

raeflex
?



Visitatierapport

de Woonmensen

2014 - 2017

de Woonmensen





Visitatierapport

de Woonmensen

2014 - 2017



de Woonmensen

Bennekom, 26 maart 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)

Mevrouw T. Booi (algemeen commissielid)

Mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris)

Voorwoord

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

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee ziet Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil de corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken, mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

Mede namens de commissie, wil ik iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Raeflex, februari 2019

Alex Grashof,
Directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie de Woonmensen	9
B Scorekaart de Woonmensen	15
C Scorekaart in beeld de Woonmensen	17
D Samenvatting in beeld de Woonmensen	19
E Reactie de Woonmensen	23
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	25
1 Visitatie bij de Woonmensen	27
1.1 Schets de Woonmensen	27
1.2 Werkgebied de Woonmensen	28
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	29
2.1 Beschrijving van de opgaven	29
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	31
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	31
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	34
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	35
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	36
3 Presteren volgens Belanghebbenden	37
3.1 De belanghebbenden van de Woonmensen	37
3.2 Beoordeling belanghebbenden	38
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	39
3.4 Conclusies en motivatie	41
4 Presteren naar Vermogen	49
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	49
4.2 Conclusies en motivatie	49
5 Governance	53
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	53
5.2 Conclusies en motivatie	54
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	59
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	61
Bijlage 2 Curricula vitae	63
Bijlage 3 Bronnenlijst	69
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	71
Bijlage 5 Prestatieafspraken gemeente Apeldoorn	73
Bijlage 6 Prestatietabel	75
Bijlage 7 Meetschaal	81
Bijlage 9 Position paper	83

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie de Woonmensen

Terugblik op visitatie 2010-2013

Tijdens de vorige visitatie werd het beeld van de Woonmensen geschetst van een volkshuisvester met oog voor de participatiemaatschappij en een betrouwbare partner voor de zorg. De toenmalige commissie waardeerde dat de Woonmensen, ondanks een financieel moeilijke periode bleef presteren. Voor de maatschappelijke prestaties kreeg de corporatie dan ook een ruim voldoende tot goede score. De ambities in relatie tot de opgaven en de tevredenheid van belanghebbenden over de invloed op het beleid van de corporatie scoorden iets lager, maar wel voldoende. Zorgpunten waren de onvoldoendes voor Presteren naar Vermogen, het toetsingskader van de raad van commissarissen en het onderdeel 'plan' van de besturing.

De visitatiecommissie gaf de Woonmensen de volgende verbeteringsuggesties mee.

- Pak door, op weg naar een financieel gezonde corporatie
- Stem af met gemeente en VSW-partners
- Ontwikkel een helder sturingskader
- Verbind visie en operationele doelen
- Bespreek uitdagingen met gemeente en zorg- en welzijnspartijen
- Bespreek met gemeente het portfoliebeleid op VSW-niveau
- Zoek mogelijkheden om goedkoper te bouwen

Resultaten visitatie 2014-2017

Een volkshuisvester met hart voor participatie en verbinding in de buurten

De corporatie heeft sinds de vorige visitatie veel zaken op orde gebracht. Steeds is de Woonmensen een volkshuisvester gebleven met hart voor verbindingen in de buurten en in de stad. Dit vindt de corporatie belangrijk, omdat Apeldoorn veel kwetsbare huishoudens kent. Daarnaast is er sprake van dubbele vergrijzing. In haar position paper geeft de Woonmensen aan de maatschappelijke verankering zeer belangrijk te vinden. De commissie heeft dat gezien in zo'n zes ontmoetingscentra in de wijken, de zogenaamde '+punten', de tuinkaarten en de wijkschouwen en het zelfbeheerproject van bewoners. Deze typeren de rol die de Woonmensen in de wijken wil spelen. Daarnaast is er de Corporatieraad, waar maatschappelijk betrokken inwoners van Apeldoorn lid van zijn en de corporatie inspiratie biedt. Ook werkt de corporatie samen met partijen om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven.

Betaalbaarheid en meer ruimte en verantwoordelijkheid voor bewoners

De Woonmensen maakt zich zorgen over de stijgende woonlasten voor haar huurders. Betaalbaarheid staat daarom centraal bij alles wat de corporatie doet. De investeringsruimte die na lange tijd weer beschikbaar kwam, is door de corporatie ingezet om de huren te verlagen. Daarnaast zullen investeringen in duurzaamheid, waarvoor geen financiële ruimte was, in de toekomst alsnog worden ingezet om de woonlasten te verlagen. De wijze waarop de Woonmensen tracht huurders invloed te geven is onderscheidend van andere corporaties. De Woonmensen is voortdurend op zoek en is bereid te experimenteren om huurders meer eigen verantwoordelijkheid te geven, zoals via de +punten, kluspunten, materiaaldepot, zelfbeheerproject en een het verkennen van de mogelijkheden van vergaande vormen van zelfbeheer (bijvoorbeeld een coöperatie).

Apeldoornse opgaven centraal bij samenwerking in VSW-verband

De Woonmensen heeft zich tegelijkertijd laten visiteren met twee andere Apeldoornse corporaties De Goede Woning en Ons Huis. De corporaties werken samen met de corporatie Veluwonen in de Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). De VSW is een sterk samenwerkingsverband, waarin het oppakken van de opgaven in Apeldoorn centraal staat. VSW heeft een jaarlijks herhalend proces van opstellen en afstemmen van prestatieafspraken met gemeente en huurdersorganisaties. Daarnaast is er nog een proces van permanente idee-ontwikkeling en voortgangsverantwoording met allerlei externe belanghouders. De corporaties hebben negen portefeuilles verdeeld¹. Bijzonder daarbij is de onderlinge afstemming en het gezamenlijk optrekken bij opstelling, uitwerking en checken van de prestatieafspraken. De meerwaarde die VSW biedt, wordt breed ervaren; door de corporaties zelf, door de gemeente en andere belanghebbenden. Het is een 'doorleefde' samenwerking op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid. De corporaties hebben een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid en zij inspireren elkaar. Bovendien versterken de corporaties elkaar. Zo is de Opstapregeling bedacht door de een en werken vervolgens alle corporaties hieraan mee. Deze manier van samenwerking is bijzonder in de corporatiesector. De portefeuille die de Woonmensen binnen deze samenwerking heeft, is die van woonbeleid, bijzondere doelgroepen en wonen en zorg.

Besturing en intern toezicht sterk verbeterd

Sinds de vorige visitatie is het intern toezicht duidelijk verbeterd. De commissie is onder de indruk van de wijze waarop de RvC zijn taak uitoefent. Er is een stevige raad van commissarissen met een heldere visie op zijn rollen. De RvC staat actief in contact met het maatschappelijk netwerk in Apeldoorn. De raad beseft dat de focus van een corporatie dient te liggen op een goed evenwicht tussen enerzijds de financiële- en bedrijfsmatige continuïteit en anderzijds het maatschappelijk rendement. De besturing en het toetsingskader zitten goed in elkaar. Zoals de corporatie zelf aangeeft in haar position paper gaat ze komende jaren de organisatie verder professionaliseren, zodat de ambities uit het koersplan verwezenlijkt worden.

Financiën op orde: ruimte om te investeren

De Woonmensen is erin geslaagd om in de afgelopen jaren vanuit een moeilijke positie te komen tot weer een stabiele basispositie. Veel investeringen waren 'on hold' gezet en sinds kort is er weer ruimte om zaken op te pakken. Hoewel de corporatie nog wel verbeterpunten signaleert voor zichzelf, is de commissie van mening dat de corporatie veel heeft bereikt in korte tijd. De financiële positie is op orde, risico's zijn in beeld gebracht, de interne processen zijn verbeterd en de bedrijfslasten zijn verlaagd. Gedurende de visitatieperiode kwam er weer investeringsruimte, die de corporatie inzette om de streefhuren te verlagen en de huurverhoging te matigen. De komende jaren zal de corporatie gaan investeren op het gebied van energie en duurzaamheid. Omdat het op orde brengen van veel zaken, (extra) kosten met zich mee bracht de afgelopen jaren, liggen er nu kansen om de bedrijfslasten verder te verlagen.

¹ Gemeente (en overheden), Gebiedsgerichte aanpak en Samenwerking zijn de verantwoordelijkheid van Ons Huis. Beleid, Beheer woonwagens en standplaatsen en Duurzaamheid vallen onder De Goede Woning. De Woonmensen heeft de portefeuilles Woonbeleid, bijzondere doelgroepen en zorg en welzijn.

Sterke punten

- + Sterke samenwerking in VSW Apeldoorn: van beleid tot met effectieve regelingen
- + Goede maatschappelijke prestaties
- + Het stimuleren van wijkparticipatie en verbinding met huurders en belanghouders
- + Experimenteert met-, faciliteert en stimuleert zelfbeheer door huurders
- + Financiën goed en snel op orde gebracht
- + Goede PDCA-cyclus
- + Stevig intern toezicht, oog voor aanspreekbaarheid en maatschappelijk rendement

Verbeterpunten van belanghouders

Belanghouders hebben zowel verbeterpunten voor de Woonmensen gegeven als verbeterpunten voor het VSW-verband, waarin de Woonmensen samenwerkt met de corporaties Ons Huis en De Goede Woning.

Corporaties hadden lange tijd geen- of beperkte investeringscapaciteit. Nu is deze er wel en de gemeente wil graag, bijvoorbeeld aan de hand van de verbeterpunten en de beleidsagenda van het visitatierapport, samen met de corporaties kijken hoe deze investeringsruimte ingevuld kan worden. Daarnaast heeft de gemeente aangegeven dat er al een goede vergadercyclus is op uitvoerend en bestuurlijk niveau, maar dat overleg op managementniveau versterkt dient te worden teneinde een koppeling tussen beleidsafspraken en uitvoering te borgen.

Een van de belangrijkste verbeterpunten voor het VSW-verband is afkomstig van zorgpartijen en betreft de wens voor visieontwikkeling samen met corporaties en gemeente en op het gebied van wonen en zorg. De opgave in de gemeente Apeldoorn dient volgens belanghouders niet alleen in beeld gebracht te worden maar ook vertaald in concrete oplossingen, waarbij aandacht is voor het toenemend aantal kwetsbare doelgroepen in de wijk en de groeiende groep ouderen. Eveneens vraagt in dit kader de leefbaarheid van wijken aandacht. Naast wonen en zorg, is er ook behoefte aan een integrale visie op woonwagens.

Verder zijn er nog enkele inhoudelijke verbeterpunten genoemd, zoals de wens om (ook) zorgvastgoed energiezuiniger te maken, meer maatwerk te leveren bij urgent woningzoekenden, doorstroming van ouderen en de huisvestingsbehoefte van middeninkomens.

De corporatieraad wil in overleg met de corporatie meer structuur aanbrengen, bijvoorbeeld aan de hand van thema's, jaarplanning of middels door de corporatie aangereikte dilemma's. Belanghouders vinden dat de Woonmensen meer ambitie mag tonen op het gebied van duurzaamheid en huurders willen meer bij duurzaamheidsprojecten betrokken worden.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat de Woonmensen ruim voldoende tot goed presteert op veel onderdelen en dat zaken die tijdens de vorige visitatie nog onvoldoende waren snel en adequaat op orde zijn gebracht. De visitatiecommissie adviseert de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen.

Opgaven inclusieve wijken en wonen en zorg vragen om verbreding in de samenwerking

Door de extramuralisering in de zorg, komen er steeds meer huurders uit bijzondere (kwetsbare) doelgroepen in de wijken wonen. Dit vraagt om een visie op inclusieve wijken. Dit zijn wijken waar alle bewoners zich thuis kunnen voelen en opgenomen worden in de gemeenschap. Zowel op het gebied van bouwen/herontwikkelen als op het terrein van betaalbaarheid en leefbaarheid is een uitgewerkte visie nodig. Daarnaast is er sprake van verdere vergrijzing in het werkgebied en blijven ouderen langer zelfstandig wonen. De commissie ziet mogelijkheden om samen met de andere corporaties in VSW-verband, met zorgpartijen, gemeente en huurders, de opgaven in beeld te brengen en beleid te ontwikkelen. Hiervoor is het nodig de samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties, gemeente en huurders rondom dit thema te intensiveren of anders dan voorheen in te richten. Daarbij is het van belang dat beleid en uitvoering geborgd zijn op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

Versterking samenwerking VSW-verband door aanvullende profilering afzonderlijke corporaties

De corporatie kan de samenwerking versterken door in VSW-verband te bespreken op welke thema's de afzonderlijke corporaties zich het beste kunnen profileren (doorontwikkelen), passend bij hun DNA en aanvullend op elkaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de profilering en rollen van de afzonderlijke corporaties in het kader van de inclusieve wijken en duurzaamheid en betaalbaarheid (goedkoop bouwen). Op deze wijze kan nog beter van elkaars specifieke sterke punten gebruik gemaakt worden.

Geef wonen en zorg een (nieuwe) plek in de profilering

Tot 2012 was de Woonmensen verbonden met een zorginstelling. Zorghuisvesting zat daardoor in de genen van de corporatie. In het nieuwe koersplan is hier nog weinig van terug te vinden. De corporatie kan kijken hoe wonen en zorg opnieuw vorm gegeven kan worden in de profilering, passend bij de manier waarop de Woonmensen reeds in de wijken werkt (ontmoeting en verbinding) mede in relatie tot de opgaven voor de inclusieve wijken (zie hierboven).

Ambities en doelen vertalen naar de interne organisatie

De organisatie heeft de afgelopen jaren snel, zorgvuldig en consequent stappen gezet om zaken op orde te brengen. Dat is goed gelukt voor wat betreft systemen en processen (structuur), waardoor nu de interne organisatie verder geprofessionaliseerd kan worden (cultuur). Zo kan als logisch vervolg op de interne focus op slim samenwerken, leiderschapsversterking en verantwoordelijkheden laag in de organisatie leggen, de verbinding met de klant nog meer worden versterkt. Het is goed om te kijken wat nodig is om de ambities en doelen te bereiken en dit te vertalen naar de interne organisatie en te koppelen aan een zorgvuldig HRM-beleid.

Gebruik de corporatieraad optimaal bij het versterken van het maatschappelijk rendement

Gezien de huidige sterke punten van de corporatie kan nog meer focus gelegd worden op het maatschappelijke rendement en hoe dat concreet vorm te geven. Hierbij kan de corporatie specifiek gebruik maken van de corporatieraad, waarbij de corporatieraad meer als inspiratie- of innovatieraad wordt benut dan als adviesorgaan.

De corporatieraad geeft zelf de suggestie van klankbord voor de corporatie bij dilemma's of opgaven. Daarbij is de vraag relevant welke samenstelling van de corporatieraad hierbij het beste past, of dat de raad, meer als kerngroep, met externe genodigden gerelateerd aan het thema zou kunnen werken. De commissie hoopt dat de corporatieraad vooral zelf eigen onderwerpen agendeert en zo de corporatie kan verrassen.

Verder optimaliseren integraal risicomanagement

Het systeem voor risicobeheersing is technisch op orde. Actief beheren en regelmatige voortgangsevaluatie, mede in samenspraak met de RvC, zorgt voor optimalisatie.

Verder bestendigen organisatie en verlagen bedrijfslasten

Nu de financiën op orde zijn is het van belang de organisatie verder te bestendigen.

De door de corporatie ingezette ontwikkeling is goed en het is belangrijk deze voort te zetten. De commissie ziet hierbij kansen de bedrijfslasten - die de afgelopen periode nog relatief hoog bleven vanwege de noodzakelijke externe inhuur van medewerkers - verder te verlagen.

Zichtbaarder, ook digitaal

De Woonmensen kan zich meer naar buiten toe presenteren, met gepaste trots op wat er is gepresteerd. Dit versterkt zowel de externe als interne organisatie.

Het project Optimaal Digitaal, met het huurdersportaal 'Mijn Woonmensen', kan daarnaast worden doorontwikkeld tot een online participatieplatform of kan een specifieke rol vervullen in relatie tot de inzet van het wijkgerichte gebruik van social media en zo bijdragen aan de zelfredzaamheid. Tevens kan het meer actief worden ingezet bij klantenpanels of onderzoek.

Toezicht, uitdagende ambities

De commissie constateert dat de RvC, met een aparte portefeuille stakeholders, werkt aan aanspreekbaarheid en zoekt naar evenwicht tussen enerzijds het contact met de buitenwereld (weten wat de ervaringen van- en de opgaven volgens belanghouders zijn) en anderzijds het contact met de interne organisatie. De commissie vindt dit een positieve ontwikkeling die verder vorm gegeven kan worden.

B Scorekaart de Woonmensen

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

*) Alleen in hele getallen

C Scorekaart in beeld de Woonmensen



Prestatievelden:

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

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld de Woonmensen

Visitatie de Woonmensen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014)² en vond plaats tussen december 2018 en maart 2019, waarin het definitieve visitatierapport is opgeleverd. De Apeldoornse corporaties Ons Huis, De Goede Woning en de Woonmensen hebben deze visitatie gelijktijdig laten uitvoeren.

Korte schets de Woonmensen

De Woonmensen beheert circa 5.060 woningen en circa 1.320 overige verhuureenheden (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente Apeldoorn. De gemeente Apeldoorn telt ruim 160.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersbelangenvereniging WijZijn, de gemeente Apeldoorn, de Apeldoornse collega-corporaties van het samenwerkingsverband VSW³ en diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied zijn ook Ons Huis, De Goede Woning en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) actief. De Goede Woning en Ons Huis beheren ruim 7.800 woningen respectievelijk ruim 5.600 woningen. Veluwonen heeft circa 2.700 woningen, waarvan een deel (circa 1.000) in de Apeldoornse dorpen. Bij de Woonmensen werken 49 medewerkers (Jaarverslag 2017); in totaal 41,85 fte (Jaarverslag 2017). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

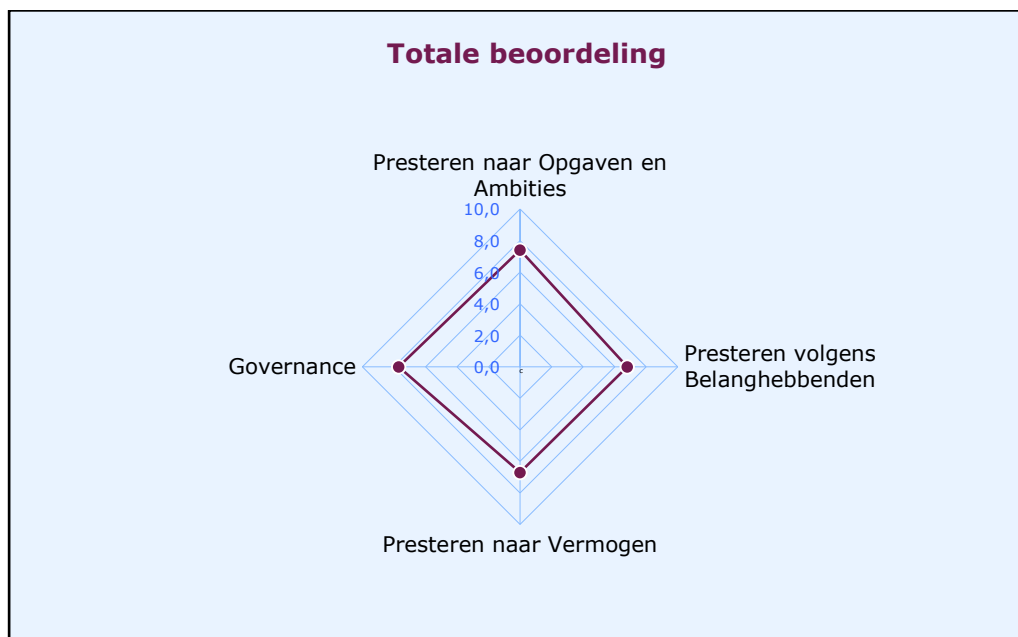
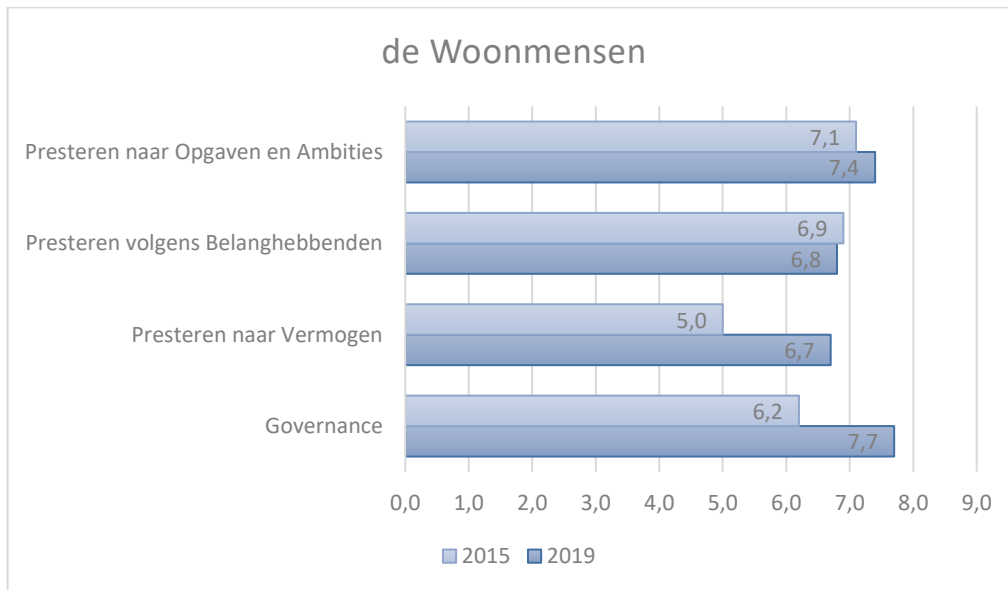
Het werkgebied van de Woonmensen

De Woonmensen is werkzaam in de gemeente Apeldoorn, provincie Gelderland. Apeldoorn is een middelgrote, ruim opgezette stad met zowel dorpse als stedelijke kenmerken. De woningmarkt in dit gebied bestaat uit 59 procent koop- en 41 procent huurwoningen. Van de totale voorraad in de gemeente Apeldoorn is 71 procent eengezinswoning. 86 procent van de woningen is gebouwd voor het jaar 2000.

² Vier jaar geleden is de Woonmensen aan de hand van dezelfde methodiek 5.0 gevisiteerd. Raeflex signaleert dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer kan krijgen in de visitatie.

³ VSW: Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties

Beoordelingen de Woonmensen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	6,8
Presteren naar Vermogen	6,7
Governance	7,7

Samenvatting in beeld de Woonmensen

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Mooie projecten voor bijzondere doelgroepen, zoals Opstapregeling (samen met andere Apeldoornse corporaties)
- Veel aandacht voor ontmoetingen in de wijken (+punten, tuinkaarten, wijkshouwen)
- Huurders worden gefaciliteerd en gestimuleerd in (vergaande vormen van) zelfbeheer
- Bijzondere samenwerking in VSW-verband aan de stedelijke volkshuisvestelijke opgaven in Apeldoorn

Prestaties volgens belanghebbenden

- Belanghouders geven ruim voldoende tot goed voor prestaties
- Grootste tevredenheid over betaalbaarheid en beschikbaarheid voor woningen voor lage inkomens, kwaliteit woningen en leefbaarheid wijken
- VSW-samenwerking biedt meerwaarde
- Aandacht nodig voor inclusieve wijken (wonen, zorg, leefbaarheid)



de Woonmensen

6.381 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- Financiën goed op orde gebracht met integraal risicomanagement
- Bedrijfslasten gedaald, maar minder dan in landelijke sector
- Ruim voldoende onderbouwde inzet van het vermogen

Governance

- Efficiënte PDCA-cyclus, zowel bij de Woonmensen als in VSW-verband
- Sterke invulling van de verschillende toezichtsrollen
- Externe legitimatie goed met corporatieraad en zelfbeheer door huurders
- Prestaties worden periodiek verantwoord met infographics, zowel in jaarverslagen als ook in samenspraak met belanghouders in VSW-verband

Bestuurlijke reactie visitatierapport de Woonmensen 2019

Tussen december 2018 en maart 2019 bracht Reaflex met een visitatie het maatschappelijk presteren van de Woonmensen in de periode 2014 – 2017 in beeld. Allereerst danken wij Reaflex voor alle inspanningen, de open houding en de prettige samenwerking.

Blij met de vooruitgang

We zijn blij met de complimenten die in het rapport te lezen zijn. We zijn vooruitgegaan en dat is duidelijk te zien bij drie van de vier prestatievelden. En dat terwijl volgens de visitatiecommissie nu meer gepresteerd moet worden om hetzelfde rapportcijfer te krijgen als vier jaar terug. Bovendien waren het niet de makkelijkste jaren. In de periode van de visitatie waren we niet in de (financiële) positie om investeringen te doen. We richtten ons dan ook op beheer van de bestaande voorraad. Daarnaast spanden we ons in om de financiële positie te verbeteren om investeringen in duurzaamheid en nieuwbouw weer mogelijk te maken.

Presteren naar vermogen

In de komende jaren gaan we het presteren naar vermogen sterk verbeteren. In het bijzonder het verder verlagen van de bedrijfslasten heeft prioriteit. Een grote opgave omdat een deel van de bedrijfslasten (o.a. huisvestingslasten, kosten organisatie) moeilijk te beïnvloeden zijn. De kosten voor interim inzet waren afgelopen periode noodzakelijk, zoals de visitatiecommissie zelf ook signaleert. Ook de komende periode blijven we door de huidige krappe arbeidsmarkt waarschijnlijk een beroep doen op tijdelijke krachten. Uiteraard is het doel om snel naar een gebruikelijk kostenniveau te gaan.

Presteren naar opgaven

Ook op het punt van presteren naar opgaven gaan we verbeteren. Vanaf 2018 verduurzamen we een groot deel van ons woningbezit. Jaarlijks pakken we zo'n 250 woningen aan en brengen we ze gemiddeld op label A-niveau. Ook is er weer financiële ruimte om nieuw te bouwen. Een mooi voorbeeld daarvan zijn 52 gasloze, compacte, grondgebonden woningen die we eind 2020 opleveren. Sociale huurwoningen met een lage huur en lage energielasten.

Presteren volgens belanghebbenden

Hoewel we een ruime voldoende krijgen, zijn we niet tevreden met de score op dit prestatieveld. Onze ambitie is om hier een beter resultaat te halen. Aan de hand van de opmerkingen die stakeholders hebben gemaakt, gaan we met hen het gesprek aan, zowel vanuit het samenwerkingsverband VSW als vanuit onszelf. Overigens zijn we, los van rapportcijfers, wel van mening dat het oordeel over de samenwerking vanuit het perspectief van belanghebbenden aan kracht zou winnen als in de visitatiemethodiek 360-graden-feedback zou worden gehanteerd. Dit kan in de vorm van een gesprek/gesprekken tussen de commissie, de belanghebbenden en de corporatie zelf. Op die wijze kan meer sprake zijn van wederkerigheid.

Governance

De cijfers die we krijgen voor governance zijn uitstekend. Het laat zien dat ons bestuur en toezicht in orde is. We herkennen de positieve punten in het rapport, maar zijn ook op dit punt continu op zoek naar verbeteringen. Zo optimaliseren we onze PDCA-cyclus en professionaliseren we onze rapportages en ons risicomanagement.

Trots en dankbaar

Als bestuurder ben ik trots op de bereikte resultaten. Resultaten die niet behaald zouden zijn zonder een team van betrokken medewerkers, onze actieve huurdersbelangenvereniging WijZijn en een gedreven Raad van Commissarissen. Met de aanbevelingen van de commissie gaan we zeker aan de slag. We nemen de opmerkingen ook mee bij het opstellen van een nieuw koersplan voor de periode 2021 en verder. Hierbij betrekken we vanzelfsprekend ook de belanghebbenden in de stad. Volkshuisvesting begint immers bij samenwerking.

Reactie RvC

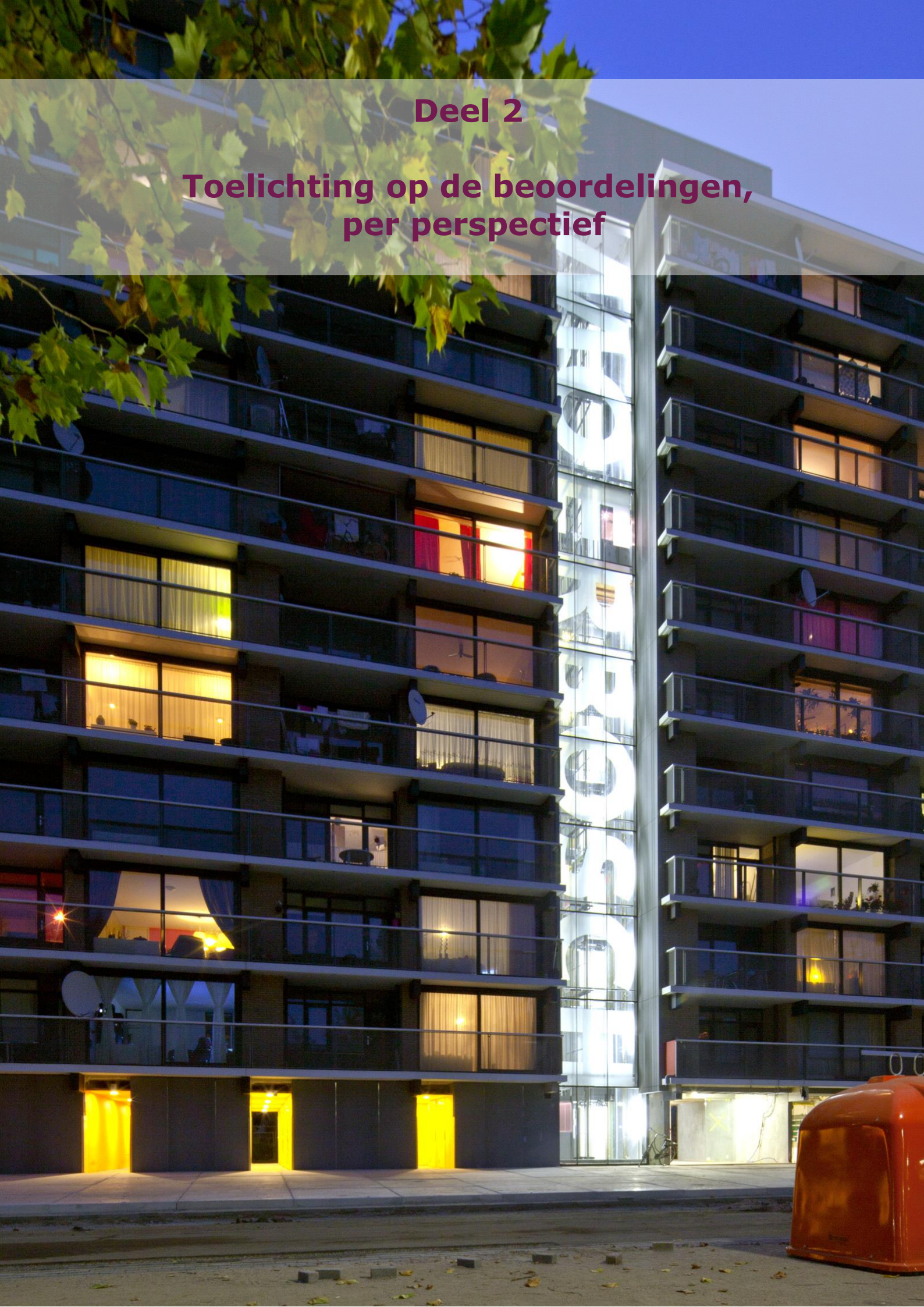
De commissie heeft tijdens de visitatie een gesprek gevoerd met de volledige RvC. Bij de bespreking van de conceptrapportage met MT en bestuurder waren drie commissarissen aanwezig. De RvC is tevreden dat de visitatiecommissie de opgaande lijn erkent die de Woonmensen heeft ingezet. Er is de afgelopen jaren veel en goed werk verricht door de organisatie en deze rapportage bevestigt dit. De gesignaleerde aandachtspunten worden door de organisatie voortvarend opgepakt.

Vincent van Oordt
Directeur-bestuurder

Maud Groenberg
Voorzitter RvC

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij de Woonmensen

Reden voor visitatie

In oktober 2018 heeft de Woonmensen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie belangrijk deze visitatie gelijktijdig te laten uitvoeren met de twee andere Apeldoornse corporaties Ons Huis en De Goede Woning.

Visitatiemethodiek 5.0

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014). De visitatiecommissie heeft de onderdelen Presteren naar Opgaven en Ambities (hoofdstuk 2), Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 4) en Governance (hoofdstuk 5) beoordeeld. In hoofdstuk 3, Presteren volgens Belanghebbenden, geven belanghebbenden van de corporatie een oordeel.

Het visitatieproces

Op basis van alle door de Woonmensen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een rondleiding door delen van het woningbezit. De kick-off en de visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 8, 15 en 16 januari 2019. Daarnaast heeft de commissie telefonische interviews gehouden. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan de Woonmensen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport, ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014 tot en met 2017.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen lid) en mevrouw A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets de Woonmensen

De Woonmensen beheert circa 5.060 woningen en circa 1.320 overige verhuureenheden (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente Apeldoorn. De gemeente Apeldoorn telt ruim 160.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersbelangenvereniging WijZijn, de gemeente Apeldoorn, de Apeldoornse collega-corporaties van het samenwerkingsverband VSW⁴ en diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied zijn ook Ons Huis, De Goede Woning en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) actief.

⁴ VSW: Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties

De Goede Woning en Ons Huis beheren ruim 7.800 woningen respectievelijk ruim 5.600 woningen. Veluwonen heeft circa 2.700 woningen, waarvan een deel (circa 1.000) in de Apeldoornse dorpen. Bij de Woonmensen werken 49 medewerkers (Jaarverslag 2017); in totaal 41,85 fte (Jaarverslag 2017). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat (begin 2018) uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied de Woonmensen

De Woonmensen is werkzaam in de gemeente Apeldoorn, provincie Gelderland. Apeldoorn is een middelgrote, ruim opgezette stad met zowel dorpse als stedelijke kenmerken. De woningmarkt in dit gebied 59 procent koop- en 41procent huurwoningen. Van de totale woningvoorraad in de gemeente Apeldoorn is 71 procent eengezinswoning. 86 procent van de woningen is gebouwd voor het jaar 2000.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

Woonagenda gemeente Apeldoorn 2014-2018

De Woonagenda is een uitwerking van de structuurvisie en is begin 2014 vastgesteld. De Woonagenda en de analyse die daarin is opgenomen vormen de basis voor de prestatieafspraken. De komende jaren staan de volgende hoofdoggaven centraal.

1. Bewaking van de volkshuisvestelijke basis: de gemeente wil samen met corporaties afspraken maken over de beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van woningen voor de primaire doelgroep (lagere inkomens) en kwetsbare inwoners van Apeldoorn. Ook afspraken over wonen, zorg en welzijn vallen hieronder, evenals het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
2. Beheer van de bestaande voorraad: hieronder vallen afspraken over het leefbaar houden van wijken en buurten, vooral de zwakke wijken en complexen in de stad. Daarnaast wordt de duurzaamheidsopgave benoemd. Voor Apeldoorn is het verder van belang het groen-stedelijk karakter van de stad te behouden.
3. Sturing op nieuwbouw: de gemeente Apeldoorn geeft in de Woonagenda aan dat er ruimte is voor nieuwbouw zoals afgesproken in het woningbouwprogramma. Ook is er ruimte om in de kleinere kernen bij te bouwen. Middels een locatiekaart zijn de te ontwikkelen locaties inzichtelijk voor wie wil ontwikkelen. Er zijn afspraken over een contingent sociaal en er wordt per project gekeken of het kwalitatieve woningbouwprogramma passend is bij de woningmarkt in Apeldoorn.

De hoofdoggaven zijn opgedeeld in 14 concreter geformuleerde deelopgaven, die samen de daadwerkelijke agenda vormen. De meeste van de afzonderlijke agendapunten uit de Woonagenda heeft betrekking op de woningcorporaties, hun rol in de stad en de samenwerking met de gemeente.

De Woonagenda is opgesteld in een periode van economische crisis, stagnatie op de woningmarkt en overheidsbezuinigingen, die allen hun weerslag hebben gehad op het handelen van de gemeente en de woningcorporaties. Realiteit is dat de financiële slagkracht van alle partijen beperkt is. De inkomsten uit zowel het Gemeentefonds, als ook de eigen inkomsten (bijvoorbeeld uit de grondexploitaties en bouwleges) van gemeenten dalen.

Prestatieafspraken 2014-2018

Prestatieafspraken met de gemeente Apeldoorn en collega-corporaties 2014-2018

De gemeente Apeldoorn heeft samen met de corporaties en huurdersorganisaties (vanaf 2017) prestatieafspraken gemaakt. Het betreft - naast de Woonmensen - de corporaties Ons Huis, De Goede Woning en Sprengenland Wonen (nu Veluwonen).

De prestatieafspraken zijn, wat indeling betreft, opgesteld langs de lijn van de drie hoofdogaven in de Woonagenda. In 2017 en 2018 hebben dezelfde partijen (plus woningcorporatie Mooiland en huurdersorganisatie van Mooiland) in het kader van de herziene Woningwet (2015) nieuwe prestatieafspraken gemaakt. De eerder gemaakte afspraken over 2015-2018 golden hierbij als basis. Er is onderscheid gemaakt tussen algemene prestatieafspraken die gelden voor alle corporaties in Apeldoorn en afspraken per corporatie. De kernopgave is te streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit, met een gedifferentieerd aanbod in de prijscategorieën, voor de primaire doelgroep, met een zo hoog mogelijke slagingskans. Er zijn afspraken gemaakt op de volgende thema's.

(1) Voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor de primaire doelgroep:

- voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor zorgkwetsbaren;
- huisvesting bijzondere doelgroepen en in stand houden van het sociaal vangnet.

(2) Beheer van de bestaande buitenstad:

- woonkwaliteit van de stad;
- inzet op kwetsbare plekken;
- verduurzamen van de woningvoorraad;
- groen houden van de woonomgeving en het versterken van sociale netwerken.

(3) Een actuele programmering die kwalitatief én kwantitatief aansluit op de doelen en ambitie.

Er is een groot aantal prestatieafspraken gemaakt. In bijlage 5 treft u een overzicht van de voor deze visitatie meest relevante en concrete prestatieafspraken. Afspraken over proces en monitoring zijn achterwege gelaten.

Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012, als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee neemt de corporatiesector zelf verantwoordelijkheid voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)⁵. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

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

5 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



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

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

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

Huisvesting van de primaire doelgroep: 7,0

De Woonmensen voldoet aan de opgave voor het huisvesten van de primaire doelgroep en de commissie waardeert dit met een 7,0. Het merendeel (96%) van de woningvoorraad van de Woonmensen betreft sociale huurwoningen. De commissie constateert dat de corporatie zich heeft gehouden aan de prestatieafspraken over toewijzing van woningen in de goedkope en betaalbare huurprijsklassen. In 2017 kwamen er 340 sociale huurwoningen beschikbaar, waarvan het merendeel (86%) met een goedkope of betaalbare huurprijs werd aangeboden. De Woonmensen heeft verder in 2016 en 2017 bij 2.150 woningen de streefhuur verlaagd, waarmee de corporatie nu een vergelijkbaar huurniveau heeft als in de landelijke sector. Eveneens hanteert de corporatie inkomensafhankelijke huurverhoging, waardoor betaalbaarheid is gegarandeerd. De corporatie heeft het afgesproken aantal statushouder gehuisvest. De Woonmensen heeft samen met de collega-corporaties Ons Huis en De Goede Woning het experiment ontlabelen van ouderenwoningen opgezet, zodat deze woningen bij verminderde vraag van ouderen ook beschikbaar komen voor andere woningzoekenden.

De commissie constateert daarnaast dat de Woonmensen, evenals Ons Huis en de Goede Woning, met het preventief incassobeleid, binnen de landelijke sector relatief goede resultaten heeft behaald ten aanzien van huurachterstanden.

Eveneens is de Woonmensen met een zelfbeheerproject gestart waarmee de corporatie verkent of dit een goede manier is om de woonlasten van huurders te verlagen. Dit experiment wordt bij het prestatieveld 'kwaliteit wijken en buurten' door de commissie beoordeeld.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen: 8,0

De Woonmensen voldoet goed aan de opgave voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Een aanzienlijk deel van de woningvoorraad van de Woonmensen bestaat uit wooneenheden met zorg. De commissie constateert dat de Woonmensen samen met de collega-corporaties De Goede Woning en Ons Huis mooie projecten in de gemeente Apeldoorn heeft gerealiseerd voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De commissie vindt de Opstapregeling voor de uitstroom uit beschermd wonen een pluspunt, net als het project Housing first. De Opstapregeling is een regeling om personen die verblijven bij zorgorganisaties kansrijk te laten terugkeren in de Apeldoornse samenleving. Via een tijdelijk huurcontract krijgen huurders zo de kans om zelfstandig te gaan wonen met behulp van begeleiding/zorg. Het project Housing First is bedoeld voor het huisvesten (en begeleiding/zorg) van daklozen. Daarnaast is er het project Wonen met kansen dat jongeren onderdak biedt. De jongeren krijgen hiermee de kans hun leven weer op orde te brengen. Omdat de groep kwetsbare huishoudens, door de extramuralisering, zelfstandige huisvesting nodig hebben, voorziet dit in een belangrijke (en toenemende) behoefte in de gemeente Apeldoorn. De commissie signaleert dat er ambitieuze aantallen zijn afgesproken in de prestatieafspraken en ziet dat de Woonmensen (evenals de andere corporaties) deze aantallen haalt. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0, omdat de projecten goed worden uitgevoerd en als voorbeeld kunnen dienen voor andere corporaties in het land.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer: 7,0

De commissie waardeert de Woonmensen met een ruime voldoende 7,0 voor de kwaliteit van woningvoorraad, de dienstverlening en voor duurzaamheid.

Kwaliteit woningen (7,0)

In de prestatieafspraken is de stadsbrede ambitie geuit om meer aandacht te besteden aan actief beheer van de bestaande woningvoorraad. Het doel dat de Woonmensen zich had gesteld in de prestatieafspraken, was een conditiemeting uit te voeren met een score van minimaal 3 volgens NEN 2767. Dit is gedaan in 2018 en de gemiddelde score is 2 op een schaal van 1 tot 6. Op basis hiervan bepaalt de corporatie haar onderhoudsplanning. Er waren gedurende de visitatieperiode geen grote onderhoudsprojecten. De Woonmensen heeft relatief jong bezit en relatief veel eengezinswoningen in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde. Daarnaast heeft de Woonmensen relatief lage instandhoudingskosten. Ondanks dat er weinig onderhoudsprojecten waren, ervaren huurders volgens de Aedes Benchmark de kwaliteit als ruim voldoende. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (categorie B). Volgens de benchmark is de technische kwaliteit op orde. De commissie waardeert de kwaliteit daarom met een 7,0.

Dienstverlening (7,0)

Er zijn geen specifieke prestatieafspraken omtrent dienstverlening opgenomen. De Woonmensen heeft in haar koersplan wel de ambitie geformuleerd om goede dienstverlening te geven en de mogelijkheid voor huurders om zelf via internet een afspraak in te plannen op het moment dat het hen goed uitkomt. De digitale portal is inmiddels geïmplementeerd. Volgens de Aedes Benchmark was het huurdersoordeel voor dienstverlening gedurende de visitatieperiode vergelijkbaar met het landelijk sectorgemiddelde. De commissie waardeert de dienstverlening daarom met een 7,0. Wat opvalt is dat huurders in 2017 aanzienlijk tevredener zijn bij reparatieverzoeken dan in 2014. Het oordeel van nieuwe huurders en vertrokken huurders laat gedurende de jaren een lichte schommeling zien in de beoordeling.

Energie en duurzaamheid (7,0)

De Woonmensen heeft gedurende de visitatieperiode, gezien haar financiële situatie, relatief weinig kunnen investeren in duurzaamheidsmaatregelen. Desondanks is de voorraad volgens de Aedesbenchmark relatief duurzaam in vergelijking met het landelijke gemiddelde van de sector (categorie A) en zijn de energie-index en de CO₂-uitstoot goed (beiden categorie A). De visitatiecommissie acht dit in lijn met de prestatieafspraken, waarin is afgesproken gemiddeld energielabel B te behalen in 2020. De commissie geeft daarom het oordeel 7,0.

(Des)investeren in vastgoed: 6,0

De Woonmensen voldoet aan de opgave voor (des)investeringen in vastgoed. De Woonmensen heeft afgesproken haar commerciële vastgoed af te stoten en dit heeft zij gedaan. Voor wat betreft nieuwbouw heeft de corporatie geen aantallen afgesproken in de prestatieafspraken. Dat komt doordat de corporatie sinds 2012/2013 werkt aan financieel herstel en hierdoor weinig ruimte had om te investeren. De Woonmensen heeft vanaf 2015 dan ook geen nieuwbouwprojecten meer opgeleverd. De laatste projecten werden aan het begin van de visitatieperiode in 2014 opgeleverd. De corporatie heeft wel afgesproken de ontmoetingscentra het +Punt Orden, Gentiaan en de Groene Hoven te continueren, hetgeen zij heeft gedaan. Daarnaast zijn er woningen verkocht. De afspraak om enkele tientallen woningen te gaan slopen in 2017 is vertraagd. De visitatiecommissie waardeert dit onderdeel met een voldoende, omdat de Woonmensen in voldoende mate de prestatieafspraken heeft geëvenaard. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

Kwaliteit van wijken en buurten: 8,0

De Woonmensen voldoet goed aan de opgave voor de kwaliteit van wijken en buurten. De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een 8,0. De Woonmensen heeft in de prestatieafspraken afgesproken de participatie van bewoners te stimuleren en faciliteren. De Woonmensen kent het project “De Krachtige Buurt” en is op meerdere, verschillende manieren en in verschillende buurten actief. Denk bijvoorbeeld de projecten tuinkaarten, buurtbemiddeling, wijkschouwen, ontmoetingspunten en een materiaal depot. In de prestatietabel (zie bijlage) staan nog meer projecten opgenoemd. Het is de commissie opgevallen dat de Woonmensen ontmoeting tussen huurders en in de wijken actief faciliteert en stimuleert. De commissie vindt het positief dat de Woonmensen de ontmoetingscentra +punten in de wijken heeft. Hier ontmoeten bewoners elkaar, genieten van een maaltijd en ontvangen zorg.

De +punten bieden meerwaarde voor de wijk en worden goed gebruikt door de buurt, zorginstanties en andere partijen. Er zijn veel vrijwilligers actief. Daarnaast heeft de corporatie buurtbeheerteams waarin ook mensen met achterstand tot de arbeidsmarkt actief zijn. Eveneens werkt zij samen met het ROC, waarbij studenten allerlei wijkgerichte projecten opzetten om ontmoeting te organiseren en te stimuleren. De commissie constateert dat er daarnaast gewerkt wordt om, conform de prestatieafspraken, de onderhoudsprogramma's van de corporatie en de gemeente beter op elkaar af te laten stemmen en slimmer te organiseren. De corporatie werkt eveneens aan de verbetering van de leefbaarheid van wijken in VSW-verband, waarbij corporaties van elkaar leren en goede projecten delen. In de prestatieafspraken is afgesproken om de woonruimteverdeling beter te benutten voor het leveren van maatwerk bij toewijzing. Dit blijkt in de praktijk nog beperkt. Er is afgesproken om in de nabije toekomst de mogelijke toepassingen nader te verkennen en uit te werken.

De Woonmensen is een zelfbeheerproject gestart, waarbij bewoners hun servicekosten kunnen verlagen door hen zelf de schoonmaak van algemene ruimten, het schilderwerk of tuinonderhoud te laten regelen. De corporatie beoogt met dit zelfbeheerproject huurders een kans te geven om meer zaken zelf op te pakken en meer invloed en verantwoordelijkheid te nemen. In 2017 is er een inspiratiebijeenkomst geweest die heeft geleid tot een project in de flat Zonnedaauw, waar bewoners zelf de schoonmaak hebben opgepakt. De corporatie wil het zelfbeheer toepassen in meer complexen. De Woonmensen staat er voor open om in de toekomst ook zelfbeheer op andere kostenposten toe te passen. De visitatiecommissie vindt het zeer positief dat de Woonmensen dit project is gestart.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In VSW-verband gezamenlijk werken aan de stadsbrede opgaven

De Woonmensen werkt nauw samen met collega-corporaties in de stad. Dit doet zij in de VSW (Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties). Naast het uitbrengen van een gezamenlijk bod en het maken van prestatieafspraken, worden ook beleid en projecten gezamenlijk geïnitieerd en opgepakt. Zo is er sprake van een stadsbreed strategisch voorraadbeleid. Eveneens is er een gezamenlijke monitoring. De meerwaarde van deze samenwerking wordt breed gezien en gedragen, zowel door de corporaties als ook door belanghouders. Corporaties benutten elkaars kennis en expertise daar waar dit meerwaarde oplevert voor de stad. Portefeuilles zijn helder verdeeld over de verschillende corporaties, waardoor verantwoordelijkheden en eigenaarschap duidelijk belegd zijn. Een mooi voorbeeld van een stadsbreed project is de Opstapregeling waarmee kwetsbare groepen snel aan huisvesting (met zorg/begeleiding) geholpen kunnen worden.

In de position paper beschrijft de Woonmensen haar missie als volgt:

“Wij richten ons op mensen uit de regio Apeldoorn met beperkte kansen op de woningmarkt. We kennen deze mensen en daarmee ook hun woonbehoeften. Dit is ons vertrekpunt om hen goed, passend en betaalbaar te laten wonen in een prettige buurt. Een buurt die bewoners zelf maken waarbij we op zoek gaan naar hun initiatieven. Zij zijn medeverantwoordelijk voor hun woning en woonomgeving en hebben invloed op keuzes die we maken. Onze corporatie is voor en van bewoners.”

Koersplan 2016-2020

In het koersplan heeft de Woonmensen drie speerpunten gekozen, namelijk:

- betaalbaarheid (en beschikbaarheid);
- invloed voor bewoners;
- meer financiële ruimte om de missie waar te maken.

De Woonmensen wil zich richten op die groepen die beperkte kansen hebben op de woningmarkt. Daarom is betaalbaarheid gekozen als speerpunt. Naast het wettelijke verplichte passend toewijzen, zorgt de Woonmensen met een inflatievolgend huurbeleid voor betaalbare huren. Investerings in duurzaamheid dienen ten gunste van de woonlasten te komen.

Vanaf 2019 is de Woonmensen van plan om weer woningen te gaan bouwen.

De tweede ambitie is dat huurders meer invloed op het werk van de Woonmensen hebben. Het gaat om leefbaarheid in wijken, bewonerszelfbeheer, +punten, kluspunten en het materialendepot. De werkwijze van de buurt- en sociaal beheerders is gericht op het ondersteunen van initiatieven van bewoners.

De Woonmensen heeft de volgende doelen/wensen in de portefeuillestrategie benoemd.

- Op termijn een lichte groei van het aantal zelfstandige huurwoningen
- Afstoten van woningen die qua huurprijs minder goed passen bij mensen met een smalle beurs.
- Afstoten van bedrijfsmatig onroerend goed.
- Bouwen van kleinere en zuinige woningen, met lage woonlasten.
- De bestaande voorraad verduurzamen zodat alle woningen tenminste een energielabel B hebben.
- Verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van wooncomplexen.
- Opbrengsten uit verkoop moeten helpen om deze wensen te realiseren.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

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

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten.

- + De samenwerking in VSW-verband levert duidelijk meerwaarde op voor het benoemen en oppakken van de stadsbrede maatschappelijke opgaven. Dit vertaalt zich onder meer in gezamenlijke prestatieafspraken, strategisch voorraadbeleid en monitoring. Deze meerwaarde geldt niet alleen voor de Woonmensen maar ook voor de andere Apeldoornse corporaties en werkt goed in de samenwerking met belanghouders.
- + De Woonmensen heeft het stadsbrede beleid vertaald naar de eigen ambities en het beleid en dit wordt actief gehanteerd in de organisatie.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,4. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

De voltallige commissie heeft in totaal tien face-to-face gesprekken gevoerd over de prestaties van de Woonmensen Apeldoorn. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen beoordeling gegeven. Daarnaast zijn er door de commissieleden zeven telefonische interviews gehouden. Er vonden drie gesprekken met interne belanghouders plaats, een gesprek met de huurdersorganisatie WijZijn, een gesprek met de gemeente Apeldoorn en de commissie heeft in totaal dertien verschillende zorg- en welzijnspartijen, twee collega-corporaties en woonwagenbeheerder Nijbod gesproken. Een deel van de gesprekken was met partijen die ook belanghouder zijn van de gelijktijdig gevisiteerde corporaties Ons Huis en De Goede Woning.

3.1 De belanghebbenden van de Woonmensen

Huurdersorganisatie WijZijn

Huurdersbelangenvereniging WijZijn is de wettelijke vertegenwoordiger van alle huurders van de Woonmensen. Voor de Woonmensen is WijZijn een van de belangrijke belanghouders en gesprekspartners over het beleid (o.a. strategie, het huurbeleid, woningtoewijzing) en een klankbord voor de organisatie als het gaat om dienstverlening, leefbaarheid, wijkbeleid en onderhoud.

Corporatieraad

Het vergroten van invloed van bewoners en stakeholders is een van de speerpunten uit het koersplan van de Woonmensen. Dat kan met de Corporatieraad. Het doel is kennis vanuit de 'de rauwe maatschappelijke werkelijkheid' van betrokken burgers op de agenda van de Woonmensen zetten. Ook de maatschappelijke verankering komt tot uiting in de Corporatieraad. Hierin zitten inwoners van Apeldoorn die daar werken en/of wonen en weten wat er leeft: huisarts, schoolhoofd, student, kunstenaar, docent, wijkagent. Zij agenderen maatschappelijke vraagstukken en gaan met de Woonmensen in gesprek over de bijdrage die zij kan leveren.

Gemeente Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn is een belangrijke belanghouder van de Woonmensen. Elk jaar worden er samen met de collega corporaties en de huurdersorganisaties prestatieafspraken gemaakt. De gemeente overlegt twee keer per jaar op bestuurlijk niveau met de corporaties van de VSW, waar in ieder geval de monitoring van de prestatieafspraken plaatsvindt en de voortgang wordt besproken. Daarnaast vindt er tweemaal per jaar bestuurlijk overleg plaats met de individuele corporaties. Eens in de zes weken is er overleg op ambtelijk niveau. Het bezit van de Woonmensen bevindt zich in de gemeente Apeldoorn.

Zorg- en welzijnspartijen

Er zijn talloze zorg- en welzijnspartijen belanghebbend van de corporatie. Met deze partijen wordt op projectniveau overlegd. In VSW-kader wordt om de twee jaar met de hele groep belanghebbenden gesproken over de opgaven in Apeldoorn.

De volgende zorgpartijen zijn geïnterviewd: SU International, Zorggroep Apeldoorn, Klein geluk, Atlantzorggroep, Passerel en Riwis.

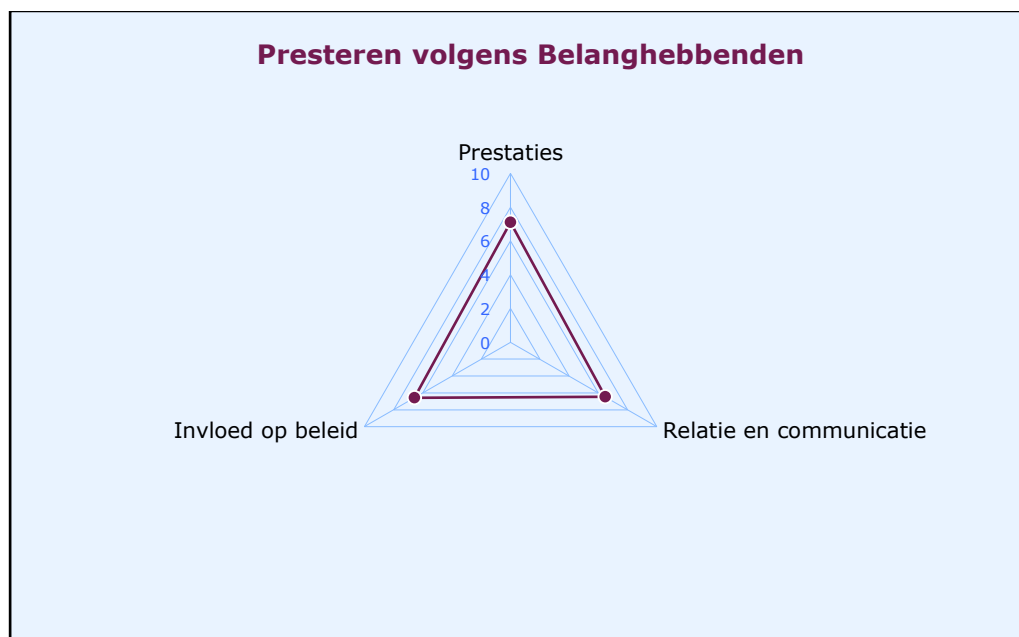
Welzijnspartijen

De Woonmensen werkt evenals de andere Apeldoornse corporaties samen met verschillende welzijnspartijen zoals Stimenz, Stichting Present, het Sociaal Wijkteam en Vluchtelingenwerk. Eveneens werkt de Woonmensen samen met (studenten van) de ROC aan wijkprojecten. De commissie heeft met een vertegenwoordiger van het ROC gesproken en daarnaast met vrijwilligers van +punt Orden en de Groene Hoven.

Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW)

De Woonmensen vormt samen met Ons Huis en De Goede Woning en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) de Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). Het bestuur van de VSW komt maandelijks bij elkaar. De corporaties hebben onderling portefeuilles verdeeld. De Woonmensen heeft de portefeuilles Woonbeleid, Bijzondere Doelgroepen en Zorg en Welzijn. Gemeente (en overheden), Gebiedsgerichte aanpak en Samenwerking zijn de portefeuilles van Ons Huis. Beleid, Beheer woonwagens en standplaatsen en Duurzaamheid van De Goede Woning. Daarnaast voeren de corporaties in Apeldoorn een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid, een gezamenlijke monitoring en leggen gezamenlijk periodiek verantwoording af over de voortgang van de afspraken aan belanghouders en huurdersorganisaties.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,1	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,7		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,6		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,4		
Relatie en communicatie		6,5	25%
Invloed op beleid		6,6	25%
Gemiddelde score		6,8	

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Hieronder treft u een samenvatting van de door belanghouders genoemde verbeterpunten, gerangschikt naar:

1. verbeterpunten voor het samenwerkingsverband van Apeldoornse corporaties in VSW-verband, waarin de gelijktijdig gevisiteerde corporaties (Ons Huis, De Goede Woning en de Woonmensen) deelnemen;
2. verbeterpunten specifiek voor de Woonmensen.

Ad1. Verbeterpunten voor corporaties van het samenwerkingsverband VSW

Een groot aantal belanghouders van de Woonmensen is tevens belanghouder van Ons Huis en De Goede Woning. De door hen genoemde verbeterpunten betreffen het Apeldoornse samenwerkingsverband VSW, waar deze corporaties aan deelnemen. Deze punten zijn genoemd door de gemeente Apeldoorn, de partijen voor ouderenzorg en gehandicaptenzorg en de partijen voor welzijn en leefbaarheid in Apeldoorn.

Samengevat betreft het de volgende verbeterpunten:

Visieontwikkeling

- De gemeente wil graag in gesprek over de inzet van de investeringsruimte bijvoorbeeld aan de hand van de verbeterpunten en beleidsagenda van het visitatierapport.
- Er komen steeds meer bijzondere doelgroepen in reguliere woningen wonen en de meeste van deze huishoudens komen terecht in kwetsbare wijken. De draagkracht van deze wijken is beperkt en zodoende neemt de kwetsbaarheid toe. Zorg samen met gemeente, zorg- en welzijnspartijen voor creatieve oplossingen om de leefbaarheid van de wijken goed te houden. Zorgpartijen willen op basis van een gemeenschappelijk referentiekader niet alleen de gezamenlijke maatschappelijke opgave voor wonen met zorg en (inclusieve) wijken opstellen, maar ook met elkaar mogelijkheden creëren. Oplossingsrichtingen die genoemd zijn: ontmoetingsplekken, gebundelde deconcentratie, vernieuwende woonvormen.
- Ontwikkel integraal woonwagendebeleid samen met relevante partijen.

Woonvormen en gebouwen voor wonen en zorg

- Enkele zorgpartijen willen graag een opener en meer proactieve houding van de corporaties om mee te denken over de toekomst van de complexen en de contracten.
- Enkele zorgpartijen willen graag samenwerken met corporaties aan ideeën voor nieuwe woonvormen voor bijzondere doelgroepen.
- Maak ook het zorgvastgoed energiezuiniger.

Woningzoekenden, huurders en leefbaarheid wijken

- Welzijnsorganisatie Stimenz wil op basis van de ABCD-aanpak⁶ meer samenwerken.
- Maak samen met de uitvoerders van onderhoudswerkzaamheden een plan en planning, zodat de communicatie met huurders soepel(er) verloopt en er draagvlak bij huurders is.
- Zorg voor meer doorstroming van ouderen uit een eengezinshuurwoning naar een levensloopbestendig appartement, bijvoorbeeld in de wijk de Maten.
- Er is vraag naar middeldure huurwoningen (net boven de huurinkomensgrens) en mogelijk kunnen de corporaties hierin van betekenis zijn.
- Realiseer in leegkomende (kantoor)gebouwen betaalbare huurwoningen.
- Lever i.s.m. de sociale wijkteams meer maatwerk bij huisvesting van woningzoekenden die begeleiding/zorg nodig hebben.

Samenwerking en overige punten

- Zorg dat zaken die op tactisch of operationeel niveau blijven liggen of vertraging oplopen, toch opgepakt worden (meer eigen verantwoordelijkheid of meer sturing door management).
- Overweeg samen met de gemeente en huurdersorganisaties om zorginstanties te betrekken bij bepaalde thema's in de prestatieafspraken.

⁶ Asset-Based Community Development (ABCD) is het van binnenuit werken aan een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt, door sociale relaties tot stand te brengen en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen in de lokale gemeenschap te mobiliseren.

- Maak gebruik van de corporaties (buiten Apeldoorn) die koplopers zijn op het gebied van innovatie. Haal kennis op bij corporaties met dezelfde uitdagingen en haak aan waar relevant.
- Verken of er meerwaarde kan zijn om de corporatieraad van de Woonmensen te verbreden naar VSW-verband, maar voorkom institutionalisering en behoud het informele karakter.
- Blijf afstemming rond (mogelijke) ontruiming verbeteren, in belang van de huurder.

Ad2. Verbeterpunten voor de Woonmensen

- De Corporatieraad wil meer structuur ontwikkelen, bijvoorbeeld met een jaarplanning en thema's. Zij geeft aan dat de corporatie ook actief dilemma's zou kunnen voorleggen aan de corporatieraad. Daarnaast wil de corporatieraad dat de corporatie nog beter terugkoppelt wat zij doet met de ideeën die de corporatieraad inbrengt.
- De Corporatieraad verwacht meer ambitie van de Woonmensen op het gebied van duurzaamheid.
- De huurdersvereniging WijZijn wil bij de duurzaamheidsprojecten betrokken worden.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie, en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Sommige partijen, die actief zijn in de gemeente Apeldoorn, hebben de drie corporaties (Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning) één oordeel gegeven. Per prestatieveld is eerst de gemiddelde score voor de Woonmensen gegeven, gevolgd door een beschrijving van het oordeel voor de corporaties van het VSW-verband en tot slot gevolgd door het oordeel voor de Woonmensen afzonderlijk.

Gemiddeld scoort de Woonmensen een **6,8** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep: 7,4

De belanghebbenden beoordelen de Woonmensen op dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

De gemeente Apeldoorn en Apeldoornse zorgpartijen geven aan dat de beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen voor de primaire doelgroep over het algemeen ruim voldoende tot goed geregeld is. Welzijnsorganisatie Stimenz geeft een voldoende. Een enkele belanghebbende zegt dat de corporaties de laatste jaren weinig sociale huurwoningen hebben toegevoegd, dat het voor jongeren terug leek te lopen, maar dat een en ander is rechtgezet in de prestatieafspraken.

Stimenz signaleert dat de wachtlijsten lang zijn, waardoor bewoners die willen verhuizen daartoe niet de mogelijkheid hebben. Vooral bij scheiding is dit een probleem. Belanghebbenden, zoals het Sociaal Wijkteam, met zicht op huurschulden, geven aan dat het aantal huisuitzettingen enorm gedaald is dankzij de (zeer) goede aanpak van- en samenwerking met de corporaties. Vluchtelingenwerk is zeer tevreden over de wijze waarop statushouders worden gehuisvest. Huurders geven aan dat woningen soms wel een tijdje leeg staan voordat er statushouders in gehuisvest worden. Daarnaast vinden ze dat er veel woningen beschikbaar komen voor bijzondere doelgroepen, waardoor reguliere woningzoekenden langer moeten wachten. Partijen waarderen het dat de drie corporaties samenwerken op het terrein van de woonruimteverdeling.

Oordeel over de Woonmensen

De Huurderbelangenvereniging WijZijn geeft de Woonmensen een voldoende voor het huisvesten van de primaire doelgroep. De huurders willen meer aandacht voor het aantal goedkope huurwoningen. En hopen dat het bij nieuwbouw lukt om de huren laag te houden. SU International en +punt vinden de prestaties van de Woonmensen voor het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende tot goed. +punt vindt de huren van de Woonmensen over het algemeen redelijk betaalbaar en als er sprake is van huurachterstanden helpen ze dit op te lossen. Ondanks de hoge score stippen ze wel een knelpunt aan, namelijk doorstroming. Ouderen zien er tegenop te verhuizen naar een andere woningen waar ze meer huur moeten gaan betalen. Door iets aan de huren te doen wordt de stap wellicht minder groot.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen: 6,7

De belanghebbenden beoordelen de Woonmensen op dit prestatieveld gemiddeld met een 6,7.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

De gemeente Apeldoorn en enkele zorgpartijen hebben bij dit prestatieveld zowel de Woonmensen als De Goede Woning en Ons Huis een gezamenlijke score gegeven. De gemeente Apeldoorn vindt de samenwerking met de corporaties bij het opstellen van beleid voor huisvesting van bijzondere doelgroepen goed. Collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 onderschrijft dit beeld.

Bij de uitvoering van het beleid kunnen zaken nog verder gestroomlijnd worden, vindt de gemeente (en het Sociaal Wijkteam). Met name bij lastige dossiers omtrent woonoverlast en acute huisvesting voor woningzoekenden die begeleiding nodig hebben, is de gemeente erbij gebaat als corporaties flexibeler zouden zijn in het leveren van maatwerk⁷.

Tegelijkertijd geeft de gemeente Apeldoorn aan het te begrijpen dat corporaties voortdurend balanceren tussen voldoende huisvesting voor de primaire doelgroep, statushouders en bijzondere doelgroepen. De gemeente Apeldoorn geeft daarom aan de corporaties een gezamenlijke score van 7,0 op dit prestatieveld.

⁷ Corporaties geven aan hierin vaak belemmerd te worden door wet- en regelgeving.

Zorgpartijen en welzijnsorganisatie Stimenz geven gemiddeld genomen voldoende tot ruim voldoende score aan de corporaties de Woonmensen, De Goede Woning en Ons Huis. De beoordelingen op details lopen wel uiteen van een onvoldoende tot ruim voldoende. Over het algemeen zijn partijen tevreden maar zien ze dat er een opgave blijft liggen die zowel de corporaties als zij (gezamenlijk) moeten oppakken. Daarnaast signaleren enkele partijen dat het vooral voor jongeren die begeleiding/zorg nodig hebben lastig is om geschikte huisvesting te vinden. Eveneens geven partijen aan dat de corporaties de afgelopen jaren weinig huisvesting voor ouderen en bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld beschut wonen) hebben gerealiseerd. Stimenz maakt zich zorgen over de toename van het aantal mensen met een rugzakje.

Uit de visitatiegesprekken kwamen op dit onderdeel verschillende en soms tegenstrijdige signalen naar voren, waardoor het beeld van de opgave voor bijzondere doelgroepen diffuus is. Enerzijds is er behoefte aan meer woningen. Anderzijds blijken er ook woonzorgcomplexen te zijn waar ook reguliere (of zeer beperkt zorgbehoevende) woningzoekenden en/of ouderen geplaatst worden, hetgeen druk legt op de leefbaarheid. Dit laatste heeft onder andere met het woonruimteverdelingssysteem te maken en is deels gecorrigeerd. Ondanks lastige dossiers is het Sociaal Wijkteam zeer tevreden over het feit dat er een Opstapregeling is. De wachttijden voor huishoudens die gebruik maken van de Opstapregeling is meestal 8 tot 10 weken, maar voor gezinnen duurt het vaak langer omdat hiervoor minder snel een woning beschikbaar komt.

Een van de zorgpartijen geeft aan het huurcontract 'uit te zitten' en mist een regulier overleg met de corporaties. De onvoldoende heeft te maken met de reeds hierboven genoemde wens om flexibel te zijn in het leveren van huisvesting bij acute behoefte (Sociaal Wijkteam). Bij geïnterviewde gesprekspartners bestaat het beeld dat corporaties geen interesse hebben om dit te ontwikkelen, terwijl commerciële partijen volgens hen wel aankloppen bij zorgpartijen.

Oordeel over de Woonmensen

De huurdersbelangenvereniging WijZijn heeft geen oordeel gegeven op dit punt. +punt vindt de woningen voor bijzondere doelgroepen er goed uitzien en is blij met de +punten in de wijk. Wijkbewoners van diverse pluimage bezoeken het +punt, ook mensen met een handicap kunnen daar andere bewoners ontmoeten. Het +punt is voor bijzondere doelgroepen een belangrijk aspect in het wonen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer: 7,4

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld voor De Woonmensen gemiddeld met een 7,4.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

Kwaliteit woningen: Vooral zorgpartijen hebben hierover een oordeel gegeven en hebben hun oordeel voornamelijk gebaseerd op de complexen die zij huren van de corporaties en/of waar hun cliënten wonen of worden gehuisvest. Over het algemeen zijn belanghouders tevreden over de kwaliteit van de woningen en varieert de score van voldoende tot goed. Men geeft aan dat opstapwoningen vaak wel gedateerd zijn, maar dat de technische kwaliteit op orde is en de cliënten tevreden zijn over de woningen.

Dienstverlening: Over het algemeen zijn zorgpartijen tevreden over de dienstverlening van de corporaties.

Duurzaamheid: De gemeente Apeldoorn geeft de corporaties gezamenlijk een goede score voor de prestaties op het gebied van duurzaamheid. De gemeente is zeer tevreden over de (voorgenomen) investeringen van de corporaties in energetische maatregelen. Eveneens zijn de corporaties nauw betrokken bij de ontwikkeling van het gemeentelijk programma duurzaamheid en energievoorziening. De keuze voor wel/geen warmtenet is hierbij een belangrijk vraagstuk. Het kan zijn dat de gemeente voor verschillende wijken verschillende keuzes zal maken en de corporaties spelen hier goed op in. Daarnaast zorgen de corporaties ervoor dat de duurzaamheidsmaatregelen gunstig zijn voor de betaalbaarheid van de woningen, hetgeen de gemeente positief waardeert.

Oordeel over de Woonmensen

Woningkwaliteit: De Huurdersbelangenvereniging WijZijn is ruim voldoende tevreden over de woningkwaliteit van de woningen. Voor de woningkwaliteit krijgt de Woonmensen van enkele zorgpartijen en de collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 een score variërend van een voldoende tot goed. Wel geeft een van de partijen aan dat, op een complex na, de meeste woningen van goede technische kwaliteit zijn, maar dat de functionele indeling niet altijd meer aansluit bij de doelgroep.

Dienstverlening: Voor de dienstverlening krijgt de Woonmensen van de huurdersbelangenvereniging en meerdere zorgpartijen (inclusief +punt) een score variërend van een voldoende tot goed. Huurders geven aan dat het doen van eenvoudige reparatieverzoeken via de portal goed werkt. Bij ingewikkelde reparatieverzoeken worden soms meerdere partijen ingeschakeld en hebben huurders geen inzicht in de opvolging van hun verzoek. Daarbij merkt een belanghouder op dat er vroeger meer contact was met de huurders dan nu het geval is. Een andere belanghouder meldt dat je nu niet meer 's middags met een klacht terecht kan bij de Woonmensen.

Duurzaamheid: De huurdersbelangenvereniging WijZijn geeft aan dat de corporatie wel plannen heeft voor duurzaamheid, maar dat deze nog moeten worden uitgevoerd.

(Des)investeren in vastgoed: 6,6

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld voor de Woonmensen gemiddeld met een 6,6.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

De gemeente Apeldoorn is tevreden over de investeringen die de corporaties doen in de gemeente en geeft hiervoor een ruime voldoende (7,0). De woonzorgpartijen geven de corporaties op dit prestatieveld een onvoldoende tot (magere) voldoende score. Zij vinden dat de corporaties de afgelopen jaren weinig geïnvesteerd hebben op het gebied van wonen met zorg en dat het ook geen prioriteit lijkt te hebben. De corporaties stoten eerder zaken af dan dat er nieuwe projecten worden opgestart. De zorgpartijen willen samen onderzoeken wat nodig is voor de stad Apeldoorn. Eveneens willen zij samen verkennen hoe zich dat vertaalt in de toekomst van bestaande woonzorgcomplexen en of corporaties kunnen investeren in nieuwe woonvormen. Woonwagengebeheerder Nijbod geeft aan dat een groot aantal woonwagens vervangen dient te worden.

Oordeel over de Woonmensen

De huurdersbelangenvereniging WijZijn geeft geen oordeel op dit prestatieveld. Wel geeft WijZijn aan dat er veel projecten zijn opgeschoven in de tijd en dat de Woonmensen weinig investeringen heeft gedaan. Ouderenzorgpartij Klein Geluk geeft de Woonmensen een onvoldoende, omdat ze het idee heeft dat de corporatie (evenals de andere corporaties) niet open staat voor het doen van investeringen in het woonzorgcentrum dat zij huren, terwijl commerciële partijen wel interesse tonen. De zorgpartij SU International daarentegen oordeelt met een 8, omdat de corporatie altijd bereid was om te investeren, onder meer in ontmoetingsplekken, juist toen anderen stopten.

Kwaliteit van wijken en buurten: 7,4

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld voor de Woonmensen gemiddeld met een 7,4.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

Volgens belanghouders kent Apeldoorn geen echte probleemwijken. Alle belanghebbenden geven de corporaties voor hun inzet voor de leefbaarheid van wijken een score variërend van voldoende tot goed. De gemeente, evenals enkele andere bij leefbaarheid betrokken partijen (St. Present), vindt de prestaties van alle drie corporaties goed. Andere partijen, zoals Stimenz, geven een oordeel (ruim) voldoende. Enkele partijen maken onderscheid per corporatie. Daar waar sprake is van kwetsbare wijken (bijvoorbeeld Staatsliedenkwartier) en aandachtscomplexen, werken naast de corporaties ook andere partijen, waaronder het sociaal wijkteam en de stadsdeelmanagers, hard mee aan het verbeteren van de leefbaarheid. Welzijnsorganisatie Stimenz ziet dat de corporaties de laatste jaren door landelijke richtlijnen minder kunnen investeren in de wijken dan voorheen. Er zijn daarentegen wel goede ontwikkelingen en de samenwerking tussen buurtregisseurs van Stimenz en de complexbeheerders en woonconsultanten van de corporaties is goed.

Wel is er zorg bij partijen over het feit dat er steeds meer bijzondere doelgroepen gehuisvest worden in reguliere woningen. De woningen waar deze huishoudens terecht komen liggen vaak in kwetsbare wijken. Belanghebbenden geven aan behoefte te hebben om samen met de corporaties op zoek te gaan naar creatieve oplossingen hiervoor. Een goed voorbeeld dat een van de partijen noemt is het project Welkom in Apeldoorn, waarbij statushouders verwelkomd worden wanneer zij een woningen hebben gekregen.

Oordeel over de Woonmensen

De huurdersbelangenvereniging WijZijn geeft de Woonmensen een ruime voldoende voor de prestaties voor leefbaarheid. Er zijn wijkschouws, bewonerscommissies, huismeesters en buurtontwikkelaars. De Woonmensen deelt groene en rode kaarten uit voor tuinonderhoud en dat heeft effect. Huurders zijn ook positief over de +punten van de Woonmensen in de wijk en vinden dat er nog meer moeten komen. Hierbij merken ze wel op dat als een zorginstantie daar werkt er soms alleen cliënten van die instantie bij het +punt komen en anderen niet. Voor het zelfbeheerproject was eveneens veel waardering van een betrokken huurder.

Klein Geluk levert zorg in de complexen Groene Hoven, het Kristal en de Symphonie. De zorgorganisatie voor ouderen is zeer tevreden over de leefbaarheid en kwaliteit van deze complexen en geeft de Woonmensen hiervoor een 8. Ook SU International en +punt geven deze score. Deze waardering is te danken aan de ontmoetingsplekken (+punten) in de wijk, die ervoor zorgen dat bewoners met elkaar in verbinding staan. Ook de beheerder van de Woonmensen komt er soms langs en dat is belangrijk.

ROC werkt samen met de Woonmensen aan projecten in de wijk door de inzet van studenten. De Woonmensen laat hierbij duidelijk zien dat ze creatief is en goed omgaat met huurders. Studenten werken aan projecten voor bijvoorbeeld meet&greet, hobby-middagen en kerstmiddagen.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel voor de Woonmensen gemiddeld met een **6,5**.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

De gemeente Apeldoorn geeft de drie corporaties voor de relatie en wijze van communicatie een voldoende (6,0). Regelmatig is er overleg en de vergadercyclus tussen gemeente en VSW-verband zit goed in elkaar. Er wordt wel relatief veel vergaderd over uitvoeringskwesities bijvoorbeeld in het kader van de Opstapregeling, terwijl andere zaken minder aandacht krijgen. Ten aanzien van de relatie met de VSW is het Sociaal Wijkteam kritisch in tegenstelling tot de relatie met de afzonderlijke corporaties. VSW-corporaties hebben regionaal afspraken gemaakt voor het huisvesten van urgent woningzoekenden en afgestemd met de gemeente Apeldoorn. Die afspraken staan maatwerk volgens het Sociaal Wijkteam (SWT) soms in de weg en doordat de VSW de eerste gesprekspartner is, is er een extra (vertragende) schakel. Het mandaat ligt namelijk (bij de managers van) de afzonderlijke corporaties. Overige belanghebbenden zoals de collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 en woonwagenbeheerder Nijbod zijn ruim voldoende tot goed tevreden over de relatie en communicatie met de corporaties.

Oordeel over de Woonmensen

De huurdersbelangenvereniging WijZijn geeft aan dat ze een wisselend beeld hebben van de communicatie met de Woonmensen. Bij onderhoudsprojecten kan de communicatie met huurders onvoldoende zijn, terwijl de relatie en communicatie met de huurdersbelangenvereniging goed is.

De Corporatieraad, SU International, Vluchtelingenwerk, Stichting Present, ROC als Passerel waarderen de relatie en communicatie met een ruim voldoende tot zeer goed. Deze goede beoordeling komt vanwege de proactieve houding en de toegankelijkheid van medewerkers in alle lagen van de organisatie; zij zijn goed bereikbaar en staan open voor een gesprek.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel voor de Woonmensen gemiddeld met een **6,6**.

Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking

De gemeente Apeldoorn geeft voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporaties een ruime voldoende (7). De samenwerking met de corporaties in VSW-verband werkt goed en de vergadercyclus zit goed in elkaar. Er is in het bestuurlijk overleg ruimte om naast volkshuisvestelijke thema's eveneens andere relevante thema's aan de orde te stellen (bijv. duurzaamheid). Hierbij geeft de gemeente aan dat de corporaties lange tijd geen of beperkte investeringsruimte hadden, waardoor de gemeente de relatie vaak als eenzijdig heeft ervaren. De gemeente verwacht dat nu er meer investeringsruimte is, dit merkbaar zal worden in de mate waarop zijn invloed op het beleid van de corporaties kan uitoefenen. De gemeente Apeldoorn geeft aan dat de corporaties belangrijke input hebben gegeven voor de prestatieafspraken. De gemeente mist wel een zekere wederkerigheid bij het tot stand komen van een gezamenlijke stadsbrede Woonagenda. Corporaties hebben aangegeven dat de Woonagenda tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoort, terwijl de gemeente graag een door alle partijen onderschreven Woonagenda wil. De gemeente vindt verder dat er zowel met zorginstanties als met corporaties terrein te winnen is, daar waar het gaat om thema's rond wonen en zorg. Er met elkaar over praten is belangrijk, maar afspraken maken over wie wat doet en wie welke rol pakt blijkt lastiger. Het merendeel van de zorginstanties geeft de corporaties een onvoldoende of (magere) voldoende voor de mate waarin zij invloed hebben op het beleid van de corporaties. Overigens vinden zij dat zij daar zelf ook meer actie op hadden moeten ondernemen. Ze geven aan dat ze zo nu en dan wel uitgenodigd worden voor bijeenkomsten van de VSW, maar dan in de rol van huurder⁸.

Omdat er een opgave ligt op het gebied van wonen en zorg, vinden ze het belangrijk ook op strategisch niveau met elkaar in gesprek te gaan. De onvoldoende die sommige zorginstanties geven voor de invloed op beleid, kunnen de corporaties daarom zien als een uitnodiging om in gesprek te gaan. Zorginstanties geven aan dat ze graag in gesprek gaan over de stadsbrede opgave en daar afspraken over willen maken. Thema's zijn onder meer: kwetsbare groepen in de wijk, gebundelde deconcentratie en de toekomst van woonzorgcomplexen.

Zorginstantie Riwis waardeert de corporaties met een 6,5 voor de invloed op het beleid en dat is iets hoger dan de andere zorginstanties. Riwis geeft aan uitgenodigd te worden voor rondetafelsessies en te ervaren dat corporaties haar belanghouders serieus neemt, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van de Opstapregeling en Housing First. De zorginstantie geeft aan dat de corporaties reactief zijn, graag veel zekerheden in willen bouwen en hoopt dat ze meer vanuit een innerlijke drive aan de slag gaan met de groeiende groep kwetsbare huurders. Ook voor wat betreft nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.

⁸ De corporaties geven aan dat er in 2014 een zeer uitgebreid traject is doorlopen waarbij zorgpartijen, gemeente en corporaties over de toekomst van het wonen en zorg in de gemeente Apeldoorn hebben gesproken. Eveneens is er regelmatig overleg met zorgpartijen die ambulant begeleiden.

Welzijnsorganisatie Stimenz is tevreden over de wijze waarop zij invloed kan uitoefenen op het beleid, maar wil graag, op basis van de gesignaleerde ontwikkelingen in de wijk, die druk veroorzaken op de leefbaarheid, preventief beleid ontwikkelen met corporaties. Stichting Present is positief en geeft de corporaties een ruime voldoende tot goed voor de mate van invloed die zij heeft. Vluchtelingenwerk geeft een (ruime) voldoende en ziet kansen voor verbetering omdat er wel bereidheid bij de corporaties is om met elkaar om tafel te gaan, maar dat het er niet altijd van komt. Woonwagenbeheerder Nijbod is eveneens tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporaties, maar geeft aan dat het spanningsveld tussen kosten en inkomsten bij woonwagens soms tot discussies leidt.

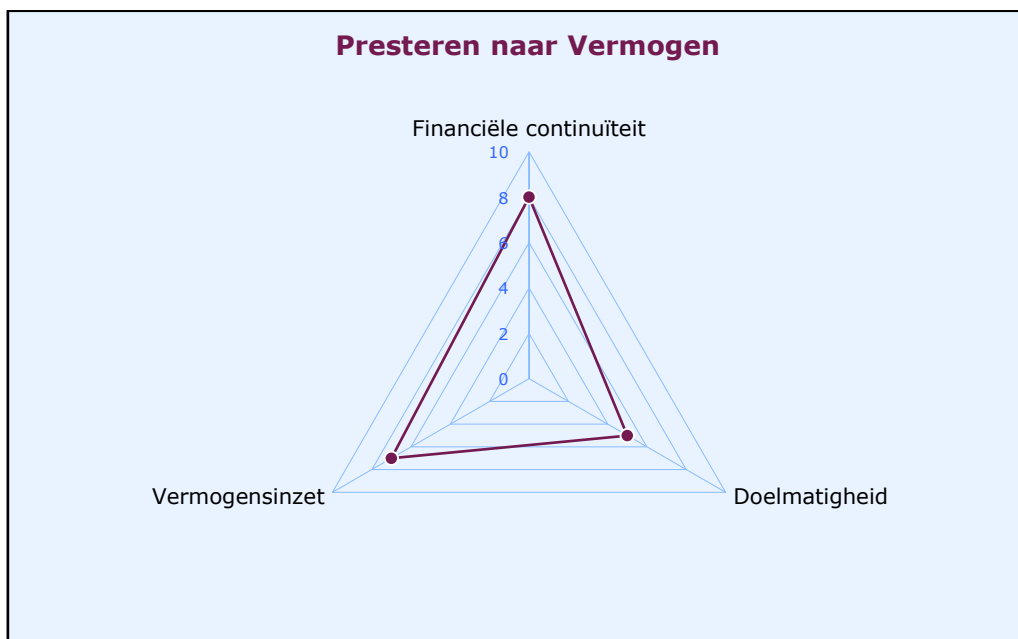
Oordeel over de Woonmensen

De huurdersbelangenvereniging WijZijn geeft de Woonmensen een voldoende tot ruime voldoende voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid. De huurders geven aan dat het de ene keer beter gaat dan de andere keer, maar dat ze wel degelijk verbeteringen zien en daar zijn ze positief over. De Corporatieraad, de ROC en Collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 vinden de invloed die zij hebben op het beleid van de Woonmensen ruim voldoende. De Corporatieraad geeft hierbij als voorbeeld dat de Woonmensen het idee om iedereen welkom te heten in de wijk heeft overgenomen.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	8,0	30%
Doelmatigheid	5,0	30%
Vermogensinzet	7,0	40%
Gemiddelde score	6,7	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit: 8,0

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten.

- + De Woonmensen heeft vanaf 2012/2013 adequaat gewerkt aan financieel herstel en hierbij een zorgvuldige afweging van investeringen gemaakt en door het doorvoeren van bezuinigingen heeft de Woonmensen de financiële continuïteit in korte tijd weer op orde gebracht.

- + De Woonmensen heeft eind 2015 in het kader van het financieel herstel een breakplan opgesteld voor risico financiële producten die zij in het verleden is aangegaan, zoals payer swaps⁹ en (embedded) derivaten¹⁰. Dit plan is door het WSW goedgekeurd. Eveneens wikkelt de Woonmensen het dossier Koopgarant af.
- + Daarnaast heeft de Woonmensen een integraal risicomanagement opgezet. In 2017 zijn hiertoe de eerste stappen gezet met een strategische risicoanalyse. In 2018 is het systeem en het beheerproces verder ontwikkeld en gebruiksgereed gemaakt.
- + Het zorgvastgoed is zorgvuldig getoetst op rendement en risico om goed grip te kunnen houden op de continuïteit.

Toelichting:

De Woonmensen voldoet gedurende de visitatieperiode naast de hierboven genoemde pluspunten aan de eisen vanuit externe toezichthouders. Het betreft kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LtV) en de debt service coverage ratio (DSCR). Deze kerncijfers zien er eind 2017 als volgt uit (bron: Jaarverslag 2017):

- De solvabiliteit: 55,3 procent (ruimschoots boven de norm van minimaal 20 procent).
- De ICR: 1,94 (boven de norm van minimaal 1,4).
- De LtV: 71,5 procent (onder de norm van maximaal 75 procent).
- De DSCR: 1,94 (ruimschoots binnen de norm van minimaal 1).

Deze cijfers geeft de corporatie jaarlijks weer in de jaarverslagen. De commissie constateert dat de Woonmensen in 2014 nog hard werkte aan het financieel herstel. De ICR, LtV en Solvabiliteit zaten in 2014 voldoende binnen de marges. De DSCR zat met 1,01 op de grens van de norm (1,0). De commissie constateert dat de corporatie gedurende de visitatieperiode de financiële positie in korte tijd heeft verstevigd. Zij heeft actief gewerkt aan een samenhangend planning- en controle-mechanisme van conditiemeting, meerjarenvoorraadbeleid, meerjarenonderhoudsbeleid, portefeuillestrategie en complexmanagement, investeringscriteria en risicomanagement. Bovendien heeft zij een externe en onafhankelijke controller aangesteld en scenario's doorgerekend en op basis hiervan maatregelen getroffen.

Doelmatigheid: 5,0

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De visitatiemethodiek geeft een corporatie voldoet aan het ijkpunt als de bedrijfslasten vergelijkbaar zijn met het landelijke gemiddelde. De Woonmensen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie baseert dit op het volgende minpunt:

- + De commissie constateert, op basis van onderstaande tabel, dat de bedrijfslasten van de Woonmensen in 2014 in de categorie B zaten (de landelijke gemiddeld categorie is eveneens B), maar dat deze gedurende de visitatieperiode minder gedaald zijn dan in de landelijke sector. Hierdoor vallen de bedrijfslasten van 2015, 2016 en 2017 hoger uit dan gemiddeld volgens de Aedes-benchmark, namelijk in categorie C.

⁹ Een payer swap is een renteswap waarmee men zich kan indekken tegen een rentestijging. Er wordt een vaste rente betaald en een variabele rente ontvangen.

¹⁰ Het kenmerk van een embedded derivaat is dat het net als een losstaand derivaat effect heeft of kan hebben op de kasstromen die verbonden zijn aan het basiscontract.

Toelichting:

De commissie waardeert het dat de corporatie in een turbulente periode de bedrijfslasten naar beneden heeft teruggebracht en constateert dat de relatief hoge lasten verklaarbaar zijn door incidentele kosten voor het inhuren van interim-medewerkers ten behoeve van het snel doorvoeren van verbeteringen en het op orde brengen van de financiën, interne processen en systemen. Naast dalende bedrijfslasten is eveneens sprake van een licht dalend aantal fte.

Kerngegevens	De Woonmensen	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe		
2014 (bron: ABC 2015)	€ 1.013 (B)	€ 925 (B)
2015 (bron: ABC 2016)	€ 961 (C)	
2016 (bron: ABC 2017)	€ 935 (C)	
2017 (bron: ABC 2018)	€ 931 (C)	€ 764 (B)
Afname netto bedrijfslasten 2014-2018	9%	17%
Aantal fte		
Begin 2014 (bron: Jaarverslag)	49,60	-
Begin 2018 (bron: Jaarverslag)	47,96	-
Afname aantal fte 2014-2018	Afname van 3%	-

Vermogensinzet: 7,0

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten.

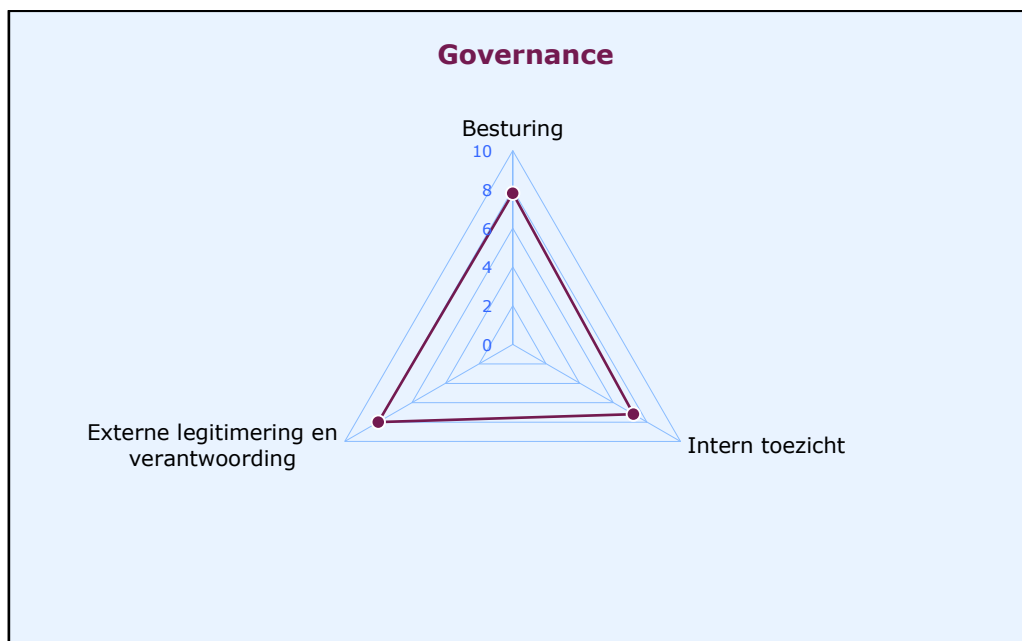
- + Inzet van vermogen vindt steeds plaats op basis van de stadsbrede afspraken in VSW-verband.
- + De commissie stelt vast dat de Woonmensen haar vermogen (zodra beschikbaar en verantwoord) bewust inzet voor maatschappelijke doeleinden, zoals betaalbare huren. De corporatie hanteert hiervoor een assetstrategie¹¹.
- + De corporatie kijkt op basis van een totaalstrategie (vastgoed/ beheer/ verhuurbaarheid/ maatschappelijke opgaven) naar welke (des)investeringen / verkopen (op welke termijn) nodig zijn op complex- en wijkniveau.
- + Het strategisch voorraadbeleid, de vertaling naar complexplannen en het beleid voor de leefbaarheid van wijken en buurten is financieel doorgerekend en gebaseerd op efficiënt aangestuurd vastgoedmanagement.

¹¹ Op het strategisch niveau worden de rendementsdoelen bepaald en wordt vastgesteld in welk type 'assets' wordt geïnvesteerd (aandelen, obligaties, vastgoed, etc.). Aan de 'assetmanager' wordt vervolgens de opdracht meegegeven om deze rendementseisen ook daadwerkelijk te behalen.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,8
- Plan		7,5	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			7,2
- Functioneren RvC		7,7	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	8		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	8		
<i>Zelfreflectie</i>	7		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,7

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing: 7,8

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie constateert dat de Woonmensen een duidelijk PDCA-cyclus heeft en beoordeelt besturing daarom op alle onderdelen met een 7,8.

Plan

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5** op basis van de hieronder genoemde pluspunten. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen.

• Visie

De commissie stelt vast dat de Woonmensen beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Daarmee voldoet de Woonmensen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De volkshuisvestelijke opgave in de stad Apeldoorn is leidend voor het VSW-verband waarbinnen de Apeldoornse corporaties samenwerken. Er is bijvoorbeeld een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid.
- + De Woonmensen heeft haar visie vastgelegd en vertaald in het koersplan en afdelingsplannen die consequent worden toegepast en regelmatig worden bijgesteld.

• Vertaling doelen

De commissie stelt vast dat de Woonmensen haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporaties, waaronder de Woonmensen, werken goed samen in VSW-band aan het strategisch voorraadbeleid en andere concrete beleidsdoelen. Hiermee borgen zij de aanpak van de stedelijke opgave op een solide manier.
- + De eigen visie van de Woonmensen is vertaald naar afdelingsplannen en in SMART doelen en indicatoren, die goed meetbaar zijn en periodiek worden geëvalueerd.
- + Bestuur en RvC hanteren op actieve wijze de doelen die zijn afgeleid van de visie. Er is een duidelijke vertaling naar de (meerjaren)begroting.
- + Dankzij de structurele monitoring is sprake van goede afstemming tussen de verschillende doelen, plannen en afdelingen en worden doelen en plannen geactualiseerd waar nodig.

Check

De commissie stelt vast dat de Woonmensen beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

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

- + De corporatie heeft meetbare indicatoren benoemd op basis van haar strategische visie en jaarplannen en monitort deze via een overzichtelijk en compleet checklist met smileys.
- + De corporatie monitort hiermee nauwkeurig en kritisch de voortgang. De corporatie checkt periodiek bij belanghouders of de uitvoering van haar doelen goed gaat en haalt verbeterpunten op.

Act

De commissie stelt vast dat de Woonmensen bijstuurt indien zij een afwijking heeft geconstateerd. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

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

- + De organisatie hanteert monitoring actief door direct bij te sturen waar nodig.
- + De Woonmensen is een lerende organisatie, die voortdurend bijstuurt en ontwikkelt. Nu veel zaken op orde zijn gebracht, verkent de corporatie hoe ze klanten meer kan betrekken in haar processen. In 2017 heeft de corporatie bijvoorbeeld de tevredenheid gemeten. Diverse afdelingen hebben daar gedegen naar gekeken en eigen concrete verbeterpunten en acties uit gehaald.
- + Om de participatie te verbeteren heeft de corporatie verschillende vormen uitgetoetst en stuurt bij wanneer dit niet blijkt te werken en 'schaalt op' wanneer het wel goed aanslaat. .

Intern toezicht: 7,2

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7,2.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolomschrijving van de RvC en de wijze van zelfreflectie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,7** gemiddeld, waarbij de samenstelling van de RvC en de rolomschrijving goed (8,0) scoren en de zelfreflectie een 7,0.

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvC

De commissie stelt vast dat de samenstelling van de RvC van de Woonmensen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC heeft helder voor ogen welk type raadsleden geworven moeten worden en welke portefeuilles bezet moeten worden, op basis van de specifieke opgaven van de Woonmensen. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar.

- + De samenstelling van de RvC is divers en de portefeuillevverdeling is afgestemd op de fase waarin de corporatie zich bevindt en er is goed nagedacht over de portefeuillevverdeling. De commissie vindt het zeer te waarderen dat de raad zich actief buigt over de concrete invulling van haar maatschappelijke rol en aanspreekbaarheid en in dit kader een aparte portefeuille belanghouders en huurders heeft benoemd.
- + De RvC heeft profielschetsen herijkt waarbij zowel bestuurder als huurdersorganisatie betrokken zijn geweest.
- + De RvC volgt actief opleidingen en kiest hierbij relevante thema's/opleidingen die aansluiten bij wat het toezicht op dat moment nodig heeft.

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

De commissie stelt vast dat de RvC zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

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

- + De RvC durft ingrijpende besluiten te nemen, wanneer dat nodig is.
- + De RvC heeft een heldere, inhoudelijke visie op toezicht en een actieve rolopvatting.
- + De RvC vervult op een goede wijze haar rollen als werkgever, toezichthouder en klankbord. Zij rapporteert per rol.
- + De RvC weet welke informatie nodig is voor goed toezicht en stuurt daar actief op.
- + De RvC vervult zijn klankbordrol onder meer door mee te denken over thema's in bijeenkomsten met het managementteam.
- + De RvC heeft een passend contact met het maatschappelijk netwerk en toetst hiermee of de activiteiten die de Woonmensen uitvoert herkend worden door belanghouders en huurders.

- **Zelfreflectie**

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC bespreekt minstens eens per jaar het eigen functioneren en dat van de individuele leden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC houdt zelfevaluaties, onder andere begeleid door externen, die compleet, open, eerlijk en diepgaand zijn en waar nodig de vinger op de zere plek leggen. De voortgang van de daar uit volgende voornemens en besluiten wordt goed gevolgd.
- + De RvC evalueert inhoudelijk, procesmatig en checkt ook de individuele rollen. Er komen diverse thema's aan bod in de zelfevaluaties: beleidscyclus, informatievoorziening, koopgarantregeling, positie RvC ten opzichte van organisatie en ten opzichte van belanghouders, controller.

Toelichting:

De RvC heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks een zelfevaluatie gehouden en hiervan een verslag gemaakt. In 2015 en 2016 vond de zelfevaluatie plaats onder externe begeleiding. Bij de zelfevaluaties werd zowel gekeken naar het eigen functioneren als naar het functioneren van de afzonderlijke leden.

Toetsingskader

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt. De RvC hanteert een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Het toetsingskader is compleet, helder en actueel en de RvC hanteert het toetsingskader actief.
- + Er is sprake van toezicht op risicobeheersing en er is een helder toetsinstrument voor investeringen, Kritische prestatie-indicatoren (Kpi's) en begroting.

Toelichting:

De raad beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Het toetsingskader staat omschreven in het jaarverslag. In 2017 is het toetsingskader geactualiseerd. Het uitgangspunt voor de RvC is erop toe te zien dat de Woonmensen een maatschappelijke koers blijft varen en dat wordt voldaan aan de eisen voor woningcorporaties zoals die opgenomen zijn in wet- en regelgeving.

De RvC ziet erop toe dat deze uitgangspunten uitgewerkt zijn in een koersplan dat in consultatie met belanghebbenden (zoals gemeente, huurders en zorg- en welzijnsinstellingen) wordt opgesteld en dat helder geformuleerde doelstellingen bevat. De belangrijkste documenten van het toetsingskader zijn: Het Koersplan 2016-2020; Portefeuillestrategie 2016-2023; Prestatieafspraken; Jaarplan en meerjarenbegroting; huurbeleid en statuten en regelingen.

Toepassing Governancecode

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De corporatie leeft de governancecode na. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De RvC analyseert regelmatig en actief of de eigen governance in lijn is met de Governancecode Woningcorporaties en stuurt hier actief op. De RvC werkt met een "Remuneratie en governancecommissie" die als vast onderdeel ook de governance volgt. De commissie kijkt naar de ontwikkeling rond de governancecode en de consequenties voor de corporatie, houdt daarmee goed zicht op de ontwikkelingen en brengt verslag uit aan de RvC.

Toelichting:

Uitgangspunt voor de corporate governance van de Woonmensen is de daarop aansluitende Governancecode Woningcorporaties. In het jaarverslag geeft de RvC aan de vijf principes van de code te onderschrijven.

Externe legitimering en verantwoording: 8,0

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

Externe legitimatie

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de eisen van de externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Woonmensen introduceert nieuwe vormen van participatie. Zo heeft de Woonmensen een Corporatieraad in het leven geroepen. Het doel is kennis vanuit de 'de rauwe maatschappelijke werkelijkheid' van betrokken burgers op de agenda van de Woonmensen zetten.
- + De Woonmensen heeft diverse experimenten waarbij initiatieven van huurders worden gefaciliteerd en gestimuleerd. Denk aan het zelfbeheerproject, waar bewoners servicekosten kunnen besparen door zelf het beheer van openbare ruimten uit te voeren.
- + De corporatie vangt klantsignalen op via onderzoek en in rechtstreeks contact met huurders (bijv. via het grote aantal ontmoetingsplaatsen).
- + De Woonmensen heeft in 2016 verschillende huurders uitgenodigd om hun verhaal te doen. Medewerkers hebben ook meegelopen met hun collega's van klantcontacten om een beter idee te krijgen wat er speelt bij de huurders en zijn acties ingezet om de communicatie rondom onderhoud te verbeteren.
- + De RvC heeft actief contact met belanghebbenden en huurders en ontwikkelt specifiek beleid op aanspreekbaarheid.
- + De corporatie koppelt periodiek haar resultaten terug naar belanghouders en haalt verbeterpunten en nieuwe ideeën op.
- + Om de participatie te verbeteren heeft de corporatie verschillende vormen uitgetoetst en was in staat aansluiting te houden met de huurders(vereniging).

Openbare verantwoording

De Woonmensen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten.

- + De Jaarverslagen (en andere beleidsdocumenten) zijn makkelijk vindbaar op de site en de prestaties zijn in overzichtelijke infographics weergegeven.
- + De website is helder en duidelijk en de informatie is compleet en de Woonmensen is actief op twitter.
- + Door de corporaties worden in VSW-verband belanghoudersbijeenkomsten georganiseerd om gezamenlijk de opgaven te bespreken en ook jaarlijks de prestatieafspraken openbaar te evalueren.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen



Bezoek- en postadres:

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

www.raeflex.nl

secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : De Woonmensen te Apeldoorn

Jaar visitatie : 2019

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

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

Bennekom, 19 november 2018

drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van De Woonmensen te Apeldoorn verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

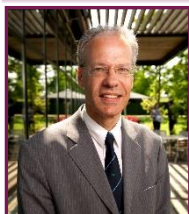
Bennekom, 14 december 2018 de heer H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 12 december 2018 mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 12 december 2018 mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter H.D. Albeda (Hein)

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

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

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

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

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

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

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

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

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

Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

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

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



Algemeen commissielid T. Booi (Tineke)

Ik heb veel voor en met corporaties gewerkt. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met beleidsmatige vraagstukken, zoals woonmarketing, het opstellen van woonvisies, het ontwikkelen van prestatieafspraken en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast vervul ik diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met huurdersbelangengroepen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'Advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties

Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik kijk naar het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisitteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage.

Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten waarmee zij verder stappen kan zetten in haar ontwikkeling. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo kan de verantwoording van corporaties meer inhoud krijgen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

Uitgevoerde visitaties

2018	St. Joseph , Boxtel; Ons Huis , Apeldoorn; De Woonmensen Apeldoorn, De Goede Woning , Apeldoorn; Ons Huis , Oost Flevoland Woondiensten , Dronten; Woonwaard Noord-Kennemerland , Alkmaar; QuaWonen , Bergambacht Enschede
2016	Wetland Wonen Groep , Vollenhoven; Woonstichting 'thuis , Eindhoven; Wassenaarsche Bouwstichting
2015	Standvast Wonen , Nijmegen; Centrada , Lelystad; Beter Wonen Vechtdal , Hardenberg; Trivire , Dordrecht; Woonbedrijf SWS.Hhvl , Eindhoven
2014	Woonstichting Vooruitgang , Sassenheim; Woonstichting SSW , De Bilt, Pré Wonen , Velsbroek.
2013	Bernardus Wonen , Oudenbosch
2011	Zaandamse Volkshuisvesting ; Welbions , Hengelo
2010	De Vooruitgang , Volendam
2007	Hengelose Bouwstichting Ons Belang (Midterm Review),
2005	Tablis Wonen , Sliedrecht; Wooncom , Emmen
2002	Huis & Erf , Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

Carrière

2002-heden Visitator bij Raeflex

2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)

1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)

1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

Nevenfuncties

2015-heden organisator De Weide Blik

2016-heden (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds

2012-2017 Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg

2011-heden Bestuurslid 100% Heuvelrug

2010-2017 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten

2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem

2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum

<http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitor bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintregeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&** Nijmegen, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande; **Wst. De Goede Stede**, Almere
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/ECorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

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

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<p><i>Position paper</i></p> <p><i>Prestaties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017 • Aedes Benchmarkgegevens 2015 t/m 2018 <p><i>Beleidsdocumenten/notities:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kader De Krachtige Buurt 2017 • Portefeuillestrategie 2016-2025 • Strategie Zorgvastgoed 2016-2025 • Diverse documenten: verkoopbeleid, complexstrategieën, duurzaamheid • VSW Jaarplan 2018 <p><i>Prestatieafspraken en beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Regionale woonagenda regio Stedendriehoek tot 2025 • Woonagenda 2014-2018 • Prestatieafspraken VSW woningcorporaties- gemeente Apeldoorn 2014-2018, 2015-2018 • Voorgenomen activiteiten woningcorporaties Apeldoorn 2016, 2017 • Prestatieafspraken 2017 woningcorporaties Apeldoorn • Prestatieafspraken Realisatie 2017 <p><i>Documenten woningmarktregio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenten Woningmarktmonitor Apeldoorn Sociale huursector 2009-2015, 2013-2015, 2014, 2015, 2016, 2017 • Jaarverslagen Woonkeus 2014 t/m 2017 • Convenanten regionale woonruimteverdeling Stedendriehoek 2014 • Samenwerkingsovereenkomst Regionale woonruimteverdeling 2015-2017 • Samenwerkingsovereenkomst Woonkeus 2017-2019
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p><i>Documenten met opvattingen van belanghebbenden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslag rondetafelconferentie VSW November 2017, oktober 2015 <p><i>Samenwerking met belanghebbenden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties: samenwerkingsovereenkomst, prestatieafspraken, documenten, brieven, verslagen e.d. • Regionaal Hennepconvenant (2010 en 2014) • Diverse samenwerkingsovereenkomsten/convenanten: Opstapwoning, Stadsbank, gemeente, SWT. • Monitor Sociaal Vangnet 2011-2014, 2013-2016 • Convenant Woonfraude 2010 • Convenant Bewoning • Eindrapport Evaluatie Opstapregeling (2017) <p><i>Onderzoeken naar klanttevredenheid:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aedes Benchmarkgegevens over 2015 t/m 2018
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p><i>Algemeen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarrekeningen en jaarverslagen 2014 t/m 2017 • Brieven Aw, CFV en ILT 2014 t/m 2017 • Corporatie in Perspectief (CiP) 2014 t/m 2017

	<p><i>Interne documenten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017 (verslagen bestuur en RvC, dashboard) • Corporatie Benchmarkgegevens 2015 t/m 2018 • Traesurystatuut 2017 • Treasury jaarplannen 2014 t/m 2017 • Rapportage Risicoanalyse 2016, 2017, 2018 • Intern controleplan 2018 • Toetsing bestuurscontroller • Dashboard • Financieringsstrategie december 2015 • Intern Audit Jaarplan 2017 • Beheersingskader frauderisico • Analyse Signaalwaarden • Financieel normenkader 2017 • Financieel Reglement • Diverse beslisdocumenten: DAEB/niet-DAEB, Procuratieregeling, Traesury jaarplan, indeling winst- en verliesrekening, Reglement Financieel beleid en beheer, <p><i>Van accountant:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementletters 2014 t/m 2017 • Accountantsverslagen 2014 t/m 2017 <p><i>Documenten van samenwerkingen of verbindingen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarrekeningen VWS 2014 t/m 2017
Governance	<p><i>Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda's, verslagen en besluitenlijst RvC 2014 t/m 2017 • Verslagen Auditcommissie • Zelfevaluaties RvC 2014 t/m 2017 • Documenten omtrent profielschetsen, opleidingskosten, inwerkprogramma, faciliteiten. <p><i>Documenten met betrekking tot statuten, reglementen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Investeringsstatuut • Treasurystatuut • Verbindingenstatuut • Bestuursreglement • Reglement Werving en selectie en (her)benoeming RvC • Reglement Selectie en Remuneratiecommissie • Reglement Auditcommissie • Reglement RvC • Reglement Financieel beleid en beheer <p><i>Governancecode:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingevulde checklist Governancecode <p><i>Documenten met betrekking tot toepassing overlegwet:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsovereenkomst de Woonmensen en HBV WijZijn • Overzicht overleggen HBV WijZijn en de Woonmensen <p>Lijst onderwerpen WijZijn en De Woonmensen</p>

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal tien face-to-face (groeps)gesprekken gevoerd over de prestaties van de Woonmensen. Daarnaast zijn er door de commissieleden zeven telefonische interviews gehouden. Er vonden drie gesprekken met interne belanghouders plaats, een gesprek met de huurdersorganisatie WijZijn, een gesprek met de gemeente Apeldoorn en de commissie heeft in totaal dertien verschillende zorg- en welzijnspartijen gesproken. Een deel van de gesprekken was met partijen die ook belanghouder zijn van de gelijktijdig gevisiteerde corporaties Ons Huis en De Goede Woning.

Raad van commissarissen

- Mevrouw M.K. Groenberg (voorzitter)
- De heer B.L.M.T. van Moerkerk
- Mevrouw C.H.M.A.T. Welling
- Mevrouw I.K.L. de Jong
- De heer F. Sterk

Directeur/bestuurder

- De heer V. van Oordt

Managementteam

- Mevrouw M. Steijns. Manager Wonen
- Mevrouw K. Kruiver, Manager Financiën
- De heer B. Post, Manager Vastgoed

Huurdersorganisatie WijZijn

- De heer E. Anneveldt

Gemeente Apeldoorn (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer N. Stukker (wethouder)
- De heer G. Wiebing (adviseur Wonen)
- De heer R. Van Dijk (programmamanager)

Ouderenzorg (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw A. Bouwmeester (bestuursvoorzitter Zorggroep Apeldoorn)
- De heer B. Blaauw (adjunct-directeur Klein Geluk)
- De heer R. Boelhouwer (directeur bedrijfsvoering Atlant Zorggroep)

Gehandicaptenzorg (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer V. Jansen (manager vastgoed de Passerel)
- De heer S. Olsder (accountmanager vastgoed 's-Heeren Loo)

Zorgpartij Riwis (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw R. Dallinga (manager bedrijfsvoering)

Instanties voor welzijn (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Karin van Dillen (coördinator Stichting Present)
- Naima Rath (teamleider Vluchtelingenwerk)
- Maïke Bleeker (teamleider Vluchtelingenwerk)

Politie en Sociaal Wijkteam (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer J. Zandvliet (wijkagent Vogelbuurt in Apeldoorn-Zuid)
- Mevrouw M. Boogers (regisseur Sociaal Wijkteam)
- Mevrouw A. Willemsen (regisseur Sociaal Wijkteam)

Telefonische interviews

Welzijnsinstantie Stimenz (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw G. Bouman, voorzitter bestuur

Nijbod Consultancy BV (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer J. Hoogbergen, adjunct directeur

Collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 (belanghouder van met name Ons Huis in Zutphen en beperkter van de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw J. Hofman, directeur-bestuurder

Collega-corporatie Veluwonen (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer M. de Wilde, directeur-bestuurder

Sociaal Wijkteam (SWT) (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer S. Delfos

+punt Orden

- Gerda Boks huurder, vrijwilliger en coördinator

SU International ouderenzorg en ontmoetingscentrum De Groene Hoven

- Murat Aksoy

Bijlage 5 Prestatieafspraken gemeente Apeldoorn

Huisvesting van de Primaire doelgroep

De kernopgave: streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit en gedifferentieerd aanbod in prijscategorieën, voor de primaire doelgroep, met een zo hoog mogelijke slagingskans. In 2018 is afgesproken het huidige slagingspercentage van 25% te verhogen en hiertoe soc. huurwoningen te bouwen. Bestaand bezit: De woningcorporaties voeren huurbeleid en streven hiermee naar betaalbaarheid voor iedereen, zorgen voor aanbod van huurwoningen in alle huurprijscategorieën en het geven van uitgebreide voorlichting over de woonlasten. Ten aanzien van toewijzing is afgesproken: 60% heeft een huur onder de 1^e aftoppingsgrens, 20% tussen de 1^e en 2^e aftoppingsgrens en 20% tussen de 2^e aftoppingsgrens en de maximale huurtoeslaggrens¹². Corporaties wijzen jongeren tot 23 jaar een goedkope huurwoning toe. Woonlasten: De opbrengst van inkomensafhankelijke huurverhoging, indien toegepast, investeren in energetische verbetering van het bestaand bezit. Er worden energetische investeringen gedaan, die gunstig zijn voor de woonlasten van de huurders. Preventief geven de corporaties aandacht aan de betaalbaarheid van de huur door bij tekening van het huurcontract een adviesgesprek met de huurder te voeren, door vroeg signalering en er wordt samengewerkt met schuldhulpverlening.

De Woonmensen: Per 2016 heeft de Woonmensen van 1.900 woningen de streefhuur verlaagd tot de aftoppingsgrens. De Woonmensen zal per 2017 van nog eens 250 woningen de streefhuur te verlagen. Het (eigen) beleid is om minimaal 10% van de voorraad tot de kwaliteitskortingsgrens te hebben en minimaal 75% tot de 2^e aftoppingsgrens. In 2017 zal de Woonmensen huurders actief informeren over woonlasten en vroegsignalering bij betaalproblemen. In 2017 wordt een zelfbeheerproject gestart t.b.v. lagere woonlasten.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

In samenwerking met zorgpartijen verkennen wat de behoefte naar zorg op de lange termijn is en onderzoeken wat de consequenties hiervan voor het totale zorgvastgoed in de stad zijn. Concreet hebben partijen afgesproken dat de corporaties in 2017, 50 en in 2018, 100 extra opstapwoningen per jaar beschikbaar stellen voor een periode van vier jaar ten behoeve van bijzondere doelgroepen als gevolg van de extramuralisering. De woningcorporaties geven elke woning een toegankelijkheidslabel (2015). Daar waar zich problemen voordoen bij woningen met de bestemming zorgwoningen, indien mogelijk maatwerk toepassen en de bestemming omzetten naar de algemene bestemming wonen, zodat de woningcorporaties een grotere mate van flexibiliteit krijgen in het kader van de extramuralisering. Daarnaast continueren partijen bestaande afspraken bijvoorbeeld over wonen met kansen, zorg en begeleiding voor bewoners en housing first (zelfstandige woning voor dak- en thuislozen). Het aantal zorgwoningen blijft op peil (664). De Woonmensen: de Woonmensen verhuurt 428 woningen aan zorginstellingen. De Woonmensen neemt afscheid van een aantal seniorenwoningen met één slaapkamer (43 woningen in 2017). Het aantal seniorenwoningen in 2017 komt daarmee op 629. In 2017 maakt de Woonmensen 50 woningen met seniorenlabel rollator-toegankelijk.

¹² Hierbij worden marges van +10% en -10% gehanteerd.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

T.a.v. het thema 'kwaliteit van de woningen' en 'dienstverlening' zijn de eigen doelen van de afzonderlijke corporaties t.a.v. kwaliteitsbeleid voor het bezit opgenomen. T.a.v. duurzaamheid was in eerste instantie afgesproken om minimaal gemiddeld label C te scoren in 2020. Deze ambitie is in 2018 omhoog geschroefd naar gemiddeld label B in 2021, waarbij het tempo per corporatie kan verschillen. De corporaties streven naar een energiezuinige woningvoorraad, uitgedrukt in een nader te bepalen gemiddelde energie-index van hun woningen en het formuleren van eisen voor nieuwbouw van sociale huurwoningen. Eveneens worden energie-coaches ingezet. De Woonmensen: energiebesparende maatregelen bij 145 flats in Kerschoten en 300 woningen.

(Des)investeringen in vastgoed

Om te zorgen dat er voldoende woningen in het betaalbare segment worden toegevoegd, wordt, wat betreft de verdeling binnen het kwalitatief nieuwbouwwoningprogramma voor de periode tot en met 2019, een basisverdeling gehanteerd van 35%-45%-20% (goedkoop-middelduur-duur). Per corporatie zijn afspraken gemaakt over nieuwbouw. Corporaties hebben een specifiek deel van hun bezit aangewezen voor verkoop bij mutatie of aan zittende huurders. De Woonmensen: continuering +punt Orden, Gentiaan en de Groene Hoven. Energetisch opknappen +punt Orden. De Woonmensen verkoopt +/- 25 woningen in 2017. De Woonmensen richt zich daarnaast op het volledig afstoten van het overige commercieel vastgoed, tenzij ombouw tot woningen/ wooneenheden haalbaar is. Een beperkt aantal grote sociale huurwoningen (ca. 15) wordt bij mutatie geliberaliseerd en op termijn verkocht. Zo'n 40 woningen met vrije sectorhuurcontracten in gemengde complexen worden omgezet naar sociaal. In 2017 worden 43 woningen gesloopt.

Leefbare wijken en buurten

Jaarlijks worden aandachtsgebieden gemarkeerd. Men heeft afgesproken om de mogelijkheden van de woonruimteverdeling beter te benutten voor maatwerk bij toewijzing. Ten aanzien van groen en grijs is afgesproken de onderhoudsprogramma's beter op elkaar af te stemmen en participatie van bewoners te stimuleren en te faciliteren. Daarnaast levert iedere corporatie eigen inzet op de leefbaarheid.

Bijlage 6 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep				7,0	
Woningtoewijzing en doorstroming					
Beschikbaarheid woningen					
De Woonmensen heeft een relatief klein aandeel goedkope en betaalbare woningen in vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Landelijk was de goedkope voorraad in 2016 gemiddeld 16%, terwijl deze bij De Woonmensen 8 à 9% is. Het percentage betaalbare voorraad wisselt per jaar en ligt met 59%-61% lager dan het landelijke percentage van 66% (CiP 2016).					
<i>Samenstelling van de zelfstandige huurwoningen naar prijsklasse van de Woonmensen (per 31 dec)</i>					
Categorieën	2014	2015	2016	2017	
Goedkoop (tot € 414,02)	428 (8%)	430 (8%)	495 (10%)	446 (9%)	
Betaalbaar (tot € 635,05)	3.039 (59%)	2.988 (59%)	3.093 (61%)	3.052 (60%)	
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	1.409 (27%)	1.442 (28%)	1.314 (26%)	1.352 (27%)	
Vrije sector (vanaf € 710,68) DAEB en niet-DAEB	273 (5%)	247 (5%)	187 (4%)	209 (4%)	
Totaal	5.149	5.107	5.089	5.059 (100%)	
Bron: Jaarverslag 2017, CiP (prijsspeil 2017)					
Passend toewijzen					
De corporatie heeft de afgelopen periode de huurwoningen passend toegewezen volgens de Europese normen (staatssteunregelingen). De Eu-regeling stelt als voorwaarde dat minimaal 90% van de sociale huurwoningvoorraad wordt verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen tot € 41.056 (prijsspeil 2018).					
Passend toewijzen aan doelgroep tot EU-inkomensgrens (Eu-norm is minimaal 90%)					
	2014	2015	2016	2017	
De Woonmensen	97%	97%	99%	97%	
Bron: CiP, Jaarverslag 2016, 2017					
Passend toewijzen volgens de Woningwet 2015					
Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. Deze verplichting geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. De aftoppingsgrens is in 2018 voor een- en tweepersoonshuishoudens €597,30 voor drie- en meerpersoonshuishoudens €640,14.					
Tegengaan woonfraude					
In 2010 is het convenant Woonfraude getekend. Partijen zijn de VSW corporaties, district Apeldoorn inclusief de vreemdelingenpolitie en de gemeente Apeldoorn. Bij onrechtmatige bewoning wordt gezamenlijk opgetreden, waarbij de corporatie het initiatief neemt. Dit resulteert over het algemeen in een vrijwillige huuropzegging.					
<i>Woonfraude onder huurders van de Woonmensen</i>					
	2014	2015	2016	2017	
Aantal woonfraudezaken	33	25	17	13	
Aantal woningen opnieuw verhuurd	7	9	4	1	
Bron: Jaarverslagen					
Percentage woningen die aansluitend zijn verhuurd					
	2014	2015	2016	2017	Gewenste norm
	67%	63%	59%	65%	70%
Bron: Jaarverslagen					
Het betreft hier de percentage woningen die in een keer aansluitend zijn verhuurd. De redenen waarom de gewenste norm van 70% niet gehaald wordt, zijn:					
<ul style="list-style-type: none"> • Veel woningen met asbest, renovatie en mutatiwerkzaamheden • Bijzondere verhuur en dus aparte afspraken (bijv. FOKUS-woningen) • Andere redenen: weigeringen, problematiek kandidaat huurder, ontbreken inkomensgegevens en overlast. 					

Mutatiegraad

Mutatiegraad

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
DAEB	9,2%	8,4%	7,3%	6,8%	7,0%
Niet-DAEB	9,2%	8,4%	7,3%	6,8%	13,0%

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren

Aantal woningen voor huisvesting van statushouders

	2014	2015	2016	2017
De Woonmensen	13	36	52	20

Bron: Jaarverslagen

De corporatie heeft, naast Wonen met kansen, geen specifieke maatregelen voor jongeren of starters getroffen. De Woonmensen heeft samen met de andere Apeldoornse corporaties voldaan aan de taakstelling van de gemeente Apeldoorn.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid en kernvoorraadbeleid

De Woonmensen verhuurt circa 5.060 woningen, waarvan 96% sociale huurwoningen is. De Woonmensen heeft tot doel om ervoor te zorgen dat minimaal 10% van haar woningaanbod in de sociale huur een huurprijs heeft onder de kwaliteitskortingsgrens en minimaal 75% onder de tweede aftoppingsgrens.

Maximale huurverhogingen voor lage inkomens

	2014	2015	2016	2017
De Woonmensen	4-4,5%	2,5%	0,6%	0,5%

Bron: Jaarverslagen

Woonlasten

De woonlasten bij de Woonmensen zijn gemiddeld genomen vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. De gemiddelde huurprijs was in 2016 relatief hoog met €563/maand ten opzichte van het landelijk gemiddelde van €512/maand. (Bron: CiP, verslagjaar 2016)

Aanpak huurachterstanden

De huurachterstand is bij de Woonmensen in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde relatief laag. In 2016 was het landelijk gemiddelde 1,4%, terwijl dit in 2016 bij de Woonmensen slechts 0,7% was.

Huurachterstanden

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
De Woonmensen	0,6%	0,7%	0,7%	1,08%	1,4%

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

De CiP is gebaseerd op de werkelijke huurachterstand per jaareinde zoals in percentages is aangegeven in de dVi voor woningen, BOG/ MOG etc. In de dVi zit geen uniformiteit in de berekening van de huurachterstandspercentages.

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

Personen met een beperking en/of ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

	2014	2015	2016	2017
Vrouwenopvang Moviera	2	5		
Opstapwoningen (Iriszorg)	4	5	7	24
Wonen met kansen	-	1		
Omklapwoningen	6	9		
Zorgwoningen			19	35
Project Kleiner wonen				8
Overige bijzondere bemiddeling	7	25	9	11

Bron: Jaarverslagen

Complexen voor wonen met zorg

In 2017 opende de Woonmensen het nieuwe gezondheidscentrum in het complex De Groene Hoven. Op de plek waar ooit verzorgingshuis Hubertus stond, staat nu een eerstelijnscentrum met huisartsen, apotheek, fysiotherapie, podotherapie, diëtheek, ergotherapie en thuiszorg. Samen met het wijkcentrum is De Groene Hoven dé ontmoetingsplek in de wijk Kerschoten.

De Woonmensen verhuurt een woningen en complexen aan instellingen, ten behoeve van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Hierbij is de overeenkomst afgesloten met de instelling en niet met de bewoner. Het betreft de volgende instellingen (Jaarverslag 2017):

- De Passerel: huisvesting van verstandelijk gehandicapten (85 overeenkomsten, inclusief de complexen aan de Mantelmeeuw en Ordenplein met meerdere eenheden)
- Philadelphia Zorg: huisvesting van verstandelijk gehandicapten (77 overeenkomsten)
- Leger des Heils: huisvesting van alcoholverslaafden (2 overeenkomsten)
- Iriszorg: huisvesting van mensen die woonbegeleiding nodig hebben
- Moviera: blijf-van-mijn-lijf-huis (2 overeenkomsten aan de Halstraat met meerdere eenheden)
- RIWIS: woonbegeleiding voor mensen met een psychiatrische beperking (5 overeenkomsten, inclusief het complex Mariendaal met meerdere eenheden)
- Stichting Pluryn: mensen met complexe zorgvragen (9 overeenkomsten)
- De Zorgmensen: ouderenzorg (22 overeenkomsten, waarvan in 7 in De Symfonie)
- J.P. van den Bent Stichting: dienstverlening aan mensen met een verstandelijke handicap (9 overeenkomsten)
- Stichting Naaste, tijdelijke opvang van ex-delinquenten (2 overeenkomsten)

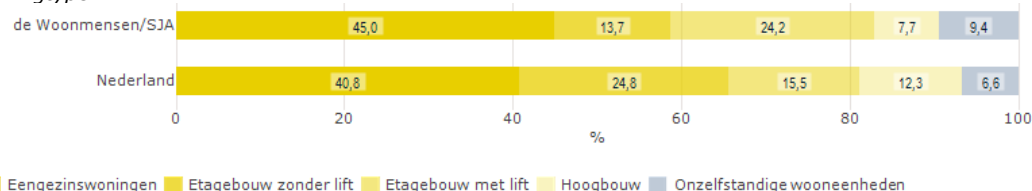
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

7,0

Woningkwaliteit

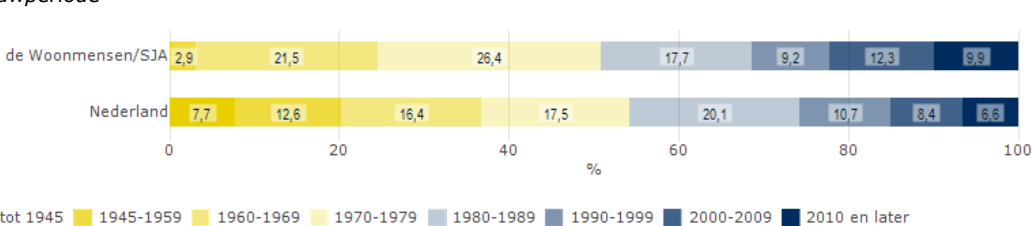
Van het woningbezit van de Woonmensen is 45% een eengezinswoning. Dit is relatief veel ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 41% (2016). De corporatie heeft een relatief jonge voorraad, waarvan drievierde gebouwd is na 1970.

Woningtype



Bron: CiP, verslagjaar 2016

Bouwperiode



Bron: CiP, verslagjaar 2016

De tevredenheid van huurders van de Woonmensen over de kwaliteit van de woning is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De corporatie heeft relatief lage instandhoudingskosten per verhuureenheid. En de technische kwaliteit (energie-index) is relatief goed.

Instandhoudingskosten	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2017
Instandhoudingskosten /Vhe	€ 1.122	€ 1.623	€ 1.574	€1.514	€ 2.244

Woningkwaliteit	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2018
Technische kwaliteit (energie-index)	-	-	1,49	1,59	1,66
Ervaren Kwaliteit huurders				6,8	6,99

Bron: Aedes Benchmark Centre

De Woonmensen heeft een huurprijsniveau van gemiddeld 71,7% van maximaal redelijk, hetgeen hetzelfde is als het landelijke gemiddelde. (Bron: CiP)

Kwaliteit dienstverlening

Uit de Aedes Benchmark blijkt dat het oordeel van huurders van de Woonmensen vergelijkbaar is met het landelijke gemiddelde. Het valt positief op dat de afgelopen jaren de huurders tevredener zijn geworden over de wijze waarop de corporatie omgaat met reparatieverzoeken. Op dit onderdeel zat de Woonmensen in 2017 in de hoogste categorie A.

Deelscores huurdersoordeel 2015-2017

Huurdersoordeel	2014	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2018
Nieuwe huurders	B	7,6 (A)	7,8 (C)	7,5 (B)	7,8 (B)	7,5 (B)
Huurders met reparatieverzoek	B	7,6 (B)	7,4 (A)	7,7 (B)	8,4 (A)	7,5 (B)
Vertrokken huurders	A	7,7 (B)	7,3 (A)	7,6 (B)	7,1 (C)	7,4 (B)

Bron: Aedes Benchmark Centre

Energie en duurzaamheid

Beleid

De Woonmensen heeft tot doel om in 2025 al haar woningen minimaal energielabel B te hebben. Daarnaast wil de corporatie in 2025 minimaal 20% van de sociale huurwoningen energieneutraal zijn. Nieuwbouwwoningen worden energieneutraal. Hiermee wil de corporatie haar huurders betaalbare woonlasten geven én zorgen voor een toekomstbestendige woningvoorraad. (Bron: Jaarverslag 2017)

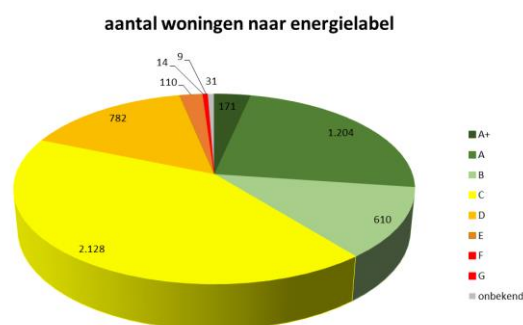
Investeringen in duurzaamheid

De corporatie heeft in de periode 2014-2017 weinig geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Er zijn geen energiebesparende maatregelen genomen die hebben geleid tot 2 of meer labelstappen. Wel zijn er kleinere energetische maatregelen toegepast in de woningen (voor bedragen zie paragraaf 4, onderdeel verbetering bestaand woningbezit).

Bron: dVi-rapportages

Energielabels

energielabel	aantal woningen 31-12-2017
A+	171
A	1.204
B	610
C	2.128
D	782
E	110
F	14
G	9
onbekend	31
totaal	5.059



De huurprijs heeft grote invloed op de betaalbaarheid, maar energie is ook een belangrijke factor. Bijna 40% van de woningen heeft een B-label of beter (energie-index 1,4 of beter). Bron: Portefeuillestrategie 2019-2029

4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0																				
<p><i>(Des-)investeringen de Woonmensen in aantallen woningen</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">2014</th> <th style="text-align: center;">2015</th> <th style="text-align: center;">2016</th> <th style="text-align: center;">2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td style="text-align: center;">55</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Sloop</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Verkoop</td> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">44</td> <td style="text-align: center;">31</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CiP, Jaarverslag 2017</p>			2014	2015	2016	2017	Nieuwbouw	55	0	0	0	Sloop	0	0	0	0	Verkoop	60	44	31	30
	2014	2015	2016	2017																	
Nieuwbouw	55	0	0	0																	
Sloop	0	0	0	0																	
Verkoop	60	44	31	30																	
<p>Nieuwbouw De Woonmensen heeft vanaf 2015 geen nieuwbouwprojecten meer opgeleverd. De laatste projecten werden in 2014 opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kanaalzone: Dit project is een samenwerkingsverband met collega corporatie Ons Huis, de gemeente Apeldoorn en de provincie Gelderland. De Woonmensen heeft aan de Aalscholverweg twee bouwblokken opgeleverd met in totaal 20 woonplekken voor cliënten van de Passerel. De gebouwen vallen op door de bijzondere architectuur en vormgeving. Het Kristal: In het plan het Kristal zijn veel vierkante meters gerealiseerd voor commerciële en niet commerciële functies. De eerstelijnszorgunits zijn in 2014 succesvol opgeleverd aan de huurders. Dat geldt ook voor supermarkt Coöp. Voor veel bewoners van de wijk een voorziening waar lang op gewacht is. De Woonmensen heeft het nieuwbouwplan gerealiseerd en participeert samen met de gemeente Apeldoorn en de ondernemers in de VvE. Orden: Ter afronding van dit project zijn in 2014 21 zorgeenheden aan de Jan Steenstraat opgeleverd en verhuurd aan zorginstelling de Passerel. Aan de Paulus Potterlaan zijn 14 eengezinswoningen opgeleverd en verhuurd. 																					
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode ten opzichte van het landelijke gemiddelde relatief weinig geld uitgegeven per verhuureenheid aan renovatie of woningverbetering. De Woonmensen heeft zich in deze periode vooral gericht op het beheer van de bestaande woningvoorraad.</p> <p><i>Verbetering bestaand woningbezit (per vhe)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">2014</th> <th style="text-align: center;">2015</th> <th style="text-align: center;">2016</th> <th style="text-align: center;">2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">€ 239</td> <td style="text-align: center;">€ 123</td> <td style="text-align: center;">€ 221</td> <td style="text-align: center;">€ 53</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: dVi rapportages</p>			2014	2015	2016	2017		€ 239	€ 123	€ 221	€ 53										
	2014	2015	2016	2017																	
	€ 239	€ 123	€ 221	€ 53																	
<p>Maatschappelijk vastgoed De Woonmensen heeft in de periode 2014-2017 twee eenheden maatschappelijk vastgoed nieuw opgeleverd. Dit betrof twee algemene ruimten die gezamenlijk zijn ontwikkeld met de zorgwoningen aan de Aalscholverweg in de Kanaalzone en de Jan Steenstraat in Orden. In de periode 2014-2017 zijn verder geen eenheden verkocht, gesloopt of nieuwgebouwd. Ook zijn er geen verbeteringen aan het bestaande maatschappelijk vastgoed uitgevoerd.</p>																					
<p>Verkoop In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 165 woningen verkocht.</p>																					
<p>Grondposities Met woningcorporatie Ons Huis, de gemeente Apeldoorn en de provincie Gelderland heeft met de Woonmensen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor de (her)ontwikkeling van het pilotgebied in de Kanaalzone te Apeldoorn. Vanuit deze afspraken is een afnameverplichting bij de gemeente van grondposities Koldewijn en Lepelaarweg van in totaal € 2.673.154. De afname van deze grondposities staat gepland voor 2018 en 2021. De corporatie draagt bij aan het tekort op de Grondexploitatie. Ultimo 2017 zijn alle bekende risico's in kaart gebracht en verrekend in de Grondexploitatie met de deelnemende partijen. Uiteraard bestaat het risico op onvoorziene tegenvallers waarbij we naar verhouding zullen moeten bijdragen. De omvang hiervan is niet vast te stellen.</p>																					

5. Kwaliteit van wijken en buurten

8,0

Leefbaarheid

Investerings in leefbaarheid per VHE

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
investering	€ 51	€ 33	€ 108	€ 97	€ 94

Bron: CiP, (ongewogen)

Leefbaarheid volgens de Woningwet

Naar aanleiding van de herziening van de Woningwet heeft de Woonmensen haar taken op het gebied van leefbaarheid onder de loep genomen. Ze besloot om in 2018 door te gaan met het uitlenen van materialen via het materiaaldepot. Ook de inzet van medewerkers van Werkbedrijf Lucrato als buurtbeheerders continueren we in 2018. Daarnaast blijft ze talentplekken bieden voor participanten. Wel heeft ze besloten om een aantal werkzaamheden op het gebied van welzijn en facilitaire zaken in en om complex het Kristal in Zuidbroek uit te besteden aan zorgorganisatie de Passerel.

Wijk- en buurtbeheer

Partners in zorg en welzijn: 60 ontmoetingsplekken

Verspreid over Apeldoorn zijn er zo'n 60 ontmoetingsplekken. Elke ontmoetingsplek organiseert eigen activiteiten voor buurtbewoners en voor mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Bij vier ontmoetingsplekken werkt de corporatie samen met diverse zorg- en welzijnspartners zoals: de Passerel, Siza, GGNet, Philadelphia, Riwis, 's Heer-Loo, IrisZorg, Stimenz, SU International, De Zorgmensen en Zorggroep Apeldoorn.

Partners in hulpverlening

De Woonmensen heeft aandacht voor iedereen die hulp nodig heeft. De corporatie werkt samen met onder andere Stadsbank, het Leger des Heils, de Voedselbank, Buurtbemiddeling, Werkbedrijf Lucrato, Kids College Apeldoorn en sociale wijkteams.

Participatiebanen

In 2017 heeft de corporatie, net als voorgaande jaren, zo'n 80 participanten mee laten werken in de buurten. Ze doen werkzaamheden op het gebied van schoon, heel en veilig. Participanten zijn inwoners van Apeldoorn die een WWB-uitkering (Wet Werk Bijstand) ontvangen en de kans krijgen werkervaring op te doen.

Bewonerscommissies

De bewonerscommissies vertegenwoordigen de bewoners van een complex en zijn namens alle bewoners de gesprekspartner van de corporatie bij bijvoorbeeld grootonderhoud. Het succes van een bewonerscommissie valt of staat vaak bij één of meerdere enthousiaste buurtbewoners. Door de vergrijzing, digitalisering en de individualisering merkt de corporatie dat het steeds moeilijker wordt om in de wijken een sterke bewonerscommissie te hebben. Het doel is om minimaal 26 actieve bewonerscommissies te hebben. Op 1 januari 2017 waren er 24.

Overzicht bewonerscommissies

1. De Wilde Roos
2. Eikepage
3. Erica
4. Georg Hegel
5. Het Kristal
6. Ietje Kooistra
7. Kerschoten
8. Koninginnelaan
9. La Ronde
10. De Maten Centrum
11. Nieuw Zuidzicht
12. Morini
13. Museumstede
14. De Maten Velden
15. Staatslieden
16. Vossestede
17. Zeelandia
18. Zonnedaauw
19. Zevenhuizen
20. Bouwe Landlaan
21. Gentiaan
22. Fauststraat
23. De Groene Hoven
24. Warenargaarde



Blauwe vlakken geven (globaal) ons woningbezit aan. De oranje stippen zijn de bewonerscommissies die corresponderen met de lijst links van de kaart.

Nieuwe participatievorm: Zelfbeheer

De corporatie regelt voor veel huurders de schoonmaak van algemene ruimten, het schilderwerk of tuinonderhoud. Huurders betalen dit via de servicekosten. Maar het kan ook anders. Met zelfbeheer kunnen huurders zelf aan de slag in de algemene ruimten of de gezamenlijke tuin. Op een manier die past bij de huurder zelf. Ze hebben dan meer invloed op wat er gebeurt en besparen soms kosten. De corporatie richt zich hierbij in de eerste plaats op de werkzaamheden waar nu servicekosten voor worden berekend zoals beheer en schoonmaak van algemene ruimten, tuinonderhoud en huismeesterstaken.

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

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

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

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

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

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

Bijlage 9 Position paper

Position paper

Versie: november 2018

Wie zijn we?

De Woonmensen is een woningcorporatie die actief is in de stad Apeldoorn. We bieden huisvesting aan ruim 5.000 huishoudens. Nog niet zo lang geleden waren we een woonzorgorganisatie. Dat zie je terug aan het grote aantal woningen/woonvormen die onderdak bieden aan mensen met een zorgvraag.

Maatschappelijke verankering vinden we essentieel. In **huurdersbelangenvereniging WijZijn** hebben we een positief kritische partner die ons continu een spiegel voorhoudt. En zo hoort het ook. Samen met WijZijn stimuleren we het overleg met onze huurders. Een groot aantal bewonerscommissies is daar getuige van.

“De samenwerking met de Woonmensen loopt goed. Wat natuurlijk niet wil zeggen dat we het altijd met elkaar eens zijn. Omdat een huurder als individu veel dingen niet geregeld krijgt, moet je een stevige gesprekspartner zijn. Als collectief kun je zaken voor elkaar krijgen.”

Eddy Anneveldt, voorzitter WijZijn

De maatschappelijke verankering komt ook tot uiting in de **corporatieraad**. Hierin zitten inwoners van Apeldoorn die hier werken en weten wat er leeft: huisarts, schoolhoofd, student, kunstenaar, docent, wijkagent. Zij agenderen maatschappelijke vraagstukken en gaan met ons in gesprek over de bijdrage die we kunnen leveren.

Kenmerkend voor de Woonmensen zijn de **+Punten in de wijk**. Plekken waar bewoners elkaar ontmoeten, genieten van een maaltijd en zorg kunnen ontvangen. We werken daar intensief samen met de gemeente Apeldoorn en tal van zorginstellingen. Dit alles ondersteund door een groot aantal vrijwilligers.

We vinden het belangrijk om mensen met **achterstand tot de arbeidsmarkt** een kans te geven. Zo hebben we een buurtbeerteam met collega's die in dienst zijn bij Lucrato (voormalige sociale werkplaats). Daarnaast begeleiden we in samenwerking met de gemeente Apeldoorn inwoners die werkervaring moeten opdoen om weer een kans te maken op de arbeidsmarkt.

“We hebben een buurtbeerteam die onze medewerkers ondersteunen in de wijk. Onze huurders zijn erg blij met deze mannen. Ze verwijderen onkruid tussen de tegels, prikken zwerfafval uit het groen en blazen blad van de stoep. En moet er een lamp worden vervangen in de hal van een complex, ook dan staat het buurtbeerteam voor bewoners klaar.”

Anno van der Weide, buurtontwikkelaar

Waar staan we voor?

Onze missie geeft aan waar we voor staan. Wat bieden we, op wie richten we ons en wat kenmerkt ons?

De missie van de Woonmensen luidt:

Wij richten ons op mensen uit de regio Apeldoorn met beperkte kansen op de woningmarkt. We kennen deze mensen en daarmee ook hun woonbehoeften. Dit is ons vertrekpunt om hen goed, passend en betaalbaar te laten wonen in een prettige buurt. Een buurt die bewoners zelf maken waarbij we op zoek gaan naar hun initiatieven. Zij zijn medeverantwoordelijk voor hun woning en woonomgeving en hebben invloed op keuzes die we maken. Onze corporatie is voor en van bewoners.

De cultuurwaarden vormen onze basisprincipes. Ze zijn het kompas die onze acties en beslissingen leiden. De cultuur van de Woonmensen kenmerkt zich door openheid, samenwerking en resultaatgerichtheid. In onze kleine, dynamische organisatie zijn de lijnen kort en kunnen we snel handelen. Medewerkers zijn teamspelers die elkaar inspireren. Zo werken we met elkaar, maar vooral ook met onze klanten.

De volgende waarden geven invulling aan deze cultuur:

- Wij maken concrete afspraken en komen die na.
- Wij nemen en waarderen initiatief.
- Wij ondernemen verantwoord en transparant.
- Wij spreken elkaar persoonlijk aan.

Wat willen we bereiken?

In ons koersplan 2016-2020 hebben we drie speerpunten gekozen: betaalbaarheid, invloed voor bewoners en meer financiële ruimte.

Betaalbaarheid

Onze ambitie is dat meer huurders hun woning kunnen betalen. De missie zegt al waarom we betaalbaarheid belangrijk vinden. We richten ons op mensen uit de regio Apeldoorn met beperkte kansen op de woningmarkt. Dat kunnen we niet doen zonder betaalbaarheid als speerpunt te kiezen. Bovendien is betaalbaarheid de afgelopen jaren belangrijker geworden dan ooit. Sinds de overheid woningcorporaties een verhuurdersheffing oplegde, zijn de huren flink gestegen. Aan de andere kant kunnen mensen hun woning steeds moeilijker betalen door stijgende lasten.

Met passend toewijzen, ingevoerd in 2016, is al een stap gezet in de richting van betere betaalbaarheid. Corporaties moeten ervoor zorgen dat de hoogte van de huur aansluit bij de hoogte van het inkomen en de gezinsgrootte. Daarnaast werken wij ook op andere manieren aan betaalbaarheid. Zo kiezen we voor een inflatievolgend huurverhogingsbeleid waardoor de huren niet te hard stijgen. Daarnaast investeren we in duurzaamheid om de woonlasten van huurders te verlagen.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen is een basisvoorwaarde. Alle woningcorporaties in Apeldoorn hebben met de gemeente afspraken gemaakt over beschikbaarheid

van voldoende sociale huurwoningen in de stad. In 2019 kunnen we nauwelijks nieuwe woningen aan de stad toevoegen. Onze nieuwbouwplannen richten zich vooral op de periode na 2019.

Invloed voor bewoners

Onze tweede ambitie is dat huurders meer invloed op ons werk hebben. Weten wat onze bewoners belangrijk vinden, daar begint het mee. Maar ook onze ogen en oren open hebben voor wat zij zelf kunnen bijdragen aan het beheer van woningen en de leefbaarheid van de buurt. Bewonersinitiatief moedigen we daarom ook zeer aan. Onze +Punten, kluspunten en het materialendepot zijn daar mooie voorbeelden van. De werkwijze van onze buurt- en sociaal beheerders is gericht op het ondersteunen van initiatieven van bewoners.

Door meer invloed te geven aan huurders kunnen we op een meer prettige wijze met ze samenwerken. We weten wat hun wensen zijn en kunnen ons beleid hierop afstemmen.

Invloed volgens de Woningwet

Invloed geven is meer dan in het verleden verankerd in de nieuwe Woningwet. Het past bij de huidige visie op wonen en de rol van woningcorporaties hierin. We begonnen in 2014 al met het geven van meer verantwoordelijkheden aan bewoners. Een voorbeeld hiervan is een opgerichte huurderswerkgroep die een nieuwe manier van huurdersvertegenwoordiging aan het ontwikkelen is.

Financiële ruimte

Onze derde ambitie is om meer financiële ruimte te creëren om onze missie waar te maken. Eén ding staat als een paal boven water. De bedrijfslasten kunnen en moeten omlaag. Iedere euro die we niet uitgeven, kunnen we besteden aan betaalbaar wonen nu en in de toekomst. Daarom houden we alles tegen het licht: wat kunnen we zelf en samen met anderen ondernemen om de kosten te drukken?

Samenwerking of versnelde verkoop

Om beter te kunnen investeren in nieuwbouw en duurzaamheid onderzoeken we de samenwerkingsmogelijkheden met andere corporaties. Mocht zo'n samenwerking niet binnen bereik zijn, dan is het een overweging om een deel van de woningvoorraad complexgewijs aan derden te verkopen. Hierbij gaat het vooral om duurdere, grotere woningen.

Wensen vanuit onze portefeuillestrategie

- Op termijn een lichte groei van het aantal zelfstandige huurwoningen.
- Afstoten van woningen die qua huurprijs minder goed passen bij mensen met een smalle beurs.
- Afstoten van bedrijfsmatig onroerend goed.
- Bouwen van kleinere en zuinige woningen, met lage woonlasten.
- De bestaande voorraad verduurzamen zodat alle woningen tenminste een energielabel B hebben.
- Verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van wooncomplexen.

Opbrengsten uit verkoop moeten ons helpen om deze wensen te realiseren.

We versterken ook de interne organisatie

Onze sector is de laatste jaren sterk in beweging. Maatschappelijke en wettelijke veranderingen dwingen corporaties te veranderen. De Woonmensen dus ook. We willen de organisatie sterker maken door heldere keuzes te maken. Alleen dan kunnen we ook in de toekomst blijven werken aan goed en betaalbaar wonen voor iedereen. De ambities uit ons koersplan zijn helder en blijven overeind. De weg ernaartoe vraagt echter om verdere professionalisering. We vinden het belangrijk

dat de medewerkers zich ontwikkelen, zodat ze een waardevolle bijdrage blijven leveren aan de veranderende eisen van de organisatie en de omgeving.

Waar staan we nu?

We zijn erin geslaagd om in de afgelopen zeven jaar vanuit een moeilijke positie te komen tot waar we nu staan. We hebben veel bereikt:

- De financiële positie is verbeterd, de bedrijfslasten zijn verlaagd en de bedrijfsvoering is geoptimaliseerd.
- Het huurbeleid houdt meer rekening met de smalle beurs van veel van onze huurders.
- Tal van grondposities zijn overgedragen aan marktpartijen en veel bedrijfsmatig onroerend goed is verkocht.
- De ontvlechting wonen-zorg is met respect voor de wederzijdse belangen volledig afgerond.
- Voorschriften uit de nieuwe Woningwet zijn geïmplementeerd, waaronder de governancebepalingen.
- Er is een actieve huurdersorganisatie en achterban.
- De Raad van Commissarissen is uitgebreid met het oog op versteviging van het interne toezicht.
- De voorbereiding, vastlegging en uitvoering van besluitvorming is sterk verbeterd.
- Na een lange periode van beheren kunnen we weer investeren in energieneutrale nieuwbouw en verduurzaming van het woningbezit.

Zijn we tevreden?

Met de genoemde resultaten kunnen we niet anders dan tevreden zijn. Achterover leunen doen we echter nooit, omdat er nog veel verbeterpunten zijn:

- Van optimistisch naar realistisch plannen van werkzaamheden.
- Van afstemmen met bewoners naar verplaatsen in bewoners.
- Van afspraak maken naar afspraak nakomen.
- Verdere verlaging van de bedrijfslasten met behoud van kwaliteit van dienstverlening.
- Vergroten van efficiency en effectiviteit van bedrijfsprocessen met oog voor huurders en woningzoekenden.
- Verdere implementatie van risicomangement (op strategisch, tactisch én operationeel niveau).
- Meer controle op bedrijfsprocessen en betere vastlegging van gegevens.
- Introduceren van één aanspreekpunt voor zorginstellingen die bij ons huren en vereenvoudigen van de beheerformule in samenspraak met die zorginstellingen.

Met veel vertrouwen kijk ik naar wat we Apeldoorn in de nabije toekomst nog kunnen bieden.

Vincent van Oordt,
directeur-bestuurder

Apeldoorn, november 2018