke drive en lokale wortels. Woningstichting Voerendaal stelt de huurder centraal en zet zich gepassioneerd in voor een goed beschikbare en betaalbare woningvoorraad.

Wat opvalt is dat Woningstichting Voerendaal goede prestaties levert met een compact werkapparaat, waarbij sprake is van een grote veelzijdigheid bij de inzet van de medewerkers. Daarbij heeft de woningstichting gekozen voor een hoger aandeel aan werknemers met een academische opleiding. Door het krachtige samenspel tussen de directeur-bestuurder en het managementteam ('lezen en schrijven') ontstaat een slagvaardige en realistische organisatie.

Zoals ook beschreven in de position paper heeft Woningstichting Voerendaal in de periode van 2014 tot en met 2017 ingespeeld op voor de lokale samenleving en regio belangrijke demografische ontwikkelingen zoals vergrijzing en ontgroening. Zij heeft hierop onder meer op geanticipeerd door (verouderde) woningen te slopen en hiervoor in de plaats minder woningen te realiseren, onder andere aan de Minnegardsweg en in het TLV-project. Bij het realiseren van nieuwbouwwoningen kiest de woningstichting nadrukkelijk voor kwaliteit. Hiervoor worden naast meetbare normen ook gezond verstand normen gebruikt, die meer ingaan op het algehele gevoel bij een woning. Een veel gehoorde vraag is in dat kader: 'Zou mijn eigen vrouw in deze woning willen wonen?' Wat verder opvalt is het oog voor details. In dat kader zijn bijvoorbeeld bij woningen die in de oorspronkelijke stijl teruggebouwd werden dummy schoorstenen geplaatst. Hiermee toont Woningstichting Voerendaal aan dat zij verder kijkt dan het enkel verhuren van woningen. Men wil verantwoordelijkheid nemen voor de woonomgeving.

Woningstichting Voerendaal heeft ook ruim aandacht voor de woonbehoeften van de senioren huurder door levensloopbestendig te bouwen en daar waar mogelijk domotica toe te passen. Woningstichting Voerendaal heeft regelmatig creatieve oplossingen voor volkshuisvestelijke problemen. In dat kader mag het samen met de gemeente ontwikkelde spel 'Passend toewijzen' niet onvermeld blijven. Het spel geeft senioren bewoners tijdig inzicht in hun veranderende woonvraag en het belang hierover tijdig met de woningstichting in contact te treden.

Naast het realiseren van sloopniewbouw heeft de woningstichting tevens aandacht voor de implicaties die de krimp in het werkgebied heeft op de leefbaarheid in wijken en buurten. Woningstichting Voerendaal heeft een bewuste keuze gemaakt om tevens te blijven investeren in de kleine kernen binnen de gemeente Voerendaal.

Onderscheidend is de woningstichting in het feit dat reeds is voldaan aan het Convenant Energiebesparing Huursector. Woningstichting Voerendaal heeft in dat kader grote inspanningen en stappen gemaakt op het gebied van energiebesparing in haar project *Meer met minder*, waarvoor de woningstichting een prijs in ontvangst heeft mogen nemen. Daarnaast zoekt de woningstichting naar innovatievere toepassingen ten aanzien van duurzaamheid. Bijzonder is ook dat zij als kleine corporaties al een complex met een zogenoemde warmtepomp heeft gerealiseerd.

Woningstichting Voerendaal heeft een goede tot zeer goede relatie met de huurdersvertegenwoordiging. Door de korte lijnen met de huurders en de huurdervertegenwoordiging is het mogelijk om optimaal aan te sluiten bij de behoeften van de huurders. Daarin toont de woningstichting zich een open, pragmatische en realistische gesprekspartner. De woningstichting staat dan ook echt open voor de inbreng vanuit huurders, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van beleid.

Vorige visitatie

In 2011 is de eerste en laatste maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Woningstichting Voerendaal op basis van Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties Versie 3.0. Bij deze maatschappelijke visitatie is de periode van 2006 tot en met 2010 beschouwd. Woningstichting Voerendaal scoorde gemiddeld een 6. Daarbij werd opgemerkt dat de corporatie verbeterlagen heeft gemaakt. De klant is meer tevreden, de organisatie professioneler en het vermogen wordt benut voor de realisatie van (nieuwbouw)projecten. De visitatiecommissie ziet dat deze ontwikkeling zich in de periode van 2014 tot en met 2017 heeft doorgezet. De commissie heeft ook de tussenliggende jaren 2011, 2012 en 2013 beoordeeld op bijzondere gebeurtenissen. Deze zijn niet aangetroffen, het beleid van de woningstichting Voerendaal is consistent geweest.

Ondanks het feit dat de visitatiecommissie destijds aan gaf dat de woningstichting reeds verbeterlagen had gemaakt, was er met name ten aanzien van de vermogensinzet ruimte voor verbetering. Op het onderdeel 'Presteren naar vermogen en efficiency' scoorde de woningstichting een onvoldoende (5). De visitatiecommissie was destijds van mening dat de corporatie in haar plannen voor de toekomst gericht zou kunnen sturen op het effectief inzetten van maatschappelijk geld. De visitatiecommissie geeft daarbij aan dat de noodzakelijke professionaliseringsslag is ingezet en onontbeerlijk is, maar dat de uitgaven volgens de prognoses blijven groeien. Voor wat betreft de vermogenspositie ziet de visitatiecommissie een financieel gezonde, maar zuinige corporatie. In vergelijking met de vorige visitatie heeft de woningstichting een zichtbare ontwikkeling laten zien, deze is gestart in 2011. De corporatie heeft een solide financiële positie, verantwoordt haar vermogensinzet en is doelmatig. Deze prestatie is behaald in een tijd waarin tevens investeringen zijn gedaan in onder andere de kwaliteit en de duurzaamheid van de bestaande woningvoorraad en in nieuwbouw. Daarmee kan worden geconcludeerd dat Woningstichting Voerendaal het maatschappelijk geld inmiddels effectief inzet.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie ziet in Woningstichting Voerendaal een goed functionerende, daadkrachtige corporatie. Op een aantal punten zou de woningstichting zich echter verder kunnen verbeteren:

- In het licht van de brede en complexe maatschappelijke opgaven en de omvang van de organisatie zou Woningstichting Voerendaal nog meer waarde kunnen realiseren door de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties en (eventueel) collega-corporaties te intensiveren, structureel te overleggen en strategische allianties aan te gaan.
- In het kader van verregaande externe legitimatie zou Woningstichting Voerendaal kunnen zoeken naar vernieuwende manieren van het betrekken van huurders en andere belanghebbenden. De betrokkenheid van huurders verloopt met name via de huurdersbelangenvereniging, waarbij opgemerkt moet worden dat een aantal leden reeds op leeftijd is en dat het lastig is gebleken om nieuwe huurdersvertegenwoordigers te werven.
- In de gesprekken hebben verschillende belanghebbenden aangegeven zich zorgen te maken over de afhankelijkheid van een 'sterke' directeur-bestuurder en daarmee samenhangend de continuïteit van de organisatie. Woningstichting Voerendaal heeft echter aangegeven dat de continuïteit is geborgd en dat sprake is van een goed functionerend managementteam, waardoor geen sprake is van een noemenswaardig risico. De visitatiecommissie onderschrijft de conclusie van Woningstichting Voerendaal, maar constateert tegelijkertijd dat de zorgen

leven. De commissie adviseert Woningstichting Voerendaal daarom proactief deze zorgen weg te nemen door in voorkomende gevallen meer uit te dragen op welke wijze de continuïteit is geborgd.

Tot slot

De visitatiecommissie is van mening dat Woningstichting Voerendaal als kleine corporatie maatschappelijke prestaties van formaat levert. Deze prestaties worden behaald met een solide organisatie en door het effectief inzetten van het maatschappelijk vermogen. De visitatiecommissie sluit zich derhalve aan bij de boodschap van de huurdersvertegenwoordiging: 'Ga zo door'.

Scorekaart

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

Verklaring prestatievelden:

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

Samenvatting en beoordeling

Woningstichting Voerendaal krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	7,3
Presteren ten aanzien van Governance	7,1

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Voerendaal prestaties levert die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven. Woningstichting Voerendaal anticipeert op de vergrijzing, de ontgroening en de krimp in het werkgebied door het slopen van woningen en het (minder) terugbouwen van levensloopbestendige woningen. Daarnaast heeft Woningstichting Voerendaal als een van de eerste corporaties in Nederland de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector behaald.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,1 De belanghebbenden van Woningstichting Voerendaal zijn unaniem positief over de prestaties van de woningstichting. De belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de relatie en de communicatie met de woningstichting. Woningstichting Voerendaal heeft een ontwikkeling doorgemaakt in de samenwerking met onder andere de gemeente. Opgemerkt wordt dat de samenwerking met belanghebbenden in het werkgebied echter verder geïntensiveerd kan worden.

Presteren naar Vermogen

7,3 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Voerendaal naar vermogen presteert. De woningstichting voldoet aan de normen van de externe toezichthouders ten aanzien van financiële continuïteit. Voor wat betreft doelmatigheid scoort de corporatie beter dan de benchmark. Woningstichting Voerendaal toetst daarbij continu op de aansluiting tussen strategisch voorraadbeleid, portefeuille strategie en de beleidsstukken in het toetsingskader.

Presteren ten aanzien van Governance

7,1 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Voerendaal ten aanzien van 'Governance' voldoet aan de prestaties die van corporaties verwacht mogen worden. De voortgang van de realisatie van de doelstellingen wordt gemonitord aan de hand van het jaarverslag en periodieke rapportages. De Raad van Commissarissen geeft op actieve wijze invulling aan het intern toezicht. De Raad van Commissarissen heeft aandacht voor haar samenstelling en haar functioneren, middels zelfevaluaties, permanente educatie en een profielschets.

1 Profielschets



Werkgebied

Woningstichting Voerendaal is een corporatie met ongeveer 1.120 woningen, die zich als maatschappelijk ondernemer inzet voor de lokale woningmarkt in de Voerendaalse kernen. De gemeente Voerendaal maakt deel uit van het bestuurlijke samenwerkingsverband Parkstad Limburg. De gemeente heeft circa 12.500 inwoners.

Woningbezit

Woningstichting Voerendaal heeft meer dan 1.100 woningen in haar bezit. Van het woningbezit is circa 80% een eengezinswoningen. Het landelijke gemiddelde ligt op 40,8%. Bijna de helft van de woningen is gebouwd voor 1970.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Woningstichting	
	Voerendaal	Landelijk
Eengezinswoningen	79,3	40,8
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11,2	24,8
Meergezinsetagebouw met lift	9,5	15,5
Hoogbouw	0,0	12,3
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0	6,6
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2015), Woningstichting Voerendaal, Aedes

De gemiddelde huurprijs van een sociale huurwoning ligt met €537 boven het landelijke gemiddelde van €515. De verhouding tussen de huur en de maximale toegestane huur ligt echter lager dan het landelijke gemiddelde: 67,6% ten opzichte van 72,1%. Het aantal WWS-punten voor DAEB-woningen, ligt met 165 ruim boven het landelijk gemiddelde van 145 punten. De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de woningen is daarmee goed.

Organisatie

De organisatie van Woningstichting bestaat uit 11 medewerkers, verdeeld over 10,6 fte. De organisatie is opgebouwd uit drie afdelingen, die worden aangestuurd door managers: Wonen, Vastgoed en Financiën. Het dagelijks bestuur is in handen van een directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen, bestaande uit vijf leden.

Samenwerking

Woningstichting Voerendaal vindt het door de verbondenheid met Voerendaal en Parkstad Limburg van belang om te weten wat er speelt in het werkgebied. Woningstichting Voerendaal werkt met samenwerkingspartners aan de (volkshuisvestelijke) opgaven in het werkgebied. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn de huurders, de gemeente Voerendaal, de politie, zorginstellingen en collega-corporaties.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woningstichting Voerendaal wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar (2014 tot en met 2017) worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

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

2.2.1 Regionale opgaven

Provinciale woonvisie Limburg 2011-2015

Een kwalitatief goed passende en betaalbare woningvoorraad die beschikbaar is voor betreffende doelgroepen, wordt met deze visie op korte termijn beoogd door de provincie. Op de langere termijn is het doel om de juiste woning op de juiste plek beschikbaar te hebben. Er is sprake van een kwantitatieve en een kwalitatieve opgave. Thema's die in de visie centraal staan zijn: herstructurering, leefbaarheid, duurzaamheid, levensloopbestendig wonen met welzijn en zorg, huisvesting verblijfsgerechtigden, huisvesting overige doelgroepen en specifieke woningmarktsituaties.

Geactualiseerde Envelop: herstructureringsvisie Parkstad Limburg 2014-2020

De geactualiseerde Envelop voor de periode 2014-2020 geeft beleidsmakers in de regio inzicht in de kwantitatieve transformatieopgave van de regio, gemeenten en stadsdelen, met een doorkijk naar de woongebieden en wijken. Daarmee is het een onderlegger voor de regionale Volkshuisvestingsvisie en de regionale Structuurvisie wonen. Er is niet gekeken naar de kwalitatieve transformatieopgave.

Uit deze herstructureringsvisie blijkt dat er voor de regio sprake is van een onttrekkingsopgave van 3.590 woningen. Voor Voerendaal geldt een opgave van -110 woningen tussen 2014-2020, en -330 woningen als de periode met 10 jaar wordt verlengd (2014-2030). De opgave ontstaat met name door de demografische ontwikkeling.

Structuurvisie wonen Zuid-Limburg 2016

De structuurvisie wonen Zuid-Limburg is in 2016 gezamenlijk opgesteld door achttien Zuid-Limburgse gemeenten. Het doel van de visie is om een excellent woon- en leefklimaat te creëren in Zuid-Limburg, middels een goed functionerende woningmarkt met aantrekkende en elkaar aanvullende woonmilieus. De transformatieopgave van de regio staat centraal. Waarbij het uitgangspunt is, is dat de opgave geen afdwingbaar getal is in de vorm van een bouw- of sloopopgave, maar wel koersbepalend voor de omvang van de woningvoorraad.

Gemeente Voerendaal

Samen bouwen aan wonen in Voerendaal in 2020 – meerjarig volkshuisvestingsplan 2012-2020

Het meerjarig Volkshuisvestingsplan 2020 vormt het beleidskader voor de volkshuisvestingsopgave in Voerendaal. In het plan worden de volgende ontwikkelingen op de woningmarkt benoemd waar de gemeente en Woningstichting Voerendaal middels dit plan, en bijbehorend actieplan, antwoord op willen geven:

- Dalende inwonersaantallen.
- Minder aantal personen per huishouden.
- Toename van het aantal huishoudens dat in 2020 omslaat in afname.
- Dubbele vergrijzing (meer senioren én ouder wordende senioren).
- Steeds minder jongeren.
- Afnemend draagvlak voor voorzieningen.
- Toenemende zorgbehoefte.

Regionale woonvisie Parkstad Limburg 2017-2021 – onderdeel gemeente Voerendaal

De Parkstad gemeenten zijn in 2016 gestart met het opstellen van een regionale woonvisie, waarna iedereen deze regionale visie heeft vertaald naar een lokale visie. De basis voor deze Woonvisie ligt in de gezamenlijk opgestelde *Structuurvisie Wonen Zuid Limburg*. Waar de structuurvisie vooral spelregels bevat voor de kwantitatieve opgave, het onttrekken en toevoegen van woningen aan de voorraad, is de Woonvisie meer gericht op de kwalitatieve opgave in deze voorraad. Het meerjarig Volkshuisvestingsplan is opgegaan in deze woonvisie.

Lokale opgaven uit deze woonvisie die relevant zijn voor Woningstichting Voerendaal, zijn op hoofdlijnen:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen:
 - Op korte termijn is er vraag naar toevoegingen, op lange termijn zal de vraag stagneren.
 - Met name behoefte aan goedkope huurwoningen (tot €600), om te kunnen voldoen aan passend toewijzen.
 - Vraag naar levensloopgeschikte sociale huurwoningen zal toenemen.
- Afstemming wonen en zorg
 - Gemeente beschikt over relatief veel grondgebonden woningen. Welke vaak ruimte bieden om op de begane grond een badkamer en/of slaapkamer te realiseren, maar ook om veel onderhoud vragen.
 - Voerendaal-Kunrade (en in mindere mate Klimmen) beschikken over het grootste voorzieningenniveau van de gemeente. Uitbreiding van het aanbod levensloopbestendige woningen zou in deze kernen geschikt zijn, omdat de nabijheid van voorzieningen voor ouderen een belangrijke voorwaarde voor verhuizing is.
 - Aan de andere kant is de sterke sociale cohesie in kleinere kernen een belangrijke factor voor zorgbehoevenden om er te blijven wonen.
- Urgente doelgroepen
 - De behoefte aan sociale huurwoningen is toegenomen door de komst van vluchtelingen (extra woningbehoefte in Voerendaal van 10 per jaar), waardoor de toekomstige afname van de woningbehoefte minder groot zal zijn dan voorspeld.
- Verduurzaming en energetische prestaties van woningen
 - Streven is om een gemiddeld label B te hebben in de huurvoorraad in 2020. Waarbij de woonlasten bij voorkeur omlaag gaan en minimaal gelijk blijven.
- Inzet voor leefbaarheid

- Met name aandacht voor het vitaal houden van kleine kernen, waar door krimp het voorzieningenniveau terugloopt. In Ransdaal en Ubachsberg is dit het sterkst te zien.

Prestatieafspraken 2017

Woningstichting Voerendaal, huurdersbelangenvereniging Voerendaal en de gemeente Voerendaal hebben in november 2016 de prestatieafspraken 2017 ondertekend. Aan de basis van deze afspraken liggen drie ontwikkelingen die de partijen in overleg onderkennen:

1. Betaalbaarheid en kwaliteit van het aanbod huurwoningen.
2. Duurzaamheid en kwaliteit van de huurwoningen.
3. Sociaal beleid.

De *prestatieafspraken 2017* die voortkomen uit deze ontwikkelingen, gaan in op de volgende onderwerpen: liberalisatie en verkoop, nieuwbouw en aankoop van woningen, betaalbaarheid en bereikbaarheid doelgroep, huisvesting specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid van de woningen, en leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. Deze onderwerpen zijn vervolgens uitgewerkt onder verschillende sub-onderwerpen.

Om de actiepunten uit de prestatieafspraken verder in te vullen zijn vervolgens *procesafspraken 2017* gemaakt, waarin is afgesproken dat de bestuurders van de gemeente Voerendaal, Woningstichting Voerendaal en de huurdersbelangenvereniging in 2017 periodiek in overleg zullen treden.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Naast de regionale en lokale afspraken en visies op het gebied van wonen, heeft Woningstichting Voerendaal met samenwerkingspartners op een aantal specifieke onderwerpen een convenant gesloten:

- Convenant WMO;
- Convenant Netwerkoeverleg sociaal domein Voerendaal.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

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

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,6

Woningstichting Voerendaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft passend toegewezen, ingezet op beschikbaarheid en betaalbaarheid en statushouders gehuisvest.

Voor Woningstichting Voerendaal liggen de opgaven voor het huisvesten van de primaire doelgroep vooral in het passend toewijzen, de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen en het huisvesten van statushouders.

Woningstichting Voerendaal wijst woningen passend toe

Wat betreft de opgaven voor het passend toewijzen van woningen, heeft Woningstichting Voerendaal in de periode 2014-2017 ieder jaar in voldaan aan de geldende wettelijke eisen met betrekking tot het toewijzen van woningen aan de passende inkomensgroep. In de periode van 2014 tot en met 2017 zijn respectievelijk 95,0%, 95,0%, 97,6% en 98,0% van de woningen passend toegewezen.

Woningstichting Voerendaal heeft gewerkt aan beschikbaarheid betaalbare woningen

Woningstichting Voerendaal heeft in overeenstemming met de opgave in de afgelopen jaren gewerkt aan de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen. De woningstichting heeft relatief veel grondgebonden eengezinswoningen in het bezit met een hogere kwaliteit (uitgedrukt in woningwaarderingpunten). Hierdoor komt de betaalbaarheid onder druk te staan. Over de periode van 2014 tot en met 2017 is ongeveer twee derde van de woningvoorraad verhuurd met een huurbedrag in de categorie *goedkoop* en *laag betaalbaar*. Daarnaast wordt de inkomensafhankelijke huurverhoging conform de prestatieafspraken ingezet om doorstroming te stimuleren, zodat er meer woningen beschikbaar komen in de categorie goedkoop en laag betaalbaar.

Naast de inkomensafhankelijke huurverhoging, heeft Woningstichting Voerendaal nadrukkelijk aandacht voor het stimuleren van doorstroming van senioren naar geschiktere (nieuwbouw) levensloopbestendige woningen, zodat er eengezinswoningen voor andere doelgroepen vrijkomen. In dit kader is er een afstudeeronderzoek naar de verhuisgeneigdheid uitgevoerd, op basis waarvan de Woningstichting een plan van aanpak heeft opgesteld. Daarnaast zijn er acties geformuleerd en uitgevoerd naar aanleiding van de Klant Tevredenheidsonderzoek in 2015. Zo is onder andere het 'Passend Wonen'-spel ontwikkeld en gespeeld. Het doel van het spel was senioren tijdig bewust maken van de toekomstige woonvraag. De ervaring leerde immers dat veel senioren te laat aangeven dat zij een andere woningvraag hebben. Met het 'Passend Wonen'-spel, de maatregelen naar aanleiding van het Klant Tevredenheidsonderzoek en de pilot/vernieuwde werkwijze heeft Woningstichting Voerendaal concrete stappen gezet in de bewustmaking van senioren en hun toekomstige woonmogelijkheden. Hierdoor kan Woningstichting Voerendaal gericht werken aan de beschikbaarheid van passende woningen. Daarmee heeft Woningstichting Voerendaal in ruime mate voldaan aan de opgave van het bewust maken van ouderen van de woonmogelijkheden en het faciliteren van doorstroming.

Woningstichting Voerendaal levert extra bijdrage aan opgave huisvesting statushouders

Woningstichting Voerendaal heeft ruim voldaan aan de afspraak met de gemeente om minimaal 4 statushouders te huisvesten per jaar:

Tabel 2.2 Opgave en prestatie Woningstichting Voerendaal in huisvesting statushouders

	Taakstelling	Gehuisveste statushouders
2014	4	13
2015	4	17
2016	4	14
2017	4	10

De gemeente Voerendaal heeft een achterstand in het uitvoeren van de taakstelling opgelopen. De gemeente heeft daarom in coproductie met Woningstichting Voerendaal en de provincie Limburg een plan opgezet om de achterstand in te halen. Hierin is bijvoorbeeld tevens opgenomen dat er nieuwe levensloopbestendige woningen worden gebouwd, zodat ouderen kunnen doorstromen, en er eengezinswoningen vrijkomen voor statushouders. Woningstichting Voerendaal heeft als enige woningcorporatie binnen de gemeente Voerendaal door de huisvesting van deze aantallen statushouders een extra bijdrage geleverd aan de opgave van de gemeente. De gemeente heeft speciaal voor de huisvesting van statushouders 7 woningen gekocht. In deze woningen zijn 32 statushouders gehuisvest. Woningstichting Voerendaal voert het beheer over de woningen.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen



Woningstichting Voerendaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Woningstichting heeft urgente en specifieke doelgroepen gehuisvest.

De opgave voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen ligt voor Woningstichting Voerendaal met name in het aanpassen van woningen en het beschikbaar stellen van woningen aan urgenten.

Werkafspraken over woningaanpassingen komen tot stand in WMO-convenant

De opgave voor Woningstichting Voerendaal was om in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, werkafspraken tot stand te brengen over woningaanpassingen in bestaand bezit van Woningstichting Voerendaal. De gemeente Voerendaal en de Woningstichting Voerendaal hebben een Wmo-convenant 2017-2021 gesloten. Hierin is bijvoorbeeld afgesproken wie welke kosten voor zijn rekening neemt als er woningaanpassingen moeten worden gepleegd. Ook zijn er afspraken gemaakt over de restwaarde.

In de periode 2014-2017 zijn er geen WMO-aanpassingen nodig geweest in huurwoningen van Woningstichting Voerendaal, omdat de gemeente aanstuurt op verhuizen indien verbouwkosten hoger liggen dan de verhuiskostenvergoeding.

Convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal zorgt voor afspraken wonen en zorg

In de prestatieafspraken van 2017 is opgenomen dat Woningstichting Voerendaal zich zal inspannen en indien mogelijk afhankelijk van de diversiteit en ligging van vrijkomende woningen, urgente doelgroepen te huisvesten. Woningstichting Voerendaal en de gemeente Voerendaal streven in de afspraken naar verdere uitwerking van de afspraken in 2017, één en ander in samenspraak met de overige verantwoordelijke organisaties

In overeenstemming met deze opgave is in 2017 het convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal ondertekend, waarin afspraken zijn gemaakt tussen verschillende partijen waaronder de gemeente Voerendaal, Woningstichting Voerendaal, zorgorganisaties en de politie. Daarop aansluitend zijn in de periode van 2014 tot en met 2017 woningen toegewezen via het *Hometeam*, waarin twee huisartsen, een fysiotherapeut en maatschappelijk werk participeren. Het *Hometeam* geeft bij Woningstichting Voerendaal aan of een persoon in aanmerking komt voor een urgentie. Woningstichting Voerendaal stelt in twee complexen 50% van de vrijkomende woningen

beschikbaar voor personen met een urgente huisvestingsbehoefte. Woningstichting Voerendaal voldoet daarmee in ruime mate aan de opgave.

Daarnaast heeft Woningstichting Voerendaal geparticipeerd in *Housing Parkstad*, een samenwerkingsproject met 24-uurs instellingen voor dak- en thuislozen in een tijdelijke opvangvoorziening, die gemotiveerd zijn om weer een toekomst op te bouwen. Woningstichting Voerendaal draagt hiermee bij aan de opgave voor het huisvesten van specifieke doelgroepen.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Woningstichting Voerendaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. Zij heeft zich ingezet voor het verwijderen van asbest en (met succes) het voldoen aan het Convenant Energiebesparing Huursector.

De opgaven voor Woningstichting Voerendaal lagen op het vlak van kwaliteit van woningen en woningbeheer voornamelijk op de thema's asbest en energiebesparing en duurzaamheid.

Woningstichting Voerendaal pakt asbest aan

Om te kunnen voldoen aan het asbestdakenverbod per 2024 hebben de gemeente en Woningstichting Voerendaal afgesproken tot een gezamenlijk plan van aanpak te komen om de problematiek aan te pakken. Vooruitlopend op dit gezamenlijke plan heeft Woningstichting Voerendaal zelf in 2015 alvast besloten om vanaf 1 januari 2016 bij de mutatie te inspecteren op asbest, en te bekijken hoe de asbest verwijderd kan worden. Deze regeling is uitgebreid naar een inspectie van alle woningen van voor 1994, waar alle daken met asbest vervolgens worden verwijderd. Voor de aanpak van asbestdaken heeft Woningstichting Voerendaal tot 2023 €150.000 per jaar opgenomen in de begroting.

Woningstichting Voerendaal voldoet reeds aan het Convenant Energiebesparing Huursector

In november 2016 hebben de woningen van Woningstichting Voerendaal door de oplevering van nieuwbouwprojecten gemiddeld energielabel B. Hiermee wordt voortijds voldaan aan de opgave uit het Convenant Energiebesparing Huursector.

Woningstichting Voerendaal heeft grote inspanningen en stappen gemaakt op het gebied van energiebesparing in haar project *Meer met minder*, waarvoor de woningstichting een prijs in ontvangst heeft mogen nemen. Uiteindelijk heeft het project geresulteerd in het feit dat bijna 90% van de woningen beschikt over energielabel A, B of C. Verschillende woningen die een C-label of lager hebben, zijn niet aangepakt doordat niet alle huurders mee wilden werken of door de aanwezigheid van zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's). Deze woningen worden aangepakt bij mutatie. De kosten voor het project *Meer met minder* zijn niet doorbelast in de huurprijs.

Daarnaast is Woningstichting Voerendaal betrokken bij het samenwerkingsverband tussen 20 corporaties en de provincie Limburg, in het project *Zonnig Limburg*. Binnen het project wordt ingezet op het plaatsen van zonnepanelen. In 2014 is de tweede fase van start gegaan, waarbij de focus onder andere is komen te liggen op huurders van corporaties. Door verschillende ontwikkelingen (warmtewet en afrekening met huurders) zijn er nog geen concrete projecten van de grond gekomen. Woningstichting Voerendaal heeft aan het begin van 2017 een heroverweging op het gebied van het plaatsen van zonnepanelen geaccordeerd. Mede omdat er door steeds meer (markt) partijen duurzaamheidsinitiatieven worden opgestart.

Dienstverlening scoort ruim voldoende in eigen klanttevredenheidsonderzoek

Woningstichting Voerendaal heeft niet deelgenomen aan de Aedes-benchmark voor wat betreft klanttevredenheid. De woningstichting monitort per 'incident' echter de tevredenheid. In het primaire proces is daartoe een klantinformatiesysteem ingericht. Daarin wordt de communicatie met de huurders vastgelegd en de tevredenheid wordt op deze wijze continu gemanaged. Bij alle uitgevoerde opdrachten wordt aan de huurders de mate van tevredenheid gevraagd. Op basis van deze uitkomsten wordt een rapportage met aandachtspunten vanuit de huurders opgesteld. Bij vertrekkende huurders wordt daarnaast een enquête uitgezet. Daarnaast voert Woningstichting Voerendaal eens in de 4 tot 5 jaar een zelfstandig klanttevredenheidsonderzoek uit. Het laatste onderzoek is uitgevoerd in 2015.

Woningstichting Voerendaal scoorde in 2015 een 7,6 voor haar dienstverlening. Daarmee zijn ze iets vooruitgegaan ten opzichte van 2010. Onderdelen die lager scoren dan het gemiddelde zijn meegenomen als aandachtspunten, zoals *wijkbeheer* en *inspraak huurder op beleid van Woningstichting Voerendaal*. Op deze onderdelen scoorde de woningstichting echter nog (ruim) voldoende (respectievelijk 7,1 en 6,4). Woningstichting Voerendaal heeft naar aanleiding van het Klant Tevredenheidsonderzoek acties geformuleerd ten aanzien van de aandachtspunten, die op dit moment worden geoperationaliseerd. Woningstichting Voerendaal gebruikt dit onderzoek voornamelijk voor inventarisatie, informatie en contact.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7

Woningstichting Voerendaal heeft ten aanzien van (des)investeren ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft met name levensloopbestendige woningen gebouwd.

Als het gaat om (des)investeren in vastgoed liggen voor Woningstichting Voerendaal de opgaven in het reduceren van de kwantitatieve opgave gekoppeld aan de nieuwbouw van levensloopbestendige woningen, en de beschikbaarheid van betaalbare woningen.

Woningstichting Voerendaal reduceert kwantitatieve en kwalitatieve opgave

Met het oog op de bevolkingskrimp heeft Voerendaal een kwantitatieve krimpopgave. Woningstichting Voerendaal anticipeert hierop door aantallen (verouderde) woningen te slopen en hiervoor in de plaats minder (met name) levensloopbestendige woningen te realiseren, onder andere aan de Minnegardsweg en in het TLV-project.

Zoals blijkt uit onderstaand overzicht zijn de opgaven als benoemd in het Volkshuisvestingsplan of de prestatieafspraken grotendeels behaald.

Tabel 2.3: (Herstructurerings)opgave en realisatie Woningstichting Voerendaal

Project	Opgave sloop	Prestatie sloop	Opgave nieuwbouw	Prestatie nieuwbouw
Minnegardsweg	23	23	22	22
TLV-gebied	68	58	50	44
OLV-locatie Kunrade	n.v.t.	n.v.t.	22	20
't Veldje en Houtstraat	n.v.t.	n.v.t.	20	n.n.b. ⁶

Daarnaast blijkt uit bovenstaand overzicht dat Woningstichting Voerendaal zich conform de opgave heeft ingezet om nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendig inclusief domotica te realiseren:

⁶ De prestatieafpraak betreft het uitwerken van een plan voor de realisatie van 20 woningen. Woningstichting Voerendaal werkt aan een plan voor de invulling en de ontwikkeling van de locatie 't Veldje en de Houtstraat/dr. Poelstraat

het aantal levensloopbestendige woningen in de woningvoorraad groeide van 36 naar 62 woningen. De prestatie bij sloop in het TLV-gebied is 10 woningen lager dan de opgave. Het verschil is veroorzaakt door protesten en weerstand van bewoners. Deze 10 woningen 'leveren', bij het doorgaan van de plannen, na herbouw 6 extra nieuwbouwwoningen op.

Sloop en verkoop worden tegen het licht gehouden in het kader van beschikbare betaalbare huurwoningen

In de prestatieafspraken 2017 is opgenomen dat Voerendaal de beschikbare voorraad betaalbare huurwoningen opnieuw tegen het licht gaat houden en de sloop van goedkope woningen, daar waar mogelijk, opnieuw gaat beoordelen. In de periode 2014-2016 heeft Woningstichting Voerendaal 58 woningen in het kader van het TLV-project gesloopt, na een studie naar behoud via renovatie. Op deze manier zijn de te slopen woningen tegen het licht gehouden, maar uiteindelijk toch gesloopt.

Daarnaast is, ook met het oog op beschikbare geschikte betaalbare woningen, in dezelfde prestatieafspraken opgenomen dat de voorgenomen verkoop van 13 woningen aan het Laurentiusplein in ieder geval tot na 2018 wordt uitgesteld. Er is tot nu toe voldaan aan deze opgave (in 2017 zijn 0 woningen verkocht). Over de periode van 2014 tot 2017 is gemiddeld één woning per jaar verkocht. Het beperken van de verkoop draagt bij aan het behouden van de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten



Woningstichting Voerendaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. Woningstichting heeft aandacht voor de kleine kernen en voor het voorkomen van huisuitzettingen.

Wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten heeft Woningstichting Voerendaal een opgave in het handhaven van leefbaarheid van wijken en buurten, het voorkomen van huisuitzettingen en huurachterstanden, en buurtbemiddeling.

Woningstichting Voerendaal investeert ook in kleine kernen

Een opgave is het blijven investeren in leefbaarheid van wijken en buurten, met name in kleinere kernen waar weinig tot geen voorzieningen zijn. In dit kader is Woningstichting Voerendaal betrokken bij een onderzoek van de gemeente naar het krimpvraagstuk, omdat wonen en leefbaarheid hierbij sterk samenhangen.

Verder is het uitgangspunt van Woningstichting Voerendaal om mogelijkheden te benutten voor extra woningen in Ubachsberg, Klimmen en Ransdaal. Ook als daarom in Voerendaal en Kunrade extra woningen onttrokken moeten worden. Een voorbeeld hiervan is het besproken project Minnegardsweg in Ubachsberg.

Huurachterstanden, huisuitzettingen en multiproblematiek

Om huurachterstanden en huisuitzettingen zoveel mogelijk te verminderen en voorkomen, zijn in er 2017 werkafspraken gemaakt in het convenant Netwerkoeverleg Sociaal Domein Voerendaal. Woningstichting Voerendaal heeft dit convenant ondertekend.

Een aanvullend convenant omtrent uitstel van betaling bij huurachterstand heeft Woningstichting Voerendaal bewust niet getekend. De voornaamste reden is dat de Woningstichting zelf actief beleid voert op huurachterstand, waarin actief en snel met de huurder wordt gesproken en gehandeld nadat betaling is verzuimd. In de praktijk is gebleken dat deze aanpak werkt en dat er

sprake is van zeer lage achterstanden (0,2%) en geen huisuitzettingen. Woningstichting Voerendaal heeft daarnaast een benchmark onderzoek uit laten voeren door een externe bureau. Het onderzoek toont aan dat de woningstichting een sociaal en financieel effectieve huurincasso voert. Woningstichting Voerendaal argumenteert daarom dat in het convenant opgenomen maatregelen, zoals uitstel van betaling, alleen maar meer achterstanden in de hand werkt. Daarnaast heeft Woningstichting Voerendaal behoefte aan concretere afspraken omtrent huurders met multi-problematieken. De afspraken zijn in het convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal ook geconcretiseerd. Toch blijkt uit de toelichting van de Woningstichting dat de geheimhoudingsplicht een lastig punt blijft voor de samenwerking en echt verdere concretisering van afspraken en de aanpak.

Partijen zijn in gesprek over buurtbemiddelingssysteem

Omdat de geschillen tussen inwoners onderling steeds verder toenemen, heeft Woningstichting Voerendaal het idee aangedragen om een buurtbemiddelingssysteem op te zetten. Het buurtbemiddelingssysteem is geïnspireerd op het systeem en de ervaringen in Kerkrade. De gesprekken rondom de wenselijkheid, aanpak en rollen tussen de gemeente en corporatie zijn afgerond en inmiddels is het systeem ingevoerd.

Overige opgaven

Overige opgaven in het kader van kwaliteit van wijken en buurten van de Woningstichting zijn de invulling van het middenterrein van het TLV-project, en de beoordeling met betrekking tot ondergrondse restafvalinzameling.

Woningstichting Voerendaal heeft in 2014, 2015 en 2016 invulling gegeven aan het verzoek van de bewonersorganisatie St. Barbara om deze te ondersteunen bij het indienen van een prijsvraag omtrent leefbaarheid van Ons Limburg, voor het inrichten van het middenveldje. De prijsvraag is alle jaren niet gewonnen. De bewoners blijven trekker van het project, en over de invulling van het middenveldje vindt momenteel overleg plaats.

Verder is afgesproken dat bij renovatie een beoordeling zal plaatsvinden of ondergrondse restafvalinzameling vanuit het oogpunt 'gebruiksgemak' en/of 'het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de openbare ruimte' nodig c.q. wenselijk is. Woningstichting Voerendaal installeert nu bij alle grote projecten (nieuwbouw en renovatie) ondergrondse containers. Ook voeren medewerkers van Woningstichting Voerendaal inspecties uit om de kwaliteit van de leefomgeving te bewaken. Hierdoor gaat Woningstichting Voerendaal verder dan de afspraak met de gemeente om de kwaliteit van buurten en wijken te verhogen.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Businessplan 2011-2014: wonen om lang te genieten van het leven

Het ondernemingsplan van Woningstichting Voerendaal over de periode 2011-2014 zet in op duurzaamheid in alle facetten, wat betreft: de organisatie, relatie met huurders, aanpassingen van het bezit, positiebepaling te midden van maatschappelijke ontwikkelingen als krimp en verzelfstandiging van corporaties.

De opgaven die geformuleerd zijn in dit businessplan zijn:

- Ouder wordende huurdersgroep;
- Mee veranderend woningbezit;
- Energieprestatie wordt belangrijker;
- De dienstverlening verschuift;
- De woningmarkt in Voerendaal stelt bijzondere eisen.

Daarnaast wordt concreet waar Woningstichting Voerendaal de komende jaren voor staat, om de duurzame ambities waar te maken:

- Sensibiliseren van de huurders ten aanzien van hun toekomstige woonwensen;
- Blijven ontwikkelen van klantcommunicatie;
- Aanpassen van het woningbezit door renovatie, nieuwbouw en sloop;
- Uitvoeren van een energieproject om het energielabel van alle woningen minimaal op niveau C te brengen;
- Blijven investeren in dienstverlening;
- Alert blijven op overheidsmaatregelen ten aanzien van de positie van woningcorporaties;
- Realiseren van betaalbare en passende huurwoningen voor de doelgroepen, investeren in dure huur/ en koopwoningen ter financiering van de onrendabele top en incidenteel investeren in gebouwen als scholen, bibliotheken, sporthallen e.d. ter bevordering van de leefbaarheid;
- Versterken van de contacten met zorg verlenende instanties;
- Versterken van contacten met de gemeente met het oog op de kwaliteit van de Voerendaalse samenleving.

2.4.2 Ondernemingsplan 2015-2019: wonen om te genieten van het leven

Woningstichting Voerendaal werkt aan het uitvoeren van haar missie:

“Woningstichting Voerendaal wil adequate huisvesting bieden in de Voerendaalse huurwoningmarkt en aangrenzende werkgebieden. Woningstichting Voerendaal wil dat bereiken door woonruimte met een passend serviceniveau aan te bieden aan de primaire doelgroep. Daarnaast wil Woningstichting Voerendaal ook dat onze huurders woongenot en verbondenheid met hun (t)huis en omgeving ervaren.”

Woningstichting Voerendaal heeft de volgende ambities geformuleerd in het Ondernemingsplan 2015-2019:

- Leveren van goede en betaalbare woningen;
- Een goede en betrouwbare samenwerkingspartner zijn;
- Een goede en betrouwbare werkgever zijn;
- Bouwen aan de toekomst, over gemeentegrenzen kijken;
- Financiën, solide basis inzetten voor nieuwbouw, krimpoppaven en verkoop.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft opgesteld voor de maatschappelijke prestaties en deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording van de ambities, haar actieve inspanningen om de ambities en doelen te bereiken en de aansluiting van ambities op signalen uit de omgeving.

Woningstichting Voerendaal heeft beide ondernemingsplannen die van kracht waren in de periode van 2014 tot en met 2017 mede gebaseerd op een analyse van de externe ontwikkelingen en opgaven, gezien vanuit verschillende niveaus (nationaal, regionaal, lokaal). Voortvloeiend uit deze opgaven, komen vervolgens de ambities en waar mogelijk een vertaling naar concrete acties. Daarnaast wordt er in het ondernemingsplan 2015-2019 teruggeblikt op de doelstellingen uit het ondernemingsplan van 2011-2014, en worden kansen en bedreigingen in beeld gebracht. Hiermee heeft Woningstichting Voerendaal de ambities onderbouwd aan de hand van de opgaven.

Het eigen klanttevredenheidsonderzoek van Woningstichting Voerendaal diende als onderlegger voor het businessplan 2011-2014. De bredere externe opgaven heeft zij in dit businessplan zelf geïdentificeerd en geformuleerd. Het Volkshuisvestingsplan 2020, waarin de externe opgaven voor het werkgebied zijn vertaald, is eveneens als kader gebruikt, met name voor de krimpopgave. Voor het ondernemingsplan 2015-2019 zijn het Volkshuisvestingsplan 2020 en het klanttevredenheidsonderzoek van Woningstichting Voerendaal de onderleggers geweest.

Woningstichting Voerendaal heeft bij het bepalen van haar ambities tevens goed gebruik gemaakt van het perspectief van haar belanghebbenden. Door onder meer het gesprek aan te gaan met de huurdersbelangenvereniging, bewonerscommissie, de gemeente en de individuele bewoners is bereikt dat de ambities tevens aansluiten op de lokale behoefte. Door ook de uitkomsten van het eigen klanttevredenheidsonderzoek onder huurders mee te nemen, en de huurdersbelangenvereniging te betrekken bij het uitstippelen van beleid en mee denken over de dienstverlening, wordt aangesloten op relevante signalen uit de omgeving.

Een voorbeeld van een passende ambitie is de sloop van 58 woningen in het TLV-project. Door minder woningen (50) terug te bouwen, wordt een relatie gelegd tussen de krimpopgave en de beschikbaarheid van betaalbare levensloop bestendige woningen.

Uit de documenten en interviews blijkt tevens dat de ambities en doelstellingen ambitieus zijn te noemen. Een voorbeeld hiervan is de inspanning die Woningstichting Voerendaal levert op het bereiken van haar energieambitie, door in 2016 al te voldoen aan het Aedes convenant Energiebesparing huursector, met een gemiddeld energielabel B.

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat Woningstichting Voerendaal ambities heeft geformuleerd en nastreeft in haar beleid die passen bij de externe opgaven. Zonder daarbij de toekomst en duurzaamheid van acties voortkomend uit de ambities uit het oog te verliezen. Op basis van de onderbouwing van de ambities, de actieve inspanning om de ambities te bereiken en de aansluiting op signalen uit de omgeving zijn pluspunten toegekend.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven. Omdat de visitatie een aangesloten periode van vier jaar betreft, zijn ook de tussen de twee visitaties liggende jaren 2011, 2012 en 2013 beoordeeld op bijzondere gebeurtenissen. Deze zijn niet aangetroffen. Het beleid en prestaties waren consistent en in lijn met het beleidsplan voor de periode 2011 en 2014. Dit laatste jaar valt overigens in de huidige visitatieperiode.

Tabel 2.4 Presteren naar Opgaven en Ambities

Tabel 2.4.4 Testeren naar Opgaven en Ambities				
Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,5
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,6	7,3	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7			
(Des)investeren in vastgoed	7			
Kwaliteit van wijken en buurten	7			
Ambities in relatie tot de opgaven	8		25%	

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

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

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

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

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

3.3 Beoordeling

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

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Tabel 3.1 Presteren volgens belanghebbenden					
Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer	
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					
Huisvesten van de primaire doelgroep	9	8	8	8,3	8,1
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	9	8	8	8,3	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	9	8	7	8	
(Des)investeren in vastgoed	9	8	8	8,3	
Kwaliteit van wijken en buurten	8	6,5	8	7,5	
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie					
Relatie en communicatie	9	7	8	8	
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie					
Invloed op beleid	9	7,5	8	8,2	
Gemiddeld					8,1

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,3

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een zeer goed. Zij geven aan dat de woningstichting voldoende aandacht heeft voor de primaire doelgroep

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woningstichting Voerendaal er voor zorgt dat er voldoende keuze is voor iedere doelgroep. Als kanttekening wordt aangegeven dat het aantal sociale huurwoningen binnen de gemeente een probleem kan worden, maar dat Woningstichting Voerendaal daar niet veel aan kan doen. Van oudsher is er veel particulier woningbezit en het aantal bouwlocaties is beperkt. Een ander aandachtspunt is de huurprijsontwikkeling. Er is waardering voor het feit dat Woningstichting Voerendaal in 2017 de huren weer minder heeft verhoogd dan maximaal is toegestaan. Toch vormt voor een grote groep senioren met een klein pensioen of alleen AOW de huur een flink bedrag. De huurdersvertegenwoordiging spreekt tevens haar waardering uit voor het feit dat Woningstichting Voerendaal het verduurzamen van de woningvoorraad heeft uitgevoerd zonder huurverhoging. De huurders hebben immers een voordeel door de lagere woonlasten.

De gemeente geeft aan dat Woningstichting Voerendaal goed aandacht heeft voor de primaire doelgroep. Woningstichting Voerendaal investeert onrendabel in de woningvoorraad en de leegstand is beperkt. De huren zijn bovendien betaalbaar en de woningen zeer gewild.

De overige belanghebbenden hebben, voor zover zij het kunnen beoordelen, aan dat Woningstichting Voerendaal zich goed inzet voor de mensen met een laag inkomen. De indruk bestaat ook dat mensen graag in Voerendaal willen wonen in een woning van de woningstichting. Daarnaast doet Woningstichting Voerendaal goed mee aan de uitvoering van het regionale woonruimteverdeelsysteem.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,3

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een zeer goed. Woningstichting heeft aandacht voor de huisvesting en de doorstroming van senioren.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woningstichting Voerendaal zich goed inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij geeft echter aan dat het lastig is senioren te laten doorstromen omdat men niet tijdig nadenkt over de noodzaak van een aangepaste woning. De huurdersvertegenwoordiging is te spreken over onder andere het spel dat Woningstichting Voerendaal heeft ontwikkeld om ouderen op het belang van vroegtijdig plannen van de woonvraag te wijzen.

De gemeente geeft aan dat door het bouwen van nieuwe projecten doorstroming wordt gerealiseerd. Woningstichting Voerendaal heeft daarnaast veel projecten die inspelen op de behoefte aan levensloopbestendige woningen. Door de ondertekening van het convenant Housing Parkstad spant de woningstichting zich ook goed in om urgente doelgroepen te huisvesten.

De overige belanghebbenden geven aan dat Woningstichting Voerendaal zich goed inzet voor de huisvesting van met name ouderen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8

De belanghebbenden waarderen de prestatie van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed. Zij geven aan dat de kwaliteit van de woningen goed is en dat de woningstichting zich echt heeft ingezet voor het behalen van gemiddeld label B.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de woningen van Woningstichting Voerendaal er goed bij staan en de woningen tijdig worden onderhouden. Als positief wordt benoemd dat Woningstichting Voerendaal een prijs heeft ontvangen voor de prestaties ten aanzien van energie & duurzaamheid: het woningbezit van Woningstichting Voerendaal heeft reeds gemiddeld een label B. Bij nieuwbouwprojecten wordt alles naar behoren aangelegd en onderhouden. De kwaliteit van nieuwbouw is hoog.

De gemeente geeft aan dat Woningstichting Voerendaal woningen bouwt met een goede bouwkwiteit en uitstraling. Deze woningen zijn bovendien bereikbaar voor de doelgroep. Voor wat betreft duurzaamheid geeft de gemeente Voerendaal aan dat de woningstichting zich goed heeft ingezet voor het bereiken van gemiddeld label B. Daarbij heeft men innovatieve projecten uitgevoerd, bijvoorbeeld met warmtepompen.

De overige belanghebbenden geven eveneens aan dat de kwaliteit waarmee Woningstichting Voerendaal bouwt over het algemeen hoog is. Men heeft daarnaast, zeker voor een kleine corporatie, interessante investeringen gepleegd op duurzaamheid.

De overige belanghebbenden geven een positief beeld van de dienstverlening. Woningstichting Voerendaal doet het zeer goed als het gaat om attitude en dienstverlening. De eigen ervaringen van de belanghebbenden zijn eveneens zeer goed. Een kanttekening is dat er regelmatig onduidelijkheid was over de verantwoordelijkheden van huurder en verhuurder bij het verhelpen van storingen of gebreken. Bijvoorbeeld bij het overschilderen na een lekkage of bij klimaatproblemen in een ruimte. Hier is inmiddels structureel overleg over gevoerd, zodat er duidelijkheid is.

(Des)investeren in vastgoed

8,3

De belanghebbenden waarderen de prestatie van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van (des)investeren met een zeer goed. Zij geven aan de woningstichting investeert in de gemeente, met verschillende projecten.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woningstichting Voerendaal in de afgelopen jaar veel heeft gebouwd: zoals een appartementencomplex in Klimmen, het TLV project, Kunrade en Minnegardsweg. Woningstichting Voerendaal heeft besloten om bij het TLV te slopen (met weerstand), maar heeft daar een heel mooi project teruggebouwd. De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Woningstichting Voerendaal divers bouwt. Een positief punt is dat de woningen allen zijn voorzien van een eigen parkeerplaats.

De gemeente Voerendaal is eveneens positief. Woningstichting Voerendaal heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in nieuwbouw, al dan niet in combinatie met sloop. Er zijn renovaties uitgevoerd en er is een aantal bouwprojecten gerealiseerd.

De overige belanghebbenden geven aan dat Woningstichting Voerendaal goed heeft ingezet op vernieuwing van het woningbezit, waarbij kwaliteit een speerpunt is. Men is ook zeer vastgoed gestuurd en heeft op die wijze onderhoud en renovatie goed vormgegeven.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,5

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Voerendaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een goed. De woningstichting draagt zorg voor een prettige leefomgeving. De gemeente geeft echter aan dat de woningstichting zich rechtlijnig toont.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woningstichting Voerendaal doet wat zij kan doen. Als verhuurder zijn de mogelijkheden echter beperkt. Als er zich dan problemen voordoen handelt Woningstichting Voerendaal direct. Woningstichting Voerendaal spreekt huurders ook goed aan op overlast en tuinonderhoud. Men heeft een 'zero tolerance'-principe dat aanspreekt bij de HBV.

Bij de gemeente is sprake van een dubbel gevoel met betrekking tot de prestaties ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten. Enerzijds zet Woningstichting Voerendaal in op de handhaving van de fraaie uitstraling van straten en tuinen. Anderzijds is men door het 'zero tolerance'-beleid rechtlijnig bij het handhaven en toont men minder begrip voor mensen met een andere standaard over het aanzicht van hun tuin. De gemeente ziet echter ook positieve punten in deze rechtlijnige houding. Men ziet weinig door de vingers, waardoor de buurten een goede uitstraling hebben.

Om de samenwerking verder te verbeteren zijn in de Prestatieafspraken 2018 afspraken gemaakt over het aspect leefbaarheid. Hierbij is afgesproken dat Woningstichting Voerendaal investeert in leefbaarheid door in te zetten op buurtbemiddeling. Daarnaast trekken gemeente en de woningstichting samen met andere netwerkpartners op in de uitvoering van het convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein.

De overige belanghebbenden geven aan dat de wijken van Woningstichting Voerendaal 'er goed bijliggen', met een verzorgde indruk. Daarbij wordt opgemerkt dat het tevens een pluspunt van het werken in de gemeente Voerendaal, waar weinig sociale problematiek en verloedering speelt.

3.3.2 Relatie en communicatie

8

De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Woningstichting Voerendaal met een goed. Zij geven aan dat er sprake is van een prettige samenwerking en korte lijnen.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de contacten met Woningstichting Voerendaal heel goed is, waarbij sprake is van korte lijnen. Er is vier keer per jaar formeel overleg, ieder kwartaal. Minimaal één overleg wordt bijgewoond door een commissaris. Er is intensief contact met de directeur-bestuurder, deze is heel open en maakt nergens een geheim van. De communicatie verloopt perfect en is transparant. Men informeert elkaar en is sterk op elkaar betrokken. Daarnaast is de directeur-bestuurder consequent richting de huurders. De huurdersvertegenwoordiging werkt dan ook prettig samen met de directeur-bestuurder.

De gemeente Voerendaal geeft aan dat de samenwerking en relatie de laatste twee jaar aanzienlijk beter loopt dan in het eerste jaar van de visitatieperiode, die vier jaar terugkijkt. In het eerste jaar was regelmatig sprake van een te zakelijke relatie en communicatie. De verhoudingen zijn nu constructiever, er is ook meer strategisch overleg. Het strategisch overleg is weliswaar op initiatief van de gemeente ingevoerd, maar de woningstichting stond en staat er goed voor open. Er wordt een goede balans gevonden tussen zakelijk en pragmatisch. Het overleg over een onderwerp begint bijvoorbeeld meestal formalistisch, gericht op beleid en uitgangspunten, maar eindigt ook bijna altijd zeer pragmatisch. Men boekt samen resultaten.

De overige belanghebbenden geven aan dat er sprake is van een fijne werkrelatie. Het wordt erg gewaardeerd dat de bestuurder heel duidelijk is. Daarnaast is het fijn dat er een open houding is om met elkaar in gesprek te gaan. Hierdoor kunnen zaken makkelijk worden besproken. Er is in de samenwerking ook sprake van een groot oplossend vermogen. Een aandachtspunt bij de communicatie is dat niet altijd tijdig over werkzaamheden wordt gecommuniceerd. Hierdoor komt het voor dat de bewoners worden geconfronteerd met geluidsoverlast. Als de belanghebbende eerder op de hoogte was gesteld, dan had men bijvoorbeeld een uitje kunnen plannen op die dag.

3.3.3 *Invloed op beleid*

8,2

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Woningstichting Voerendaal met een goed. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan echt betrokken te worden bij het beleid.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woningstichting Voerendaal echt vraagt om inbreng op het beleid. Woningstichting Voerendaal staat echt open voor inbreng en maakt zich bijvoorbeeld zorgen als de huurdersvertegenwoordiging een aantal weken niet is gesproken. De huurdersvertegenwoordiging kan overigens altijd binnen lopen. Het beeld is dat Woningstichting Voerendaal meedenken zeer op prijs stelt, onder andere bij het vormgeven van het gezamenlijke overleg. De voorzitter van de HBV stelt samen met de directeur-bestuurder de agenda voor de overleggen samen. De voorzitter van de huurdersvertegenwoordiging heeft ook als huurder een sloopprocedure meegemaakt, waarin Woningstichting Voerendaal de huurder eveneens echt betrof.

De gemeente en de woningstichting zijn op diverse beleidsterreinen met elkaar in gesprek. Woningstichting Voerendaal heeft tevens samen opgetrokken met de gemeente bij de totstandkoming van het Volkshuisvestelijke Plan 2012-2016 (VHP). Op het gebied van statushouders en WMO is er eveneens sprake van samenwerking/afstemming.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Woningstichting Voerendaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 *Goede punten*

Huurdersvertegenwoordiging

- Woningstichting Voerendaal is echt open naar de HBV: overal bij betrekken, overal over informeren.
- Woningstichting Voerendaal geeft echt duidelijkheid naar de huurder: Voorbeeld bij sloop, echt huisbezoeken. Woningstichting Voerendaal staat echt dichtbij de huurder. De directeur-bestuurder komt uit Voerendaal, dus de lokale binding is heel sterk. Dat wat je mag verwachten van een kleine corporatie, komt ook terug.
- Woningstichting Voerendaal heeft financieel de zaken op orde.

Gemeente

- Woningstichting Voerendaal maakt een positieve verandering in de samenwerking door.

- Woningstichting Voerendaal realiseert mooie projecten en investeert veel in levensloopbestendige woningen. Daarbij realiseert de woningstichting een mooie kwaliteit in het ontwerp.
- Woningstichting Voerendaal heeft een goed oog voor de gebouwde omgeving.
- Woningstichting Voerendaal heeft een goed beeld van de opgave, ook in de kleinere kernen.

Overige belanghebbenden

- Woningstichting Voerendaal zet zich altijd in voor een goede oplossing. Soms lukt dit echter niet, maar de bewoners hebben hier uiteraard ook een rol in.
- Woningstichting Voerendaal neemt haar verantwoordelijkheid ook bij lastige zaken. Men loopt er niet voor weg.
- Woningstichting Voerendaal zet zich in voor het opknappen van de panden, met name de entree. Opgemerkt wordt dat het wel jammer is dat dit slechts enkele, zichtbare meters, in het pand betreft.
- Woningstichting Voerendaal heeft de sfeer om de panden heen goed opgepakt.
- Woningstichting Voerendaal heeft een duidelijk eigen geluid en eigen opvattingen.
- Woningstichting Voerendaal is niet bang zaken op te pakken, ze hebben lef.
- Woningstichting Voerendaal is een van de betere corporaties op volkshuisvestelijk gebied.
- Woningstichting Voerendaal heeft goed op het vermogen gepast en het vermogen goed ingezet.
- Woningstichting Voerendaal toont duidelijkheid in wat men doet.

3.4.2 Verbeterpunten:

Huurdersvertegenwoordiging

- Geen punten, het loopt goed

Gemeente

- Woningstichting Voerendaal lijkt op 'safe' te spelen bij nieuwe projecten. De indruk bestaat dat men nog ruimte heeft voor verbetering, vooral in het kader van de vergrijzing heeft de gemeente de indruk dat er nog meer gezocht kan worden naar creatieve oplossingen door Woningstichting Voerendaal. De gemeenten denkt hier overigens graag ook bij mee.
- Woningstichting Voerendaal zou de aansluiting bij anderen in de regio/werkgebied kunnen verbeteren. Men komt over als 'einzelfgänger'

Overige belanghebbenden

- De kwaliteit van de ondersteunende dienstverlening kan soms beter. Er is regelmatig sprake van vieze vloeren. Daarnaast is het lastig om de glazen te wassen, met name indien ramen heel hoog zitten.
- Woningstichting Voerendaal zou de afhankelijkheid van de directeur bestuurder moeten verminderen. Vanuit governance is het eveneens niet wenselijk dat de bestuurder diverse, te gescheiden, rollen oppakt vanwege de beperkte personele bezetting binnen Woningstichting Voerendaal.
- Woningstichting Voerendaal zou de communicatie moeten verbeteren en de houding richting de buitenwereld aan moeten passen. Hierdoor kun de corporatie beter uitleggen welke, veelal goede, zaken Woningstichting Voerendaal oppakt.

3.4.3 Hebt u een boodschap voor Woningstichting Voerendaal?

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

Huurdersvertegenwoordiging

- Doorgaan zoals ze nu werken, houdt dat vol.

Gemeente

- Probeer de afhankelijkheid van de directeur bestuurder te verminderen in uitvoering en exposure. Deze heeft een enorme toewijding en loyaliteit, maar wat als hij onverhoopt wegvalt?
- Blijf de verbeterde communicatie de nodige aandacht geven om de duidelijke verbetering vast te houden. Hierdoor is het ook mogelijk meer als partners samen te werken. Er liggen immers voldoende opgaven waar de gemeente, woningstichting en de maatschappelijk partners samen voor aan de lat staan.
- Geef het sociaal domein meer aandacht.

Overige belanghebbenden

- Bouw voor starters met lage huren, zodra de kans zich voordoet. De verwachting is dat Woningstichting Voerendaal dat zal doen, maar de bouwmogelijkheden zijn beperkt.
- Intensiveer de samenwerking. Hoewel de samenwerking op dit moment op zich prima verloopt is de samenwerking echter incident gedreven en daarmee te afhankelijk van de persoon die je treft. Door structureel met elkaar in overleg te gaan, doe je meer recht aan de goede punten in de samenwerking. Daarnaast is het makkelijker de verbeterpunten op te pakken en de kwaliteit te verbeteren.
- Voeren regelmatig overleg met betrekking tot de maatschappelijke vraagstukken die spelen. Hierbij kunnen dan ook de andere maatschappelijke partijen waarmee Cicero contact heeft worden betrokken.
- Verwerk de overlegpunten in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst.
- Laat zien met wie je strategische allianties wilt aangaan. Ga daarom ook een verdere samenwerking met Wonen Zuid aan. Het is op die wijze ook makkelijker om uit het isolement te komen.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie.

Woningstichting Voerendaal voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking van de normen voor de financiële ratio's vanuit de externe toezichthouders en de actieve hantering van een solide beleid waarmee de financiële ratio's zijn behaald.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Woningstichting Voerendaal

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit	> 20%	61%	65%	63%	59%
ICR	> 1,4	3,6	3,4	3,6	3,5
DSCR	> 1,0	2,1	2,1	2,2	2,1
Loan to Value	< 75%	41%	39%	42%	37%

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Woningstichting Voerendaal voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 ruim aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Woningstichting Voerendaal voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate aan de norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Woningstichting Voerendaal voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Woningstichting Voerendaal voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate aan de norm.

Beoordeling

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Voerendaal beschikt over een solide, financiële positie. De woningstichting voldoet in ruime mate aan de normen voor de financiële ratio's vanuit de externe toezichthouders. De Autoriteit Woningcorporaties geeft in de Oordeelsbrief aan dat er geen aanleiding is tot het doen van interventies. Ook de accountant ziet geen redenen voor zorgen over de financiële positie.

De grondslagen voor haar financieel beleid heeft Woningstichting Voerendaal beschreven in het Reglement Financieel Beleid en Beheer. In het reglement staat omschreven dat het borgen van de financierbaarheid in de ogen van de toezichthouders WSW het uitgangspunt is. Woningstichting Voerendaal heeft ook de normen het WSW opgenomen in haar eigen sturing en hanteert op onderdelen zelfs strengere normen. In het reglement wordt ook een duidelijke relatie gelegd met de volkshuisvestelijke doelen van Woningstichting Voerendaal. Duidelijk is aangegeven waar men wel en niet in investeert.

Woningstichting Voerendaal beschikt over een investerings-, treasury- en beleggingsstatuut. Als onderdeel van haar beleid maakt Woningstichting Voerendaal gebruik van scenario- en risicoanalyses op project- en op organisatieniveau. De accountant geeft in de management letter aan dat Woningstichting Voerendaal deze onderdelen goed hanteert.

Woningstichting Voerendaal stuurt om haar financiële positie te bewaken op kasstromen. Voor het bepalen van de bedrijfswaarde worden de toekomstige exploitatiekasstromen per kasstroom genererende eenheid contant gemaakt naar ultimo verslagjaar. Deze parameters sluiten aan bij de algemene parameters die door WSW en Aw worden voorgeschreven.

Uit het voorgaande blijkt dat Woningstichting Voerendaal de gunstige vermogenspositie heeft bereikt via een solide financieel beleid dat men bovendien al jaren voert. Dit is voor de visitatiecommissie, in combinatie met de goede scores op de kengetallen, reden twee pluspunten toe te kennen. Het oordeel wordt dan: 8.

4.3 Doelmatigheid



Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast is een pluspunt geconstateerd voor het kostenbewustzijn. Het oordeel wordt hierdoor: 7.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Woningstichting Voerendaal

	Corporatie				Referentie:
	2014	2015	2016	2017	2016 ⁷
Netto bedrijfslasten	921	853	790	758	787
Personeelskosten per fte	78.426	83.639	78.425	78.530	77.000
Aantal VHE per fte	103	105	106	106	106

Bron: Woningstichting Voerendaal, Corporatie in Perspectief (2017)

Uit de tabel blijkt dat Woningstichting Voerendaal ten opzicht van de referentie in de Aedes-benchmark vergelijkbare kosten heeft. De referentie bestaat uit de groep van kleine corporaties (xs). De personeelskosten per fte liggen iets hoger dan bij de referentie het geval is. Dit verschil wordt grotendeels verklaard door het relatief hoge aandeel werknemers met een academische opleiding. Het aantal VHE per fte ligt rond het gemiddelde van dat van de referentie. Ook moet worden bedacht dat Woningstichting Voerendaal met ongeveer 1.100 VHE aan de onderkant van de referentiegroep (1.001 – 2.500) qua grootte zit, waardoor de kosten voor bijvoorbeeld administratieve ondersteuning en adviezen in verband met de invoering van de woningwet, harder doorwerken in de kosten per vhe.

Door middel van interviews en bestudering van de verstrekte informatie is ook vastgesteld dat Woningstichting Voerendaal beschikt over een goed kostenbewustzijn. Er is bijvoorbeeld sprake van een grote veelzijdigheid bij de inzet van de medewerkers, MT en bestuurder waardoor inhuur wordt beperkt. Ook zijn de afgelopen jaren diverse kostenbesparende maatregelen getroffen.

4.4 Vermogensinzet

7

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de mate waarin de corporatie de inzet van haar vermogen verantwoordt. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het continu toetsen van de aansluiting tussen strategisch voorraadbeleid, portefeuille strategie en de beleidsstukken in het toetsingskader.

Woningstichting Voerendaal heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse voorgeschreven, actuele beleidsdocumenten. Er is een toetsingskader voor investeringen dat bestaat uit de volgende beleidsstukken:

- financieel beleid en beheer;
- calculatiestatuu;
- inkoopbeleid.

De procesgang bij investeringen wordt daarnaast getoetst aan een procesbeschrijving die vanaf het eerste initiatief tot de realisatie van een project inzichtelijk maakt welke activiteiten er moeten plaatsvinden en wie deze uitvoert. Door middel van fasedocumenten en de cockpit wordt de raad van toezicht geïnformeerd over de voortgang van projecten.

Nieuwe majeure projecten worden vooraf getoetst op verwacht maatschappelijk en financieel rendement. De onderbouwing van deze projecten wordt door het bestuur opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de RvC. Onderdeel van deze besluiten is ook de impact op de financiën voor de middellange en lange termijn.

⁷ Referentie: XS-corporaties

Indien een project een onaanvaardbaar negatief effect heeft, wordt het project aangepast of zelfs in de voorliggende vorm niet uitgevoerd.

Uit het interview en de verstrekte documentatie is gebleken dat de interne werkorganisatie de 'eerste zeef' is waar projecten doorheen moeten, de RvC de tweede en definitief beslissende. Daarnaast worden de risico's vooraf in kaart gebracht. De resultaten worden per kwartaal gerapporteerd en waar nodig bijgestuurd.

In het jaarverslag wordt uitgebreid ingegaan op de projecten waarvoor Woningstichting Voerendaal in het betreffende jaar haar vermogen heeft aangewend. Ook wordt hierbij ingegaan op de beoogde effecten die de vermogensinzet (investeringen) hebben op het volkshuisvestelijke vermogen en hoe Woningstichting Voerendaal dit opvangt.

Er wordt bijvoorbeeld een duidelijke beschrijving gegeven van de redenen waarom Woningstichting Voerendaal in de kwaliteit van haar woningen investeert vanuit portefeuillestrategie en het strategisch voorraadbeleid. Ook wordt aangegeven dat Woningstichting Voerendaal sommige huurprijzen aftopt vanwege haar volkshuisvestelijke doelen en daarvoor haar maatschappelijk vermogen aanspreekt.

Bij de nieuwe projecten, instandhoudings-investeringen en huurverlagingen, 75% van bewoners krijgen geen huurverhoging, worden de consequenties op lange termijn doorgerekend. Hiervoor wordt een programma van Ortec Finance gebruikt.

Een investeringsdocument wordt ter informatie en ter goedkeuring toegestuurd aan de RvC. Hierin is opgenomen hoe het proces verloopt, wat het project inhoudt en wat de volkshuisvestelijke en financiële uitgangspunten zijn. De financiële consequenties worden uiteindelijk doorvertaald naar de financiële meerjaren planning en de begroting. Deze stukken worden eveneens besproken in de RvC.

Daarnaast zijn gesprekken aangegaan met de gemeente en de toekomstige bewoners over wat zij willen binnen het project. Dat heeft bijvoorbeeld geleid tot het gezamenlijk met de architect uitwerken van plannen.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

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

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

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

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

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan



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

Visie



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

Woningstichting Voerendaal heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemings- of businessplannen. In de periode van 2014 tot en met 2017 waren respectievelijk twee ondernemingsplannen van kracht: Businessplan 2011-2014 en Ondernemingsplan 2015-2019.

De RvC heeft een actieve en inhoudelijke bijdrage geleverd aan het tot stand komen van het strategisch plan. Onder meer door een speciale 'heisessie' met bestuurder en het managementteam en bilaterale gesprekken met de bestuurder. Daarbij is het belangrijk dat daar ook aandacht is gegeven aan het meer van buiten naar binnen denken. Door de belanghouders te betrekken bij het formuleren van het beleid is hier een duidelijke slag in gemaakt ten opzichte van vier jaar geleden.

Vertaling doelen

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De commissie komt tot het oordeel dat Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de relatie die in toelichting wordt gelegd met de maatschappelijke meerwaarde van de doelen. Hierdoor blijft goed zichtbaar waarom Woningstichting Voerendaal de doelen wil uitvoeren.

Woningstichting Voerendaal heeft de volgende ambities geformuleerd in het Ondernemingsplan 2015-2019:

- Leveren van goede en betaalbare woningen;
- Een goede en betrouwbare samenwerkingspartner zijn;
- Een goede en betrouwbare werkgever zijn;
- Bouwen aan de toekomst, over gemeentegrenzen kijken;
- Financiën, solide basis inzetten voor nieuwbouw, krimpoppaven en verkoop.

Via jaarplannen worden de ambities in het ondernemingsplan concreter gemaakt en in de tijd uitgezet. Over het algemeen zijn de doelen SMART geformuleerd en voorzien van prestatie-indicatoren.

Woningstichting Voerendaal stelt jaarlijks een meerjarenbegroting (MJB) op voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar. In dit document worden de doelen vertaald naar een beslag op de financiële middelen, zodat zij ook gebudgetteerd zijn en financieel gevolgd kunnen worden in de rapportages. In de MJB zijn ook de prestatie-indicatoren opgenomen.

Ook uit andere bronnen heeft Woningstichting Voerendaal concrete doelen gesteld. Een voorbeeld is het actieplan om de aanbeveling die uit het klanttevredenheidsonderzoek in 2015 opkwamen op te pakken.

5.2.2 Check

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Voerendaal in de visitatieperiode voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd voor de compleetheid van de rapportages, de aansluiting op het strategisch plan, de combinatie tussen financiën, vastgoed en bewonerszaken en het vasthouden van de historie.

Woningstichting Voerendaal monitort de voortgang van de realisatie van doelstellingen uit het strategisch plan aan de hand van kwartaalrapportages en het jaarverslag. In de kwartaalrapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van lopen zaken en contacten. Daarbij wordt tevens ingegaan op gevoerde gesprekken en overleggen. Daarna volgt een beschrijving gegeven van de stand van zaken ten aanzien van de projecten met betrekking tot vastgoed en wordt ingegaan op bewonerszaken. Bijzonder in de rapportages is het vasthouden van de historie, hierdoor is makkelijk te achterhalen hoe de ontwikkeling van een project of een ander onderwerp in de tijd is geweest.

Woningstichting Voerendaal maakt voor de rapportage aan de RvC tevens gebruik van een zogenoemde 'cockpit'. In de cockpit worden de belangrijkste financiële kengetallen en projecten weergegeven. De cockpit wordt als bijlage bij de uitgebreide kwartaalrapportage verstrekt.

Naast de kwartaalrapportages maakt Woningstichting Voerendaal gebruik van risicomanagement. Daarbij zijn de risico's die op een of andere wijze het behalen van de doelstellingen van Woningstichting Voerendaal beïnvloeden vastgelegd.

De RvC heeft tijdens het interview aangegeven dat de P&C-cyclus in zijn algemeenheid van een hoog niveau is, en dat de rapportages zeer geschikt zijn voor het houden van toezicht en het tijdig bijsturen.

5.2.3 Act

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat voldaan wordt aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de tijdige bijsturing en de aandacht voor het de signalen die uit de lokale samenleving worden ontvangen.

Woningstichting Voerendaal stuurt op basis van de kwartaalrapportages bij om doelstellingen alsnog te kunnen behalen. Als voorbeeld van het bijsturen (eerste instantie) heeft Woningstichting Voerendaal maatregelen genomen om de gestelde doelstelling met betrekking tot statushouders te behalen.

Een ander voorbeeld is het geven van opvolging aan het klanttevredenheidsonderzoek. Woningstichting Voerendaal heeft acties uitgezet aan de hand van acht aanbevelingen die in het rapport zijn gedaan.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

7 In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de Raad van Commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die de RvC heeft voor haar

samenstelling, onder meer door het invoeren van een proefperiode voor nieuwe commissarissen van een halfjaar.

Het functioneren van de RvC is vastgelegd in de statuten van Woningstichting Voerendaal. In de statuten is vastgelegd dat de RvC tenminste uit drie en ten hoogste uit vijf leden dient te bestaan. Binnen de RvC zijn drie commissarissen op voordracht van de huurdersvereniging benoemd. De RvC van Woningstichting Voerendaal bestaat in totaal uit 5 leden. De RvC heeft twee commissies ingesteld: remuneratiecommissie en audit commissie. De remuneratiecommissie houdt zich onder andere bezig met de samenstelling van de RvC. Zij heeft bijvoorbeeld voorstellen gedaan die hebben geleid tot het actualiseren van de profielschetsen bij voordrachten. Daarnaast heeft de remuneratiecommissie criteria bepaald en vastgesteld voor het herbenoemen van een commissaris.

De RvC maakt voor de samenstelling van de raad gebruik van een profielschets voor de RvC als collectief en een profielschets voor de individuele leden. De profielschetsen worden, indien noodzakelijk, herijkt om aan te sluiten bij de specifieke vraag op een bepaald moment. In 2016 heeft deze herijking bijvoorbeeld geleid tot bijstelling van de bestaande profielschets.

De RvC heeft ook goed aandacht voor de passende samenstelling van de raad op de langere termijn. Omdat in het recente verleden commissarissen niet brachten wat werd verwacht, heeft men bijvoorbeeld een proefperiode van een half jaar ingesteld voor nieuwe commissarissen.

Ook wordt gebruik gemaakt van de matrix die de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) ter beschikking stelt. Door een koppeling te leggen met het opleidingsplan wordt bovendien een extra laag van borging gerealiseerd. Binnen de RvC is ook ruim voldoende aandacht voor de permanente educatie van de commissarissen. De commissarissen voldoen aan de vereisten vanuit de PE-methodiek.

Rolopvatting

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzet en de betrokkenheid van de RvC bij de toezichthoudende rol en de klankbordrol. Voor een kleine corporatie als Woningstichting Voerendaal is met name de extra capaciteit die een RvC kan bieden bij het klankborden zeer waardevol.

Toezichthoudersrol

In het kader van de toezichthoudersrol heeft de RvC regelmatig zowel mondeling als schriftelijk overleg met de directeur-bestuurder over de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, de externe ontwikkelingen en de behoeften en/of wensen van belanghebbenden van Woningstichting Voerendaal. Voor het invullen van de toezichthoudersrol hanteert de RvC een jaarplanner of informatieplan, waarin de activiteiten vanuit de statuten, het reglementen en de Governancecode Woningcorporaties 2015 zijn opgenomen. Daarnaast heeft de RvC vanuit de toezichthoudersrol voor interne risicobeheersing, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan onder andere het naleven van de Governancecode, het voeren van een prudent beleggingsbeleid en het voordoen van liquiditeitsrisico's.

De RvC is gestart met het formuleren van een visie op toezicht. In de toezichtvisie geeft de RvC aan waarom hij bestaat, wat hij onder goed toezicht verstaat en namens wie hij toezicht houdt. Daarnaast gaat de RvC in op haar doel en functie. De visitatiecommissie waardeert het dat de RvC

ook ruim aandacht geeft aan de zogenoemde softs skills bij het toezichthouden. Dit onderwerp is ook altijd onderdeel van de zelfevaluatie.

Door onder meer alert te zijn op de signalen uit het netwerk wordt verder bereikt dat het toezicht houden effectiever is, dan wanneer enkel op de formele systemen wordt gesteund.

Werkgeversrol

In het kader van de werkgeversrol heeft de RvC een remuneratiecommissie ingesteld. De remuneratiecommissie is op basis van het reglement voor de remuneratiecommissie verantwoordelijk voor de jaarlijkse beoordeling van de directeur-bestuurder. De remuneratiecommissie houdt jaarlijks een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder. Van het beoordelingsgesprek is een verslag opgesteld, die ter beoordeling, bespreking en goedkeuring is voorgelegd aan de RvC. Voor de beoordeling van de directeur-bestuurder zijn in het kader van het ondernemingsplan 2015-2019 afspraken gemaakt, resulterend in prestatienormen.

Klankbordrol

Tijdens het interview met de RvC is aangegeven dat de klankbordrol goed loopt. De bestuurder stelt de mening van de RvC op prijs en neemt ook zelf het initiatief tot klankborden met de RvC. De RvC heeft zelfs sterk de indruk dat de bestuurder tevens aan de bel zou trekken, indien er onvoldoende reactie en inbreng vanuit de RvC zou komen. Door deze instelling en de bereidheid van de leden van de RvC te klankborden, verloopt dat proces in de praktijk zeer goed. De verschillende onderwerpen waaronder is geklankbord zijn onder meer de opvang van statushouders en de mogelijkheden tot verdergaande samenwerking met ketenpartners en collega-corporaties.

Zelfreflectie

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de diepgang van de zelfevaluatie, de aandacht die gegeven wordt aan het opvolgen van de uitkomsten en de relatie die gelegd wordt met andere onderdelen van het toezichthouden zoals de samenstelling van de RvC en het opleidingsplan.

In 2014, 2015 en 2016 heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd opgebouwd uit een zestal pijlers: het presteren van de RvC, het eigen functioneren van de RvC, de maatschappelijke legitimiteit van de RvC, het toezicht op compliance door de RvC, de informatie in relatie tot het functioneren van de RvC en de samenstelling van de RvC. Naar aanleiding van de zelfevaluatie zijn diverse verbeterpunten geïdentificeerd. Als gevolg van de verbeterpunten heeft de RvC de volledige planning van investeringen en de achterliggende intenties besproken, waarna het businessplan 2015-2019 is bijgesteld.

In 2017 heeft de zelfevaluatie plaatsgevonden onder begeleiding van een externe deskundige. In voorbereiding op de zelfevaluatie hebben de leden van de RvC een digitale enquête ingevuld. Daarnaast zijn door de externe deskundige gesprekken gevoerd met de directeur-bestuurder en de voorzitter van de RvC. De resultaten van de enquête en de gesprekken vormden de basis voor de zelfevaluatie.

Uit de geraadpleegde documenten en het interview met de RvC blijkt dat de RvC het belang van een gedegen en gestructureerde zelfevaluatie onderschrijft. Daarnaast wordt ruim voldoende

aandacht gegeven aan de opvolging van de uitkomsten door onder meer deze te agenderen. Een ander positief punt is dat er wordt gezocht naar raakvlakken met andere onderdelen van het toezicht, zoals het belang van het soft skills, het opleidingsplan en de passendheid van de samenstelling van de RvC.

5.3.2 Toetsingskader



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop het toetsingskader actueel wordt gehouden door contacten te onderhouden met de lokale samenleving en alert te zijn op regionale en lokale ontwikkelingen.

De RvC hanteert geen expliciet vastgelegd toetsings- en toezichtkader. In de praktijk bestaat het toetsingskader uit een verzameling documenten, zoals de prestatieafspraken, het volkshuisvestelijk plan, reglement financieel beleid en beheer, statuten, het strategisch plan 2015 - 2019 en projectbegrotingen en rapportages.

Tijdens het interview met de RvC is aangegeven dat er voldoende aandacht is voor het actueel houden van de documenten in het toetsingskader. Het actualiseren gebeurt in de eerste plaats door alert te zijn op landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen die speciale aandacht vereisen. Daarnaast worden tevens de opgedane kennis en ervaring tijdens congressen en opleidingen gebruikt voor een kritische beoordeling van het eigen toetsingskader. Daarnaast is een sterk punt dat de RvC het lokale netwerk inzet om haar toetsingskader actueel te houden. Hiervoor worden onder meer belanghebbendenbijeenkomsten bezocht, is men aanwezig bij de start van een project en heeft men contact met de huurdersbelangenvereniging. Ook woont men regelmatig bijeenkomsten van personeelsleden van Woningstichting Voerendaal bij.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Woningstichting Voerendaal handelt in de geest van de Governancecode Woningcorporaties 2015. Woningstichting Voerendaal is geen lid van Aedes en de leden van de RvC zijn geen lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

Het arbeidscontract met de directeur-bestuurder is voor onbepaalde tijd. De RvC heeft gekozen voor een contract voor onbepaalde tijd omdat de kwaliteit, de continuïteit en de stabiliteit zeer belangrijk worden geacht voor de (kleine) organisatie van Woningstichting Voerendaal. Deze overweging wordt uitgebreid toegelicht in het jaarverslag.

Binnen Woningstichting Voerendaal wordt minimaal één keer per jaar de compliance tegen het licht gehouden. Daarvoor wordt tevens gebruik gemaakt van de bevindingen van de toezichthouders en de eigen risicoanalyses.

Woningstichting Voerendaal heeft niet voldaan aan de in de governance-code opgenomen verplichting zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Volgens de governance-code zou een

nieuwe visitatie uiterlijk in 2015 over de jaren 2011, 2012, 2013 en 2014 moeten zijn uitgevoerd. De huidige visitatie betreft de jaren 2014, 2015, 2016 en 2017.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de bewonersparticipatie is verankerd in de beleids- en uitvoeringscyclus. Daarnaast zoekt Woningstichting Voerendaal nadrukkelijk naar innovatieve wijzen van betrokkenheid van huurders en andere belanghebbenden, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een bordspel.

In 2016 voerden de directeur-bestuurder, de manager Wonen en manager Vastgoed in totaal vier keer overleg met de huurdersbelangenvereniging. Van deze vier keer was er in 2016 twee maal een overleg met de huurdersbelangenvereniging waarbij een lid namens de Raad van Commissarissen aanwezig was.

Daarnaast staat de RvC in contact met de gemeente Voerendaal. In 2016 is het College van B&W van de gemeente Voerendaal op bezoek geweest bij de woningstichting. De RvC vindt het contact met belanghebbenden primair een taak van de directeur-bestuurder. Desalniettemin wenst de RvC toch meer beeld te hebben van de wensen en/of behoeften van de belanghebbenden van Woningstichting Voerendaal. Daarom wonen leden van de RvC regelmatige bijeenkomsten met belanghebbenden zoals de huurdersvertegenwoordiging en zorg- en welzijnspartners bij. Ook hebben de leden passend contact met vertegenwoordigers van de gemeente. Hierbij wordt wel gewaakt om niet in het vaarwater van de bestuurder te komen.

Woningstichting Voerendaal hecht belang aan de mening van haar huidige en toekomstige bewoners. Een sterk punt is dat bewonersinbreng verankerd is in de beleids- en uitvoeringscyclus. Door de korte lijnen met bewoners en de laagdrempeligheid van de organisatie kan bovendien snel geschakeld worden om in te spelen op geluiden van bewoners. Naast gesprekken met de huurdersvertegenwoordiging heeft Woningstichting ook ingezet op zogenoemde bewonersparticipatie. Deze strekt zich binnen de corporatie uit over drie niveaus: complexniveau, wijkniveau en corporatieniveau.

Op complexniveau wordt veelal met bewonersvertegenwoordigers gesproken. In 2016 waren er vijf bewonersvertegenwoordigersoverleggen actief. Tijdens deze overleggen zijn besproken: algemene leefregels, servicekosten en de afrekening hiervan, kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden en het tuinonderhoud, veiligheid en technische storingen en onderhoud van het complex.

Op wijkniveau en corporatieniveau wordt het gesprek aangegaan met de huurdersbelangenvereniging. Zo wordt de huurdersbelangenvereniging bijvoorbeeld betrokken in de selectie van architecten voor nieuwbouw- en renovatieprojecten.

Om tevens individuele, niet-georganiseerde bewoners de kans te geven om mee te denken met de plannen worden individuele huisbezoeken uitgevoerd. Dit vindt bijvoorbeeld plaats bij renovatie of bij herstructurering van de Tenelenweg, Laurentiusplein en Vincentiusstraat. Op deze manier wordt vooraf voorlichting gegeven en worden de huurders op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en de voortgang van de nieuwbouw.

Woningstichting Voerendaal heeft samen met de gemeente het “Passend toewijzen”-spel ontwikkeld. Met dit bordspel is op een bijzondere wijze invulling gegeven aan haar externe legitimatie. Het bordspel is gratis ter beschikking gesteld en het spelen van het spel is gestimuleerd. Met name de senior in een (te) grote eengezinswoning is een hard groeiende groep in Voerendaal. Vaak wordt echter pas, als het te laat is nagedacht om kleiner te gaan wonen. Het spel dat bij voorkeur gespeeld wordt tussen de mensen behorende tot de doelgroep en hun naasten heeft tot doel de bekendheid met passend wonen te vergroten. Het verhuizen van de senioren naar een beter passende woning heeft ook tot gevolg dat er meer doorstroming op gang komt voor met name de jonge starters met of zonder kinderen.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Woningstichting Voerendaal voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de toelichting, de beschreven relatie met de lokale volkshuisvestelijke meerwaarde en de wijze waarop ook op informele wijze verantwoording wordt afgelegd.

De openbare verantwoording van Woningstichting Voerendaal verloopt primair via het jaarverslag als onderdeel van de jaarstukken. Door de bestuurder wordt uitgebreid ingegaan op de voorgenomen plannen uit het ondernemingsplan en wordt ook aangegeven op welke wijze Woningstichting Voerendaal deze heeft gerealiseerd. Hierbij wordt duidelijke een relatie gelegd met de lokale situatie, zodat de lezer een goed beeld krijgt van de toegevoegde waarde van de inzet van Woningstichting Voerendaal.

De openbare verantwoording vindt voor een belangrijk deel plaats via de formele en informele contacten die medewerkers van Woningstichting Voerendaal hebben met haar maatschappelijk partners. Tijdens de gesprekken met de belanghebbenden is ook gebleken dat de meeste belanghebbenden goed op de hoogte zijn van de opgaven en prestaties van Woningstichting Voerendaal. De relatief kleinschaligheid van het werkgebied en de duidelijke positie van Woningstichting Voerendaal in de lokale samenleving werken hier positief op door.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging		Eindcijfer
Besturing	Plan					
	visie	7	7			
	vertaling doelen	7		7	33%	
	Check		7			
	Act		7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad					
	samenstelling	7	7	6,7	33%	
						7,1

Meetpunt			Cijfer		Weging	Eindcijfer
	rolopvatting	7	7			
	zelfreflectie	7				
	Toetsingskader					
	Naleving Governancecode					
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

Bijlagen

Het huisvesten van mensen die dat zelf niet of niet zo goed kunnen, daar doen we het voor!

Wij werken elke dag aan het voorzien in de woonbehoefte van mensen met een bescheiden portemonnee in Voerendaal en omgeving. Dit doen we door betaalbare woningen aan te bieden aan mensen die dat, gezien hun inkomen, nodig hebben. Maar we doen meer: samen met bewoners en andere belanghebbenden dragen wij bij aan leefbare wijken. Het woongenot en de waarde van een woning wordt mede bepaald door de wijk waarin de woning ligt. Wat dat betreft boffen we dat we werken in Zuid-Limburg om precies te zijn.

Een sterke vastgoedportefeuille met een stabiele waarde vormt de basis van ons bestaan: allerlei soorten woningen met een verantwoorde prijs-kwaliteitverhouding in verschillende wijken. Wij willen bijdragen aan verduurzaming van ons woningbezit, maar zien in de praktijk dat dit op gespannen voet staat met het betaalbaar houden van onze woningen. Ondanks die spanning waren wij toch een van de eerste corporaties die in 2015 reeds haar woningbezit op gemiddeld een B-label heeft gebracht. Ingrepren in de woningen die niet zijn doorbelast aan de huurders. Het mes snijdt aan twee kanten. De huurders betaalden niet voor de ingrepen en profiteren wel van de maandelijkse besparing op energiekosten. Daarnaast namen de woningen niet alleen qua betaalbaarheid toe maar ook qua comfort. Beiden merken we weer aan de aantrekkelijkheid van ons bezit in geval van mutaties.

Wij hechten aan goed bestuur en toezicht en verwelkomen het aanscherpen van toezicht en integriteitsbeleid. Wel zien we dat de administratieve lasten daardoor toenemen, maar ondanks dat zijn wij van mening dat dit de toekomstbestendigheid van de sector ten goede zal komen.

Prestaties

Het vorig visitatierapport meldde dat Woningstichting Voerendaal er in geslaagd was om vanaf 2006 een cultuuromslag te bewerkstelligen, de organisatie klantgerichter te maken en projecten te ontwikkelen om het vermogen in te zetten. De visitatiecommissie constateerde in 2006 dat de corporatie van “ver” moest komen maar dat men in 2006 wel op de goede weg zat. Maar ook dat Woningstichting Voerendaal zich een hoog ambitieniveau had opgelegd en dat er “aanzienlijke prestaties” zijn neergezet. Op die prestaties zijn we trots. We deden er voor onze huurders, de lokale gemeenschap en onszelf weer toe. Dit zagen we ook terug in de landelijke prijs die we verdienden voor de corporatie die de grootste stappen gezet had op gebied van energiebesparing voor de huurders. Wij zagen die prijs als een extra stimulans om op de ingeslagen weg voort te gaan. Wij zijn ervan overtuigd dat wij met de focus op onze kernwaarden professionaliteit, menselijke maat, transparant, betrouwbaar, integer en betrokkenheid, hebben bijgedragen aan de prestaties van Woningstichting Voerendaal: een degelijke onderneming die bij de kern is gebleven en die bekend staat als een goede daadkrachtige partner met het volkshuisvestingshart op de juiste plaats.

Sinds de vorige visitatie hebben we de ingeslagen koers verder geoptimaliseerd en nog meer focus in onze strategie aangebracht. In ons Ondernemingsplan 2015-2019 hebben we heldere keuzes gemaakt in wat we wél en ook wat we níet meer doen. De Herzieningswet 2015 stelt onze positionering om ontwikkelingsgericht voor een brede doelgroep een breed takenpakket te bieden op de proef en vraagt misschien wel (deels) om herijking, kortere doorlooptijden, kostenbesparingen en hogere klanttevredenheid. Dit inspireert ons om dit breder toe te passen. De doorontwikkeling van onze beleidscyclus en rapportages wordt breder gedragen en is zichtbaar effectiever. We zijn zichtbaarder in diverse netwerken, waar we concreet bijdragen aan ontwikkeling van producten en diensten samen met andere belanghebbenden. Vanuit het besef dat alleen een gezamenlijke inspanning van al onze bewoners en maatschappelijke partners leidt tot een duurzame bijdrage aan een fatsoenlijke en bewoonbare woning én leefomgeving. We zijn actief en zichtbaar op Thuis In Limburg; ons woonmarketingsysteem.

De afgelopen jaren hebben wij ons flink ingezet voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid van kwalitatief goede woningen die voor de verschillende doelgroepen betaalbaar zijn. Met onze huurdersbelangenorganisatie (HBV) hebben wij goede debatten gevoerd over de verschillende dimensies van betaalbaarheid. Deze debatten hebben geleid tot afspraken over de huurverhoging die we ook onderdeel hebben gemaakt van de prestatieafspraken met de HBV en de gemeente.

Hiermee hebben het gros van de huurders van Woningstichting Voerendaal minder huurverhoging gekregen dan volgens de regelgeving mogelijk was, waarvan in 2018 90% van de huurders zelfs geen huurverhoging. Een prachtig en welkom resultaat als uitkomst van een constructief proces!

Excellente dienstverlening

Alles wat wij voor elkaar krijgen, danken wij aan de grote inzet en betrokkenheid van onze medewerkers. Wij hebben de ambitie uitgesproken en met alle medewerkers gedeeld en doen dat frequent tijdens de maandelijkse personeelsbijeenkomsten, om door te groeien naar een organisatie die staat voor een prima passende dienstverlening. Liefst in één keer goed en met zo weinig mogelijk stappen. Het betekent ook dat wij, als de situatie daarom vraagt, soms maatwerk leveren. Dit roept ook dilemma's op. Wij spreken met onze medewerkers over deze dilemma's en steunen hen in het maken van keuzes. Woningstichting Voerendaal durft met lef daar waar dat kan!

Hervormingen

De afspraken over huurverhogingsmatiging, welke wij met onze huurdersorganisatie sloten, samen met de verhuurdersheffing vormen een flinke aanslag op ons budget en begrotingscapaciteit. We vangen dit deels op met besparingen op onze operationele kosten, maar ook door vermindering van nieuwbouwwitgaven en groot onderhoud, waar dit mogelijk en verantwoord was en is.

In de afgelopen periode is Woningstichting Voerendaal wat betreft personele bezetting constant gebleven. We zijn een kleine organisatie met alle functies maar een keer bezet. Schrappen van FTE's zou direct inhouden het schrappen van functies en dat is gegeven de situatie en wettelijke verplichtingen onwenselijk en zelfs niet realiseerbaar.

Cultuur

We spreken elkaar bij Woningstichting Voerendaal meer en meer aan op onze afspraken en we doen meer wat we zeggen. Daar hebben we ons kantoor een beetje op aangepast. De spreekkamers voor intern overleg en externe bijeenkomsten zijn gescheiden en we hebben een centrale ontmoetingsplek gerealiseerd in de entree. Daar vinden de snelle korte informele gesprekjes plaats die uiteindelijk zeer waardevol blijken.

Aan de nieuwe huurder maken wij duidelijk wat de bewoner van ons mag verwachten, maar ook wat wij van de bewoner verwachten. Als bewoners zich niet aan afspraken houden treden we streng en rechtvaardig op. Wij zijn in principe streng tegen niet-willers maar behulpzaam bij niet-kunners. Bij het voorkomen van huurschulden spelen we nog steeds erg kort op de bal en dit werpt nog steeds zijn vruchten af. Door dit strenge beleid aan de voorkant voorkomen we nare uitzettingen aan de achterkant. Sinds jaren heeft Woningstichting Voerendaal geen uitzetting meer gehad terwijl de huurachterstand met gemiddeld minder dan 1% extreem laag te noemen is. Het gekozen beleid betaald zich dus letterlijk uit. Wij zijn ervan overtuigd dat het met onze klanttevredenheid nog beter kan. We willen graag bij een volgend klanttevredenheidsonderzoek hetzelfde maar liefst nog beter presteren dan de laatste keer.

Wijken op orde

Wij willen graag dat het in onze gemeenten goed wonen is. We maken daarbij heldere en meetbare afspraken en keuzes. Genoemde keuzes sluiten aan op de prestatieafspraken met de gemeenten. In de wijken werken wij liefst samen met bewoners en andere maatschappelijke partners. Wij vragen onze maatschappelijke partners nadrukkelijk hun rol te pakken in de leefomgeving en daar dagen we ze ook toe uit.

We participeren in Housing Parkstad en Housing First. Deze samenwerkingen zijn er om mensen met een zeer grote afstand tot de woningmarkt aan een huis te helpen. Housing Parkstad bemiddelt mensen vanuit een intramurale setting naar een normaal huis en Housing First regelt eerst een huis voor mensen die in principe voor zichzelf kunnen zorgen maar bij gebrek aan een vaste woon- en verblijfplaats daartoe niet in de gelegenheid zijn. Ook bij de uitvoering van deze afspraken spelen onze medewerkers een grote rol. De sterke toename van statushouders zal in dat opzicht vragen om nieuwe oplossingen. Algemeen kunnen we stellen dat de oplossing van het statushoudersprobleem, stel dit probleem op 100%, in slechts 25% van het totale woningbezit in een gemeente problemen oproept. Ook hierover zijn we in gesprek met onze collega's en gemeenten.

Kwaliteit en Kwantiteit van het vastgoed

Onze doelstellingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille zijn in een meerjaren-onderhoudsbegroting tot einde levensduur ingerekend. Basis daarvan is de conditiemeting van ons bezit en de gewenste onderhoudstoestand die we nastreven. Daarin hebben we verschillende onderhoudsniveaus doorgerekend. Door verschillende strategieën door te rekenen is die strategie gezocht, die de huidige vastgoedportefeuille het beste past en aansluit bij onze ambities.

In dit scenario wordt qua huurbeleid op termijn gestuurd op maximale streefhuren van 75%.

Sloopplannen worden met veel terughoudendheid beoordeeld. Immers de te slopen woningen zijn niet alleen meestal het oudste maar ook het goedkoopste voor onze huurders met de echte smalle beurs. Nieuwbouw zal in de huidige tijd met zeer beperkende wettelijke voorschriften altijd duurder zijn voor de huurder en een grotere onrendabele voorziening vragen van de verhuurder.

De insteek bij ons dagelijks onderhoud is sober en doelmatig. Onze servicebusmonteur wordt alleen nog ingezet op (zeer efficiënt ingerichte processen) reparatieonderhoud, waarbij hij overigens ook in belangrijke mate een signaalfunctie achter de voordeur heeft. De kleine klus met een grote tevredenheid is hierbij het leidende principe.

Financiële kaders

Onze financiële kaders zijn gebaseerd op de normen van de externe toezichthouders. Deze zijn randvoorwaardelijk voor externe financiering. Onze normen zijn de afgelopen jaren ruim boven gemiddeld goed gebleken. Daarmee voldoen we ook nog steeds aan de strenger wordende WSW-normen. Daarbij zijn leidend de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van Woningstichting Voerendaal op de gebieden betaalbaarheid en portefeuillebeleid. Door middel van periodieke rapportages volgen wij onze prestaties.

De toekomst

Een nieuw ondernemingsplan 2020-2024 staat voor volgend jaar (2019) op de rol. In dit plan zal aandacht zijn voor herijking van de strategie in de relatie tot de steeds verder gaande wettelijke en demografische ontwikkelingen.

Als input voor het nieuwe ondernemingsplan zullen wij in gesprek met onze stakeholders de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven en doelen bepalen en vastleggen in de strategie voor de komende jaren. De resultaten van deze visitatie nemen wij in onze toekomstplannen mee.

Leon Creugers

Directeur-Bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Reactie van Bestuur en Raad van Commissarissen van Woningstichting Voerendaal op het Visitatierapport 2014-2017

In de periode oktober 2017 tot en met april 2018 hebben wij de tweede maatschappelijke visitatie doorlopen. We kozen deze keer voor Ecorys. Dit bureau heeft ons in de eerste gesprekken helder gemaakt dat zij zich bovengemiddeld inleven in de organisatie en haar omgeving. We hebben dat gedurende de totstandkoming van deze visitatie ook absoluut zo ervaren. Een gedegen onderzoek waar ook onze kleine organisatie veel tijd en energie ingestoken heeft.

Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Rixt Bos. Een zeer ervaren en deskundig team. De werkwijze van de visitatiecommissie op basis van het met ons afgestemde plan van aanpak is als erg prettig ervaren en langs deze formele weg spreken we daarvoor onze dank en waardering uit.

Een visitatie wordt nog te vaak gezien als een examen met de daarbij horende uitvoeringsstress. De prettige en inlevende wijze waarop Ecorys het traject bij ons heeft uitgevoerd verdient zeker navolging. Ook zijn de bevindingen van de visitatiecommissie en de uiteindelijke beoordelingen op een prettige wijze verwoord: C'est le ton qui fait la musique!

Hierdoor is het visitatierapport een helder, duidelijk en prettig leesbaar document geworden.

De visitatiecommissie heeft over de periode 2014 tot en met 2017 onze maatschappelijke prestaties conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0 beoordeeld en vastgelegd in een visitatierapport, welke te vinden is op www.visitaties.nl en op onze website www.woningstichtingvoerendaal.nl. Het betrof de tweede visitatie waardoor we goed in staat zijn om de resultaten van twee periodes met elkaar te kunnen vergelijken. De waarde van dit visitatierapport is meer dan alleen een verplicht instrument dat wij ter verantwoording afleggen. Het is voor ons als organisatie, voor het Bestuur en de Raad van Commissarissen, een waardevolle spiegel, een tool voor zelfreflectie. Ook een meetlat waaraan wij kunnen toetsen hoe onze ambities en bijbehorende prestaties zich ontwikkeld hebben. Maar ook om helder te kunnen zien waar eventueel nog meer verbeteringen wenselijk zijn.

Trots op onze prestaties!

De resultaten van deze visitatie zijn voor ons als woningcorporatie enerzijds een herkenning en anderzijds een bevestiging van de sterke gestage ontwikkeling die wij in de afgelopen jaren hebben doorgemaakt. Er staat een moderne, transparante en professionele woningcorporatie, heel dicht bij haar huurders en enorm sterk verankerd in de gemeenschap. Een woningcorporatie die vanuit haar eigen kracht en kwaliteiten adequaat en transparant invulling geeft aan de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied. We doen wat we moeten doen en dat willen wij zo goed en eerlijk mogelijk doen. De mooie hoge scores op alle onderdelen van de visitatie tonen dit ook aan, waarbij wij zeer trots zijn op de hoge beoordeling (score 8,9) door onze huurders. De gemiddelde score van alle belanghebbenden samen bedroeg een dikke 8,1. Hieruit spreekt zeer veel waardering over onze inzet en de vaak buitengewone prestaties die wij als organisatie leveren. De visitatiecommissie is positief over Woningstichting Voerendaal en de door ons behaalde resultaten. Dit wordt zelfs bekrachtigd met de aanbeveling: Ga zo door!

De scores

De prestaties van Woningstichting Voerendaal werden in de visitatie uit 2012 beoordeeld op een gemiddelde 6,2.

De scores van de huidige (2018) visitatie zijn:

Presteren naar opgaven en ambities	7,5
Presteren volgens belanghebbenden	8,1
Presteren naar vermogen	7,3
Presteren ten aanzien van governance	7,1

Een nieuw gemiddelde van 7,5 en een stijgende lijn ten opzichte van vorige visitatie van deze in personeelsomvang kleine corporatie. Een resultaat in een door steeds veranderende strikte wetgeving gedomineerde omgeving om enorm trots op te zijn.

Blijven ontwikkelen!

Er is in de afgelopen periode hard gewerkt aan de uitdagingen die op ons pad kwamen. Die uitdagingen waren niet mals. Een nieuwe Woningwet, een stelselwijziging, diverse heffingen en ga maar door. In dat geweld was het een hele tour om de juiste focus te houden. Die focus ligt bij onze huurders en toekomstige huurders. Mensen dus die vanwege verschillende oorzaken niet of niet geheel zelfstandig kunnen voorzien in goede huisvesting. Niet de stenen maar de mens staat centraal. We zijn zeker op de goede weg maar we zijn ons ook bewust dat wij ons moeten blijven ontwikkelen gelet op de vele veranderingen om ons heen. Het credo was, is en blijft ook in onze sector: Niet de sterkste zullen overleven maar zij die zich het makkelijkst kunnen aanpassen aan de veranderende omgeving. Dit betekent goede dingen en kwaliteiten vasthouden en verder benutten, vernieuwen en innoveren, maar ook concreet werken aan met name onze relatieve kwetsbaarheid als gevolg van onze beperkte omvang, maar ook het intensiveren van de samenwerking met het maatschappelijk middenveld, onder meer met onze stakeholders. En we zullen in de komende periode scherpere en duidelijkere keuzes maken wat we vooral wel zelf kunnen en moeten doen en wat zeker niet. Centraal in deze discussie staat de wijze waarop wij als beste klantwaarde kunnen creëren en toevoegen. Aan de uitkomst van die niet aflatende discussie ontnemen wij ons bestaansrecht en dus ook de toekomst. We zullen als organisatie, als mensen ook de komende jaren fouten blijven maken. Maar van fouten leren we steeds weer. En dat bevalt prima. Reden ook waarom we de komende jaren met die fouten maken nog even blijven doorgaan.

Merci!

Het bestuur en de Raad van Commissarissen danken de visitatiecommissie voor de wijze waarop de visitatie is uitgevoerd. Het gehele traject is constructief en prettig doorlopen, de interviews waren open en soms scherp tegelijkertijd. Maar steeds met een constructieve grondhouding. We kijken terug op een goede samenwerking met heldere discussies en adviezen. Tot slot bedanken wij onze huurdersbelangenvereniging, de gemeente Voerendaal, vertegenwoordigers van het maatschappelijke middenveld, zorgpartijen waaronder Cicero Zorggroep en ook collega-corporaties voor hun waardevolle en opbouwende bijdrage die zij aan deze visitatie hebben geleverd. Onze ambities en doelen gaan we in de komende periode verder vormgeven.

Mede namens de Raad van Commissarissen van Woningstichting Voerendaal,

Léon Creugers

Directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woningstichting Voerendaal

Naam	Functie
De heer R. Vetkamp	Voorzitter RvC
De heer C. de Jong	Lid RvC
De heer M.W.P. Baerts	Lid RvC
De heer Systeman	Lid RvC
De heer Creugers	Directeur-bestuurder
De heer Ravestein	Manager Wonen
De heer Dohmen	Manager Financiën
De heer Wolters	Manager Vastgoed

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Houben	Burgermeester Gemeente Voerendaal
De heer Thomas	Wethouder Gemeente Voerendaal
De heer Kerkhofs	Voorzitters Huurdersbelangenvereniging
Mevrouw Winthagen	Wijkagent
Mevrouw Poper	Zorgmanager dag voorzieningen Cicero Thuis
De heer van Malde	Directeur-bestuurder Wonen Zuid.

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

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

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

Voerendaal, 1 januari 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Voerendaal

Visitatieperiode januari tot en met mei 2018

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Maarten Nieland



Naam en handtekening:

Robert Kievit



Naam en handtekening:

Rixt Bos



Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 januari 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielschets:

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

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

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

Commissielid

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.



Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Businessplan (2011-2014) Ondernemingsplan (2015-2019) Jaarverslagen (2014-2017) Structuurvisie Wonen Zuid-Limburg Volkshuisvestingsplan Voerendaal (d.d. juni 2011) Woonvisie Voerendaal (2017-2021) Agenda prestatieafspraken (2011-2015) Prestatieafspraken (2016) Prestatieafspraken (2017) Notulen overleg met Gemeente Voerendaal (2014-2017) Onderzoek: De reis van seniorhuurders: Van denken naar doen Plan van aanpak Verbeteren verhuiscapaciteit senioren WMO-Convenant Convenant Netwerkoeverleg Sociale Domein (d.d. juni 2016)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Notulen overleg met HBV (2014-2017) Uitgevoerde acties n.a.v. klanttevredenheidsonderzoek (2016) Samenwerkingsovereenkomst WsV – HBV (d.d. 2015) Brochures m.b.t. nieuwbouwprojecten Knipselkrant (2014-2017)
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatie in Perspectief Jaarverslagen (2014-2017) Kwartaalrapportages (2014-2017) Managementletters (2014-2017) Financieel Reglement Woningstichting Voerendaal (d.d. november 2016)
Governance	Position paper Notulen RvC-vergaderingen (2014-2017) Actiepuntenlijst RvC (2014-2017) Besluitenlijst Rvc (2014-2017) Verslagen van de zelfevaluaties

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,8
Woningcorporaties wijzen vanaf 1 januari 2011 tenminste 90% van de vrijgekomen woningen toe aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens (2014: € 34.678; 2015: €34.911). Woningcorporaties wijzen vanaf 1 januari 2016 tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomens tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten. Woningcorporaties zorgen er vanaf 1 januari 2016 voor dat minimaal 95% van huurders met recht op huurtoeslag een woning met huur onder de aftoppingsgrens toegewezen krijgt.	Woningstichting Voerendaal heeft conform de opgaven voldaan aan de afspraken over toewijzing van vrijgekomen woningen aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens: 2014: 95,0% 2015: 95,0% 2016: 97,6% 2017: 98,0%	8
De inkomensafhankelijke huurverhoging kan ook in 2017 als doorstromingsinstrument worden gehanteerd (Prestatieafspraken 2017, p.3).	Woningstichting Voerendaal heeft, aansluitend bij de opgave, in de periode 2014-2017 ieder jaar een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. De gemiddelde huurverhoging bedroeg per jaar: 2014: 4,10% 2015: 2,72% 2016: 1,47% 2017: 0,98% In 2017 zijn de huurprijzen mede bepaald op basis van het inkomen van mensen ten opzichte van de streefhuur van een woning, om de woningen betaalbaar te houden (Toelichting Woningstichting Voerendaal)	7
Woningstichting Voerendaal dient een plan uit te werken gericht op het verder bewust maken van ouderen en met name jonge senioren van hun woonmogelijkheden en het faciliteren in het eventueel zetten van concrete stappen. Door hier gericht op in te zetten moet ouderen een goed woonperspectief geboden worden. Mogelijkerwijs leidt dat ook tot doorstroming op de woningmarkt, waardoor vestigingsmogelijkheden voor andere groepen ontstaan (Prestatieafspraken 2017, p.4).	Woningstichting Voerendaal heeft zich gericht ingezet op het bewust maken van ouderen en hun woonmogelijkheden. De Woningstichting heeft onderzoeken (laten) uitvoeren, een plan van aanpak opgesteld, en zelfs een passend woningspel ontwikkeld. In 2014-2015 heeft Woningstichting Voerendaal een afstudeeronderzoek laten uitgevoerd naar de verhuigeneigtheid bij senioren in Voerendaal. Verschillende aanbevelingen uit dit onderzoek zijn verwerkt in een pilot/plan van aanpak, o.a. (Plan van aanpak: Stimuleren verhuigeneigtheid senioren, 2016): • Verlenging beslistermijn, voorbereiding op beslistermijn intensiveren.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	• Visualiseren van, en voorlichten over levensloopbestendige woningen t.b.v. het tijdig ontwikkelen van een mening, door woningzoekenden vergelijkbare woningen te laten zien. • Storytelling, contact met senioren in Levensloopbestendige woningen/complex. • Taakdifferentiatie en training van Woningstichting Voerendaal contactpersoon, 1 bekend contactpersoon voor senioren. • Mededeling van toewijzing niet telefonisch maar persoonlijk. • Contactmomenten verhogen tijdens beslistermijn, door momenten voor een woning beschikbaar is. • Van informeren naar begeleiden, meedenken in het proces. Door contact in eerder stadium, waarin wordt gezocht naar oplossingen voor mogelijke obstakels. • Extra bezichtigingen mogelijk maken tijdens beslissingstermijn, al voordat een woning beschikbaar is. • Voorinspecties, kan al in een vroeg stadium. Naar aanleiding van het klanttevredenheids-onderzoek (KTO) in 2015 heeft Woningstichting Voerendaal in 2016 de volgende acties doorgevoerd op het thema bereiken van senioren: • Korte teksten in woonwijzer met uitleg tijdig verhuizen. • Bij het aangaan van (kennismakings-) gesprekken, familieleden erbij betrekken. • Woningstichting Voerendaal heeft deelgenomen aan de Beweegmarkt. • Seniorenspel in ontwikkeling, waarbij de maatschappelijke stakeholders zoals de gemeente, huisartsen en maatschappelijk werk worden betrokken bij het uitrollen van het spel. • Bijeenkomst pilot van het seniorenspel heeft geleid tot artikel in het Limburg Dagblad met mogelijkheid voor het bereiken van de senioren en bereidheid tot verhuizen. Het benoemde Passend woningspel, is door Woningstichting Voerendaal ontwikkeld om bewoners bewust te maken van de woonmogelijkheden. Bij het uitrollen zijn maatschappelijke stakeholders zoals gemeente, huisartsen en maatschappelijk werk betrokken.	
Woningstichting Voerendaal heeft de volgende taakstelling voor het huisvesten van statushouders: 2014: 4 statushouders 2015: 4 statushouders 2016: minimaal 4 statushouders 2017: minimaal 4 statushouders	Woningstichting Voerendaal heeft voldaan aan de afspraak met de gemeente om minimaal 4 statushouders te huisvesten per jaar, en zelfs extra inspanningen verricht om bij te dragen aan de taakstelling van de gemeente.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningstichting Voerendaal en de gemeente Voerendaal zullen begin 2017 een gezamenlijk plan vaststellen m.b.t. het invullen van de opgave huisvesting van statushouders (Prestatieafspraken 2017, p.4).	Woningstichting Voerendaal heeft de volgende aantallen statushouders gehuisvest. 2014: 13 statushouders 2015: 17 statushouders 2016: 14 statushouders 2017: n.n.b. De gemeente heeft wel een achterstand opgelopen ten opzichte van de taakstelling, mede door op slot zittende woningmarkt en verhoogde taakstelling vanwege vluchtelingenproblematiek (Jaarverslag 2014, p.16; 2015, p. 16; 2016, p.16). In 2016 heeft de gemeente, in coproductie met Woningstichting Voerendaal en de provincie Limburg, een plan opgezet om de achterstand in te halen, om onnodige boetes te vermijden. Het plan heeft drie pijlers: • Ontwikkeling 15 Levensloopbestendige woningen voor 1 a 2 personen op de locatie 't Veldje in Voerendaal. Deze woningen worden gebruikt als doorstroming: zodat kleine huishoudens (veelal senioren) in een eengezinswoning, die graag kleiner willen wonen, kunnen doorstromen en er woningen vrijkomen voor statushoudergezinnen. • Gemeente koopt woningen uit particulier bezit aan, met daarbij een samenwerkingsovereenkomst met Woningstichting Voerendaal voor het beheer. Deze woningen kunnen direct worden toegewezen aan statushoudergezinnen. • Ontwikkelen van het gebied Clermontstraat – Tenelenweg waar nog contingenten aanwezig zijn. Grondverkoop is tot op heden niet gelukt aan particulieren. Woningstichting Voerendaal heeft de grond daarom gekocht en heeft de opdracht verstrekt om hier drie kleine Levensloopbestendige woningen realiseren, om de problematiek rondom de mismatch tussen huishoudengrootte en woning. Twee woningen komen beschikbaar voor eenpersoons statushouderhuishoudens en één aan een niet-statushouderhuishouden.	
Betaalbaarheid		7
De vraag naar betaalbare huurwoningen blijft in Voerendaal de komende jaren onverminderd groot. Debet hieraan zijn met name de ontwikkelingen rondom de huisvestingsopgave statushouders en de vergrijzing (in combinatie met de extramuralisatie). Woningstichting Voerendaal dient zich daarom in te spannen voor het betaalbaar houden van haar woningvoorraad. (Prestatieafspraken 2017, p.3).	In de jaren 2014-2017 heeft Woningstichting Voerendaal steeds minimaal 78% van haar woningvoorraad verhuurd in de huurprijsklassen goedkoop tot betaalbaar. 2014: 891 van 1.113 woningen (80%) 2015: 862 van 1.087 woningen (79%) 2016: 875 van 1.104 woningen (79%) 2017: 811 van 1.043 woningen (78%).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De verdeling van woningen over de prijsklassen wijkt in 2017 iets af door nieuwbouw. Nieuwbouw is duurder dan bestaande bouw, waardoor de verhouding iets verschuiven (Toelichting Woningstichting Voerendaal).	
Gemiddelde beoordeling		7,6

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De gemeente Voerendaal, de Woningstichting en de huurdersbelangenvereniging formuleren -in het kader van de Wmo- over aanpassing in het bestaand bezit van Woningstichting Voerendaal gezamenlijkheid werkafspraken (Prestatieafspraken 2017, p.4).	De gemeente Voerendaal en de Woningstichting Voerendaal hebben gezamenlijke werkafspraken gemaakt. In het Wmo-convenant 2017-2021 is bijvoorbeeld afgesproken wie voor bepaalde kosten opdraait als er woningaanpassingen moeten worden gepleegd, en zijn er afspraken gemaakt over de restwaarde. De gemeente stuurt via haar beleid echter aan op verhuizingen, indien de verbouwingskosten hoger liggen dan de verhuiskostenvergoeding (Jaarverslag 2014, p. ; 2015, p.16; 2016, p.17).	7
Woningstichting Voerendaal zal zich ook in 2017 inspannen om, hierbij afhankelijk van de diversiteit en ligging van vrijkomende woningen, urgente doelgroepen indien mogelijk te huisvesten. De inzet van afgestemde zorg en ondersteuning is hierbij van groot belang. Woningstichting Voerendaal en de gemeente Voerendaal streven naar verdere concretisering van afspraken hieromtrent in 2017, e.e.a. in samenspraak met de overige verantwoordelijke organisaties (Prestatieafspraken 2017, p.4).	In 2017 is het convenant Netwerkoeverleg Sociaal Domein Voerendaal ondertekent, waarin afspraken zijn gemaakt en geconcretiseerd tussen verschillende partijen, o.a. gemeente, Woningstichting Voerendaal, zorgorganisaties, politie. Woningstichting Voerendaal stelt in 2 complexen 50% van de vrijkomende woningen beschikbaar voor urgenten. In de afgelopen jaren zijn hiervan de volgende aantallen woningen toegewezen via het hometeam (2 huisartsen, een fysiotherapeut en maatschappelijk werk): 2014: 4 woningen 2015: 2 woningen 2016: 1 woning 2017: 3 woningen.	7
De gemeente Voerendaal zal 2017 aanwenden om met Woningstichting Voerendaal werkafspraken op te stellen omtrent de huisvesting van specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld Housing Parkstad, Housing First, ZMP) (Prestatieafspraken 2017, p.4).	Woningstichting Voerendaal heeft geparticipeerd in Housing Parkstad, samenwerkingsproject met 24-uurs instellingen voor dak- en thuislozen in een tijdelijk plan van aanpak voor voorzieningen, en gemotiveerd zijn om weer een toekomst op te bouwen (Jaarverslag 2014, p.16; 2015, p.16; 2016, p.17).	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		8
De gemeente, de woningstichting en de huurdersbelangenvereniging onderkennen hun verantwoordelijkheid met betrekking tot het "asbestdakenverbod" dat vanaf 2024 voor alle vastgoedeigenaren zal gaan gelden. In 2017 zullen de gemeente, woningstichting en huurdersbelangenvereniging gezamenlijk tot een plan van aanpak komen met betrekking tot het asbestdakenverbod (vanaf 2024), waarbij aansluiting wordt gezocht op het Provinciale "Aanvalsplan Asbest en Energie". Bewustwording van wetgeving en de mogelijkheden bij de bewoners en particuliere woning- en pandeigenaren zal voor 2017 de eerste prioriteit hebben (Prestatieafspraken 2017, p.5).	Om te kunnen voldoen aan het asbestdakenverbod per 2024 hebben de gemeente en Woningstichting Voerendaal afgesproken tot een gezamenlijk plan van aanpak te komen om de problematiek aan te pakken. Vooruitlopend op dit gezamenlijke plan heeft Woningstichting Voerendaal zelf in 2015 alvast besloten om vanaf 1 januari 2016 bij de mutatie te inspecteren op asbest, en te bekijken hoe de asbest verwijderd kan worden. Deze regeling is uitgebreid naar een inspectie van alle woningen van voor 1994, waar alle daken met asbest vervolgens worden verwijderd. Voor de aanpak van asbestdaken heeft Woningstichting Voerendaal tot 2023 €150.000 per jaar opgenomen in de begroting.	8
Kwaliteit dienstverlening		7
Woningstichting Voerendaal heeft geen normstelling m.b.t. klanttevredenheid. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt gebruikt voor informatie, inventarisatie en contact.	Woningstichting Voerendaal voert eens in de 4/5 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het laatste onderzoek is uitgevoerd in 2015. Woningstichting Voerendaal scoort een 7,6 voor de dienstverlening, en is daarmee iets vooruit gegaan ten opzichte van 2010. Onderdelen die lager dan het gemiddelde scoren zijn meegenomen als aandachtspunten, zoals wijkbeheer en inspraak huurder op beleid WsV. Maar ook op deze onderdelen scoren ze nog voldoende (resp. 7,1 en 6,4) (Verslag Klanttevredenheidsonderzoek 2015). Vervolgens werkt Woningstichting Voerendaal aan de aandachtspunten die naar voren komen uit dit onderzoek (Uitgevoerde acties in 2016, n.a.v. aanbevelingen van het KTO 2015). Woningstichting Voerendaal heeft niet deelgenomen aan de Aedes-benchmark voor wat betreft klanttevredenheid.	7
Energie en duurzaamheid		8
De sociale woningvoorraad van Woningstichting Voerendaal heeft in 2021 gemiddeld label B (Convenant Energiebesparing Huursector). Alle woningen van woningstichting Voerendaal hebben in 2016 het energielabel C, om de kwaliteit van de huurwoningen te verbeteren en de energielasten voor huurders te reduceren (VHP 2012-2020, p.127).	Sinds november 2016 voldoet Woningstichting Voerendaal ruim voortijds aan de opgave uit het Convenant Energiebesparing Huursector, door haar inspanningen met als resultaat een woningvoorraad met gemiddeld energielabel B (Jaarverslag 2016, p.8). Project Meer met minder Na oplevering van het energieproject Meer met Minder in 2014, heeft bijna 90% (88,2% in 2014, 88,8% in 2015, 89,1% in 2016) van de woningen in bezit van Woningstichting Voerendaal energielabel A, B of C. Woningen met een label lager dan C worden aangepakt bij mutatie. De kosten voor de energiebesparende	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	maatregelen zijn niet doorbelast in de huurprijs (Ondernemingsplan 2015-2019, p.11). Voor dit project heeft Woningstichting Voerendaal een landelijke prijs gewonnen voor de grootste verbetering in energiebesparing van woningcorporaties in Nederland (Jaarverslag 2016, p.9). Daarnaast is Woningstichting Voerendaal betrokken bij het samenwerkingsverband tussen 20 corporaties en de provincie Limburg bij project Zonnig Limburg. Huurders kunnen via dit project in fase 1 tegen gunstige voorwaarden investeren in zonnepanelen. Deze fase is in 2013 afgerond. In 2014 is fase 2 van start gegaan, waarbij de focus in plaats van op huurders op corporaties en beleggers komt te liggen. Door verschillende hobbels (warmtewet en afrekening met huurders) zijn er in 2016 nog geen projecten van de grond gekomen.	
Gemiddelde beoordeling		7,7

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7
Woningstichting Voerendaal voegt in de periode 2014-2017 de volgende aantallen nieuwbouwwoningen toe, in verschillende projecten, zoveel mogelijk in de typologie levensloopbestendig: • Minnegardsweg: 23 levensloopbestendige woningen (VHP 2012-2020, p.125) • TLV-project: 48 levensloopbestendige woningen (VHP 2012-2020, p.124). • Kunrade: 22 woningen (VHP 2012-2020, p.124). Daarnaast zullen Woningstichting Voerendaal en de gemeente Voerendaal in 2017, een plan uitwerken voor de realisatie van 20 nieuwe woningen rondom de locatie 't Veldje en de Houtstraat/dr. Poelstraat (Prestatieafspraken 2017, p.3-4).	Woningstichting Voerendaal heeft in de periode 2014-2017 de nieuwbouwprojecten uit de opgave opgeleverd of is gestart met de realisatie: • Minnegardsweg: 21 woningen waarvan 18 levensloopbestendig (Jaarverslagen) • TLV-project: 32 woningen waarvan 26 levensloopbestendig (+ 2017: 21 woningen?) • Kunrade: 20 levensloopbestendige woningen (Jaarverslag 2014, p.21). Woningstichting Voerendaal werkt aan een plan voor de invulling en ontwikkeling op de locatie 't Veldje en de Houtstraat/dr. Poelstraat uit de opgave. Als de ontwikkeling doorgang vindt, zal een deel van de woningen voor statushouders bestemd zijn. Daarnaast heeft Woningstichting Voerendaal nieuwbouw conform de opgave zoveel mogelijk levensloopbestendig gerealiseerd. Het aantal levensloopbestendige woningen in de woningvoorraad van Woningstichting Voerendaal	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	is sterk gegroeid (Jaarverslag 2014, p.21; 2015, p.21; 2016, p.21): 2014: 36 Levensloopbestendige woningen 2015: 48 Levensloopbestendige woningen 2016: 62 Levensloopbestendige woningen 2017:	
Sloop		7
Woningstichting Voerendaal sloopt in de periode 2014-2017 de volgende aantallen woningen, in twee verschillende projecten: • Minnegardsweg: 24 woningen (VHP 2012-2020, p.125). • TLV-project: 68 woningen (VHP 2012-2020, p.124).	Woningstichting Voerendaal heeft conform opgave woningen gesloopt in twee verschillende projecten: • Minnegardsweg: • TLV-project: 58 woningen (Jaarverslag 2014, p.22; 2015, p.22; 2016, p.21). Hiermee vermindert Woningstichting Voerendaal de kwantitatieve opgave en wordt er ook ruimte gecreëerd voor het verminderen van de kwalitatieve opgave, doordat er vaak minder en kleinere levensloopbestendige woningen worden teruggebouwd.	7
Verbetering bestaand woningbezit		-
Maatschappelijk vastgoed		-
Verkoop		7
Om tegemoet te komen aan de toename in vraag naar kleinere (1 a 2 persoons-) en bij voorkeur levensloopbestendige huurwoningen, zal Woningstichting Voerendaal de voorgenomen verkoop van 13 woningen aan het Laurentiusplein in ieder geval tot na 2018 uitstellen (Prestatieafspraken 2017, p.3).	Voor de hele periode 2014-2017 geldt dat in principe er geen woningen verkocht zijn (behoudens de geoomerkte woningen), indien er geen financiële noodzaak is. Voor beheerproblemen en onmogelijkheden ligt dit anders, woningen die hiervoor in aanmerking komen zijn opgenomen in het VHP, en worden eventueel pas verkocht bij mutatie of als de huurder in aanmerking wil komen. Woningstichting Voeren heeft woningen verkocht: 2014: 2 2015: 0 2016: 1 2017: 0 De 13 woningen aan het Laurentiusplein zijn conform de opgave niet verkocht in 2017.	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningstichting Voerendaal zal in 2017 met de gemeente Voerendaal in gesprek gaan over de wenselijkheid van een buurtbemiddelingssysteem gericht op het voorkomen en aanpakken van overlastproblematieken, en de rol die zowel de Woningstichting als de gemeente hierbij kunnen vervullen (Prestatieafspraken 2017, p.5).	Woningstichting Voerendaal heeft het idee van een buurtbemiddelingssysteem aangedragen voor geschillen tussen inwoners onderling (sterk groeiend probleem), geïnspireerd op het systeem en de ervaringen in Kerkrade (Bod op het Volkshuisvestelijk beleid 2017). De gesprekken met de gemeente lopen nog.	7
De gemeente, huurdersbelangenvereniging en Woningstichting Voerendaal hebben als gezamenlijk streven om in geval van problematische schulden bij bewoners huisuitzettingen en huurachterstanden te voorkomen dan wel te verminderen. In 2017 maken bovenstaande partijen nadere werkaafspraken om bewoners met inkomensproblemen, financiële problemen en (dreigende) huurachterstanden zo vroeg mogelijk te informeren over rechten en plichten, en (minima)regelingen en inkomensondersteunende mogelijkheden om huurachterstanden en/of huisuitzetting zo veel mogelijk te voorkomen (Prestatieafspraken 2017, p.5). Daarnaast heeft Woningstichting Voerendaal behoefte aan het verder concretiseren van afspraken met de gemeente rondom de aanpak van huurders met Multi-problematieken. In 2017 zal er dan ook met de gemeente Voerendaal gezocht worden naar mogelijkheden bestaande afspraken te concretiseren (Prestatieafspraken 2017, p.5).	In 2017 is het convenant Netwerkoeverleg Sociaal Domein Voerendaal ondertekent, waarin conform de opgave afspraken zijn gemaakt en geconcretiseerd tussen verschillende partijen (o.a. gemeente, Woningstichting Voerendaal, zorgorganisaties, politie). Woningstichting Voerendaal heeft bewust gekozen om een aanvullend Convenant huurachterstand niet te ondertekenen, die in ging op de uitstel van betaling van huurders met een achterstand. Woningstichting Voerendaal voert zelf een actief beleid op huurachterstand, waarin actief en snel met de huurder gesproken en gehandeld wordt nadat een betaling is verzuimd. Uitstellen van betaling werkt volgens Woningstichting Voerendaal alleen maar meer problemen in de hand. (Toelichting Woningstichting Voerendaal). Daarnaast is de geheimhoudingsplicht is wel een lastig punt voor de samenwerking en verdere concretisering van de afspraken (Toelichting Woningstichting Voerendaal).	7
Bij nieuwbouwactiviteiten en renovatie van panden van Woningstichting Voerendaal zal per definitie een beoordeling plaatsvinden of ondergrondse restafvalinzameling vanuit het oogpunt "gebruiksgemak" en/of "het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de openbare ruimte" nodig c.q. wenselijk is. De investeringskosten worden in dat geval door partijen gezamenlijk gedragen (Prestatieafspraken 2017, p.5).	Woningstichting Voerendaal installeert bij alle grote nieuwbouw en renovatieprojecten ondergrondse restafval containers (Toelichting Woningstichting Voerendaal).	7
In aanloop naar de oplevering van 21 nieuwbouwwoningen binnen het project TLV, eind 2017, zullen Woningstichting Voerendaal, Huurdersbelangenvereniging en de gemeente in gezamenlijk overleg de mogelijkheden onderzoeken voor invulling van het "middenterrein". Tevens zal de Bewoners Belangenorganisatie St. Barbara betrokken worden bij een eventuele invulling van dit "middenterrein" (Prestatieafspraken 2017, p.3).	Er is momenteel overleg over de invulling van het middenterrein tussen de verschillende betrokken partijen (Toelichting Woningstichting Voerendaal). De bewoners zijn de trekker van dit project. In 2014, 2015 en 2016 heeft Woningstichting Voerendaal invulling gegeven aan het verzoek van de bewonersorganisatie St. Barbara, om deze te ondersteund bij het indienen van een prijsvraag omtrent leefbaarheid van Ons Limburg, voor het inrichten van het middenveldje. Waarmee subsidie verkregen kon	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	worden. De prijsvraag is in alle drie de jaren niet gewonnen (Jaarverslag, 2014, p.24, 2015, p.24, 2016, p.24).	
Gemiddelde beoordeling		7

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas