

Maatschappelijke visitatie



Goed Wonen

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

Rob van Oostveen (voorzitter)
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE (secretaris)

Zeist, januari 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	8
A. Recensie	8
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting Goed Wonen	12
DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 De opgaven in het werkgebied	15
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	17
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	21
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	23
2. Presteren volgens belanghebbenden	24
2.1 De belanghebbenden van Goed Wonen (zie ook midtime review op dit onderdeel)	24
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie	28
2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie	30
2.2.3 De invloed op het beleid	30
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	32
3. Presteren naar Vermogen	34
3.1 Financiële continuïteit	34
3.2 Doelmatigheid	37
3.3 Vermogensinzet	38
4. Governance	40
4.1 Besturing	41
4.1.1 Plan	41
4.1.2 Check	43
4.1.3 Act	44
4.2 Intern toezicht	45
4.2.1 Het functioneren van de raad van commissarissen	45
4.2.2 Toetsingskader	47
4.2.3 Toepassing Governancecode	48
4.3 Externe legitimering en verantwoording	49
4.3.1 Externe legitimatie	49
4.3.2 Openbare verantwoording	50

DEEL 3: Bijlagen	51
1. Gerealiseerde prestaties	51
2. Position paper	62
3. Bronnenlijst	65
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	70
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	71

Voorwoord

Goed Wonen uit Gemert heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 uit te voeren. De visitatie vond plaats van oktober tot en met december 2014.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van belanghebbenden.

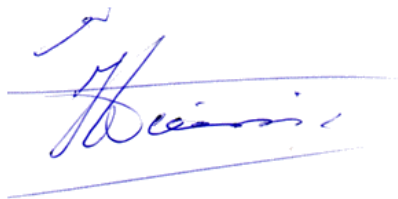
In dit visitatierapport wordt informatie verstrekt over het feitelijk presteren van de corporatie op de in de methodiek 5.0 voorgeschreven prestatievelden en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Goed Wonen voldoende informatie bevat om haar feitelijk handelen te toetsen en haar maatschappelijke prestaties in de komende jaren te verbeteren.

Tot slot

De visitatiecommissie heeft gedurende het onderzoek de samenwerking met Goed Wonen als constructief, transparant en plezierig ervaren. Wij danken allen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit visitatierapport.



mr. Henk Wilbrink
voorzitter Procorp

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met vertegenwoordigers van de corporatie en belanghebbenden.

Presteren volgens Belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing van de gemaakte keuzes en hoe die keuzes zijn worden gerealiseerd, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

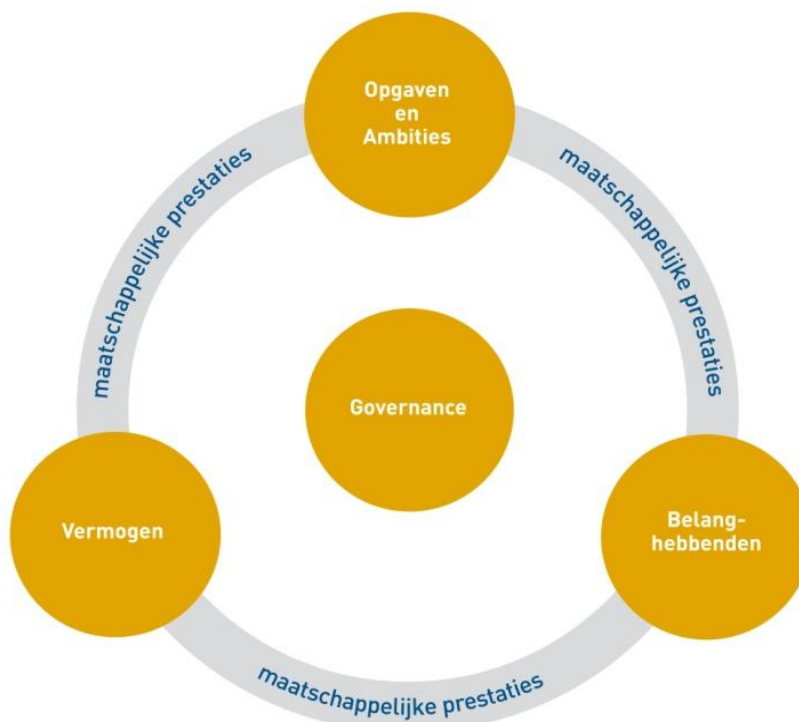
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder bij ‘Benaming’ aangegeven.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	meer dan +35%
9	Zeer goed	De prestaties 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%

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens bovenstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie pluspunten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Tevens wordt hierin de positionpaper van de directeur-bestuurder betrokken en zijn beoordeling van de status van zijn corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010

Bij Goed Wonen is in 2010 de vorige visitatie uitgevoerd over de periode 2006 – 2009. Als aandachtspunten komt uit deze visitatie uit 2010 het volgende naar voren:

- Het formuleren van de eigen ambities en doelen en het betrekken van belanghebbenden bij het beleid en de werkzaamheden.
- Er is geen ondernemingsplan over de afgelopen vier jaar; er zijn geen heldere en meetbare doelen in de jaarplannen; er is geen duidelijke relatie tussen strategie, beleid en uitvoering.
- De strategische visie van 2002 is niet vertaald in een ondernemingsplan en middellange termijndoelen. Daardoor heeft Goed Wonen geen goede communicatie over de ambities en prioriteiten met de belanghebbenden kunnen voeren. En bij gebrek aan volkshuisvestelijke motieven zijn de investeringsafwegingen op bedrijfseconomische gronden gemaakt.
- Goed Wonen krijgt een lagere waardering voor de prestatievelden bijzondere doelgroepen en leefbaarheid.
- Goed Wonen heeft geen visie op de inzet van de vermogensovermaat ten gunste van volkshuisvestelijke doeleinden. Het nog te formuleren ondernemingsplan en het bij te stellen SVB zullen daar de eerste aanzet voor moeten vormen.
- De wensen en verlangens van stakeholders zijn in het heden beperkt vertaald in het beleid en de activiteiten van Goed Wonen.

In het jaarverslag over 2010 meldt Goed Wonen hierover:

Het visitatierapport geeft een helder beeld van de ontwikkeling die Goed Wonen op dit moment doormaakt: van een maatschappijvriendelijke corporatie naar een meer maatschappijgedreven corporatie; passend bij de nieuwe missie: “De luiken open”.

In de visie van de directeur-bestuurder voldoet het rapport aan de verwachting die bij een nulmeting hoort en levert het rapport voldoende aanknopingspunten die als “lessons learned” meegenomen zijn in het ondernemingsplan.

Goed Wonen heeft daarnaast tot recent geen dialoog gevoerd met belanghouders over haar rolopvatting. Daarin speelt ook de houding die Goed Wonen de afgelopen jaren heeft ingenomen een rol. De corporatie heeft zich tot sinds kort opgesteld als een gesloten intern gerichte organisatie, zo concludeert de commissie uit de gesprekken met belanghouders. Kijkend naar de toekomst ziet de commissie een aantal positieve signalen. De luiken van de organisatie gaan meer open dan in het verleden het geval was. Het in 2009 vastgestelde koersdocument bevat waardevolle aanknopingspunten om Goed Wonen verder te ontwikkelen tot een maatschappelijk ondernemer, met een taakopvatting passend in de volkshuisvestelijke opgave van haar werkgebied. Belanghouders staan daar positief en welwillend tegenover.

De commissie constateert dat Goed Wonen alle hierboven genoemde verbeterpunten heeft opgepakt en dat Goed Wonen grote stappen heeft gezet in de verbetering van al deze aandachtspunten. In dit visitatierapport worden deze punten bij de betreffende onderdelen besproken.

Resultaten visitatie 2014

Lessons learned

Als reactie op het visitatierapport heeft Goed Wonen een plan van aanpak opgesteld. De kritiek van de visitatiecommissie is ter harte is genomen. Eerste opzet was het opstellen en vaststellen van het

ondernemingsplan, waarbij de hoofdvraag “Wat is onze rol binnen de gemeenschap?” en “het opnieuw aangaan van de dialoog met al onze belanghouders”, nader geconcretiseerd is. De Woonvisie van de gemeente is gebruikt als input voor het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan. Met dit in 2010 vastgestelde meerjaren-ondernemingsplan “Samen in beweging” is een belangrijke aanzet gegeven voor de verdere ontwikkeling van Goed Wonen. In 2011 is tevens het bij dit ondernemingsplan passende HRM-beleid vastgesteld en vormgegeven.

Eigenzinnige mensen?

De Rijksheerlijkheid te Gemert heeft in de geschiedenis veelal haar aparte en zelfstandige positie weten te behouden gedreven door de eigenzinnigheid van haar eigenaren en bewoners. Zij wist goed hoe de noodzakelijke politiek gedreven moest worden en kon haar bezittingen/eigendom goed beschermen en bewaken. Daarin zit een parallel met Goed Wonen dat in de jaren voorafgaande aan de nu beschreven visitatieperiode op een gesloten wijze op haar winkel paste. Maar eigenzinnige mensen zijn in staat een omslag in denken en doen te maken en hebben dan ook op basis van de beleidsvisie “Luiken open” hun visie gewijzigd en een naar buiten gerichte houding aangenomen.

Goed Wonen heeft de omslag ook in haar personeel laten terugkomen. Onder de bevlogen leiding van haar directeur-bestuurder heeft Goed Wonen op een efficiënte manier de draai weten te maken. Dat de omslag niet alleen de bestuurder aangaat, maar alle medewerkers van de corporatie is goed begrepen door Goed Wonen. De wijze van training en scholing is gedurende de visitatieperiode daarbij gedeeltelijk verschoven van vakinhoudelijke opleidingen naar training en coaching gericht op verandering van houding en gedrag. De letterlijke vertaling daarvan is tevens zichtbaar als u het kantoor binnenkomt. De massieve donkere wand is verdwenen. Daarvoor in de plaats is een transparante, open en toegankelijke receptieopstelling gekomen, die uitnodigt. De muur is letterlijk neergehaald.

Kernwaarden waargemaakt

In de positionpaper worden de kernwaarden van Goed Wonen terecht aangehaald, “betrokken”, “samenwerken” en “doelgericht”. De commissie heeft kunnen constateren dat Goed Wonen afgelopen jaren hard heeft gewerkt aan het in de praktijk brengen van deze kernwaarden. In de jaren voorafgaand aan de visitatie was Goed Wonen een reactief werkende en intern gerichte organisatie, waarvan niet veel meer resteert. Goed Wonen manifesteert zich als een proactieve en extern gerichte corporatie die sterk betrokken is bij de lokale gemeenschap van Gemert-Bakel. De uit de vorige visitatie naar voren komende lage waardering voor de prestaties op bijzondere doelgroepen is verdwenen. De samenwerking met zorg- en welzijnspartners die zich inzetten voor bijzondere doelgroepen heeft al op veel manieren tot zeer positieve resultaten geleid. De waardering van deze partners voor Goed Wonen is hoog.

Financieel gezond

De financiële positie van Goed Wonen is gedurende de visitatieperiode solide gebleken. De commissie is van mening dat Goed Wonen de opmerkingen uit het eerdere visitatierapport ter harte heeft genomen en de financiële sturing goed doorontwikkeld en sterk herzien heeft. De planning en controleyklus is verbeterd door het opstellen van fase-documenten met een sturing op rendementseisen van de investering, een financieel beleidskader, een actueel treasurystatuut uitgewerkt in jaarlijkse plannen en verantwoordingsrapportages aangevuld met Balanced Scorekaarten. De financiële sturing is geprofessionaliseerd door het ontwikkelen van methodes van risicobeheersing. De commissie is van mening dat Goed Wonen met betrekking tot gewijzigde wetgeving, additionele heffingen en economische ontwikkelingen passende wijzigingen in haar investeringsambities en onderhoudsprogramma heeft aangebracht. Daarmee heeft Goed Wonen adequaat en tijdig ingespeeld op ontwikkelingen en met succes haar liquiditeit en solvabiliteit op peil weten te houden.

Plan, do, check en act afgerond?

Goed Wonen heeft in stappen vertalingen gemaakt van de missie via heldere doelen in het ondernemingsplan 2010 – 2015 naar concrete activiteiten in de jaarplannen. Het resultaat van deze activiteiten wordt gemonitord in kwartaalrapportages en jaarverslagen. Uit de kwartaalrapportages blijkt dat als gevolg van deze monitoring niet alleen de stand van zaken passend wordt weer gegeven, maar ook als bijsturingmechanisme functioneert, indien beoogde resultaten niet gehaald worden. Wel ligt hier volgens de visitatiecommissie nog een taak voor Goed Wonen. Op afzonderlijke prestaties kan de cyclus goed gevolgd en gemaakt worden, echter nu moet Goed Wonen de vertaalslag gaan maken naar een integrale vastgoedsturing. Meer samenhang kan stuurinformatie geven om inzichtelijk te maken welke maatschappelijk, financiële en organisatorische gevolgen bepaalde keuzes hebben.

Aandacht voor maatschappelijke prestaties

Op het gebied van duurzaamheid en energie levert Goed Wonen prachtige prestaties. Bijna 80% van het bezit heeft een energielabel C of hoger, terwijl 53% van de gemiddelde corporatie in Nederland dat label heeft. Toch schuilt hierin het risico van de remmende voorsprong. Het oude Convenant Energiebesparing Corporatiesector uit 2008 ging uit van een energiebesparing die uitkwam op label C voor alle woningen. Hierop is het beleid van Goed Wonen ingezet. Het nieuwe Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012 gaat echter uit van Energie Index van 1,25 dat is gemiddeld label B. Met ruim 45% van de woningen op label C, vraagt dit wellicht om een herinvestering van de woningen die conform het oude convenant zijn verduurzaamd. Het bijstellen van het energiebeleid ziet de commissie als belangrijk aandachtspunt. Goed Wonen heeft al een zonnepanelenproject opgestart en gaat in het nieuwe ondernemingsplan een nieuwe doelstelling formuleren. Daarnaast is het aan te bevelen dat Goed Wonen de energiebesparing niet als doel op zich ziet, maar veel meer als middel om de totale woonlasten van de huurders te beperken. In de praktijk wordt daaraan al uitvoering gegeven door slechts 50% van de energiebesparing door te voeren als huurverhoging.

Aandacht voor kwaliteit woningbezit

De scores op woninggrootte en uitrustingsniveau volgens het woningwaarderingssysteem zijn beter dan die van de referentiegroep. De conditie van de onderhoudstoestand van de woningen wordt eerst vanuit 'techniek' bepaald en vervolgens bekeken vanuit marktpositie en verhuurbaarheid. Er is nog geen beleidsmatig kader vastgesteld om het gewenste niveau van de onderhoudscondities te bewerkstelligen. Het is daardoor ook geen beleidsonderwerp in het overleg met de huurdersorganisatie. De sturing op onderhoud op strategisch niveau kan, bij gebrek aan een beleidsmatig kader voor het gewenste onderhoudsniveau, alleen vanuit een financiële invalshoek plaatsvinden. De commissie ziet daarom het vaststellen van een gewenst onderhoudsniveau een onderwerp van aanbeveling.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie heeft de manier waarop Goed Wonen haar prestatieafspraken maakt met de gemeente Gemert-Bakel en daarover verantwoording aflegt in haar jaarverslagen gewaardeerd met een *zeer goed*. Per meerjarenprestatieafpraak zijn projectplannen opgesteld, waarin over en weer de inhoud, de rollen van beide partijen en termijnen zijn afgesproken. De voorgenomen en gerealiseerde prestaties worden in samenhang zichtbaar gemaakt en afwijkingen worden uitgelegd. Aan het eind van ieder jaar worden op een heldere wijze de prestatieafspraken over het afgelopen jaar geëvalueerd en gemonitord op voortgang, waarna de nieuwe afspraken voor het komende jaar worden gemaakt. De commissie is van mening dat Goed Wonen op een transparante en zeer goed leesbare wijze -en afgestemd op de doelgroep- over de prestaties met de gemeente Gemert-Bakel verantwoording aflegt.

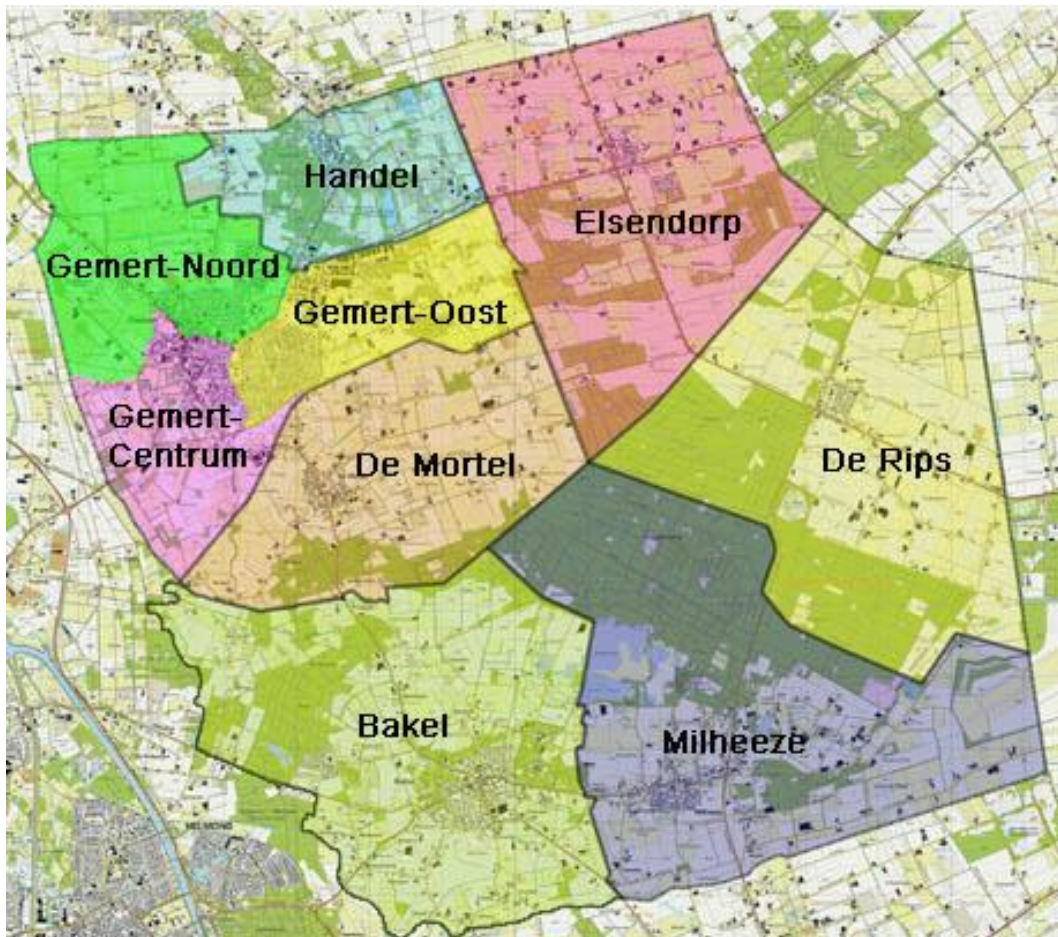
B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Presteren in het licht van de opgaven	7,1	7,3	6,9	7,0	7,0		7,1	75%	7,1	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Prestaties	6,9	7,5	7,4	7,3	6,7		7,2	50%	7,2	
Relatie en communicatie							7,6	25%		
Invloed op beleid							6,9	25%		
Presteren naar Vermogen										
Financiële continuïteit							7,0	30%	6,7	
Doelmatigheid							6,0	30%		
Vermogensinzet							7,0	40%		
Governance										
Besturing	Plan						7,0	7,3	33%	7,4
	Check						8,0			
	Act						7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,7	6,9	33%	
	Toetsingskader						7,0			
	Toepassing Gov. code						7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording						9,0			

C. Samenvatting Goed Wonen

Profiel en werkgebied

Goed Wonen is vrijwel als enige woningcorporatie actief in de gemeente Gemert-Bakel. De gemeente telt zeven dorpen: Gemert, Bakel, Elsendorp, Handel, Milheeze, De Mortel en De Rips. Deze gemeente telt ultimo 2013 circa 29.300 inwoners. Het aantal woningen in de gemeente bedraagt 11.421 per 1 januari 2012.



Goede lokale verankering blijkt uit het feit dat Goed Wonen meer dan een halve eeuw bestaat. Goed Wonen heeft ultimo 2013 2.533 woongelegenheden in bezit, bijna een kwart van alle woningen in de gemeente.

Goed Wonen heeft een tweelaagse bestuursstructuur met een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder, de heer H.J.G. Vedder. De organisatie kent in de visitatieperiode de volgende afdelingen: *Bedrijfszaken*, *Vastgoed* en *Klantzaken*. De directeur en de afdelingsmanagers vormen samen het managementteam. Bij Goed Wonen waren ultimo 2013 34 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen bedroeg eind 2013 28,1 fte's. Twintig medewerkers werken parttime. De belangrijkste rol voor de Raad van Commissarissen is toezicht houden op de goede uitvoering van het ondernemingsbeleid, de volkshuisvestelijke opgaven en het handhaven van de financiële continuïteit van Goed Wonen. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CiF 2013) plaatst Goed Wonen in referentieregio Rg 38 *Helmond en omstreken* in de referentiegroep Rf 05 *Gemiddeld profiel*. Als Goed Wonen wordt

vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit de groep in de referentieregio. Het woningbezit van de Goed Wonen bestaat voor 74,7% uit *Eengezinswoningen* en ligt aanmerkelijk hoger dan de referentiegroep (64,6%) en het landelijk gemiddelde (42,4%). De corporatie heeft geen *Hoogbouw* in de portefeuille. Goed Wonen scoort bij *Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen* 12,5% lager dan de referentiegroep (15,3%) en het landelijk gemiddelde. Voor de *Meergezinswoningen met lift* is het verschil tussen Goed Wonen 10,8%, de referentiegroep 15,9% en het landelijk gemiddelde met 14,1%. Een groot deel van het woningbezit is gespreid over de bouwperiodes 1945 tot 2009. In vergelijking met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde zijn de percentages min of meer gelijk.

Woningbezit Goed Wonen

Type woningen in %	Goed Wonen	Rg 35	Landelijk
<i>Eengezinswoningen</i>	74,7	64,4	42,4
<i>Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen</i>	12,5	15,3	26,2
<i>Meergezinsetagebouw met lift</i>	10,8	15,9	14,1
<i>Hoogbouw</i>	0,0	1,2	11,5
<i>Onzelfstandige overige wooneenheden</i>	2,0	3,2	5,8

Bron: CiP 2013 CFV

De woningvoorraad van Goed Wonen volgens het CFV (CiP 2013)

<i>Goedkoop</i>	17,9%
<i>Betaalbaar</i>	70,2%
<i>Dure woningen < huurtoeslaggrens</i>	8,9%
<i>Dure woningen > huurtoeslaggrens</i>	3,0%
Totaal	100%

Volgens de gegevens van het CFV zit Goed Wonen met een puntprijs van € 2,44 DAEB aanmerkelijk lager dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De puntprijs niet-DAEB ligt echter hoger.

Overzicht puntprijzen CiP 2013	Corporatie	Referentie	Landelijk
<i>Gemiddelde puntprijs huurwoningen (x € 1) DAEB</i>	2,44	3,04	3,12
<i>Gemiddelde puntprijs huurwoningen (x € 1) niet DAEB</i>	5,51	4,19	4,30

Goed Wonen heeft volgens de statuten als werkgebied de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Mierlo, Nuenen cum annexis, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven, Waalre. Goed Wone is alleen actief in Gemert-Bakel.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 worden de recensie, de scorekaart en samenvatting weergegeven. De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is een middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en het geheel overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie gedurende de visitatieperiode en waar nodig aanbevelingen aan de hand doet.

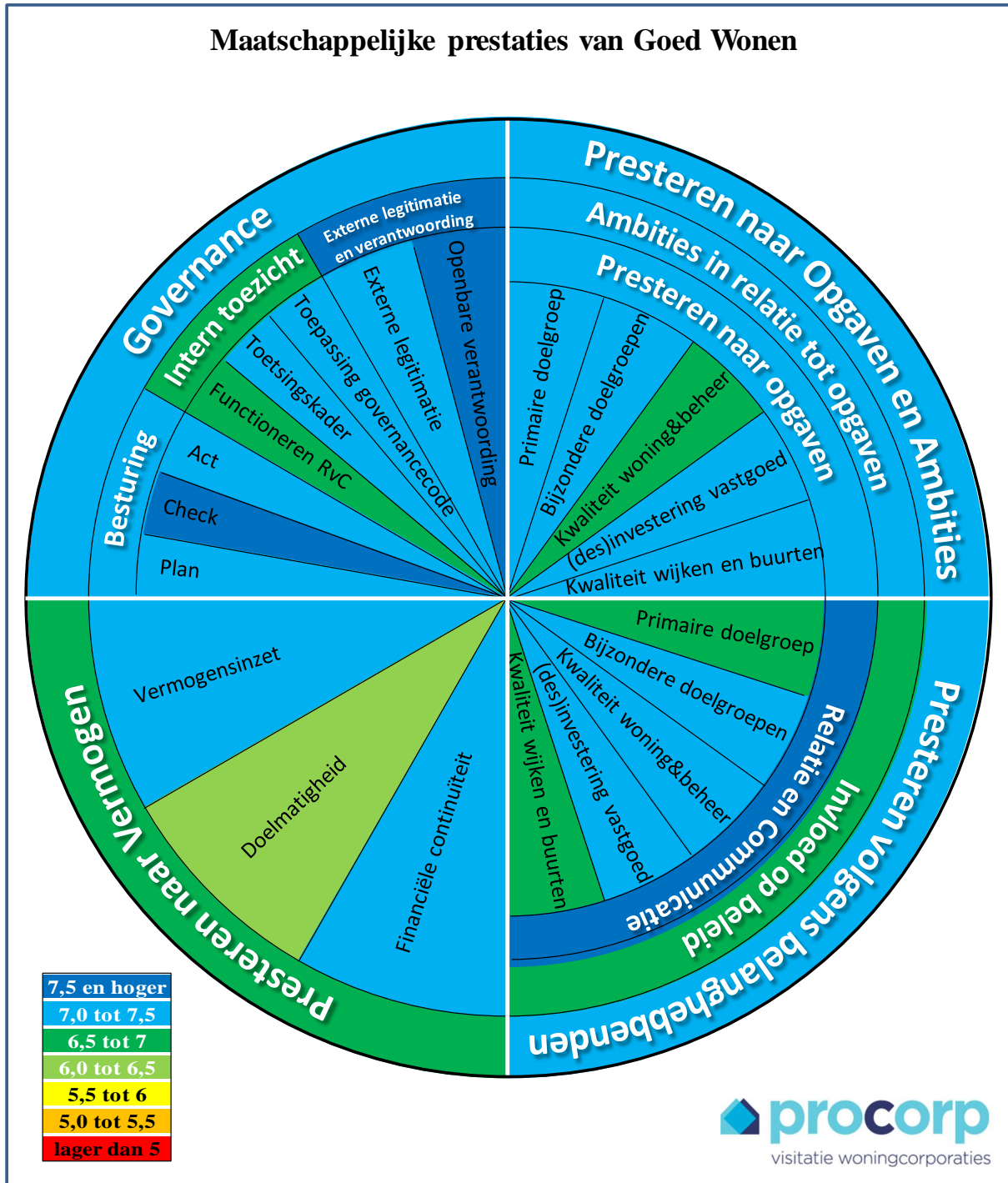
In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit diverse perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen bij het rapport opgenomen.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 levert Goed Wonen de volgende beoordelingen op:



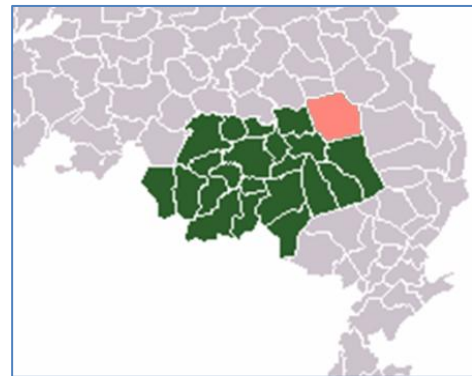
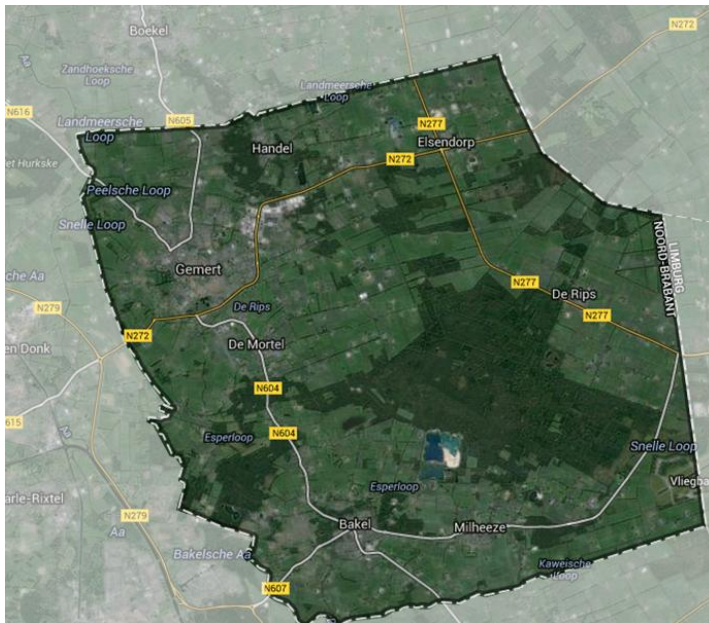
DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestaties van Goed Wonen worden in dit hoofdstuk vergeleken met de opgaven in het werkgebied en de eigen ambities van Goed Wonen. De beoordeling van deze prestaties is uitgevoerd volgens de vijf prestatievelden van de visitatiemethodiek. In bijlage 1 zijn de prestaties van Goed Wonen vergeleken met de opgaven en ambities.

1.1 De opgaven in het werkgebied

Goed Wonen heeft een toelating tot alle gemeenten van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven



(SRE) in zuidoost Brabant, maar is alleen werkzaam in de gemeente Gemert-Bakel. Het bezit staat in de kernen Gemert, Bakel, Milheeze, De Rips, Handel, De Mortel en Elsendorp in de volgende samenstelling (per 1-1-2013).

	BBSH Klasse*				Totaal
	Goedkoop tot € 374,44	Betaalbaar van € 374,44 tot € 574,35	Duur van € 574,35 tot € 681,02	Vrije sector vanaf € 681,02	
Bakel	57	184	37	15	293
De Mortel	15	45	1	0	61
De Rips	16	31	18	0	65
Elsendorp	12	36	6	1	55
Gemert	247	1.289	293	69	1.898
Handel	15	105	9	3	132
Milheeze	3	85	3	1	92
Totaal	365 14,1%	1.775 68,4%	367 14,1%	89 3,4%	2.596 100%

Bron: Jaarverslag 2013

Het werkgebied van Goed Wonen beperkt zich daarmee tot de gemeente Gemert-Bakel. De kaders voor de opgaven van Goed Wonen binnen dit werkgebied worden gevormd door hetgeen is opgenomen in de BBSH, het landelijk Convenant Energiebesparing Huursector (2012), landelijke en regionale prestatienormen voor corporaties, de benchmarkgegevens van het CFV en de prestatieafspraken tussen Goed Wonen en de gemeente Gemert-Bakel. Deze laatste zijn vastgelegd in de “Overeenkomst prestatieafspraken 2010”, de “Volkshuisvesting in balans, een strategisch partnership tussen gemeente Gemert-Bakel en Goed Wonen” uit 2011 en de “Prestatieafspraken 2013”.

Hierna volgt een overzicht van de voor deze visitatie meest belangrijke opgaven voor Goed Wonen.

Strategische uitgangspunten van het partnership van 2011

De volgende uitgangspunten worden in het strategisch partnership gehanteerd:

- Eigenheid van dorpen en wijken staat voorop bij het ondersteuningsaanbod;
- Duurzaamheid staat, naast energievoorziening, voorop bij de keuze van materialen en ontwerp;
- Maatschappelijke ondersteuning en leefbaarheid vanuit zelfredzaamheid en eigen regie van bewoners;
- Samenwerken vanuit eigen positie en verantwoordelijkheid moet elkaar versterken;
- Samenwerking vindt plaats binnen de inhoudelijk kaders van wet- en regelgeving (BBSH, WMO e.d.) en uitgaande van vigerend beleid (structuurvisie, regionaal woningbouwprogramma);
- Ieder houdt zich bezig met haar eigen kerntaak (gemeente grondexploitatie, Goed Wonen opstalexploratie);
- Doelgroepneutrale levensloopbestendige en flexibele woningen spelen in op veranderende opgaven;
- Afspraken en verwachtingen leggen we vast;
- Inzicht in financiën voor een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van middelen;
- In de overlegstructuur ieder één aanspreekpunt.

In de prestatieafspraken zijn op hoofdlijnen de hierna opgesomde zaken vastgelegd. In bijlage 1 worden de afspraken/opgaven op detailniveau beschreven en vervolgens vergeleken met de geleverde prestaties.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Goed Wonen en de gemeente werken samen om betaalbare huisvesting te realiseren. Dat kan door sociale huurwoningen aan te bieden, maar ook door het aanbieden van huurwoningen in het duurdere segment. Het verwerven van woningbezit staat niet meer centraal in het volkshuisvestingsbeleid. Inwoners kunnen zowel in het koop- als in het huursegment een woning vinden die past bij hun beurs.

Gemeente en Goed Wonen voeren een gezamenlijk woningmarktonderzoek uit op het niveau van de afzonderlijke kernen om inzicht te krijgen in de gewenste woningtype, woningkwaliteit en locaties. Goed Wonen evalueert het woonruimteverdelingssysteem 2010 en bestudeert of het mogelijk is om binnen de kaders van de EU-eisen een vertaling te maken naar een systeem dat recht doet aan de kwalitatieve en kwantitatieve huisvestingsvragen.

Het streven van Goed Wonen en de gemeente is de wachtlijst voor woningzoekenden zo kort mogelijk te doen zijn, zijnde maximaal 12 maanden. Daarom bouwt Goed Wonen tot aan 2015 214 sociale woningen, tussen 2015 en 2020 158 woningen en tussen 2020 en 2030 74 woningen volgens het huidige woningbouwprogramma.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

In de prestatieafspraken wordt vooral aandacht gegeven aan bijzondere doelgroepen, zoals autistische jongeren, mensen met een lichamelijk en/of verstandelijk beperking, (ex) psychiatrische patiënten, statushouders, woonwagengewoners, buitenlandse werknemers en mensen met een specifieke zorgbehoefte of specifieke woonomgeving.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Starters kunnen wonen in een woning die qua maatvoering van breedtes van deuren, toegankelijkheid e.d. ook geschikt zijn voor senioren. In de basis worden deze woningen niet standaard uitgerust met aanpassingen zoals een stoeltje in de doucheruimte. Deze woningen zijn een voorbeeld van doelgroepneutrale flexibele woningen die Goed Wonen en de gemeente voor ogen hebben.

De meeste woningen zijn voorzien van het Politie keurmerk Veilig Wonen (PKVW). Nog circa 200 woningen hebben dit keurmerk niet en worden volgens de prestatieafspraken voorzien van veiligheidsvoorzieningen conform de Nationale Beveiligingsrichtlijn (NBR).

(Des)investeringen in vastgoed

Het nieuwbouwprogramma van de gemeente, gebaseerd op de opgave vanuit de Samenwerkingsverband Regio Eindhoven SRE, is leidend. In 2011 is het kwalitatieve en kwantitatieve nieuwbouwprogramma voor de periode 2012 – 2020 vastgesteld.

Goed Wonen concentreert zich bij maatschappelijk vastgoed vooral op investeringen in vastgoed die een daadwerkelijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid van een dorp of buurt.

Kwaliteit van wijken en buurten

Goed Wonen en de gemeente nemen het initiatief om samen met bewoners, dorpsraden en alle werkzame maatschappelijke organisaties leefbaarheidagenda's op te stellen rondom de thema's wonen, zorg, welzijn, economie en toerisme. Voor alle dorpen en kernen worden toekomstvisies ontwikkeld. Goed Wonen begint met een toekomstvisie voor de Kanthoeve in Bakel.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

De scores van en de onderbouwing van de beoordelingen op detailniveau van de prestaties zijn opgenomen in bijlage 1.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,1.

Goed Wonen en de gemeente hanteren voor de woningproductie het woningbouwprogramma van de gemeente. Marktonderzoek heeft verder inzicht gegeven in vraagstukken als gewenste woningtypen en kwaliteitsniveaus, gebaseerd op het niveau van dorp of buurt. Met de uitvoering van dit onderzoek is inzichtelijk geworden, waaruit de toekomstige woningbouw moet bestaan en aan welke kwaliteitseisen moet worden voldaan. Goed Wonen heeft deze uitgangspunten in haar Strategisch Voorraad Beleid (SVB) opgenomen voor de realisatie van deze toekomstig te realiseren woningen per kern.

Het woonruimteverdelingssysteem van Goed Wonen is een eigen systeem en is beperkt tot de gemeente Gemert-Bakel. Woningzoekenden die in de regio een woning zoeken, moeten zich op meerdere plaatsen in de regio inschrijven. De wachttijd voor een woning van een actief woningzoekende is met gemiddeld 23 maanden relatief kort. Een actief woningzoekende wordt gedefinieerd als iemand die meer dan tweemaal per jaar op een aanbod van een woning reageert.

De prestatieafspraken over maatregelen voor specifieke doelgroepen gaan vooral over groepen die zonder extra maatregelen moeilijk aan huisvesting komen, zoals jongeren en starters, arbeidsmigranten, statushouders en de groep waarvoor een sociaal pension wellicht een oplossing kan bieden. Voor al deze doelgroepen voert Goed Wonen onderzoeken uit om de werkelijke behoefte in kaart te brengen en voert waar nodig haalbaarheidsanalyses uit.

Het huurprijsbeleid van Goed Wonen heeft gezorgd voor een ruim bemeten zeer betaalbare voorraad. Met een gemiddelde huur voor de sociale woningvoorraad van 52% van de maximaal redelijke huur volgens het woningwaarderingstelsel biedt Goed Wonen haar huurders een goedkoop product in vergelijking met andere corporaties in dezelfde situatie (CiP: referentiegroep 65,5%).

De omvang en de kwaliteit van de kernvoorraad wordt afgestemd op de marktvraag. De woonlasten tracht Goed Wonen zo laag mogelijk te houden. Niet alleen door de huren relatief laag te houden, maar ook door investeringen in energiebesparende maatregelen. Hiervoor wordt een beperkte huurverhoging gevraagd van ca 50% van de besparing op de energiekosten. Per saldo resulteert dit in een verlaging van de woonlasten voor de huurders.

Huisvesting van bijzonder doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

In de prestatieafspraken met de gemeente zijn onderzoeken naar de behoefte van verschillende bijzondere groepen opgenomen en is onder meer afgesproken dat Goed Wonen de woonwagencentra van de gemeente overneemt. Eigenlijk verwoordt Goed Wonen deze opgave zelf het mooist met de volgende uitspraak uit het ondernemingsplan: “We nemen de verantwoordelijkheid om te zorgen voor geschikte woonruimte voor kwetsbare doelgroepen”.

Goed Wonen is zeer actief in het betrekken van partijen bij deze opgave. Goed Wonen neemt het initiatief om met partijen in overleg te gaan en de behoefte aan huisvesting voor bijzondere doelgroepen te onderzoeken. Op veel fronten neemt Goed Wonen het voortouw in dergelijke ontwikkelingen en is in navolging hiervan een aantal samenwerkingsverbanden aangegaan. Goed Wonen heeft op dit vlak een aantal projecten uitgevoerd, in uitvoering of in voorbereiding.



Eén van deze projecten is de verbouwing van het klooster Maria Oord in Milheeze. Dit is na de verbouwing een woonplek voor jongeren uit de jeugdhulpverlening van Bijzonder Jeugdwerk Brabant. Hier wordt huisvesting geboden voor crisisopvang van kinderen in de leeftijd van 2 tot 18 jaar. In het gebouw zijn 12 opvangplaatsen gerealiseerd, een gezamenlijke woonkamer, keuken en badkamer en spreekkamers

voor gesprekken met de ouders.

Foto: Klooster in Milheeze (Kerkeind 40a)

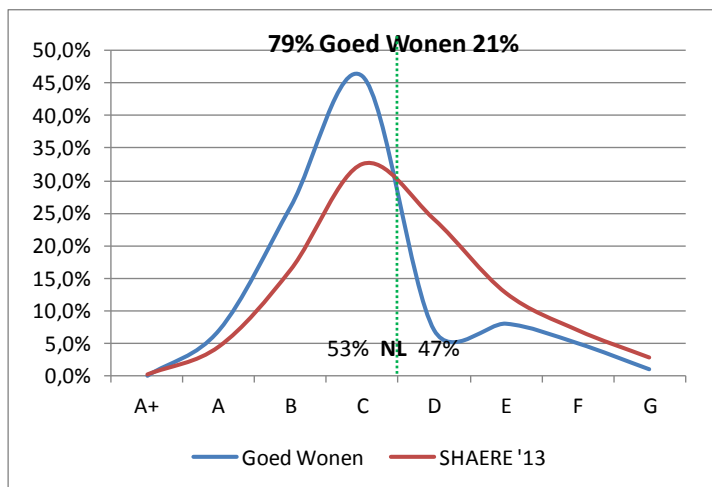
Een ander voorbeeld is een nieuwbouwcomplex met zelfstandige woningen en ontmoetingsruimte. In het complex worden 11 woningen verhuurd aan mensen met een autistische stoornis in het spectrum van normale begaafdheid tot lichtverstandelijke beperking. De oplevering van dit complex was in april 2013. Stichting Casa maakt het mede mogelijk dat jongvolwassenen met een autistische beperking zelfstandig kunnen wonen. Goed Wonen en Stichting Casa hebben het gehele complex verhuurd aan deze speciale doelgroep.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,9.

De prijs-kwaliteitverhouding van het woningbezit van Goed Wonen is goed. De woningen zijn niet alleen groter dan de woningen van de referentiegroep, maar ze zijn ook beter uitgerust. Daarentegen liggen de huren in verhouding tot de geleverde kwaliteit een stuk lager dan die van de referentiegroep. Tevens toont de woningportefeuille een goede differentiatie in het type woningen. De inbraakwerendheid van de woningen voldoet aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen of aan de Nationale Beveiligingsrichtlijn.

Voor het monitoren van de onderhoudsconditie van de woningen maakt Goed Wonen geen gebruik van een objectieve methode om de veroudering van de elementen te meten, zoals de conditiemeting volgens de NEN 2767. Hierdoor is de onderhoudstoestand van de woningen niet objectief vast te stellen en wordt het onderhoud op tactisch niveau in eerste instantie vanuit een technische invalshoek (instandhouding) vastgesteld en vervolgens nog bekeken vanuit marktpositie en verhuurbaarheid. Op strategisch/bestuurlijk niveau wordt daardoor op de onderhoudstoestand alleen financieel gestuurd en niet op kwaliteitsniveau. De commissie heeft wel vastgesteld dat er een apart onderhoudsbeleid (afbouwperiode van 10 jaar) wordt gehanteerd voor woningen, waarvan het einde van de exploitatie in zicht is.

Met de resultaten van investeringen in de woningen in energiebesparing loopt Goed Wonen voor op de rest van de Nederlandse corporaties. Eind 2013 heeft 79% van de woningen een energielabel C of hoger, terwijl dat gemiddeld in Nederland 53% is.



Energie labels		
label	31-dec 2012	31-dec 2013
A+		
A	6,0%	7,0%
B	25,0%	26,0%
C	40,0%	46,0%
D	12,0%	7,0%
E	10,0%	8,0%
F	5,0%	5,0%
G	2,0%	1,0%

Bron: jaarverslag 2013

De energiebesparende maatregelen worden doorgevoerd tegen een huurverhoging die gelijk is aan 50% van de energiebesparing. Per saldo betekent dit een vermindering van de woonlasten voor de huurder, alhoewel Goed Wonen dit laatste niet als ambitie heeft geformuleerd.

Uit de grafiek blijkt dat ruim 45% van de woningen een C label heeft. In het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012 is afgesproken dat de woningen in 2020 op label B moeten uitkomen, met een Energie-Index van 1,25. Het huidige beleid is echter gericht op het behalen van energielabel C volgens de afspraken uit 2008 (Convenant Energiebesparing Corporatiesector). De vraag is nu of er in deze woningen later opnieuw geïnvesteerd dient te worden om label B te bereiken. Het behalen van label B is besproken in het MT. Bij nieuwbouw wordt EPC 0,0 toegepast, er is een zonnepanelen-project gestart en er komt een nieuw ondernemingsplan waarin een nieuwe doelstelling geformuleerd wordt.

De kwaliteit van dienstverlening is in 2012 gemeten door het KWH. De kwaliteit van de dienstverlening van Goed Wonen kwam uit op een 7,9.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0

De nieuwbouwproductie van Goed Wonen voldoet, met gemiddeld ruim 40 woningen per jaar, aan het woningbouwprogramma van de gemeente. De productie wordt kwalitatief en kwantitatief gestuurd vanuit het strategisch voorraadbeleid. Dit geldt ook voor de sloop van woningen. Zowel projectmatig als bij mutaties worden woningen verbeterd. Het te behalen kwaliteitsniveau bij verbetering wordt op projectniveau bepaald. Er is geen vooraf vastgesteld algemeen kwaliteitskader voor woningverbetering. Tot 2012 werden er ook woningen verkocht met KoopGarant. Vervolgens is om financiële redenen besloten deze verkoopformule alleen nog bij hoge uitzondering toe te passen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0

De inzet in de leefbaarheid van Goed Wonen in wijken en buurten is ruim voldoende. De afspraken met de gemeente worden nagekomen en de inzet is gericht op leefbaarheid, het begeleiden van mensen die in financiële problemen komen en/of voor overlast in de buurt zorgen. Bovendien wordt gewerkt aan het vergroten van maatschappelijk kansen voor mensen en kinderen.

Goed Wonen heeft samenwerkingsverbanden met de volgende partijen:

- o **Stichting Maatschappelijke Opvang** voor de begeleiding van bewoners die een steuntje in de rug nodig hebben als het gaat om zelfstandig wonen. Het gaat hierbij vooral om mensen met een multiproblematiek, zoals financiële problemen, verslaving e.d. Het belangrijkste doel is het voorkomen van overlast.
- o **LEV-groep** voor maatschappelijke hulpverlening, buurtbemiddeling en schuldhulpverlening (gemiddeld 10 adressen per maand).
- o **Stichting Leergeld** Goed Wonen ondersteunt de Stichting Leergeld actief met een jaarlijkse financiële bijdrage. Deze stichting heeft als doel om kinderen uit kansarme milieus te helpen hun mogelijkheden te vergroten en hun arbeids-/maatschappelijk potentieel te ontwikkelen.
- o **Diomage** In 2012 heeft Goed Wonen, op verzoek van Diomage, onderdak verleend aan het DAT-klusteam in een gedeelte van het magazijn/werkplaats van Goed Wonen. Dit klusteam biedt aan cliënten van Diomage, GGZ, BJB een structurele dagbesteding.

Goed Wonen voert jaarlijks meerdere activiteiten uit in het kader van wijk- en buurtbeheer, zoals:

- o de landelijke schoonmaakdag;
- o tuinonderhoud en bijhouden kruidenbakken;
- o opknappen achterpaden en verlichting.

Goed Wonen heeft een onderzoek uit laten voeren naar de behoefte aan een sociaal pension. Er blijkt behoefte en draagvlak te zijn voor een dergelijk pension voor maximaal 12 bewoners. De gemeente en Goed Wonen voeren een haalbaarheidsanalyse uit.

Goed Wonen stelt buurt- en wijkvisies op waarin toekomstscenario's geschetst worden. Op basis van deze toekomstscenario's worden keuzes gemaakt en project opgestart.

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

Goed Wonen voldoet in ruime mate aan het ijkpunt (6,0) van de visitatiemethodiek voor een voldoende. De ambities van Goed Wonen zijn soms gelijk aan of komen in zeer grote mate overeen met de opgaven. De commissie waardeert de ambities in relatie tot de opgaven met een 7.

Goed Wonen beschrijft in het ondernemingsplan van 2010 - 2015 haar missie als volgt:

Wij zijn een maatschappijgedreven organisatie. We zorgen voor huisvesting van woningzoekenden, die daar om verschillende redenen niet zonder hulp zelf voor kunnen zorgen. We helpen deze inwoners van de gemeente Gemert-Bakel om zelfstandig en met plezier te wonen in een prettige woonomgeving en in vitale en leefbare kernen. Dat doen we vanuit onze rol als volkshuisvester.

De beleidsdoelstellingen van Goed Wonen zijn ingedeeld rond vier beleidsvelden:

- markt- en klantbenadering
 - van kwantiteit naar kwaliteit
 - aandacht voor kwetsbare groepen
 - woonbeleid naar leefstijl
 - keuzevrijheid en maatwerk
 - communicatie en samenwerking
- maatschappelijke positionering
 - leefbaarheid in kernen en buurten
 - duurzaamheid en energiebeheersing
 - behoud van woningen en historisch erfgoed
- samenwerking
 - samenwerking met de gemeente
 - samenwerking met partners in zorg en welzijn
 - samenwerking met commerciële partijen
 - samenwerking met corporaties is de regio
- organisatie
 - werkorganisatie
 - contacten
 - investering- en bestedingsruimte

Bij elk van deze beleidsvelden zijn doelstellingen opgenomen.

markt- en klantbenadering

- We stemmen onze voorraad af op de marktvraag van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.
- We bieden genoeg kwalitatief goede en geschikte woningen voor onze doelgroepen. Dat doen we door nieuwe woningen te bouwen en onze bestaande woningen goed te beheren. Met onze woningen dragen we bij aan gedifferentieerde, aantrekkelijke en leefbare kernen.
- We zorgen ervoor dat er altijd genoeg betaalbare woningen zijn voor onze primaire doelgroep.
- We maken de wachttijden voor actief woningzoekenden zo kort mogelijk.

onze positie in de maatschappij

- We werken er actief aan mee om de vitaliteit en leefbaarheid van de kernen en buurten binnen Gemert-Bakel in stand te houden en te bevorderen. Dat doen we in ons denken en in ons doen.
- We investeren structureel in een duurzame en milieubewuste samenleving.
- We gebruiken bouwmethoden, bouwmaterialen, technieken en installaties, die aantoonbaar duurzaam en energiezuinig zijn. Dat doen we bij nieuwbouw en bij onderhoud van onze

- woningen.
- We dragen actief bij aan het behoud van panden en gebouwen, die om bijzondere redenen karakteristiek, monumentaal en waardevol zijn.
 - Onze bijdrage kan financiële ondersteuning zijn, of de inbreng van bouwtechnische kennis.

samenwerking

- We werken structureel, professioneel en duurzaam samen met de gemeente. We maken heldere en meetbare prestatieafspraken en procedures over de onderlinge rolverdeling, verantwoordelijkheden en bijdragen.
- We werken structureel samen met de organisaties, die in Gemert-Bakel werken op het gebied van zorg en welzijn. Onze samenwerking leggen we vast in heldere, meetbare en meerjarige prestatieafspraken met elke organisatie.
- We werken samen met commerciële partijen. Die samenwerking baseren we op heldere en toetsbare uitgangspunten, voorwaarden en resultaatafspraken over de producten en diensten die ze leveren. We bevorderen de samenwerking in de keten met en tussen deze partijen.
- We werken functioneel samen met de corporaties in de regio, bij vraagstukken op het gebied van volkshuisvesting die gemeentegrenzen overschrijden, het ontwikkelen van beleid en backoffice activiteiten.

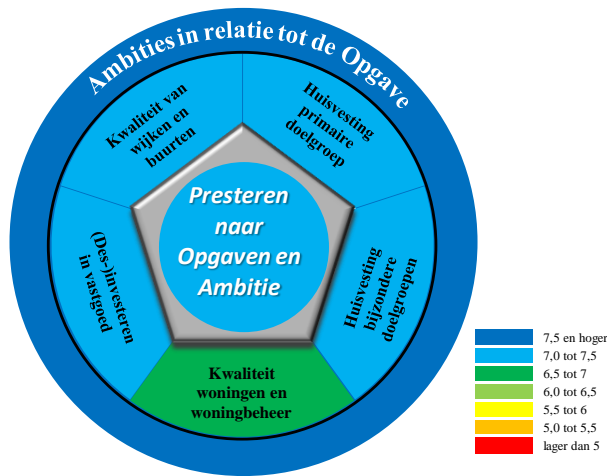
organisatie

- We ontwikkelen ons tot een organisatie die professioneel, vraaggestuurd en vraaggericht is.
- We voeren onze kernwaarden door in alle lagen van onze bedrijfsvoering.
- In 2012 hebben we een volwaardig HRM-beleid. Een beleid dat past bij de ambities van dit ondernemingsplan en de grootte van onze organisatie.
- We gaan actief in gesprek met onze klanten, partners en belanghouders en we verantwoorden ons functioneren en prestaties op een open en heldere manier.
- We gebruiken onze financiële middelen in de eerste plaats voor onze opgaven op het gebied van de volkshuisvesting. Pas daarna gebruiken we onze middelen om ontwikkelingen te ondersteunen op het gebied van maatschappelijk vastgoed en initiatieven op het vlak van vitaliteit en leefbaarheid, binnen de gemeente Gemert-Bakel.

De concrete realisatie van deze strategische doelstellingen gedurende de periode 2010 tot en met 2013 is opgenomen bij de onderwerpen van de betreffende prestatievelden in bijlage 1 van dit rapport alsmede in de hoofdstukken Presteren naar Vermogen en Governance.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

Het *Presteren naar Opgaven en Ambities* geeft het volgende beeld.



De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,1

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden		Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep			
Woningtoewijzing en doorstroming		6,9	7,1
Betaalbaarheid		7,3	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen			
Ouderen met specifieke zorgbehoefte		7,0	7,3
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke beperking)		8,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen		7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer			
Woningkwaliteit		6,7	6,9
Kwaliteit dienstverlening		7,0	
Energie en duurzaamheid		7,0	
4. (Des)investeren in vastgoed			
Nieuwbouw		7,0	7,0
Sloop, samenvoeging		7,0	
Verbetering bestaand woningbezit		7,0	
Maatschappelijk vastgoed		7,0	
Verkoop		7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten			
Leefbaarheid		7,0	7,0
Wijk- en buurtbeheer		7,0	
Aanpak overlast		7,0	
Presteren naar Opgaven			7,1

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,1	7,3	6,9	7,0	7,0		7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	

2. Presteren volgens belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden op dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

Het oordeel is verkregen door gesprekken te voeren met belanghebbenden en een uitgebreide enquête onder hen uit te zetten. Met eenentwintig belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd en zij hebben ook de enquête/vragenlijst beantwoord. Deze belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van de Stichting Huurdersbelang Gemert-Bakel, de gemeente Gemert-Bakel, zorg/welzijnsinstellingen Diomage, De Zorgboog, SMO, Stichting CASA-Gemert, Bijzonder Jeugdwerk Brabant, GGZ Oost-Brabant, LEV groep, collega-corporatie Peelrand Wonen, en overige externe belanghebbenden.

2.1 De belanghebbenden van Goed Wonen

Na de vorige visitatie zijn in 2010 de belanghebbenden door Goed Wonen geconsulteerd over de visie van de corporatie. Informatie is ingewonnen voor het op te stellen ondernemingsplan “*Samen in beweging*”. De belangrijkste belanghebbenden voor deze raadpleging waren: de gemeente, de welzijns- en zorgorganisaties, de huurdersorganisatie, dorpsraden en bewonersorganisaties. Een belangrijk thema voor dit plan was de wederkerigheid tussen Goed Wonen en de belanghebbenden met betrekking tot het maatschappelijk ondernemen.

Het ondernemingsplan vat haar relatie met de belanghebbenden als volgt samen: “We hebben alleen succes als we samen met anderen optrekken. Want het lukt niet maar één of enkele partijen om te zorgen voor een vitale en leefbare samenleving. Daar is een integrale benadering en een procesmatige aanpak voor nodig. Een aanpak waarin ieder zijn eigen inbreng, rol en verantwoordelijkheid heeft. Niet alleen de gemeente als regievoerder, maar alle organisaties die actief zijn op het vlak van wonen, zorg en welzijn. En natuurlijk de bewoners zelf”.

Huurders

Sinds 1 januari 2012 is de huurdersorganisatie Huurderspanel omgezet in een stichting genaamd: *Huurdersbelang Gemert-Bakel (HBGB)*. Uit de visitatiegesprekken bleek dat Goed Wonen en de huurdersorganisatie elkaar makkelijk en goed weten te vinden. Er wordt met wederzijds respect op professionele manier met elkaar samengewerkt. Elk kwartaal vindt overleg plaats met de directeur-bestuurder waarin de gezamenlijk vastgestelde agenda wordt besproken. Er is geen samenwerkings-overeenkomst tussen de HBGB en Goed Wonen.

Huurdersbelang Gemert-Bakel is een actieve organisatie, hetgeen mede blijkt uit het aantal werk- en projectgroepen, zoals daar zijn: *Public Relations en Communicatie, Dienstverlening, Verkoopbeleid, Uitwisseling Huurdersorganisaties regio Zuid-Oost Brabant, Informatiebijeenkomsten en Leefbaarheid*.

De huurdersorganisatie heeft in 2011 samen met de Woonbond voor haar leden een grote enquête voorbereid, die in 2012 is uitgevoerd. De uitkomsten waren zeer positief en zijn op een bewonersavond gepresenteerd. De enquête was ingedeeld in diverse onderdelen: *De woning, dienstverleningsaspecten, woonomgeving, groot onderhoud, renovatie en sloop*. Volgens de Woonbond, de landelijke belangenorganisatie van huurders, is Stichting Huurdersbelang Gemert-Bakel met het vernieuwen en versterken van het contact met de huurders, en de organisatie van dit soort enquêtes en bewonersavonden een voorbeeld voor veel andere huurdersorganisaties.

In 2012 is een klantenpanel georganiseerd vooruitlopend op de ontwikkeling van het oppluspakket. Het ging Goed Wonen om de vraag wat zij haar huurders zou moeten bieden om langer in hun woning te kunnen blijven wonen. In Handel is een presentatie gehouden over de voordelen van huren en kopen en de wensen en verwachtingen van de huurders over dit onderwerp. In 2013 heeft er wederom een aantal klantenpanels plaatsgevonden. Een oproep voor het samen ontwikkelen van een aantal woningen voor ouderen in Gemert heeft geleid tot een werkgroep die het programma van eisen van een nieuwbouwproject in Gemert mede heeft uitgewerkt en vastgesteld. Samen met de Zorgboog werd een nieuwbouwprogramma beoordeeld op toegankelijkheid van en mogelijkheden om in de woningen adequaat zorg te verlenen.

Bewonerscommissies leveren een duidelijke bijdrage aan de leefbaarheid in en goed beheer van een complex. Reden waarom Goed Wonen bij de oplevering van een nieuw appartementencomplex het initiatief neemt om een bewonerscommissie in het leven te roepen.

Vier woningcorporaties hebben een Regionale Klachten Commissie in het leven geroepen te weten: de corporaties van Bergopwaarts Deurne, Laarbeek, Boekel en Gemert-Bakel.

HBGB betreft haar achterban op vele manieren bij hetgeen zij doet en wil bereiken. Om op actuele wijze de huurders in de gelegenheid te stellen mee te praten en te denken over verschillende actuele onderwerpen heeft HBGB het *Digitaal Panel* op haar website geplaatst.

Inmiddels heeft een eerste overleg plaatsgevonden tussen het HBGB en de gemeente Gemert-Bakel. Zaken die op de agenda stonden waren onder meer prestatieafspraken, en toewijzings- en urgentiebeleid. HBGB is voor de gemeente een belangrijke speler in het veld, omdat zij dicht bij de huurders staat en weet wat er zoal leeft en speelt in de praktijk. In een volgend overleg zal o.a. de Herziening Woningwet aan bod komen. Als gevolg van die regelgeving zal de rol van de gemeente en HBGB belangrijker worden. Beide partijen hebben het overleg als positief en bijzonder nuttig ervaren. Het is de bedoeling dat een dergelijk overleg 1 à 2 maal per jaar gehouden wordt.

Gemeenten

Het ondernemingsplan *Samenwerking in beweging* geeft weer hoe vanuit een gezamenlijke strategie de samenwerking tussen Goed Wonen en de gemeente Gemert-Bakel gestalte wordt gegeven met de volgende doelstellingen:

- “We werken structureel, professioneel en duurzaam samen met de gemeente”.
- “We maken heldere en meetbare prestatieafspraken en procedures over de onderlinge *rolverdeling, verantwoordelijkheden en bijdragen*”.

In de visitatieperiode zijn prestatieovereenkomsten met de gemeente gemaakt, waardoor samen intensief en constructief de volkshuisvestelijke dialoog is aangegaan. Nadat in 2012 een rimpeling in de relatie ontstond over het inzicht en inrichting van MFA's, zijn Goed Wonen en de gemeente daarna weer samen opgetrokken op de gebieden: wonen, welzijn, leefbaarheid en zorg. Een en ander heeft geleid tot een “herstart” tussen partijen, resulterend in een overeenkomst waardoor de gemeente haar financiële positie in haar grondbedrijf kon verbeteren en Goed Wonen de kans kreeg om – binnenstedelijk – een aantal locaties te verwerven en te ontwikkelen. Daarbij herleefden de volgende afspraken:

- Meerjarige prestatieafspraken vastgelegd in een convenant tussen de gemeente en Goed Wonen. Die afspraken hebben betrekking op een breed scala aan onderwerpen: huisvesting van (specifieke) doelgroepen, kwaliteit woningaanbod, leefbaarheid van buurten en wijken, afstemming wonen en zorg, betrekken van bewoners bij beleid, financiële continuïteit, communicatie. Ook is vastgelegd hoe deze prestatieafspraken jaarlijks worden gemonitord.
- Afspraken over de structuur, vorm, inhoud en frequentie van het overleg.
- Samen onderzoek uitvoeren betekent: samen daarvoor opdracht geven.

De directeur-bestuurder van Goed Wonen heeft regelmatig overleg met de verantwoordelijke wethouders en op operationeel niveau vindt overleg plaats tussen medewerkers van Goed Wonen en ambtenaren van de gemeente. Het overleg gaat over diverse volkshuisvestelijke aangelegenheden. De verstandhouding wordt als goed beoordeeld; er is veel waardering voor Goed Wonen. Het bestuurlijk overleg wordt benut om zaken op hoofdlijnen te bespreken en is iedere twee maanden gepland. Op ambtelijk niveau is er een vierwekelijks overleg.

Leefbaarheid

De gemeente Gemert-Bakel vindt dat leefbaarheid van eminent belang is. De gemeente en Goed Wonen hebben daarom de ambitie om duurzaam te investeren in leefbare buurten en kernen. Werken aan leefbaarheid en vitaliteit vraagt om een integrale en doelgerichte aanpak. Een aanpak, waarin diverse partijen vanuit hun eigen positie en verantwoordelijkheid een bijdrage leveren. De gemeente heeft Goed Wonen gecompimenteerd met de gerealiseerde projecten voor CASA en Bureau Jeugdzorg Brabant. Zowel Goed Wonen als de gemeente vinden dat de leefomgeving hoort bij een aantrekkelijk woonmilieu. Centraal hierbij staat het bevorderen van zelfredzaamheid van bewoners.

Zorg/welzijnsinstellingen

Goed Wonen werkt in een netwerk van belanghebbenden actief samen met partners op het gebied van wonen-zorg-welzijn. Goed Wonen vervult vanuit haar rol als verhuurder de functie van verbinder van initiatieven van regionaal werkende partners met een uitgebreid lokaal netwerk. Goed Wonen bevordert het versterken van de samenhang van wijken en dorpen ten behoeve van haar huurders.

Veelal kennen de zorg/welzijnsinstellingen een decentralisatiebeleid, als gevolg waarvan zij hun eigen vastgoed steeds vaker afstoten en beroep doen op Goed Wonen voor het leveren van geschikte huisvesting. Door de toenemende vergrijzing en door het overheidsbeleid wordt steeds vaker een beroep gedaan op woningcorporaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Het gaat hierbij om de huisvesting van ouderen die een (beperkte) zorgvraag hebben, maar ook om de huisvesting van mensen met een verstandelijke of lichamelijke handicap. Goed Wonen neemt hierin haar verantwoordelijkheid en realiseert woningen voor deze doelgroepen, al dan niet in opdracht van zorginstellingen.

Met Stichting CASA, een samenwerking van ouders van autistische jongeren, zijn voor deze jongeren op het terrein Oliemolen zelfstandige appartementen en een gemeenschappelijke ruimte gerealiseerd. De ouders, die een belangrijke rol hebben gespeeld in deze huisvesting, zijn met de ontwikkeling van dit project begeleid door de Stichting MEE.

In de gemeente Gemert-Bakel is een seniorenraad actief, die onder meer wordt geraadpleegd over de maatschappelijk veranderende visie op het gebied van wonen en zorg. Goed Wonen en de Werkgroep Huisvesting, onderdeel van deze seniorenraad, hebben indien gewenst daarover overleg.

Goed Wonen levert graag haar bijdrage aan het bevorderen van maatschappelijke deelname van cliënten van de zorg/welzijnsinstellingen. Op verzoek van Diomage is onderdak geboden aan het zogenaamde *DAT-klusteam*. Dit klusteam biedt aan cliënten van onder meer Diomage een structurele dagbesteding. De klussen die zij verrichten kunnen voor een belangrijk deel ook rekenen op afname door Goed Wonen. Te denken valt aan lichte werkzaamheden ter ondersteuning van de onderhoudsmedewerkers van Goed Wonen en het verspreiden van folders en bewonersblad. De dagbesteding is ondergebracht in een gedeelte van het magazijn/werkplaats van Goed Wonen.

Zorg- en welzijnspartijen worden consequent betrokken bij nieuwe ontwikkelingen van Goed Wonen. Met Diomage is een intentieovereenkomst opgesteld, waarin de ontwikkeling van groepswoningen alsmede het verzorgen van woningonderhoud door Goed Wonen speerpunt zijn. Met de Zorgboog is een intentieverklaring afgesloten voor de ontwikkeling van groepswoningen in Gemert-Noord. Goed Wonen heeft ook verantwoordelijkheid genomen voor de huisvesting van cliënten van het GGZ.

De realisatie van huisvesting voor deze cliënten aan de Pandelaar is opgeleverd en aan de Oudestraat is een project in 2013 van start gegaan. Bureau Jeugdzorg Brabant is huurder van Goed Wonen en is tevens partner van Goed Wonen voor de ontwikkeling van huisvesting van speciale doelgroepen.

De zorg en aanpak van bewoners met meer dan één sociaal probleem vereist een goede samenwerking tussen verschillende organisaties, zoals de gemeente, de GGD, de GGZ, Maatschappelijke Dienstverlening, Verslavingszorg, Welzijn en Goed Wonen. Goede huisvesting is in die situaties niet altijd dé oplossing, maar kan wel een onderdeel zijn van een aanpak van verschillende zorginstanties. Tussen alle deelnemende organisaties is een Convenant Maatschappelijke Ondersteuning gesloten, waarin de doelen en wederzijdse verwachtingen zijn vastgelegd. In het kader van het gemeentelijk WMO-beleid is inmiddels overgegaan op wijk- en dorpsoverleg. Meer nog dan voorheen wordt in het afstemmingsoverleg gestreefd naar meer informele ondersteuning in de directe omgeving van de betreffende bewoners van Gemert-Bakel.

Goed Wonen heeft samen met de gemeente een convenant afgesloten met Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO) te Helmond. SMO verzorgt integrale woonbegeleiding aan haar cliënten, dat zowel financieel als sociaalpsychologisch van aard kan zijn. Het streven is om door het inschakelen van SMO huisuitzetting te voorkomen. Goed Wonen heeft vijf basisplaatsen preventieve woonbegeleiding ingekocht en de gemeente twee basisplaatsen. Met GGZ is afgesproken om ten behoeve van haar cliënten een aantal woningen van Goed Wonen beschikbaar te stellen als zogenaamde omklapwoningen.

Collega-corporaties

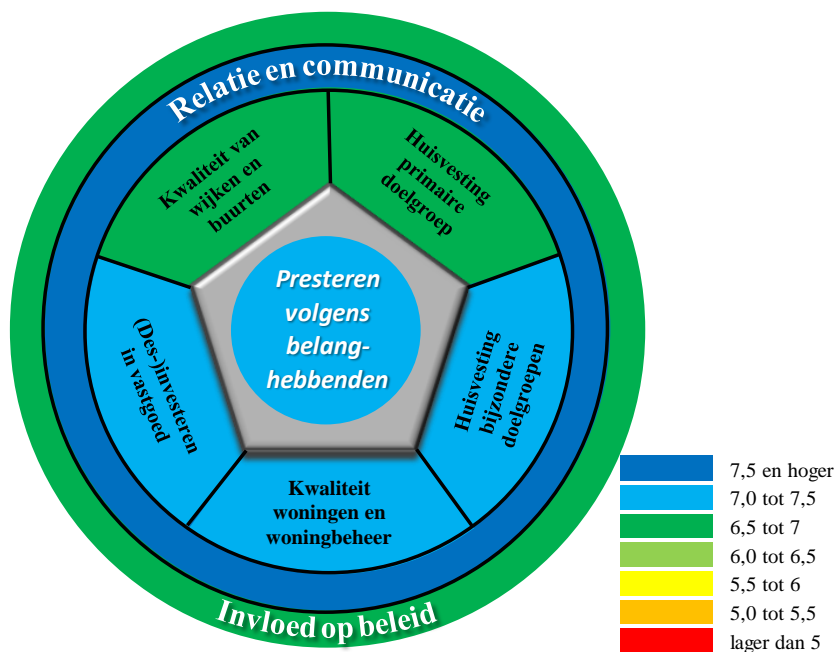
Goed Wonen werkt samen met corporaties in de regio, Peelrand Wonen, Woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts op het gebied van:

- Periodiek overleg ten aanzien van het hennepconvenant;
- Uitwisseling en afstemming met betrekking tot huurincasso;
- Regionale geschillencommissie.

Op beleidsmatig en uitvoerend niveau wordt er met de bovengenoemde samenwerkende corporaties geklankbord, vindt overleg plaats over gemeenschappelijke problemen en worden praktijkervaringen uitgewisseld. Uit de visitatiegesprekken bleek dat een samenwerking met de collega's ook uitgevoerd zou kunnen worden op het gebied van IT voor woningmutaties en reparatieverzoeken.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden	Huurders	gemeente	overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,3	7,0	7,3	6,9
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	7,5	7,3	7,5
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	7,4	7,5	7,4
2.1.4	(Des)investeringen in vastgoed	7,0	7,2	7,8	7,3
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	6,0	6,5	7,7	6,7
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,9	7,6	8,2	7,6
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,0	7,2	7,7	6,9
Eindcijfer Presteren volgens belanghebbenden					7,2



2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer van 6,9.

Het algemeen oordeel van de belanghebbenden op dit prestatieveld is ruim voldoende. Alle groepen van belanghebbenden vinden de inzet van Goed Wonen met betrekking tot de beschikbaarheid van voldoende sociale woningen eveneens ruim voldoende. De gemeente zou graag zien dat er “shortstay” huisvesting wordt gerealiseerd voor urgente gevallen, zoals bij echtscheiding en arbeidsmigranten. Dat Goed Wonen zich inspant om de huren betaalbaar te houden wordt niet gedragen door de huurdersorganisatie die op dit onderdeel een onvoldoende cijfer heeft gegeven. HBGB vindt dat de prestaties op het terrein van de betaalbaarheid beter zouden kunnen. In tegenstelling tot de andere belanghebbenden vindt de gemeente dat het woningbezit van de corporatie kwalitatief minder goed aansluit op de actuele vraag van woningzoekenden. De gemeente beoordeelt dit naar de doelgroepen ouderen, starters, etc. HBGB vindt dat de starters voor een sociale huurwoning te lang moeten wachten. Over de betaalbaarheid is de gemeente wisselend positief en is van oordeel dat Goed Wonen gemiddeld op de norm scoort.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,4.

Alle belanghebbenden zijn onverminderd positief over de prestaties die Goed Wonen op dit terrein heeft geleverd. De scores van HBGB, de gemeente en de overige belanghebbenden liggen vrijwel op eenzelfde niveau. Dat Goed Wonen zich inspant voor de huisvesting van onder meer mensen met een beperking, statushouders, verslaafden wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een score die de norm overtreft.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,4.

Het woningbezit is volgens alle belanghebbenden van meer dan voldoende kwaliteit. Het onderhoud wordt beoordeeld als ruim voldoende tot goed. Het reparatieonderhoud is snel en adequaat geregeld, waarover HBGB uiteindelijk zeer tevreden is. Ook het mutatieonderhoud wordt boven de norm beoordeeld. De houding van Goed Wonen wordt als zeer constructief ervaren; Goed Wonen onderscheidt zich positief op het gebied van het creëren van zorgmogelijkheden in haar woningen. De woningen van Goed Wonen zijn geschikt voor zorgverlening, waarbij gelet wordt op de toegankelijkheid en het voorzieningenniveau in de buurt. Voorts zijn alle belanghebbenden uitermate tevreden over het feit dat Goed Wonen op een duurzame wijze het woningbezit beheert en op een duurzame wijze bouwt op een energiezuinige en milieubewuste wijze. Zij waarderen dit onderdeel van goed tot zeer goed!

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,3.

De belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de bereikte resultaten. Goed Wonen realiseert niet altijd voldoende nieuwbouw volgens de cijfers die belanghebbenden hebben gegeven. Het kan beter! De nadruk heeft in de visitatieperiode voor Goed Wonen gelegen op het leveren van meer dan voldoende bijdrage aan vernieuwingen door sloop, vervangende nieuwbouw of renovatie. De investeringen in sociaal maatschappelijke onroerend goed heeft de speciale aandacht gehad van Goed Wonen dat door alle belanghebbenden op de norm werd gewaardeerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 6,7.

De gemeente en de huurdersorganisatie zijn op dit prestatieveld minder enthousiast dan de overige belanghebbenden. Goed Wonen spant zich goed in voor een leefbare woonomgeving, alhoewel vanuit de gemeente daarnaar toch kritisch wordt gekeken. Goed Wonen dient volgens de verschillende meningen meer aandacht te geven aan een sociaal stimulerende omgeving met ontwikkeling van woonzorgcentra. Goed Wonen gaat volgens de gemeente en HBGB niet voldoende passend om met overlastgevende bewoners.

2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,6

De hoogste cijfers worden gegeven door de overige belanghebbenden, vervolgens in een aflopende waardering door de gemeente en dan de huurdersorganisatie. Daar is de kanttekening bij te maken dat de laagste score nog steeds een ruim voldoende is. Goed Wonen voelt zich volgens de belanghebbenden verantwoordelijk en is zeer constructief. Goed Wonen is laagdrempelig, afspraken worden nagekomen en de lijntjes zijn kort! maatschappelijk belang reikt verder dan het eigen belang van Goed Wonen en dit werkt in de volkshuisvestelijke opgaven goed uit. Eén zorg/welzijnsinstelling noemt de relatie met Goed Wonen aangenaam en vindt Goed Wonen de beste van de corporaties in de regio. Een andere instelling roemde de bevologenheid van Goed Wonen. Goed Wonen biedt in de ontwikkelingsfasen van projecten steeds ruimte om naar alternatieven te kijken om daarmee naar kostenverlaging te bewerkstelligen. De relatie van Goed Wonen met de belanghebbenden wordt beschreven met de volgende termen: goede afstemming, korte lijnen en actief als zich problemen aandienen. HBGB laat in de visitatiegesprekken weten dat bij Beter Wonen de communicatie en informatieverschaffing een steeds stijgende lijn vertoont.

De communicatie kan volgens de huurdersorganisatie beter, zowel met de huurders in het algemeen, als met de organisatie HBGB zelf.

2.2.3 De invloed op het beleid

Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,9.

Goed Wonen en de gemeente hebben een strategisch kader 2010-2014 vastgesteld voor de voorgenomen prestaties van beide partijen. Ieder jaar worden nieuwe afspraken gemaakt en ook ieder jaar worden de resultaten van deze afspraken besproken, geëvalueerd en bij nakoming afgevinkt.

In de totstandkoming en toetsing van het beleid van Goed Wonen vindt HBGB zich niet goed gekend. In de kwartaalbijeenkomsten van de huurdersorganisatie met de corporatie blijkt volgens HBGB dat het beleid al is bepaald en voorgekookt. HBGB wordt over het vastgestelde beleid alleen geïnformeerd. Goed Wonen verwerkt volgens de huurdersorganisatie op een onvoldoende wijze de inbreng van HBGB in het beleid van de corporatie. De huurders hebben dit onderdeel het cijfer zes gegeven. Goed Wonen heeft met de zorg/welzijnsinstellingen op het gebied van beleidsvorming vooral projectgebonden afspraken. De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden zover dit prestatieonderdeel, hetgeen blijkt uit het cijfer 7,7.

Goed Wonen heeft zelf een vraag geformuleerd, die opgenomen is in de vragenlijst/enquête die door de belanghebbenden zijn beantwoord. Hieronder zijn de antwoorden/opmerkingen een-op-een overgenomen. Goed Wonen wil de reacties gebruiken als input voor haar nieuwe ondernemingsplan.

Wat zijn volgens u de belangrijkste strategische onderwerpen voor het op te stellen nieuwe Ondernemingsplan van Goed Wonen?

- Burgerparticipatie: hoe worden/blijven burgers betrokken;
- Betaalbaar houden van huurwoningen en huurwoningen in het hogere segment;
- Het is onduidelijk of mensen met een dringende woonbehoefte ook snel een woning toegewezen krijgen;
- Ander toewijzingsstelsel;
- Relatie met gemeente;
- Relatie met overige stakeholders;
- Beheersing van kosten;
- Sociale woningbouw in een sterk veranderende omgeving;
- Seniorenhuisvesting;
- Leefbaarheid in dorpen en wijken;
- Herstructurering bestaande woningvoorraad;
- Bijzondere doelgroepen, o.a. voldoende geschikte woningen voor mensen met beperking;
- Kwetsbare doelgroepen;;
- Dringende woonbehoefte: hoe snel worden mensen geholpen;
- Vastgoed/woningen voorbereiden op het langer thuis wonen van ouderen, mensen met beperkingen;
- Blijvende inzet voor het realiseren van betaalbare woningen binnen de sociale sector ondanks het overheidsbeleid dat de mogelijkheden hiervoor inperkt.
- Investeren in leefbaarheid en sociale cohesie in wijken en buurten.
- Het realiseren van voldoende huisvestingsmogelijkheden voor bijzondere doelgroepen zoals statushouders, hulpbehoevenden, gehandicapten (begeleid wonen) en jongeren (starters en jongeren met een begeleidingsvraag).
- De terugtrekkende overheid. Hierdoor komt er meer verantwoordelijkheid bij de corporatie.
- Kostenreductie. Door de verhuurdersheffing en andere bijdragen aan het rijk komen de financiën onderdruk te staan.
- Woonlasten beheersing voor haar huurders. Het gaat niet huur maar ook om energielasten. Duurzaamheid en nog specifiekere energielastenbeheersing moet een onderdeel zijn van het ondernemingsplan.
- Voldoende betaalbare woningen;
- Overdracht kleine woonwagenvelden;
- Inzet in dorps- en wijkgericht werken;
- SVB;
- Doorstroming (starters, doorstromers en senioren);
- Betaalbaarheid voor de primaire doelgroep;
- Voldoende betaalbare huurwoningen;
- Wanneer er woningen vrij komen kan men alleen reageren via de website. Vooral de oudere inwoners vinden dit erg lastig omdat deze doelgroep niet altijd beschikt over een computer. In het verleden stonden deze woningen in het Gemerts nieuwsblad en kon men op deze manier reageren. Is dus van belang dat de communicatiemiddelen ook worden afgestemd op de oudere doelgroep.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Het meer naleven van de Overlegwet;
- Communicatie richting huurders en huurdersorganisatie;
- Werken aan een versoepeling van houding/uitstraling.

Verbeterpunten volgens de gemeente

- Inzicht in werkelijke wachtlijst per doelgroep;
- Meer ondernemerschap;
- Korte wachttijd (3 maanden) voor een reële woonbehoefte;
- Een succesvolle overdracht van de woonwagencentrales aan Goed Wonen;
- Investeren in leefbaarheid;
- Sociale problematiek;
- Betaalbare huur;
- Innovatie;
- Shortstay-faciliteiten realiseren;
- Snelle realisatie nieuwe huurwoningen.

Verbeterpunten volgens de overige belanghebbenden

- Goed Wonen is naast een zakelijke organisatie ook sociaal betrokken. Afstemming op sociaal vlak vindt zeker plaats. In incidentele gevallen zou meer maatwerk t.a.v. complexe casuïstiek wenselijk zijn;
- In vergelijking met mijn samenwerking met andere woningcorporaties, steekt Goed Wonen en met kop en schouders bovenuit!;
- Projecten mogen wat efficiënter geleid worden: gevoel is dat projectmanagement bij dit type organisatie beter zou moeten kunnen;
- Gevolgen vergrijzing en extramuralisering van de zorg voor de woningbouw, voldoende aangepaste woningen/appartementen voor oudere en minder validen i.v.m. het scheiden van wonen en zorg. Door het weg vallen van de lagere zzp's zal hier steeds meer behoefte aan zijn: 1. Veiligheid van de woonomgeving; 2. Innovatie en ontschotting - > van belang dat aantal problematieken in samenhang worden opgepakt. Door vanaf begin over domeinen van woningbouw, zorg, gemeente en welzijn heen te denken kunnen kosten bespaard worden. Ik denk hierbij bijvoorbeeld aan digitale sloten zodat aansluitingen op alarmcentrale makkelijker zijn. Maar ook zou gedacht kunnen worden aan andere vormen van eigenaarschap van woningen (bv gedeeld eigenaarschap voor starters of afbouwers);
- Risico nemen met kwetsbare mensen. Dan werken vanuit een ketenbenadering. Ook accepteren dat het niet altijd goed kan gaan.
- Het is mijn ervaring dat Goed Wonen de verwachtingen die zij wekt, ook waar maakt. Het concreet uitvoeren van plannen geeft soms problemen omdat er beperkingen zijn.
- Duidelijke en ambitieuzere doelstelling met betrekking tot duurzaamheid. Nu is beleid gericht op label B. Voor de toekomst is dit wellicht te weinig.

2.4 Mening over imago, realisatie, proactiviteit en actualiteit

Naast de beoordelingen op de prestatievelden volgens de visitatiemethodiek 5.0 heeft de commissie de belanghebbenden gevraagd naar de mening van de belanghebbenden op de onderwerpen: imago van de corporatie, realisatie, proactiviteit en actualiteit.

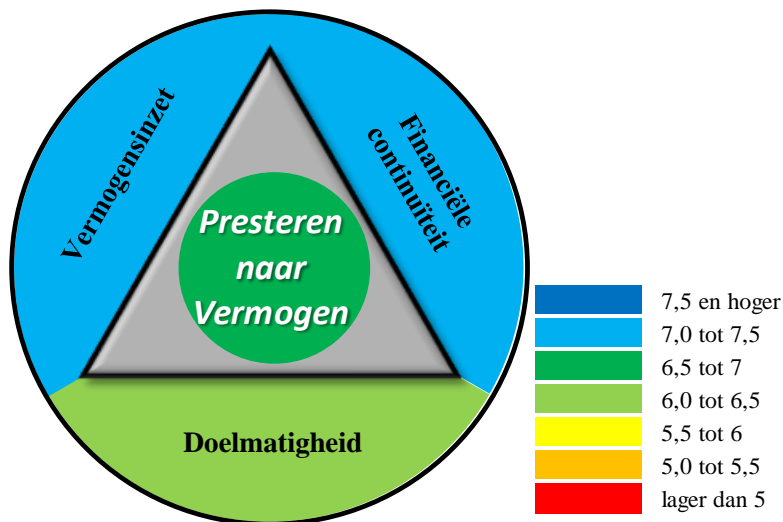
Goed Wonen laat hier een goede score zien. Zij is betrouwbaar en komt haar afspraken altijd na of legt uit waarom zij deze niet kon nakomen. Goed Wonen heeft een duidelijke visie en maakt deze waar. De gemeente omschrijft het imago van Goed Wonen als een echte woningcorporatie, gericht op sociale woningen, betrouwbaar in volkshuisvestelijke taken en conservatief in haar uitvoering. Volgens de belanghebbenden komt de visie van Goed Wonen overeen met datgene wat zij van een woningcorporatie verwachten. Goed Wonen neemt initiatieven en verzoekt belanghebbenden samen te werken voor het geval nieuwe ideeën of ontwikkelingen dienen te worden getoetst. Goed Wonen is innovatief en actueel. Bijzonder gewaardeerd worden de lunchbijeenkomsten die door Goed Wonen worden georganiseerd voor mensen in het werkveld van de zorg. Actuele ontwikkelingen worden besproken en ervaringen worden uitgewisseld.

Mening belanghebbenden op de volgende onderwerpen	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	totaal score
Imago	6,7	7,5	8,2	7,5
Realisatie	6,3	7,1	8,0	7,2
Proactiviteit	7,5	7,6	8,3	7,8
Actualiteit	7,0	7,1	8,1	7,4
Totaal	6,8	7,3	8,1	7,4

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Goed Wonen 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. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen *Financiële continuïteit*, *Doelmatigheid* en *Vermogensinzet* beoordeeld.

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,1
Doelmatigheid	6,0	30%	1,8
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			6,7



3.1 Financiële continuïteit

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Goed Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarbij vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

Goed Wonen verantwoordt de vermogenspositie op een duidelijke en onderbouwde wijze in haar financiële jaarstukken. Goed Wonen heeft in haar ondernemingsplan “Samen in Beweging”, dat leidend is voor de ambities, activiteiten en doelstellingen van Goed Wonen in de periode t/m 2015, een passage gewijd aan de financiële continuïteit. Uitgangspunt van Goed Wonen is dat de financiële continuïteit van de organisatie en de financierbaarheid van haar opgaven op het gebied van de volkshuisvesting gewaarborgd moeten zijn. Goed Wonen vertaalt dat in een beleid gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is Goed Wonen gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Een continue toegang tot de kapitaalmarkt betekent dat nieuwe activiteiten grotendeels extern gefinancierd moeten worden. Om de financiële continuïteit deels te meten en te volgen gebruikt Goed Wonen instrumenten als de jaarrekening, de meerjarenprognose, begroting en de bedrijfswaarde om te sturen.

De visitatiecommissie is van mening dat het meten en volgen van de financiële continuïteit op basis van jaarrekeningen altijd achteraf is en derhalve niet zo goed leent om proactief in te springen op actuele wijzigingen. Daarnaast toetsen WSW en CFV jaarlijks de financiële positie in verband met de borgingsfunctie en de toezichtfunctie.

Als blijkt dat de financierbaarheid van haar maatschappelijke opgaven in het werkgebied in voldoende mate gewaarborgd zijn, gebruikt Goed Wonen daarna haar middelen om ontwikkelingen te ondersteunen op het gebied van maatschappelijk vastgoed en initiatieven op het vlak van vitaliteit en leefbaarheid binnen de gemeente Gemert-Bakel. Met bovenstaande tweetrapsbenadering heeft Goed Wonen op papier duidelijk beschreven waar de prioriteit van Goed Wonen ligt, maar de visitatiecommissie is van mening dat deze strikte scheiding en opvolgende rangorde niet concreet in de aangeleverde stukken terugkomt en in de dagelijkse praktijkuitoefening niet wordt uitgevoerd. Uit het Strategisch Voorraadbeleid valt wel op te maken dat een deel van het eigen vermogen ingezet wordt voor het realiseren van de volkshuisvestelijke doelstellingen. De visitatiecommissie kan echter de tweetrapsbenadering niet concreet terug vinden in de bedrijfsvoering. Ook in de gevoerde gesprekken is dit niet als heldere scheidslijn teruggekomen. De visitatiecommissie vindt dat een dergelijke tweetrapsbenadering zeker kan werken en ook recht doet aan de rangorde binnen de maatschappelijke opgaven van Goed Wonen. Als Goed Wonen hier bewust op wenst te sturen, zal daarvoor wel duidelijker een verantwoording in het jaarverslag en kwartaalrapportages dienen terug te komen.

Goed Wonen heeft in het treasurystatuut, opgesteld in 2010, de hoofdlijnen van het financierings-, beleggings-, cashmanagement- en renterisicobeleid vastgelegd. Vervolgens zijn in het statuut de kaders vastgelegd van het treasurybeleid als het gaat om financierings-, beleggings-, cashmanagement- en renterisicobeslissingen. Het treasurybeleid wordt vervolgens per jaar omgezet in een treasuryjaarplan. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op dat Goed Wonen voldoende op bovenstaande risico's stuurt en deze daarmee goed in beeld heeft.

Door de invoering van het investeringsstatuut eind 2012 heeft Goed Wonen de basis gelegd voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten op bedrijfsniveau zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt Goed Wonen de rendementseisen van een investering. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen. Mede als gevolg van de toepassing van het investeringsstatuut is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten zichtbaar op de kengetallen gestuurd. De gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen Goed Wonen met een strikt financieel beleids-, en toetsingskader te werken en om het maatschappelijk rendement inzichtelijker te maken. Tot 2012 beschikte Goed Wonen niet over een duidelijk omschreven toetsingskader voor vastgoedinvesteringen. Door het ontbreken van financiële en volkshuisvestelijke kaders, konden de investeringen en volkshuisvestelijke doelstellingen van de (grond-)aankopen onvoldoende worden getoetst.

Het investeringsstatuut maakt dat vanaf 2012 mogelijk; uit investeringsbeslissingen vanaf die tijd blijkt dat Goed Wonen concreter stuurt. In de begroting 2013 wordt voor het eerst met vastgestelde financiële beleidsvisies gewerkt en komt de verbinding met het investeringsstatuut daarin terug. De visitatiecommissie vindt het een gemiste kans dat Goed Wonen in haar kwartaalrapportages tot en met 2013 de vastgestelde financiële beleidsvisies uit het investeringsstatuut niet laat terugkomen in haar financiële paragraaf. Goed Wonen zal het investeringsstatuut verder moeten doorontwikkelen om haar investerings-, en bestedingsruimte, zoals geformuleerd in het ondernemingsplan, beter te kunnen bepalen.

Uit de gesprekken met de directeur-bestuurder, het MT, de Raad van Commissarissen en medewerkers blijkt dat na vaststelling van het investeringsstatuut niet iedereen direct goed en efficiënt kon omgaan met de daarin gestelde randvoorwaarden en kaders.

Het besef, dat de maatschappelijke doelstellingen en activiteiten van Goed Wonen moeten passen binnen de gestelde financiële kaders is pas vanaf 2014 gemeengoed geworden. Met het investeringsstatuut heeft Goed Wonen een goed instrument om deze bewustwording binnen Goed Wonen te optimaliseren.

Goed Wonen wenst de continuïteit van de organisatie te waarborgen door te werken aan een gezonde kasstroomontwikkeling, positieve waardeontwikkeling van het vastgoed en voldoende solvabiliteit, een en ander getoetst aan de gangbare normen in de sector. Om financieel gezond te blijven, neemt Goed Wonen als uitgangspunt, dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan die gestelde normen. Goed Wonen is gedurende de visitatieperiode in dit streven geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In de jaarlijkse accountantsverslagen wordt hiervan melding gemaakt. Tevens heeft de accountant jaarlijks een goedkeurende verklaring afgegeven.

In de visitatieperiode heeft Goed Wonen steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen, in het jaar 2012 is het continuïteitsoordeel echter op A2 uitgekomen. Het CFV was van mening dat de voorgenomen activiteiten de financiële positie op termijn in gevaar konden brengen. Echter daarbij werd door het CFV aangegeven dat eenvoudig en op tijd bijgestuurd kan worden. Met ingang van 2013 heeft Goed Wonen weer het A1-oordeel ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen, dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. CFV heeft het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op 'voldoende' vastgesteld. CFV concludeert daarmee, dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Goed Wonen hanteert bij de solvabiliteit op basis van de actuele waarde de norm van minimaal 25%. Daar zit Goed Wonen, met 46% in 2013, ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat Goed Wonen een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd, dat het voortbestaan van Goed Wonen in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Goed Wonen gedurende de visitatieperiode aan haar kredietwaardigheid. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van Goed Wonen is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. Goed Wonen zit zelfs substantieel onder de norm en loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan to Value -de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit- is onder de gestelde norm van 75% gebleven. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan to Value (op basis van bedrijfswaarde) ook onder de norm van 75%, te weten 48% in 2013. Daarbij is de verhuurders- en saneringsheffing, alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen tot en met 2017 meegenomen. Goed Wonen voldoet tevens aan de normen van de Interest Coverageratio en de Debt Service Coverageratio, gesteld door het WSW. Ook de ICR-norm van 1,4 wordt ruimschoots gehaald, met in 2013 een 2,2. De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. Goed Wonen speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen. Goed Wonen beschikt niet over derivaten. Goed Wonen heeft een beperkt herfinancieringsrisico.

Goed Wonen heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van financieel beleid uit de voorgaande jaren en aanpassingen van begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie, zonder daarmee volgens de commissie in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend. In deze visitatieperiode is een financieel toetsingskader opgesteld.

Dit kader heeft als doel het investeringsbeslissingsproces te formaliseren en de criteria vast te leggen, waarop Goed Wonen haar investeringen beoordeelt. De toetsingscriteria worden gehanteerd met het oog op het waarborgen van de financiële continuïteit van de corporatie.

Er wordt door Goed Wonen efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Zo is op basis van de uitkomsten van de financiële kasstromen ingezet op lagere bedrijfslasten, de onderhoudskosten gerationaliseerd en de investeringsplannen getemporeerd. Goed Wonen maakt een aansluiting en vertaling van haar vermogenspositiebeleid naar de kasstromen en het strategische portefeuillebeheer. Zij gebruikt daarbij ook risicoanalyses, verwerkt in de (meerjaren-)begroting.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Goed Wonen de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Goed Wonen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

Goed Wonen voert volgens de commissie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Goed Wonen heeft een zodanige personeelsbezetting dat zij haar maatschappelijke taken naar behoren kan uitvoeren. Goed Wonen investeert in het vergroten van het kennisniveau van medewerkers. Ook is het belangrijk dat medewerkers de competenties hebben die nodig zijn om hun werk goed uit te voeren. Daarom wordt er veel geïnvesteerd in opleiding en training. De wijze van training en scholing is gedurende de visitatieperiode gedeeltelijk verschoven van vakinhoudelijke opleidingen naar training en coaching, gericht op verandering van houding en gedrag. Dit in het kader van de gewijzigde beleidsvisie "Luiken open" meer naar buiten gericht. Goed Wonen kiest er voor zaken, die specialistische kennis vragen, zoals treasuryadvies, projectontwikkeling en fiscaal advies uit te besteden.

Goed Wonen zet in op kostenefficiëntie, waardoor besparingen op bedrijfskosten en versoering van onderhoudskostenprogramma's gerealiseerd konden worden, zonder de ambities te hoeven aanpassen. De vastgoedvoorraad van Goed Wonen is gedurende de visitatieperiode iets gestegen (2010 2.545 ten opzichte van 2.596 ultimo 2013). De omvang van de organisatie is ook gelijk gebleven.

Goed Wonen is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen en het verduurzamen -energie-zuiniger maken- van het woningbezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. De benodigde liquiditeit voor de investeringen heeft Goed Wonen deels opgebracht uit opbrengsten uit een relatief beperkt verkoopprogramma. Goed Wonen heeft, gezien haar gezonde financiële positie, haar investeringen weten te borgen via het WSW. Waar nodig heeft Goed Wonen haar plannen getemporeerd en gerationaliseerd.

De doelmatigheid van de bedrijfsvoering is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 52,1% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 65,2% en landelijk is dat 67,2% (CiP 2013). Periodiek verhoogt Goed Wonen de huur van de woningen op basis van inflatie. Goed Wonen heeft de huurverhoging in 2013 op basis van de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. De huurverhoging van Goed Wonen in 2013 bestaat deels uit een inflatiecorrectie van 2,5% aangevuld met een inkomensafhankelijke huurverhoging van 1,5 % tot en met 4%. De maximale huurverhoging betrof 6,5% in 2013. De opgelegde rijksheffingen en de saneringsheffing hebben er toe geleid dat Goed Wonen heeft gekozen voor het inkomensafhankelijke huurbeleid. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van de doelgroepbenadering, huidige puntenprijs van de woning en de marktpositie.

De netto bedrijfslasten -exclusief leefbaarheidsuitgaven- per vhe liggen op € 1.442 en zijn daarmee substantieel hoger dan bij de referentiecorporaties (€ 1.281) en het landelijke gemiddelde (CiP 2013). De procentuele afname van de netto bedrijfslasten in de periode 2009 - 2012 ligt bij Goed Wonen op 3,8%, terwijl bij de referentiecorporaties een stijging van 2,1% werd gezien. Landelijk was er sprake van een afname met 0,5%. Goed Wonen heeft haar bedrijfslasten omlaag weten te brengen de afgelopen jaren ten opzichte van haar referentiegroep, maar zal nog verder moeten snijden in de kosten om op het niveau te komen van de referentiegroepen. Goed Wonen heeft al aangekondigd dit te gaan doen en streeft naar een reductie van de bedrijfslasten van 10%. De visitatiecommissie stelt vast dat de eerder doorgevoerde kostenreductie in de visitatieperiode niet ten koste is gegaan van de kwaliteit en omvang van maatschappelijke taken en opgaven. Of de nieuw aangekondigde bedrijfslastenreductie enig effect op de kwaliteit en omvang van haar maatschappelijke taken en opgaven heeft, kan de visitatiecommissie nog niet vaststellen.

De personeelskosten per fte (€ 67.230 CiP 2013, cijfers 2012) liggen onder het landelijke gemiddelde (€ 69.246) en boven de referentiecorporaties (€ 66.128). Goed Wonen beschikt op basis van CiP 2013 over een ratio van 87 vhe per fte. Dat is vergelijkbaar met de referentiecorporaties (89 vhe per fte). Landelijk ligt de ratio vhe per fte op 95. Gesteld kan worden dat de effectiviteit en productiviteit van de medewerkers gelijk aan het gemiddelde is.

Het strategische voorraadbeleid is uit 2011 en dient geactualiseerd te worden op basis van marktinformatie en demografische modellen.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 kent de commissie geen pluspunten toe, ter toelichting:

- o Goed Wonen voert volgens de commissie een verantwoord beleid, waarbij vanaf 2012 concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen. Echter Goed Wonen heeft nagelaten de financiële kengetallen uit het investeringsstatuut 2012 direct toe te passen en te monitoren via de kwartaalrapportages. Dat is een gemiste kans. Wel is zichtbaar met de investeringsbesluiten, en de begroting 2013 dat Goed Wonen bij afweging en beoordeling van investeringsplannen vanaf 2013, gericht op de geformuleerde kengetallen gestuurd heeft. Door de begroting deels taakstellend te maken en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren, kan Goed Wonen, volgens de visitatiecommissie, meer verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. Tevens zijn de financiële prestaties (CiP 2013) niet onderscheidend genoeg om op basis daarvan extra pluspunten toe te kennen. Noemenswaardig is wel dat Goed Wonen werk maakt van het doorvoeren van inkomensafhankelijke huurverhoging vanaf 2013.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

3.3 Vermogensinzet

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en de gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt van ten minste het cijfer 6. Goed Wonen heeft de ambitie om de financiële continuïteit te waarborgen, hetgeen zij ook waarmaakt. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Goed Wonen houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie goed in beeld door het voeren van een strak treasurybeleid. Actief wordt gestuurd op het beschikbaar zijn van liquiditeit. Goed Wonen trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De investeringsplannen moeten haalbaar zijn en de continuïteit van Goed Wonen geborgd. De borging vindt plaats doordat ieder project een positieve kasstroom dient te bezitten en voorts rendabel dient te zijn, getoetst aan vastgestelde rendementseisen (IRR) per categorie. Tevens is iedere vastgoedinvestering (DAEB) geborgd via WSW in verband met het aantrekken van externe financiering. Daarmee weet Goed Wonen haar financiële kasmiddelen zoveel mogelijk vrij te houden, zodat haar liquiditeit optimaal aan haar al dan niet overige maatschappelijke taken kan worden besteed.

Onder andere ingegeven door verhuur- en saneringsheffingen wegens veranderend overheidsbeleid, heeft Goed Wonen gedurende de visitatieperiode, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens ingezet op rationalisatie van projecten en heeft zelfs haar verantwoordelijkheid genomen om grond-/ontwikkelposities van de gemeente over te nemen voor toekomstige woningbouwprojecten.

Goed Wonen geeft blijk van een heldere visie en heeft beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogenspositie kan verbeteren. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie ondermeer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, temporiseren en rationaliseren van onderhouds-, en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen kunnen vaststellen dat Goed Wonen haar vermogen naar behoren en doelmatig heeft ingezet.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

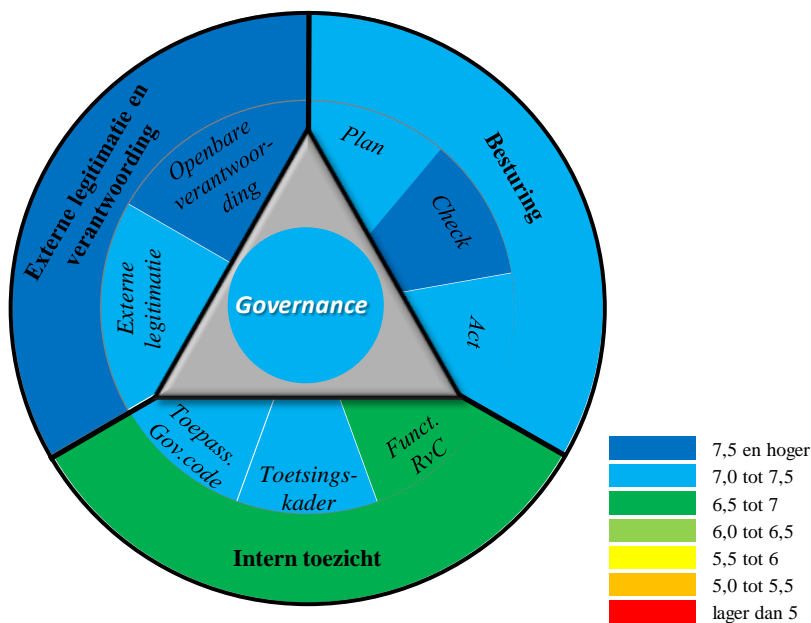
- o Op het onderdeel *Vermogensinzet* waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop Goed Wonen omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	7,0	7,3	33%	2,4
Check	8,0			
Act	7,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC/RvT	6,7	6,9	33%	2,3
Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code	7,0			
Externe legitimatie en verantwoording				
Externe legitimatie	7,0	8,0	33%	2,3
Openbare verantwoording	9,0			
Governance				7,1



4.1 Besturing

De kwaliteit van de corporatie organisatie wordt beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van het procesbesturing strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. ‘Do’ is beoordeeld in de hoofdstukken Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De besturing is adequaat op orde, consistent en van goede kwaliteit.

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

4.1.1 Plan

Visie

Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Goed Wonen heeft een goed functioneel en verankerd professioneel planningsproces.

In het ondernemingsplan “Samen in Beweging” is de koers voor de jaren 2010 tot en met 2015 op strategisch niveau uitgezet en zijn beleidsvisies geformuleerd. Goed Wonen heeft de strategische visie 2009 en de resultaten van de eerdere visitatie als basis gebruikt voor haar ondernemingsplan. Goed Wonen beschrijft in het ondernemingsplan de wil om actief mee te werken aan de belangrijke opgaven voor de volkshuisvesting in Gemert-Bakel en toegevoegde waarde bieden op een onderscheiden manier. De visitatiecommissie heeft niet kunnen vaststellen of het bieden van toegevoegde waarde op een dergelijke onderscheidene manier heeft plaatsgevonden. Vanuit een sterke maatschappelijke betrokkenheid en met een actieve opstelling voor alle belanghebbenden wenst Goed Wonen op een inspirerende, flexibele en innovatieve manier haar doelen te bereiken. Goed Wonen hanteert daarbij drie kernwaarden, te weten ‘betrokken’, ‘samenwerken’ en ‘doelgericht’. Zij moeten de rode draad in het denken en doen vormen binnen Goed Wonen. Goed Wonen herijkt met deze hernieuwde opstelling haar positie in de gemeente. Het opnieuw aangaan van de dialoog met al haar belanghouders komt daarbij als nieuwe uitdaging erg nadrukkelijk naar voren met ‘de luiken open’. Met het ondernemingsplan heeft Goed Wonen destijds een nieuwe hernieuwde visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd. De visitatiecommissie is van mening dat gezien de tijdsgeest een herijking of gedeeltelijke aanpassing van het ondernemingsplan op onderdelen passend was geweest. Het vastgestelde ondernemingsplan stamt uit het najaar 2010, waarbij de beleidsvisies en onderwerpen in de loop van 2010 zijn vastgesteld en geformuleerd.

Goed Wonen heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. De kansen en bedreigingen worden jaarlijks geactualiseerd in beeld gebracht in de jaarstukken en begroting. Goed Wonen maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario’s om optimaal te kunnen reageren. Waar nodig schakelt Goed Wonen externe deskundigen in, zoals bijvoorbeeld bij de actualisatie van het SVB en bij projectontwikkeling.

Goed Wonen laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en deelnemers aan stakeholdersbijeenkomsten. Goed Wonen is actief in het aangaan van overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar stakeholders, waarbij zij oog en aandacht heeft voor de leefbaarheid in de dorpen, wijken en buurten.

Goed Wonen blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in de gemeente en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt nadrukkelijker naar Goed Wonen gekeken hoe zij haar maatschappelijke taken vervult. Zij is immers de enige corporatie die dit in de gemeente Gemert-Bakel kan waarmaken. Goed Wonen loopt niet weg voor deze taak en pakt haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs

en huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. Begin 2013 heeft Goed Wonen meerdere grondposities van de gemeente gekocht om toekomstige woningbouw voor haar maatschappelijke huurders mogelijk te maken.

Goed Wonen kent de zwaktes van haar eigen organisatie, zoals de relatief kleine organisatie, gebrek aan expertise op juridisch en fiscaal gebied, de verminderde investeringskracht door haar liquiditeitspositie als gevolg van de verhuurdersheffing en saneringsbijdrage. Daarentegen weet Goed Wonen haar sterke punten te benoemen. Zo communiceert Goed Wonen duidelijk, helder en transparant over haar operationele mogelijkheden en spankracht en accepteert haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in de gemeente.

Uit gesprekken met medewerkers en de Raad van Commissarissen blijkt dat de beleidsvisies door de gehele organisatie worden gedragen en uitgevoerd. Deze beleidsvisies komen duidelijk en zichtbaar terug in veel beleidsdocumenten zoals ondernemingsplan, jaarverslag, begroting, de kwartaalrapportages en notulen van het MT en de Raad van Commissarissen. De beleidsvisies worden periodiek herijkt en aangepast. In 2015 start Goed Wonen met de voorbereidingen van een nieuw ondernemingsplan en wenst daarbij gebruik te maken van de uitkomsten van dit visitatierapport.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van Goed Wonen door een ieder in de organisatie worden gedragen.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o Het is duidelijk zichtbaar dat Goed Wonen met het ondernemingsplan 2010-2015 een grote verandering heeft doorgevoerd binnen de organisatie, waarbij op basis van kernwaarden de gehele organisatie: personeel, MT en Raad doordrongen is van haar missie en visie. De “luiken staan open” en dit wordt herkend door de stakeholders!

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7.

Vertaling doelen

Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Goed Wonen vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder voortdurende monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. Goed Wonen heeft de opmerkingen uit het eerdere visitatierapport ter harte genomen.

Goed Wonen heeft haar visie thans verwoord in concrete bedrijfsdoelen, gegroepeerd in resultaatgebieden. De commissie is van mening dat deze methode erg verhelderend werkt. De doelen uit het ondernemingsplan zijn SMART vertaald naar jaaractiviteiten, die aan de hand van de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt zijn naar operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft Goed Wonen in 2012 een financieel beleidskader -het investeringsstatuut- opgesteld. Dit kader en de voornaamste doelstellingen, samenkomend in het financieel dashboard, worden uiteindelijk verwerkt in de begrotingen. Uit de vorige visitatie kwam als kritisch punt naar voren dat financiële en volkshuisvestelijke kaders ontbraken. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Goed Wonen inmiddels wel beschikt over die kaders en meetbare doelen.

In de kwartaalrapportages wordt een verantwoording op detailniveau aangebracht. De kwartaalrapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie, waarin een integrale benadering van de bedrijfsvoering is opgenomen. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen goed te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Commissarissen wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en verschillende plannen duidelijk zichtbaar gemaakt.

Goed Wonen stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van de begroting. Indien gewenst voert Goed Wonen ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Goed Wonen haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW, de hoogte van de saneringsheffing, aanpassingen in inkomensafhankelijke huren, het bijstellen/temporiseren van de nieuwbouwplannen, bezuinigen op bedrijfskosten en rationalisering van de onderhoudskosten.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o Het is duidelijk zichtbaar dat Goed Wonen erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen en heeft de aanbevelingen uit de vorige visitatie op een prima wijze uitgevoerd.

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 8.

Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals ondernemingsplan, fasedocumenten nieuwbouw, treasury-statuut en –jaarplannen alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd te kunnen worden door jaarverslag, managementrapportages en rapporten over projectinvesteringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door alle geledingen van de gehele organisatie van Goed Wonen. De operationele en financiële doelstellingen van Goed Wonen zijn vastgelegd in de (meerjaren-)begroting, waarbij de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

In de kwartaalrapportages wordt vervolgens een verantwoording op detailniveau aangebracht. De kwartaalrapportages starten met het vast stellen van de voortgang op realisatie van doelen uit het ondernemingsplan 2010-2015. Op detailniveau wordt vervolgens met een balanced scorecard in één oogopslag duidelijk hoe Goed Wonen scoort op de belangrijkste velden. Vervolgens wordt de voortgang op realisatie van het gepresteerde uit het jaarplan beschreven en per onderdeel wordt afgesloten met bijsturing van een en ander. In de kwartaalrapportages wordt tevens uitgebreid verslag gedaan van de diverse risico's binnen Goed Wonen, zoals de implementatie van het nieuwe primaire proces, interne controle proces. De visitatiecommissie is onder de indruk van de opzet van dit rapportagesysteem. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen is zich terdege bewust van zijn toezichtstaak doordat de raad structureel met de directeur-bestuurder in overleg treedt over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Goed Wonen. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Commissarissen bij. Hierbij zijn de vastgelegde financiële uitgangspunten rondom solvabiliteit, liquiditeit, treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Commissarissen heeft, gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van risicobeheersing. Goed Wonen brengt periodiek risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Goed Wonen verantwoordt de risico's niet alleen per project, maar benoemt en beoordeelt alle van belang zijnde risico's expliciet.

Deze worden ook in de fasedocumenten van een ontwikkelings- en uitvoeringsproject opgenomen.

De kwartaalrapportages zijn veelal op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van de periode en zijn veelal op de geplande verschijningsdatum beschikbaar. De kwartaalrapportages sluiten goed aan op de geformuleerde visie. Goed Wonen is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie de volgende pluspunten:

- o Goed Wonen heeft met de introductie van de diverse (financiële) kaders een instrument erbij gekregen om haar doelen adequaat te meten. Aangevuld met het in beeld brengen van de verschillende aanwezige risico's weet Goed Wonen zelfverzekerd en gericht te sturen op haar doelen. Goed Wonen heeft daar grote stappen in gezet en de commissie heeft op basis van de documenten en in interviews kunnen vaststellen dat Goed Wonen een belangrijke mate van ontwikkeling heeft doorgemaakt.

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 8.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Goed Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat zelfs op gedetailleerd niveau door middel van fasedocumenten gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Commissarissen wordt de informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Goed Wonen haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. Vooral het bezit van verscheidene moeilijke grondposities heeft Goed Wonen tijdens de visitatieperiode moeilijke momenten opgeleverd. Mede op instigatie van de gemeente is Goed Wonen gedwongen heldere keuzes te maken. Zo heeft Goed Wonen tijdens de visitatieperiode afscheid moeten nemen van de bouw en ontwikkeling van twee MFA's. De visitatiecommissie is van mening dat dit besluit voor Goed Wonen goed heeft uitgepakt, aangezien de twee projecten te risicovol waren in de tijd met te veel onduidelijke factoren. Vervolgens heeft Goed Wonen haar maatschappelijke rol passend ingenomen door van de gemeente grondposities over te nemen, waarvan de risico's te overzien zijn. Goed Wonen heeft gedurende de visitatieperiode, ondanks de woningmarkt- en economische crisis, een groot gedeelte van haar nieuwbouwprogramma weten te realiseren. Naast de bouwproductie is Goed Wonen, gebaseerd op de uitgangspunten van haar strategisch voorraadbeleid, blijven investeren in de kwaliteit van haar bezit en is ook de verduurzamingsopgave doorgezet.

Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. Goed Wonen heeft haar investeringsprogramma gekoppeld aan haar kaspositie en geprognostiseerde rendementscijfers (IRR). Indien het zich laat aanzien dat geformuleerde doelstellingen niet gehaald worden, stuurt zij op tijd bij. Daarover communiceert zij helder in de verschillende verslagen, zoals rapportages, begrotingen en jaarverslagen. De visitatiecommissie is van mening dat de gehele organisatie van Goed Wonen daarin een actieve houding aanneemt. Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Commissarissen. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties worden ondernomen, indien afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

Goed Wonen kijkt kritisch naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten. De bedrijfslasten liggen ultimo 2012 (CIP 2013) iets boven het landelijk gemiddelde. De bedrijfslasten worden getoetst door continu kritisch de uitgaven te beoordelen, door het periodiek offertes op te vragen en het eventueel onderzoeken van alternatieven te initiëren.

De visitatiecommissie is van mening dat Goed Wonen in deze bijsturingen geslaagd is, hetgeen blijkt uit aanpassingen in de begroting en kwartaalrapportages. De bijsturingen worden door Goed Wonen gedaan in de lijn van haar gestelde visie en doelstellingen. Marktontwikkelingen op politiek en maatschappelijk terrein worden daarin meegenomen. Als voorbeeld kan dienen de tussentijdse wijzigingen in de (meerjaren-)begroting naar aanleiding van het gewijzigde beleid van WSW.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De visitatiecommissie is van mening dat Goed Wonen op het onderdeel Act aanzienlijke verbeterlagen heeft doorgemaakt ten opzichte van de vorige visitatie. Het bijsturend vermogen van de organisatie is nu zichtbaar op velerlei fronten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

4.2.1 Het functioneren van de raad van commissarissen

Samenstelling van de raad van commissarissen

Volgens de commissie voldoet Goed Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

Goed Wonen kent een tweelagenstructuur. Een en ander is vastgelegd in de statuten van Goed Wonen en het directiestatuut. De Raad van Commissarissen oefent toezicht uit op de directeur-bestuurder en geeft gevraagd en ongevraagd advies. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de beleidsbepaling en –uitvoering. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf personen. In de *Profielschets Leden van de Raad van Commissarissen* en het *Reglement Raad van Commissarissen Stichting Goed Wonen* zijn de profielschetsen beschreven.

Een lid van de Raad van Commissarissen dient volgens deze regelingen over de volgende algemene kwaliteiten te beschikken:

- ervaring met management, bedrijfsvoering of toezicht;
- visie op volkshuisvesting en aanpalende dienstverlening;
- actieve maatschappelijke betrokkenheid en affiniteit met de doelgroep;
- beschikken over een netwerk (regionaal, inhoudelijk, politiek/bestuurlijk);
- oog hebben voor de specifieke situatie van een relatief kleine woningcorporatie;
- vermogen complexe vraagstukken te voorzien en te analyseren.

De commissie heeft geconstateerd dat in de raad financiële expertise en ervaring in volkshuisvesting ruim aanwezig is. Per vacature wordt door de raad bezien welke specifieke kwaliteiten en vaardigheden nodig zijn om een goede balans in de raad te verkrijgen. Het werken met aangepaste profielschetsen bij de procedure rondom herbenoeming leden van de raad completeren deze werkwijze.

De Raad van Commissarissen informeert zich over het reilen en zeilen van de corporatie door middel van het blad *Goed* - het informatiebulletin voor huurders-, de digitale knipselkrant, het Aedesmagazine, uitgaven van Aedes, lidmaatschap van de VTW en het volgen van workshops en bijeenkomsten georganiseerd door de VTW.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor Goed Wonen ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De goede wijze waarop de profielschetsen gebruikt worden bij het benoemen van nieuwe leden van de Raad van Commissarissen, waarbij actief en buiten de eigen kring naar competente leden wordt gezocht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord

De Raad van Commissarissen van Goed Wonen heeft de taak om toezicht uit te oefenen op:

- het beleid van de directeur-bestuurder;
- de werking en integriteit van de interne controle- en risicobeheersingsystemen en procedures ingesteld door de directie;
- de algemene gang van zaken binnen de corporatie;
- het terzijde staan van de directie met gevraagd en ongevraagd advies.

Een aantal besluiten van de directie, zoals vastgelegd in de statuten en het reglement van de Raad, is tevens onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

Tijdens de vergaderingen van de raad zijn de directeur-bestuurder en de controller aanwezig. De raad heeft een duidelijk beeld welke informatie zij nodig heeft om haar toezicht te kunnen uitoefenen. Het initiatief om bepaalde informatie in te brengen komt zowel van de raad, als van het bestuur.

De auditcommissie die in de visitatieperiode is ingesteld werd door de raad nodig geacht om dieper op de financiële zaken in te kunnen gaan. De commissie wordt door de controller bijgestaan. Er worden door die commissie steekproeven genomen om te bezien of dossiers op orde zijn. De auditcommissie overlegt met de accountant over de kwaliteit van de verschillende rapportages. De Raad van Commissarissen heeft het voornemen een verbeteringsplan maken met de integrale vastgoedsturing, waarbij duurzaamheid, onderhoud, strategisch portfoliebeleid, nieuwbouw nog meer in samenhang bezien kan worden. Deze stuurinformatie kan dan worden gebruikt om heldere keuzes te maken bij financieel minder gunstige scenario's.

Jaarlijks wordt met de Ondernemingsraad gesproken. Er is een periodiek overleg tussen HBGB en de leden van de raad met een huurderszetel. De raad heeft mede vorm gegeven aan de nieuw opzet van de huurdersorganisatie.

De relatie tussen de raad en de directeur-bestuurder wordt prima en open genoemd. Er wordt over en weer kritisch met elkaar gesproken. Alles kan worden gezegd. De raad is van mening dat de organisatie van Goed Wonen intern veel daad-, denk- en innovatiekracht heeft, waarmee goed ingespeeld kan worden op de veranderende omgeving. Als de drie rollen van de Raad van Commissarissen beschouwd worden, kan worden geconcludeerd dat de toezichtrol verreweg het grootste aandeel heeft. De voorzitter van de raad besteedt de helft van zijn tijd aan de klankbordrol. Er is een belangrijke rol weggelegd voor de voorzitter van Raad van Commissarissen om te regisseren dat de interactie tussen de directeur-bestuurder en de raad effectief blijft.

De Raad van Commissarissen houdt jaarlijks met de directeur-bestuurder een functionerings- en beoordelingsgesprek. Hierin wordt het algemeen functioneren van de directeur-bestuurder besproken en worden de specifieke resultaatafspraken beoordeeld. In de verslagjaren van de visitatieperiode hebben deze gesprekken plaatsgevonden. De beoordelingen waren steeds positief.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor Goed Wonen ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het besluit van de raad om een auditcommissie in te stellen, waarmee nog beter een duidelijk en eigen beeld wordt verkregen van de financiële informatie die nodig is om adequaat te houden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Zelfreflectie

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 conform de Governancecode

De Raad van Commissarissen bespreekt tenminste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad met inbegrip van de cultuur van openheid en aanspreekbaarheid. De Raad van Commissarissen heeft in de visitatieperiode haar functioneren ieder jaar geëvalueerd aan de hand van het evaluatieformulier van het VTW. Uit deze evaluaties worden ieder jaar een aantal aandachtspunten vastgesteld. Conclusies en verbeterpunten zijn opgenomen in het jaarverslag. De commissie heeft niet kunnen vaststellen in hoeverre deze conclusies en verbeterpunten door de raad zijn uitgevoerd. Er is in de visitatieperiode geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de evaluatie te laten begeleiden door een externe onafhankelijke adviseur.

4.2.2 Toetsingskader

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De Raad van Commissarissen verricht haar toezicht vanuit een aantal goed uitgewerkte vastgestelde toetsingskaders. In beleidsmatige zin met het ondernemingsplan ‘Samen in beweging’. Op basis van de Balanced Scorecard en prestatie-indicatoren wordt de voortgang van resultaten en activiteiten van het ondernemingsplan gevolgd, zoals periodiek in de kwartaalrapportages. In kwartaalrapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. Significante afwijkingen worden in beeld gebracht en getoetst in het financieel dashboard. Op kwartaalbasis hebben de afwijkingen voornamelijk betrekking op de kasstromen, dus hebben kasstroomratio's als de ICR hogere prioriteit dan vermogensratio's, zoals de Loan to Value. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Voor het toetsen van de begroting worden de kasstromen, projecten en overige financiële gegevens in het financieel dashboard bijgewerkt. Er vindt een beoordeling van de begroting plaats op alle ratio's. Dit betekent dat ook een actualisatie van de IRR van projecten plaatsvindt. Indien de IRR van een project afwijkt van de rendementseis wordt verklaard waarom de afwijking is ontstaan.

Vervolgens wordt afgewogen of het project met deze IRR kan doorgaan. Indien de IRR na deze afweging onacceptabel laag is, wordt het project op onderdelen gewijzigd worden of komt het project te vervallen. Wanneer een investeringsbeslissing genomen moet worden, wordt eerst bepaald of de financiële impact van het project overeenkomt met de in de begroting opgenomen financiële vertaling.

Periodiek worden door de raad, zoals bij de behandeling van de begroting, de maatstaven voor het financiële toetsingskader vastgesteld. Grote investeringen worden getoetst aan de ontwikkeling van de solvabiliteit, de financiële continuïteit en de financieringsmogelijkheden. De raad vindt het belangrijk zich te laten informeren over de kasstroomontwikkelingen. In de verantwoordingsrapportages wordt de raad, bijvoorbeeld via het treasuryjaarplan, geïnformeerd over de stand van zaken van de leningenportefeuille en de controle van de renterisico's. Belangrijke beslissingen -die vaak te maken hebben met vastgoedinvesteringen- worden zowel door het MT, bestuur als de Raad van Commissarissen gedocumenteerd genomen, een en ander zoals is vastgelegd in het investeringsstatuut.

Projectontwikkeling kent een aantal fasen. Het project en daarmee het eerste en/of startbesluit tot het aangaan van investeringen en budgettaire verplichtingen naar derdepartijen, start in de initiatieffase. In elke opvolgende fase wordt een besluit genomen tot het aangaan van nieuwe budgettaire verplichtingen binnen de kaders van het bij de fase behorende, beslisdocumenten. Na afronding van de haalbaarheidsfase wordt een investeringsbeslissing opgesteld. Bij dit besluit worden de programmatische keuzes gemaakt en de financiële effecten daarvan doorgerekend en verwerkt conform de rendementseisen en vastgestelde parameters. Deze investeringsbeslissing wordt vastgesteld door het bestuur en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Alle volgende fasen worden, indien deze fasen passen binnen de projectkaders van het genomen investeringsbesluit, alleen vastgesteld door het bestuur. Indien er grote afwijkingen plaatsvinden, wordt dit in de kwartaalrapportage vermeld en besproken met de Raad van Commissarissen.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen blijkt dat de toetsingskaders actief gebruikt worden. Het beoordelingskader heeft in ondermeer ten grondslag gelegen aan de positieve besluitvorming over nieuwbouwplannen voor het project Johannes Keijzershof te Handel en 16 woningen in de Irenestraat te Gemert.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

4.2.3 Toepassing Governancecode

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De Raad van Commissarissen onderschrijft de Governancecode voor Woningcorporaties.

In het jaarverslag en/of op de website van Goed Wonen zijn de volgende documenten vermeld:

- Statuten
- Ondernemingsplan 2010-2015 “Samen in beweging”
- Reglement Raad van Commissarissen Stichting Goed Wonen
- Profielschetsen leden Raad van Commissarissen
- Rooster van aftreden leden Raad van Commissarissen
- Reglement voor de Auditcommissie Goed Wonen
- Samenstelling van de Raad van Commissarissen (opgenomen in het jaarverslag)
- Jaarverslagen
- Jaarplanning
- Integriteitscode
- Klokkenluidersregeling
- Reglement Regionale Geschillen Commissie
- Visitatierapport 2010
- Midterm Review 2012

De nieuwe governance-code moest leiden tot een aantal aanpassingen in de bestaande statuten en reglementen. De notaris heeft eind 2012 de concept-statuten en reglementen vooralsnog in overleg met Goed Wonen aangepast. De herziene Woningwet, die invloed heeft op de statuten en reglementen is nog in behandeling bij de Eerste Kamer. De accountant heeft geadviseerd -hetgeen Goed Wonen ter harte heeft genomen- om deze ontwikkelingen eerst af te wachten en vervolgens de actualisering van statuten en reglementen alsdan aan te passen. De novelle inzake de herziene woningwet is nog steeds niet aangenomen door het parlement.

In 2011 is het *Plan van Aanpak Herziening Governancecode* opgesteld met als doel om vanuit maatschappijgedreven werkwijze van Goed Wonen uitgangspunten te benoemen over governancevraagstukken voor Goed Wonen, passend binnen de nieuwe wet- en regelgeving. Het resultaat moest zijn: het verbeteren van de kwaliteit en transparantie rondom het bestuur en toezicht van de organisatie. Daarbij geldt niet alleen ‘de harde kant’ van invoering van deze regelingen, maar vooral de eigen manier waarop Goed Wonen heeft gereageerd op de nieuwe code, zoals zij dat noemt de soft controls. Belangrijke vragen die door Goed Wonen daarbij zijn geformuleerd zijn: Hoe gaan wij met elkaar om? Welke houding en gedrag streven wij na?. Hoe regelen wij de verhouding tussen de verschillende organen in de organisatie? Op basis van een scan heeft een extern bureau geadviseerd om aandacht te geven aan de volgende onderwerpen:

- Governance;
- SVB;
- Risicomanagement;
- Cultuur en samenwerking;
- Planning- en controlcyclus.

De Raad van Commissarissen vergadert tenminste éénmaal per jaar met de Ondernemingsraad. Hier worden onder meer zaken besproken zoals advies- en instemmingsaanvragen, samenwerking met directeur-bestuurder, cultuur en de gevolgen van de veranderde wet- en regelgeving. De Ondernemingsraad heeft ook een meerjarlijks overleg met de directeur-bestuurder.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het thema governance heeft in de visitatieperiode met de wijziging van de regels in 2011 heel veel aandacht gekregen van de raad en van het bestuur. Daarin heeft Goed Wonen laten zien dat zij actief -en op een eigen wijze en met het inhuren van externe expertise- is omgegaan met de Governancecode.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie waardeert *Externe legitimering en verantwoording* met het cijfer van 8.

Het governancemodel van een woningcorporatie is volgens een rapport van Goed Wonen gebaseerd op het bedrijfsleven, gebaseerd op het model van de ‘driepootstoel’. Hier zijn drie krachten die elkaar in balans houden: aandeelhouders, commissarissen en bestuur. Bij een corporatie zijn echter geen aandeelhouders, dus een raadpleging van belanghouders, zoals Goed Wonen van mening is, kan deze kracht vervangen.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.

Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Goed Wonen heeft een helder visie op wie voor haar de belangrijkste belanghebbenden zijn en welke relatie zij met deze belanghebbenden wenst te onderhouden. Een goed voorbeeld betreft de wijze en uitvoering van de prestatieafspraken met de gemeente. Zoals eerder is gememoreerd in de *Prestaties volgens Belanghebbenden* hebben Goed Wonen en de gemeente Gemert-Bakel in de visitatieperiode samen opgetrokken op de terreinen wonen, welzijn, leefbaarheid en zorg. Een professionaliseringsstap is gezet met het strategisch kader volkshuisvesting en als onderdeel de meerjarenuitgangspunten waarin de prestatieafspraken zijn beschreven. Per prestatieafpraak werden projectplannen opgesteld, met daarin heldere afspraken over rollen van beide partijen en gestelde termijnen.

In de afgelopen jaren zijn belanghebbenden geïnformeerd door Goed Wonen over het vastgesteld strategisch voorraadbeleid van Goed Wonen. De wensen van de belanghouders zijn, voorzover dat dat in de beleidskaders pasten, opgenomen in de strategische veranderopgave van Goed Wonen. De huurdersorganisatie HBGB is betrokken bij de input van het ondernemingsplan. Bij de bijstelling en terugkoppeling van de realisatie van de plannen wordt zij, naar eigen zeggen, niet betrokken. HBGB wil graag meedenken met Goed Wonen op het gebied van beleidsvorming en eventuele bijstellingen van het beleid. De zorg/welzijnsinstellingen zijn content met de wijze van invloed op beleid, zover het op een projectmatige basis geschiedt. Volgens de commissie worden belanghebbenden op een voldoende wijze betrokken bij de beleidsvorming.

Op grond van het BBSH is een woningcorporatie verplicht om een klachtencommissie in te stellen. Deze commissie behandelt klachten die betrekking hebben op het functioneren, de procedures en de gedragingen van medewerkers van de corporatie. Voor de behandeling van klachten is een uitgebreide procedure opgesteld. Goed Wonen is aangesloten bij een regionale geschillencommissie. In deze commissies zijn de volgende corporaties vertegenwoordigd: Goed Wonen, PeelrandWonen te Boekel, Woningstichting Laarbeek en Bergopwaarts uit Deurne. Naast geschillen op grond van het BBSH worden ook geschillen in het kader van het regionaal tweedekansbeleid behandeld. Goed Wonen levert de ambtelijk secretaris voor de commissie.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor Goed Wonen ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De verbeterlagen die Goed Wonen heeft gemaakt op het gebied van belangenmanagement sinds de vorige visitatie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 9.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Goed Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Concrete afspraken werden door Goed Wonen en de gemeente Gemert-Bakel gemaakt over de monitoring van de voortgang van deze prestatieafspraken en de uiteindelijke evaluatie van deze afspraken. Uitvoerig worden deze afspraken gemaakt en staan ieder jaar genoemd in het jaarverslag. De commissie is van mening dat de wijze waarop Goed Wonen deze prestatieafspraken heeft opgesteld en daar verantwoording aflegt in haar jaarverslag voorbeeldig is.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- Het jaarverslag is goed leesbaar en biedt een goed overzicht van de activiteiten van Goed Wonen;
- De wijze waarop Goed Wonen de prestatieafspraken met de gemeente heeft gemonitord en heeft verantwoord op een uiterst heldere manier in het jaarverslag.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 9.

DEEL 3: Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

BBSH	Beheer Besluit Sociale Huursector
CFV CiP	Centraal Fonds Volkshuisvesting, Corporatie in Perspectief
PA 20xx	Prestatieafspraken tussen de gemeente en Goed Wonen uit jaar 20xx
OP 2010	Ondernemingsplan 2010 - 2015
JV 20xx	Jaarverslag over jaar 20xx

GEREALISEERDE PRESTATIES

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid woningen

7

Opgave: BBSH artikel 13.2. (Prestatieafspraken 2011 (**PA 2011**)) Gezamenlijk woningmarktonderzoek op het niveau van de afzonderlijke kernen om inzicht te krijgen in de gewenste woningtypen, woningkwaliteit en locaties.

Ambitie: (Ondernemingsplan 2010-2015 (**OP 2010**)) We doen begin 2011 een kwalitatief woningmarkt-onderzoek. Als aanvulling op de marktinformatie van Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE). We stemmen onze voorraad af op de marktvraag van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen. We zorgen ervoor dat er altijd genoeg betaalbare woningen zijn voor onze primaire doelgroep.

In 2011 is een woningbehoefte onderzoek uitgevoerd door USP met inzichten in woningtype, kwaliteit en locaties op niveau van de kernen. De uitkomsten zijn gebruik bij het opzetten van het actief grondbeleid en voor de meerjarige kwalitatieve en kwantitatieve nieuwbouwopgave voor de periode 2012-2020.

Score voor de opgave: 7 De ambitie en de opgave komen overeen.

Passend toewijzen

7

Opgave: BBSH artikel 13.1. Nationale en Europese regelgeving.

Ambitie: (OP 2010) We bevorderen doorstroming. Vooral door woningen toe te voegen die voor ouderen aantrekkelijk zijn. Bij onze bestaande woningen bevorderen we doorstroming door mensen met een lage huur in verhouding tot hun inkomen te stimuleren om naar een duurdere woning te verhuizen.

Toewijzingen					Percentages 2012	
	2010	2011	2012	2013	corp	ref
< inkomensgrenzen	110	77	126	185	57,8	66,9
> inkomensgrenzen	69	72	42		42,2	33,1
passend	150	121	102	185	78,9	82,3
te duur	15	10	61		13,3	14,5
te goedkoop	14	18	5		7,8	3,2

Bron: CFV CiP 2013 en jaarverslag 2013

In 2011 werd het verlangde percentage van 90% passend toewijzen niet gehaald (87,7%). In 2012 is dit ruimschoots gecompenseerd (98,8%).

Score voor de opgave: 7. De ambitie en de opgave komen overeen.

<p>Tegengaan van woonfraude</p> <p>Opgave: Woningwet/Opiumwet Ambitie: Er is geen ambitie beschreven</p> <p>De enige woonfraude die gesignaleerd wordt is illegale hennepsteelt. In 2010 is er één huisuitzetting geweest en in 2013 zijn er twee huisuitzettingen geweest naar op basis van hennepsteelt.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7</i></p>	7																																										
<p>Keuzevrijheid van doelgroepen</p> <p>Opgave: BBSH artikel 13.3. (PA 2011) Goed Wonen evalueert het woonruimte verdelingssysteem 2010 en kijkt of het mogelijk is om binnen de kaders van de EU eisen een vertaling te maken naar een systeem dat recht doet aan de kwalitatieve en kwantitatieve huisvestingsvraag. Ambitie: (OP 2010) Eind 2010 evalueren we het huidige systeem van woonruimteverdeling. Uiterlijk in 2012 hebben we een systeem waarbij de kwantitatieve en kwalitatieve vraag naar huisvesting goed tot zijn recht komt.</p> <p>De woonruimteverdeling verloopt via het aanbodsysteem van Goed Wonen en is daarmee beperkt tot de gemeente Gemert-Bakel. Woningzoekenden die in de regio een woning willen, moeten zich op meerdere plaatsen inschrijven.</p> <p><i>Score voor de opgave: 6. De ambitie is gelijk aan de opgave.</i></p>	6																																										
<p>Wachtlijst/slaagkans</p> <p>Opgave: BBSH artikel 13.2. (PA 2011) wachttijd voor woningzoekenden maximaal 12 maanden, daarom bouwt Goed Wonen tot aan 2015 214 woningen. Goed Wonen evalueert het woonruimte verdelingssysteem en kijkt of het mogelijk is om binnen de kaders van de EU eisen een vertaling te maken naar een systeem dat recht doet aan de kwalitatieve en kwantitatieve huisvestingsvraag. Ambitie: (OP 2010) We maken de wachttijden voor actief woningzoekenden zo kort mogelijk.</p> <table border="1" data-bbox="151 1196 981 1442"> <thead> <tr> <th>Woningzoekenden per einde</th> <th colspan="2">ingeschreven</th> <th>ver- huur</th> <th>wachttijd maanden</th> <th>inschrijf- duur mndn</th> </tr> <tr> <th></th> <th>totaal</th> <th>actief</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>2.913</td> <td>357</td> <td>179</td> <td>24</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>3.211</td> <td>353</td> <td>149</td> <td>28</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>3.750</td> <td>300</td> <td>168</td> <td>21</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>4.300</td> <td>344</td> <td>223</td> <td>19</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Gemiddeld</td> <td>3.544</td> <td>339</td> <td>180</td> <td>23</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarverslagen</i></p> <p>De definitie van Goed Wonen van actief woningzoekenden is iemand die meer dan tweemaal in een jaar reageert op een woning. De gemiddelde wachttijd komt uit op 23 maanden. Deze wachttijd in maanden is het aantal actief woningzoekenden gedeeld door het aantal verhuringen (in dat jaar maal 12 maanden). De inschrijfduur in maanden is hoger, maar dit komt door het feit dat mensen zich vroegtijdig inschrijven terwijl ze nog niet actief zoeken (systeemgedrag).</p> <p>De wachttijd van 12 maanden wordt nog niet helemaal gehaald, maar gaat wel langzaam de goede kant op. De maatregel om de gewenste wachttijd te bereiken, het bouwen van 214 woningen tot aan 2015, ligt volledig op schema. De evaluatie van het woonruimte verdeelsysteem is uitgevoerd en het nieuwbouwprogramma ligt op schema, waarmee de prestatieafspraken volledig nagekomen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	Woningzoekenden per einde	ingeschreven		ver- huur	wachttijd maanden	inschrijf- duur mndn		totaal	actief				2010	2.913	357	179	24	41	2011	3.211	353	149	28	45	2012	3.750	300	168	21	46	2013	4.300	344	223	19	42	Gemiddeld	3.544	339	180	23	44	7
Woningzoekenden per einde	ingeschreven		ver- huur	wachttijd maanden	inschrijf- duur mndn																																						
	totaal	actief																																									
2010	2.913	357	179	24	41																																						
2011	3.211	353	149	28	45																																						
2012	3.750	300	168	21	46																																						
2013	4.300	344	223	19	42																																						
Gemiddeld	3.544	339	180	23	44																																						

Leegstand

7

Opgave: BBSH artikel 21.1. Conform referentiegroep CiP
Ambitie: Maximaal 20 werkdagen. Huurderving begroot op 0,75%

Huurderving door leegstand (in perc. van de jaarhuur)	2010	2011	2012	2013	ref. 2012
Huurderving totaal	0,5%	0,6%		2,3%	
als gevolg van markt			0,5%		0,9%
als gevolg van projecten			0,9%		0,6%

Bron: CFV CiP 2013, jaarverslag 2013

In de jaren tot 2013 ligt de huurderving op het niveau van de referentiegroep. De invoering van een nieuw primair systeem in 2013 heeft effect gehad op de leegstandsdur/huurderving van de woningen en is de (eigen) norm niet gehaald.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders

7

Opgave: BBSH artikel 12b. (PA 2010/11) Goed Wonen stelt een plan van aanpak op voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Goed Wonen faciliteert de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders en het generaal pardon volledig.
 (PA 2013) De groep 18 t/m 23 jarigen vormt een aparte groep op de woningmarkt. Voor degenen die uit de jeugdzorg komen is niets geregeld, zij kunnen na hun 18e nergens terecht. De reguliere groep in deze leeftijdscategorie kan zich pas inschrijven als ze 18 zijn. Goed Wonen doet onderzoek naar de omvang van deze groep.
 (PA 2011) Goed Wonen onderzoekt de mogelijkheden voor een sociaal pensioen (voor 1 juli 2010). Op basis van de resultaten van het onderzoek naar behoefte en draagvlak sociaal pensioen zullen gemeenten en Goed Wonen een haalbaarheidsanalyse uitvoeren naar de oprichting en bekostiging van een sociaal pensioen.

Ambitie: (OP 2010) We nemen de verantwoordelijkheid om te zorgen voor geschikte woonruimte voor kwetsbare doelgroepen. Vóór eind 2011 inventariseren we de huisvestingsbehoefte van de bijzondere doelgroepen. Op basis daarvan stellen we programma's van eisen op voor de diverse huisvestingsvoorzieningen.

Statushouders	2010	2011	2012	2013
Nog te plaatsen per 1-1				
Taakstelling	4			
Plaatsingen	4	7	5	6
Nog te plaatsen per 31-12				

Bron: jaarverslagen

Sociaal pensioen: Goed Wonen heeft het onderzoek uit laten voeren. Er blijkt behoefte en draagvlak te zijn voor een sociaal pensioen voor maximaal 12 bewoners. De gemeente en Goed Wonen voeren een haalbaarheidsanalyse uit.

Groep 18 t/m 23 jarigen: Het onderzoek naar deze groep wordt in 2014 afgerond.

Arbeidsmigranten: Naar de woonsituatie van arbeidsmigranten is onderzoek uitgevoerd en het blijkt niet nodig hiervoor speciale huisvesting te realiseren.

Huisvestingsbehoefte bijzondere doelgroepen: Het onderzoek naar huisvestingsbehoefte van bijzondere doelgroepen is uitgevoerd

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Betaalbaarheid						8
Huurprijsbeleid						
Opgave: BBSH artikel 13 en 15a. Conform referentiegroep CiP Ambitie: We zorgen ervoor dat er altijd genoeg betaalbare woningen zijn voor onze primaire doelgroep						
Het huurprijsbeleid/harmonisatiepercentage is afgestemd op maatregelen uit het strategisch voorraadbeleid en variëren tot 2013 van 55% tot 65% van maximaal redelijk. Vanaf 2013 worden de huren vastgesteld aan de hand van het onderstaande schema, gebaseerd op het label uit het SVB (voor 2/3) en de WOZ waarde (voor 1/3)						
Huurharmonisatie		Kwaliteitslabel SVB (2/3)				
		Basis	Standaard	Plus		
WOZ waarde (1/3)		65%	70%	75%		
< € 195.000	65%	65%	68%	72%		
€ 195.000 - € 210.000	70%	67%	70%	73%		
> € 210.000	75%	68%	72%	75%		
Huur in % van maximaal redelijk						De huren van socialen (DEAB) woningen van Goed Wonen liggen 20% lager dan die van de referentiegroep. <i>Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.</i>
	2010	2011	2012	2013	ref 2012	
Woningen	59,0	57,0				
DEAB won			52,1		65,5	
Niet DEAB			74,9		81,6	
huur in % WOZ waarde	2,5	2,7	2,8		3,4	
<i>Bron: CFV CiP 2013</i>						
Kernvoorraadbeleid						7
Opgave: BBSH artikel 13.2. Conform referentiegroep CiP. Ambitie: We stemmen onze voorraad af op de marktvrage van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.						
Prijssegmenten woningvoorraad					Percentages 2012	
	2010	2011	2012	2013	corp	ref
Goedkoop	545	510	444	365	17,9%	14,7%
Betaalbaar	1.737	1.743	1.743	1.775	70,2%	70,7%
Totaal kernvoorraad	2.282	2.253	2.187	2.140	88,1%	85,4%
Duur < toeslaggr.	172	199	221	367	8,9%	11,8%
Duur > toeslaggr.	40	19	74	89	3,0%	2,7%
Totaal	2.494	2.471	2.482	2.596	11,9%	14,5%
<i>Bron: CFV CiP 2013/JV2013</i>						
De relatieve omvang van vooral de goedkope woningvoorraad is in verhouding met de referentiegroep beter.						
<i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i>						
Overige woonlasten						7
Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012), waarin de relatie met de woonlastenontwikkeling wordt gelegd. Ambitie: geen ambitie beschreven.						
Goed Wonen is bezig met energiebesparende maatregelen in het bestaande bezit. Deze maatregelen worden uitgevoerd tegen een huurverhoging van 50% van de energiebesparing. Per saldo leveren deze maatregelen een verlaging van de totale woonlasten op voor de bewoners, alhoewel dit niet als ambitie benoemd is.						
<i>Score voor de opgave: 7.</i>						

Aanpak huurachterstanden

7

Opgave: BBSH artikel 21.1 (PA 2013). Onderzoek naar hoe te voorkomen dat mensen met schulden op straat moeten wonen, uitgaande van (het ondersteunen van hun) zelfredzaamheid.

Ambitie: conform begroting

Huurachterstanden	2010	2011	2012	2013	ref 2012
in % van de jaarhuur	0,4	0,5	0,5		1,0
Deurwaarder	17	25	27	40	
Huisuitzettingen	2	1	5	7	

Bron: CFV CiP en jaarverslagen

De begroting laat over de afgelopen jaren een verwachte stijgende zien van de huurachterstanden. Dit blijkt ook uit het aantal deurwaardersgevallen en het aantal huisuitzettingen. De invoering van een nieuw primair systeem heeft Goed Wonen parten gespeeld bij het goed monitoren van de achterstanden, waardoor in 2013 directe bijsturing nog niet mogelijk was. Wel heeft Goed Wonen verschillende maatregelen genomen om te voorkomen dat huurachterstanden onoverkomelijk hoog worden voor huurders. Zo is er gestopt met het toezenden van acceptgiro's. Dit werkte voor de huurders als een betalingsherinnering en was het zelf verantwoordelijkheid nemen voor tijdige huurbetaling nog geen routine. Er zijn eind 2013 nieuwe afspraken met de gemeente gemaakt over het gezamenlijk optrekken bij schuldenproblematiek bij huurders die aangewezen zijn op een uitkering.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

7

Opgave: BBSH artikel 12b. (PA 2010) Goed Wonen en gemeente laten een onderzoek uitvoeren naar de behoefte aan en draagvlak voor een Thuis-huis.

Gemeente en Goed Wonen gaan bekijken hoe mogelijke aanpassingen voor ouderen gefinancierd kunnen worden, met als doel mensen langer in hun eigen huis te laten wonen. (Opplussen)

Ambitie: (OP 2010) We nemen de verantwoordelijkheid om te zorgen voor geschikte woonruimte voor kwetsbare doelgroepen. We geven extra aandacht aan de huisvestingsvraag van de 'oudere' ouderen.

Thuis-Huis: Goed Wonen heeft in 2010 al een onderzoek gestart naar de behoefte om een Thuis-Huis te realiseren. Een Thuis-Huis is een oplossing voor ouderen die dreigen te vereenzamen. Samen met de LEV-groep is eind 2012 besloten het Thuis-Huis te verbinden aan het wijkgericht werken. Als ontwikkellocatie wordt gedacht aan de slooplocaties aan de Vimundtstraat.

Opplussen: In overleg met diverse partijen heeft Goed Wonen een opplus pakket op de markt gebracht. Hiermee kunnen huurders geringe aanpassingen in hun woning laten doen tegen een gereduceerd tarief.

Levensloopbestendige woningen: Goed Wonen heeft geen zicht op het aantal levensloopbestendige woningen. Dit is niet vastgelegd in de administratie.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

8

Opgave: BBSH artikel 12b.

Ambitie: (OP 2010) We nemen de verantwoordelijkheid om te zorgen voor geschikte woonruimte voor kwetsbare doelgroepen. Vóór eind 2011 inventariseren we de huisvestingsbehoefte van de bijzondere doelgroepen.
(sinds 2011) Maximaal drie omklapwoningen per zorgaanbieder per jaar beschikbaar stellen.

<p>Omklapwoningen: Dit zijn woningen die gehuurd worden met zorgbegeleiding door een cliënt van een zorgaanbieder voor de periode van een jaar. De cliënten krijgen eerst intensievere begeleiding tot ze eraan toe zijn zelfstandig te blijven wonen. Daarna wordt het huurcontract omgeklapt naar een normaal huurcontract voor onbepaalde tijd. De zorgaanbieders waarmee Goed Wonen samengewerkt zijn GGZ, Diomage en Autismebegeleiding. In 2012 werden 3 omklapwoningen beschikbaar gesteld en 2 in 2013.</p> <p>Stichting CASA Gemert, project Oliemolen: een complex met 15 zelfstandige woningen en een ontmoetingsruimte. Binnen het complex worden 11 woningen verhuurd aan mensen met een stoornis in het autistisch spectrum met normale begaafdheid tot lichtverstandelijke beperking. Oplevering in april 2013</p> <p>GGZ, project Pandelaar 104: realisatie 13 wooneenheden beschermd en een ontmoetingsruimte wonen voor mensen met indicatie (overeenkomst van 27 maart 2013, geplande oplevering in 2014)</p> <p>GGZ, project Oudestraat 44: realisatie 12 wooneenheden en een kantoorruimte GGZ</p> <p>Intentieovereenkomst MFA: 19 feb 2013: Op initiatief van Goed Wonen wordt in samenwerking met vijf partijen een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar ontwikkeling en realisatie van een gebouw voor (eerste-lijns) zorgverlening en vijf groepswoningen in Gemert-Bakel.</p> <p>De prestaties van Goed Wonen overtreffen de opgave en de verwachtingen van alle belanghebbende partijen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	
<p>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p> <p>Opgave: BBSH artikel 12b. (PA 2011) Goed wonen en de gemeente zorgen in 2011 voor besluitvorming over de overdracht van de woonwagenlocaties aan Goed Wonen.</p> <p>Ambitie: (OP 2010) We nemen de verantwoordelijkheid om te zorgen voor geschikte woonruimte voor kwetsbare doelgroepen. Vóór eind 2011 inventariseren we de huisvestingsbehoefte van de bijzondere doelgroepen.</p> <p>Klooster Milheeze (Kerkeind 40a): Het in 2011 verbouwde klooster Maria Oord in Milheeze dient als woonplek voor jongeren uit de jeugdhulpverlening van Bijzonder Jeugdwerk Brabant. In het voormalige klooster is crisisopvang voor kinderen in de leeftijd van 2 tot 18 jaar. Er zijn 12 opvangplaatsen gerealiseerd, een gezamenlijke woonkamer, keuken en badkamer en spreekkamers voor gesprekken met ouders.</p> <p>Woonwagenlocaties: Goed Wonen heeft een externe partij (Nijbod) een plan van aanpak aangaande de overname (incl. financiële paragraaf) laten opstellen. Vervolgens heeft de gemeente het voornemen om de woonwagenlocaties over te dragen aan Goed Wonen heroverwogen en is tot het besluit gekomen dit voornemen op te schorten en zich nader te oriënteren op hetgeen er door hen nog gedaan moet worden alvorens een eventuele overdracht aan Goed Wonen ter hand te nemen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie komt overeen met de opgave.</i></p>	7
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer	
Woningkwaliteit	
<p>Prijs-kwaliteitsverhouding</p> <p>Opgave: BBSH artikel 12. Regionaal referentiekader volgens CiP.</p> <p>Ambitie: (OP 2010) We stemmen onze voorraad af op de marktvrage van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.</p> <p>Goed Wonen hanteert in het strategisch voorraadbeleid drie kwaliteitsniveaus, basis, standaard en plus. Hieraan zijn ook percentages gekoppeld voor streefhuur.</p>	8

Prijs en kwaliteit in WWS punten	woningen	
	corp	ref.
Punten WWS totaal	161	143
Punten WWS oppervlakte	65	63
Punten WWS overige	96	80
Puntprijs WWS (€)	2,68	3,12

Bron: CiP 2013

In vergelijking met de referentiegroep heeft Goed Wonen niet alleen grotere woningen, maar zijn ze ook beter uitgerust. Daarnaast ligt de puntprijs ook nog fors lager.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

Conditie en onderhoudstoestand

5

Opgave: BBSH artikel 12. (PA 2010) Het restant woningen (circa 200) dat voorzien zou worden van het PKVW wordt voorzien van het NBR (Nationale Beveiligings Richtlijn). Doorlooptijd tot 2015.

Ambitie: (OP 2010) We stemmen onze voorraad af op de markt vraag van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.

In de uitvoering worden de afspraken over de veiligheid nagekomen.

Een objectieve prestatie op het gebied van de conditie en onderhoudstoestand van de woningen is niet te meten, en wel om de volgende redenen:

- Goed Wonen gebruikt geen conditiemeting, waarmee er geen objectief referentiekader is voor het (gewenst) kwaliteitsniveau van het onderhoud;
- Goed Wonen hanteert een onderhoud afbouwscenario tegen het einde (laatste 10 jaar) van de levensduur van een complex;
- er wordt onderscheid gemaakt naar (technische gericht) onderhoud ten behoeve van de instandhouding van een complex tot aan het einde van de beoogde levensduur en (marktgericht) onderhoud ten behoeve van de verhuurbaarheid en marktpositie.

Score voor de opgave: 5.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau

7

Opgave: BBSH artikel 13.3.

Ambitie: (OP 2010) We passen de samenstelling en kwaliteit van ons woningaanbod aan. Dat is nodig om te voldoen aan de veranderende vraag. Het aandeel eengezinswoningen moet omlaag. En het aandeel woningen die geschikt zijn voor senioren en andere een- en tweepersoonshuishoudens, juist omhoog.

Samenstelling bezit 2012 (%)		ref	Samenstelling bezit 2013		aantal
soort bezit	corp	groep			
Eengezinswoning	74,7	64,4	Grondgeb. niet nultr. 2 slaapk		180
MG etage zonder lift	12,5	15,3	Grondgeb. niet nultr. 3 slaapk		1.545
MG etage met lift	10,8	15,9	Grondgeb. nultredenwoning		301
Hoogbouw	-	1,2	Appartement zonder lift		241
Onzelfstandige woningen	2,0	-	Appartement met lift		278
			Eenheid verzorgingshuis		44
			Overige		7
			Totaal		2.596

Bron: CFV CiP 2013

Bron: jaarverslag 2013

De woningportefeuille toont een goede differentiatie. Deze samenstelling wordt, zowel in woningsoort als in kwaliteit, gestuurd op basis van marktonderzoek en het actuele Strategisch Voorraadbeleid.

Score voor de opgave: 7.

Kwaliteit dienstverlening **7**

Opgave: BBSH artikel 16.
Ambitie: (OP 2010) In 2011 stemmen we onze dienstverlening af op de behoeften van de klant. We willen in 2012 een audit laten uitvoeren op basis van de richtlijnen van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH).

Kwaliteit woningbeheer en dienstverlening tevredenheid bewoners over	corp. Nederl.	
de woning (1)	7,6	7,5
dienstverlening (2)	7,6	7,6
buurt en leefbaarheid (1)	7,5	7,4

Bron: (1) USP woningbehoefteonderzoek 2011; (2) KWH 2013

Op de woning en de woonomgeving scoort Goed Wonen iets boven het Nederlands gemiddelde. Op het gebied van de dienstverlening scoort Goed Wonen op het gemiddelde.

In 2012 is de kwaliteit van dienstverlening getoetst door het KWH. Hier haalde Goed Wonen een score van 7,9.

Score voor de opgave: 7.

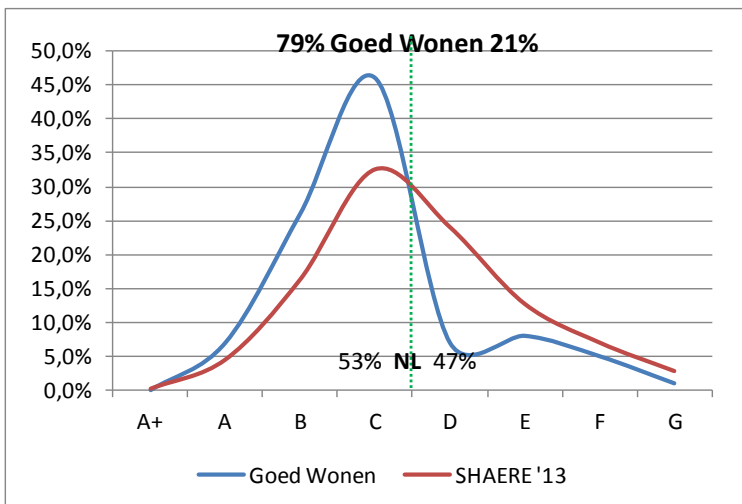
Energie en duurzaamheid **7**

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25.

Ambitie: (OP 2010) We hanteren deze normen voor energiezuinigheid:

- voor onze nieuwbouwwoningen: het bouwbesluit;
- voor onze bestaande woningen: minimaal het energielabel C. Dit hangt af van de beheerstrategie die we nog vaststellen. Deze norm geldt dan voor minimaal 85% van ons bezit.



Goed Wonen heeft alle woningen voorzien van een energielabel. De stand per 31 december 2013 geeft aan dat al 79% van de woningen een label C of hoger heeft. Hiermee loopt Goed Wonen voor op de overige corporaties in Nederland.

Score voor de opgave: 7 De ambitie was van voor het Convenant en ligt lager dan de opgave.

Bron: Jaarverslag 2013

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen **7**

Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25.

Ambitie: (OP 2010) Voor onze bestaande woningen: minimaal het energielabel C. Dit hangt af van de beheerstrategie die we nog vaststellen. Deze norm geldt dan voor minimaal 85% van ons bezit

(JV 2010) Goed Wonen heeft haar hele bezit voorzien van een energielabel. Inmiddels is duidelijk welke maatregelen het grootste energiebesparend effect hebben (bijvoorbeeld dakisolatie, vloerisolatie e.d.). Goed Wonen heeft de intentie om het gehele woningbezit over een periode van tien jaar aan te pakken. In 2012 start

Energie labels	31-dec	
	2012	2013
A+		
A	6,0%	7,0%
B	25,0%	26,0%
C	40,0%	46,0%
D	12,0%	7,0%
E	10,0%	8,0%
F	5,0%	5,0%
G	2,0%	1,0%

Goed Wonen daadwerkelijk met energetische verbetering van de woningen. De communicatie over de verbeteringen waar huurverhoging tegenover staat, wordt zorgvuldig uitgevoerd. 90% van de klanten neemt vrijwillig deel aan de verbeteringen. Hier staat een huurverhoging tegenover van 50% van de energiebesparing.

Op basis van de voortgang in 2013 lijkt het voor Goed Wonen theoretisch haalbaar om in 2020 op het gewenste niveau van het Convenant Energiebesparing huursector uit te komen.

Het huidige beleid is echter gericht op het behalen van energielabel C. De vraag is nu of er in deze woningen later opnieuw wordt geïnvesteerd om naar label B te gaan. Op basis hiervan lijkt het minder waarschijnlijk dat Goed Wonen in 2020 gemiddeld op label B gaat uitkomen. Een bijstelling van het beleid om de woningen die nog aangepakt moeten worden naar label B te krijgen is hiervoor op korte termijn noodzakelijk.

Score voor de opgave: 7. De ambitie en uitvoering komen overeen met de opgave.

4. (Des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw				7																																																																																																				
Opgave:	BBSH artikel 13.2. (PA 2010, 2011) Het woningbouwprogramma van de gemeente is leidend. In 2011 wordt het kwalitatieve en kwantitatieve nieuwbouwprogramma voor de periode 2012 – 2020 opgesteld.																																																																																																							
Ambitie:	We bouwen ruim 400 nieuwe sociale woningen tot 2030. Daarmee vangen we de gevolgen op van de groei van de bevolking en het aantal huishoudens.																																																																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Project (opgeleverd)</th> <th>jaar</th> <th>huur</th> <th>koop</th> <th>doelgroep</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oliemolen</td> <td>2013</td> <td>33</td> <td>8</td> <td>1 maatsch ruimte</td> </tr> <tr> <td>Molenweg</td> <td>2013</td> <td></td> <td>5</td> <td>eengezinswon.</td> </tr> <tr> <td>Molenweg</td> <td>2013</td> <td>16</td> <td></td> <td>senioren</td> </tr> <tr> <td>Molenbroekseloop</td> <td>2013</td> <td>9</td> <td></td> <td>eengezinswon.</td> </tr> <tr> <td>Oliemolen</td> <td>2012</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>eengezinswon.</td> </tr> <tr> <td>Oliemolen</td> <td>2012</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>patio's</td> </tr> <tr> <td>Oliemolen</td> <td>2012</td> <td></td> <td>4</td> <td>starters</td> </tr> <tr> <td>Klooster Milheeze</td> <td>2011</td> <td></td> <td></td> <td>Bijz. Jeugdwerk Br.</td> </tr> <tr> <td>Ossenmarkt</td> <td>2010</td> <td>15</td> <td></td> <td>1 en 2 pers. HH</td> </tr> <tr> <td>Zwanenhof</td> <td>2010</td> <td>29</td> <td></td> <td>14 appartementen</td> </tr> <tr> <td>Kalkhoven</td> <td>2010</td> <td>5</td> <td></td> <td>senioren</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>120</td> <td>46</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Project (opgeleverd)	jaar	huur	koop	doelgroep	Oliemolen	2013	33	8	1 maatsch ruimte	Molenweg	2013		5	eengezinswon.	Molenweg	2013	16		senioren	Molenbroekseloop	2013	9		eengezinswon.	Oliemolen	2012	6	8	eengezinswon.	Oliemolen	2012	7	7	patio's	Oliemolen	2012		4	starters	Klooster Milheeze	2011			Bijz. Jeugdwerk Br.	Ossenmarkt	2010	15		1 en 2 pers. HH	Zwanenhof	2010	29		14 appartementen	Kalkhoven	2010	5		senioren	Totaal		120	46		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Project (uitvoering)</th> <th>jaar</th> <th>huur</th> <th>doelgroep</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De Deel</td> <td>2014</td> <td>10</td> <td>1 en 2 pers. HH</td> </tr> <tr> <td>De Deel</td> <td>2014</td> <td>8</td> <td>eengezinswon.</td> </tr> <tr> <td>Oudestraat 44</td> <td>2014</td> <td>12</td> <td>wooneenheden</td> </tr> <tr> <td>Oudestraat 40</td> <td>2014</td> <td>9</td> <td>senioren (1-2 p)</td> </tr> <tr> <td>Bisonstraat</td> <td>2014</td> <td>3</td> <td>eengezinswon.</td> </tr> <tr> <td>Pandelaar</td> <td>2014</td> <td>13</td> <td>wooneenheden</td> </tr> <tr> <td>Pandelaar</td> <td>2014</td> <td>1</td> <td>maatsch. ruimte</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>56</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Project (uitvoering)	jaar	huur	doelgroep	De Deel	2014	10	1 en 2 pers. HH	De Deel	2014	8	eengezinswon.	Oudestraat 44	2014	12	wooneenheden	Oudestraat 40	2014	9	senioren (1-2 p)	Bisonstraat	2014	3	eengezinswon.	Pandelaar	2014	13	wooneenheden	Pandelaar	2014	1	maatsch. ruimte	Totaal		56		
Project (opgeleverd)	jaar	huur	koop	doelgroep																																																																																																				
Oliemolen	2013	33	8	1 maatsch ruimte																																																																																																				
Molenweg	2013		5	eengezinswon.																																																																																																				
Molenweg	2013	16		senioren																																																																																																				
Molenbroekseloop	2013	9		eengezinswon.																																																																																																				
Oliemolen	2012	6	8	eengezinswon.																																																																																																				
Oliemolen	2012	7	7	patio's																																																																																																				
Oliemolen	2012		4	starters																																																																																																				
Klooster Milheeze	2011			Bijz. Jeugdwerk Br.																																																																																																				
Ossenmarkt	2010	15		1 en 2 pers. HH																																																																																																				
Zwanenhof	2010	29		14 appartementen																																																																																																				
Kalkhoven	2010	5		senioren																																																																																																				
Totaal		120	46																																																																																																					
Project (uitvoering)	jaar	huur	doelgroep																																																																																																					
De Deel	2014	10	1 en 2 pers. HH																																																																																																					
De Deel	2014	8	eengezinswon.																																																																																																					
Oudestraat 44	2014	12	wooneenheden																																																																																																					
Oudestraat 40	2014	9	senioren (1-2 p)																																																																																																					
Bisonstraat	2014	3	eengezinswon.																																																																																																					
Pandelaar	2014	13	wooneenheden																																																																																																					
Pandelaar	2014	1	maatsch. ruimte																																																																																																					
Totaal		56																																																																																																						
	<p><i>Bron: jaarverslagen</i></p> <p>De 43 appartementen van het project Zwanenhof zijn op de markt gezet met voor de bewoners de keuze om te huren of te kopen (eventueel met KoopGarant). Uiteindelijk zijn 14 appartementen aan starters verkocht.</p> <p>Het Klooster in Milheeze is gerenoveerd en getransformeerd tot huisvesting voor Bijzonder Jeugdwerk Brabant. Het complex biedt huisvesting aan 12 jongeren onder leiding van pedagogisch/verpleegkundig personeel.</p> <p>De productie nieuwbouw koop- en huurwoningen past bij het woningbouwprogramma van de gemeente. Het nieuwe woningbouwprogramma voor de periode 2012 – 2020 geeft voor de periode van deze visitatie geen nieuwe aantallen. Maar gemiddeld komt de bouwproductie van Goed Wonen in het woningbouwprogramma uit op zo'n 40 koop- en huurwoningen per jaar. Met dit nieuwbouwtempo worden de opgave en de eigen ambitie gehaald.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>																																																																																																							

<p><i>Sloop, samenvoeging</i> Opgave: BBSH artikel 13.2. Het woningbouwprogramma van de gemeente is leidend Ambitie: conform strategisch voorraadbeleid (SVB)</p> <p>Volgens het SVB zijn er in 2011 en 2012 totaal 31 woningen gesloopt ten behoeve van nieuwbouwprojecten</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7
<p><i>Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</i></p> <p>Opgave: BBSH artikel 13.2. Ambitie: We passen de samenstelling en kwaliteit van ons woningaanbod aan. Dat is nodig om te voldoen aan de veranderende vraag.</p> <p>2012 Ruim 220 woningen renovatie binnenpakketten 17 woningen met energielabel van E naar B</p> <p>2013 ruim 100 woningen renovatie binnenpakketten ruim 200 woningen energetische verbetering naar een EPA label van minimaal label C Ook worden tijdens mutaties verbeterpakketten aangebracht.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7
<p><i>Maatschappelijk vastgoed</i></p> <p>Opgave: BBSH artikel 12b. Goed Wonen concentreert zich bij maatschappelijk vastgoed vooral op investeringen in vastgoed die een daadwerkelijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid van een dorp of buurt. Ambitie: We werken er actief aan mee om de vitaliteit en leefbaarheid van de kernen en buurten binnen Gemert-Bakel in stand te houden en te bevorderen. Vanaf 2012 stellen we elk jaar vast hoeveel geld we kunnen investeren en besteden voor de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed;</p> <p>Goed Wonen en de gemeente zetten zich in om in Gemert-Noord en Handel Multi Functionele Accommodatie te gaan ontwikkelen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7
<p><i>Verkoop</i></p> <p>Opgave: niet specifiek omschreven Ambitie: --</p> <p>Goed Wonen verkoopt zowel woningen uit het bestaande bezit als vanuit nieuwbouw. Tot 2012 heeft Goed Wonen woningen verkocht met KoopGarant. In 2012 is besloten dit alleen nog bij hoge uitzondering te doen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7

5. Kwaliteit van wijken en buurten	
<p>Leefbaarheid</p> <p>Opgave: (PA 2011) Goed Wonen en de gemeente nemen het initiatief om samen met bewoners, dorpsraden en alle daar werkzame maatschappelijke organisaties leefbaarheidagenda's op te stellen rondom de thema's wonen, zorg, welzijn, economie en toerisme. Goed Wonen maakt een toekomstvisie voor de Kanthoeve in Bakel.</p> <p>Ambitie: (OP 2010) We nemen het initiatief om kern- en buurtvisies op te stellen. Dat doen we samen met: de gemeente, de bewoners, de dorpsraden, alle in buurt of dorp werkzame maatschappelijke organisaties. In deze visies leggen we vast welke wensen de kernen en buurten hebben voor de toekomst. En welke acties en maatregelen nodig zijn om die situatie te bereiken. In 2011 beginnen we in één van kernen of buurten.</p> <p>In januari 2012 komt Goed Wonen met het rapport "The Magic Mix, een nieuwe identiteit voor De Kanthoeve". Hierin zijn meerdere toekomstscenario's geschetst. In 2012 is ook de wijkvisie Gemert-Noord opgesteld. Aan de leefbaarheidagenda's wordt gewerkt.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave</i></p>	7
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>Opgave: zie leefbaarheid Ambitie: zie leefbaarheid</p> <p>Goed Wonen voert jaarlijks meerdere activiteiten uit in het kader van wijk- en buurtbeheer, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de landelijke schoonmaakdag • tuinonderhoud en bijhouden kruidenbakken • opknappen achterpaden en verlichting <p>In 2012 heeft Goed Wonen, op verzoek van Diomage, onderdak verleent aan het DAT-klusteam in een gedeelte van het magazijn/werkplaats van Goed Wonen. Dit klusteam biedt aan cliënten van Diomage, GGZ, BJB e.d. een structurele dagbesteding. Goed Wonen ondersteunt de Stichting Leergeld actief met een jaarlijkse financiële bijdrage. Deze stichting heeft als doel om kinderen uit kansarme milieus te helpen om hun mogelijkheden te vergroten en hun potentieel te ontwikkelen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7
<p>Aanpak overlast</p> <p>Opgave: Een klein deel van de huurders en woningzoekenden veroorzaakt door hun gedrag problemen. In 2010 wordt het bestaande beleid van Goed Wonen en de gemeente met betrekking tot deze klanten voortgezet. Dit betreft deelname aan het afstemmingsoverleg volgens de nieuwe werkwijze in het Convenant Maatschappelijke Ondersteuning, inhuren van begeleiding door SMO, en tweede kans beleid. Daarnaast zal in 2010 een onderzoek afgerond worden naar de noodzaak en mogelijkheid voor een sociaal pension door Goed Wonen.</p> <p>Ambitie: Zie leefbaarheid</p> <p>Bevordering zelfstandig wonen: Goed Wonen heeft een contract gesloten met de Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO) uit Helmond om voor begeleiding te zorgen van bewoners die een steuntje in de rug nodig hebben als het gaat om zelfstandig wonen. Het gaat hierbij vooral om mensen met een multiproblematiek, zoals financiële problemen, verslagen e.d. Het belangrijkste doel hierbij is het voorkomen van overlast.</p> <p>Maatschappelijke hulpverlening: Goed Wonen heeft een samenwerking met de LEV-groep. De LEV-groep levert maatschappelijke hulpverlening, buurtbemiddeling en schuldhulpverlening (gemiddeld 10 adressen per maand).</p> <p>Sociaal pension: Goed Wonen heeft het onderzoek uit laten voeren. Er blijkt behoefte en draagvlak te zijn voor een sociaal pension voor maximaal 12 bewoners. De gemeente en Goed Wonen voeren een haalbaarheidsanalyse uit.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7

2. Position paper

Position Paper

Onze visie: maatschappelijk betrokken en innovatief

Goed Wonen wil actief bijdragen aan de belangrijke opgaven voor de volkshuisvesting in Gemert-Bakel. We willen van toegevoegde waarde zijn voor onze huurders, waardoor we ons onderscheiden. We doen dat:

- vanuit een sterke maatschappelijke betrokkenheid;
- met een actieve opstelling naar alle belanghebbenden;
- op een inspirerende, flexibele en innovatieve manier.

Onze missie: inwoners helpen aan huisvesting

Wij zijn een maatschappij gedreven organisatie. We zorgen voor huisvesting van woningzoekenden, die daar om verschillende redenen niet zonder hulp zelf voor kunnen zorgen. We helpen deze inwoners van de gemeente Gemert-Bakel om zelfstandig en met plezier te wonen in een prettige woonomgeving en in vitale en leefbare kernen. Dat doen we vanuit onze rol als volkshuisvester.

Onze kernwaarden: betrokken, samenwerken en doelgericht

We hanteren drie kernwaarden om onze missie uit te voeren. Door die kernwaarden zijn we herkenbaar voor onze klanten, partners en belanghouders. Zij kunnen ons daarop ook aanspreken. De kernwaarden weerspiegelen onze identiteit en ons profiel. Ze vormen de rode draad in ons denken en doen. Dit zijn onze drie kernwaarden:

- 1) We zijn maatschappelijk betrokken We kiezen voor een actieve rol binnen de samenleving van Gemert-Bakel. We weten wat er leeft en speelt. We beperken ons niet alleen tot ons eigen werkgebied van de volkshuisvesting. We denken mee over ontwikkelingen, die de vitaliteit en leefbaarheid van de woonkernen kunnen versterken. Dat doen we op een open en constructieve manier.
- 2) We werken samen We willen samenwerken met onze partners en belanghouders. Vanuit onze rol en verantwoordelijkheid als sociale volkshuisvester. En met respect voor de rol en verantwoordelijkheid van anderen. Alleen zo kunnen we die maatschappelijk betrokken organisatie zijn. Er moet genoeg aanbod aan zorg, welzijn en voorzieningen zijn om zelfstandig en prettig te kunnen wonen.
- 3) We zijn doelgericht We bepalen onze opgaven. Op basis daarvan maken we concrete doel- en taakstellingen voor de middellange termijn. Daarin bepalen we de prioriteiten en werken die uit in concrete jaarplannen. Want we kunnen niet alles in één keer realiseren. Op die manier zorgen we voor een duidelijke visie, koers en beleid. De zorg voor kwalitatief goede en passende woonruimte en vitale en leefbare kernen vraagt daarom.

Beschrijving van de organisatie

Goed Wonen is een lokale woningcorporatie met circa 2600 wooneenheden. Wij zijn exclusief werkzaam in de gemeente Gemert-Bakel. Dit is een bewuste keuze: wij zijn een lokaal verbonden maatschappelijke organisatie. Wij verhuren in alle 7 kernen van de

gemeente. Wij hebben een sterke positie op de lokale markt. 30% van alle woningen in de gemeente zijn in ons bezit. Wij zijn monopolist en dit schept verplichtingen. 96,6% van ons bezit is bestemd voor de primaire doelgroep (DAEB). Het overige bezit wordt ingezet om de secundaire doelgroep (met een inkomen boven de € 34.000) te huisvesten. Deze doelgroep zou anders tussen wal en schip vallen. Goed Wonen heeft dit (niet-DAEB) bezit bewust gecreëerd.

De kwaliteit van ons bezit is goed. 85% van al onze woningen hebben eind 2015 minimaal een energielabel C. De afgelopen 2 jaar hebben wij meer dan 100 woningen gerealiseerd waarvan 75% sociale huurwoningen. Daarnaast realiseren wij voor zorgpartijen wooneenheden. Wij streven bij alle nieuwbouwplannen naar een EPC van 0,0. Mede ingegeven door de dreiging van de aankomende herziene woningwet zijn alle niet-DAEB nieuwbouw investeringen (dure huur en koop) geschrapt. Goed Wonen heeft een gezonde financiële positie en blijft dat in meerjarenperspectief ook behouden.

Goed Wonen hecht, als maatschappelijke onderneming, grote waarde aan goed bestuur met een adequate vorm van toezicht en volgt daarom integraal de Aedescode en de governance code Woningcorporaties. Het toezichtskader is vooraf gedefinieerd in het ondernemingsplan, de meerjarenbegrotingen en het investeringsstatuut.

De organisatie is kwalitatief goed bezet. Er vindt weinig inhuur plaats. Nieuwe ontwikkelingen willen we vooral zelf oppakken en implementeren. Dit heeft meerwaarde voor de werksatisfactie van medewerkers en voor het draagvlak van de activiteiten. Wij hebben een lerende organisatie.

Beschrijving van de omgeving

Uit het onderzoek van de Woonbond (geïnitieerd door het HuurdersBelang Gemert-Bakel) en de metingen van het KWH blijkt dat onze huurders een hoge mate van tevredenheid kennen. Gemert-Bakel is een gemeente binnen het samenwerkingsverband SRE. Het is een Peelgemeente met een eigen volkshuisvestelijke identiteit. Gemert-Bakel ligt niet onder de stedelijke invloedssfeer van Helmond of Eindhoven. Er is nog geen sprake van krimp. Sterker nog, tot 2040 zal het aantal huishoudens in Gemert-Bakel groeien (met name door gezinsverdunding). Gemert-Bakel heeft een aantrekkelijk voorzieningenniveau.

De vraag naar woningen zal, zoals vermeld, blijven. Ook zal de vraag door de veranderde samenstelling van inwoners veranderen: meer 1- en 2 persoonshoudens; en meer ouderen (vergrijzing). Gemert-Bakel kenmerkt zich door een relatief laag inkomen per huishouden. Daarnaast is de omgeving van Goed Wonen aan verandering onderhevig. De extra lasten opgelegd door de verschillende overheden (OZB: 80 % verhoging; verhuurderheffing: € 1,9 miljoen en de VPB-verplichting) leggen een druk op onze kasstromen. Daarnaast constateren we dat de betaalbaarheid van de huren onder druk komt te staan. Gezien ons kwalitatief goed woningbestand is het nog maar de vraag of wij ons ingezet beleid met een streefhuur van 70% maximaal toegestaan kunnen volhouden, omdat de betaalbaarheid voor de huurder in het gedrang komt.

Ambities

Onze ambities zijn te centreren rondom het begrip duurzaamheid. Wij streven naar een duurzaam woningbezit, een duurzame exploitatie en een duurzame bedrijfsvoering.

Duurzaam woningbezit

Beschikbaarheid en kwaliteit

We staan voor de opgave om onze woningen beter geschikt te maken voor de toekomstige bewoners. (van een gezinswoning naar een woning voor een een/twee persoonshuishoudens, waarbij voor een steeds grotere groep mobiliteitsbeperkingen optreden (vergrijzing)). Daarnaast zal het aantal woningen nog toenemen. Een uitbreiding van de totale voorraad met circa 230 woningen is geprognosticeerd. De investeringsopgave (uitbreiding en transformatie van de voorraad) is in een meerjareninvesteringsprogramma vertaald.

Energiemaatregelen

Met onze energiewaarderegelingen streven we naar een energielabel van minimaal C voor onze bestaande woningen en naar een EPC 0,0 voor nieuwbouw. Dit zijn de normen van het Bouwbesluit dat in 2020 van kracht wordt. Hiermee realiseren we energiezuinige woningen en daarmee lage energielasten voor onze huurders.

Duurzame exploitatie

Betaalbaarheid

Zoals vermeld is onze streefhuur vastgesteld op 70 % van de maximaal toegestane huur. Gezien de hoge kwaliteit van ons woningbestand en de inkomenssituatie van onze huurders maken we ons zorgen over de betaalbaarheid. Mede daarom heeft ons nieuwbouwprogramma als uitgangspunt een huurniveau van € 550 (betaalbare huur). Door ons steeds meer te focussen op de totale woonlasten van onze huurder wordt onze ambitie “verlagen van de energielasten” steeds belangrijker. Immers het verlagen van de energielasten draagt bij aan betaalbare huurwoningen.

Duurzame bedrijfsvoering

Innovatieve en flexibele organisatie

Mede door de inzet van moderne bedrijfsvoeringsmiddelen, een hoogwaardig HRM beleid en een duidelijke focus wil Goed Wonen de organisatie kleiner maken. Belangrijk daarbij is dat al onze activiteiten klantwaarde hebben (lean). Eind 2016 willen we onze formatie inperken tot 25 FTE (2013: 29,4). Deze ingreep levert tevens een bijdrage om de extra lastenverzwaring van het rijk te bekostigen en de betaalbaarheid van de huren te handhaven.

Samenwerking met belanghouders

Het geheel is meer dan de som der delen. Dat geldt ook bij samenwerking. Goed Wonen wil als maatschappelijke onderneming samen met al haar partners (zorg- welzijnsinstellingen, huurders, overheid, opdrachtnemers) in wederkerigheid haar bijdrage leveren aan een vitale en leerbare samenleving.

Van Huurderstevredenheid naar huurderbetrokkenheid

De huurders van Goed Wonen zijn tevreden. Bij de ontwikkeling en uitvoering van onze dienstverlening willen wij de huurder meer dan voorheen betrekken. Hiervoor worden nieuwe hulpmiddelen ingezet (bijvoorbeeld huurdersportaal, klantenpanels).

Hans Vedder
directeur-bestuurder
27 juni 2014

3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnA)	Positionpaper
	Missiedocument
	* Deze gegevens zijn opgenomen in het ondernemingsplan en jaarverslagen
	Jaarverslagen/jaarrekeningen
	* Jaarverslag 2013
	* Jaarverslag 2012
	* Jaarverslag 2011
	* Jaarverslag 2010
	Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan
	* Ondernemingsplan
	* Samenvatting beleidsthema's
	* Omklapwoningen
	* Toewijzingsbeleid 2012
* Wijkvisie Gemert Noord	
* Monitor Wonen 2010, 2011 en 2012	
* Rapportage Woningbehoefte Gemert-Bakel	
* Huisvesting Arbeidsmigranten	
* Memo enquête Moelanders 2012	
* Scheiden zorg en wonen (diverse documenten)	
* Ontwikkeling Vastgoed 2012-2030	
* Corporatie Benchmark Centrum	
* Huurverhoging 2010, 2011, 2012 en 2013	
* Notitie aanbiedingsbeleid, woningzoekenden en reactiegraad	
* Woningtoewijzingen	
* The Magic Mix	
* Maatregel Huurbeleid & nieuw Waarderingsstelsel	
* Uitgangspunten huurbeleid 2012	
* Bestuursbesluit energiebeleid	
* Verantwoording OP najaar 2012 en 2013	
* Huisvesting statushouders	
* Leefbaarheidsagenda's	
* Beleidskaart	
* Sociaal beheer en verder	
Begroting	
Begroting 2010, 2011, 2012 en 2013	
Kwartaalrapportages	
Kwartaalrapportages 2010,2011, 2012 en 2013	
Volkshuisvestingsverslagen	
* Jaarverslag 2013	
* Jaarverslag 2012	
* Jaarverslag 2011	
* Jaarverslag 2010	

	<p>Strategisch voorraadbeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> * GWG rapportage SVB fase 1 Analyse * GWG rapportage SVB fase 2 Portefeuillestrategie * GWG rapportage SVB fase 3 Kernstrategieën * GWG rapportage SVB fase 4 Voorraadbeleid * Toelichting Beleidslabels SVB Goed Wonen <p>Verkoopbeleid eigen bezit</p> <ul style="list-style-type: none"> *
	<p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Woonvisie 2012 SRE * Woningbouwprogramma Gemert-Bakel 2012-2022 <p>Prestatieafspraken met gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prestatieafspraken 2013, 2012, 2011 en 2010 <p>Convenanten en contracten</p> <ul style="list-style-type: none"> * Diomage samenwerkingsovereenkomst * Grondaankoopovereenkomst gemeente 2012 * Samenwerkingsovereenkomst Oudestraat * Bruikleenovereenkomst Kledingbank * Intentieovereenkomst De Zorgboog * Beëindiging Samenwerking MFA * Samenwerkingsovereenkomst Stichting CASA * Samenwerkingsovereenkomst Pandelaar GGZ * Intentieovereenkomst gezondheidscentrum <p>Klachtenregeling</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reglement Geschillen Advies Commissie
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p>Prestatieafspraken en convenanten</p> <ul style="list-style-type: none"> * Jaarverslag Huurdersbelang <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> * Bestuurlijk overleg GW-gemeente 2011, 2012 en 2013 * Verslagen bijeenkomsten Huurdersbelang en Goed Wonen 2010 * Verslagen bijeenkomsten Huurdersbelang en Goed Wonen 2011 * Verslagen bijeenkomsten Huurdersbelang en Goed Wonen 2012 * Verslagen bijeenkomsten Huurdersbelang en Goed Wonen 2013 * Huurdersbelang onderwerpen inspraak * Huurdersbelang en Goed Wonen Jaarplanner * Notulen kernsessies Bakel en Gemert * Notulen kernsessies Elsendorp en meer <p>Presentaties</p> <ul style="list-style-type: none"> * Presentatie gemeente 2010 * Presentatie Informatiebijeenkomst College Goed Wonen * Presentatie stakeholders * Samenvatting sessie belanghouders * Presentaties Belanghouderssessie

	<p>Onderzoeken tevredenheid huurders en andere belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> * KWH Dashboard * Rapportage Woonbond 2012 * Rapportage Casestudie Goed Wonen <p>Overig</p> <ul style="list-style-type: none"> * Infobulletin HBGB 2010, 2011, 2012 en 2013 * Kernsessie kleine kernen * Kernsessie Bakel
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p>Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief, Continuïteitsoordeel, Solvabiliteitsoordeel</p> <ul style="list-style-type: none"> * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2013 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2012 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2010 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2013 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2012 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2011 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2010 samenvatting * CFV Toezichtbrief 2013 * CFV onderzoek zorgvastgoed <p>WSW: het cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</p> <ul style="list-style-type: none"> * Oordeelsbrieven WSW 2013 * Oordeelsbrieven WSW 2012 * Oordeelsbrieven WSW 2011 * Oordeelsbrieven WSW 2010 <p>Jaarrekeningen</p> <ul style="list-style-type: none"> * Zie jaarverslagen, 2010, 2011, 2012 en 2013 <p>Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming</p> <ul style="list-style-type: none"> * Begrotingen en jaarplannen 2013 * Begrotingen en jaarplannen 2012 * Begrotingen en jaarplannen 2011 * Begrotingen en jaarplannen 2010 * Kwartaalrapportages 2013 * Kwartaalrapportages 2012 * Kwartaalrapportages 2011 * Kwartaalrapportages 2010 <p>Managementrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen</p> <ul style="list-style-type: none"> * MIS rapportage 2010 * MIS rapportage 2011 * MIS rapportage 2012 * MIS rapportage 2013 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2010 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2011

	<ul style="list-style-type: none"> * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2012 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2013 * Bedrijfswaarde 2012 per financieel complex * Bedrijfswaarde 2013 per financieel complex * Verslagstaat 2009-2010 Made * Verslagstaat 2010-2011 Made * Bestuursbesluiten 2010-2013 <p><i>Accountantsverslagen en managementletters van de accountant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Accountantsverslag 2013 * Accountantsverslag 2012 * Accountantsverslag 2011 * Accountantsverslag 2010 * Contoleverklaring 2013 * Contoleverklaring 2012 * Contoleverklaring 2011 * Contoleverklaring 2010 * Managementletter 2013 * Managementletter 2012 * Managementletter 2011 * Managementletter 2010 * Assurancerapporten 2012 <p><i>Eigen stukken betreffende Interne Organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Investeringsstatuut * Begrotingsscan 2012 * Begrotingsscan 2012 oplegnotitie * Herziene meerjarenbegroting * Verslag auditcie 2012 * Oplegnotitie begroting 2013 * CIAD, Controlscan * Controlmap CIAD * Risicomanagement 2013 * Scores huiswerk * Benoemde risico's deelnemers geclusterd <p><i>Treasury</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Treasurysjaarplannen 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014 * Treasurystatuut <p><i>Personeelszaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkersonderzoek 2012 rapportage
<p>Governance</p>	<p><i>Documenten over toezicht inclusief notulen vergaderingen Raad van Commissarissen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Notulen van de vergadering van de RvC 2013 * Notulen van de vergadering van de RvC 2012 * Notulen van de vergadering van de RvC 2011 * Notulen van de vergadering van de RvC 2010 * Besluitenlijsten 2010,, 2011, 2012 en 2013 <p><i>Zelfevaluatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Verslag 2013

Besluitenlijsten

- * Besluitenlijst bestuur 2010
- * Besluitenlijst bestuur 2011
- * Besluitenlijst bestuur 2012
- * Besluitenlijst bestuur 2013

Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen

- * Statuten
- * Reglement Raad van Commissarissen
- * Reglement Auditcommissie
- * Rooster van aftreden Raad van Commissarissen
- * Samenstelling en functieprofiel RvC
- * Governancecode
- * Stappenplan Governance
- * Oplegnotitie Stakeholdersforum
- * Verslag werkconferentie Governance
- * Beloning commissarissen nieuw WNT
- * Klokkenluiderregeling
- * Integriteitscode
- * Checklist Governancecode

Overige documenten

- * Risicoanalyse Oudestraat
- * Risicoanalyse Pandelaar
- * Financiering Oliemolen
- * Oplegnotitie scenario Oliemolen
- * Oplegnotitie Molenbroeksloop
- * De Deel
- * Irenestraat
- * Handel investeringsbesluit
- * Volmacht WSW
- * Risicomanagement RvC - MT

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder:

Hans Vedder

Raad van Commissarissen:

Grard van der Zanden

Thomas Swinkels

René van de Westelaken

Harrie Oosterlee

Goed Wonen:

Joris Wismans

Ton Moors

Bart van Bree

Huurders:

Aard Pennings

Rob van Jaarsveld

Gemeente:

Jan Bevers, wethouder

Ton Vogels, oud-wethouder

Nienke Verhagen

Remco Groenendal

Collega-Corporatie:

Sjraar Canjels, Peelrand Wonen

Mark Kieft, Bergopwaarts

Zorg/welzijnsinstellingen:

Tineke Gielen, Diomage

Louis Storms, Diomage

Diana Rijntjes, De Zorgboog

Maria Kuijpers, De Zorgboog

Ton Borghs, De Zorgboog

Petra de Regt, De Zorgboog

Gina Molenaar, SMO

Nina Swinkels, SMO

Frank Meulemeesters, Stichting CASA

Erik Dracht, LEV Groep

Marieke van den Hof, LEV Groep

Jan Berkers, Bijzonder Jeugdwerk Brabant

Jaap Jacobs, GGZ Oost Brabant

Overige belanghebbenden:

Bart Knaapen

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten, optimaliseren van de informatiehuishouding, de organisatie van vastgoedontwikkeling en de professionalisering van organisaties, management en medewerkers.



mr. L.J.M.G. (Léon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam ‘Amsterdam School of Real Estate’ (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 30 november 2014

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Goed Wonen te Gemert

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode september 2014 – december 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie

Lid van de visitatiecommissie



R. van Oostveen



Drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



Mr. L.J.M.G. Hulsebosch



Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 30 november 2014

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Goed Wonen te Gemert

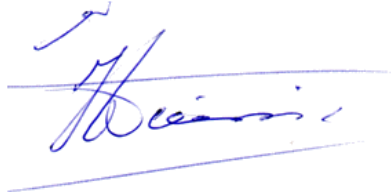
in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



Mr. H. Wilbrink