



# Visitatierapport

Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw  
2015-2019



Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

**10 augustus 2020**  
**Visitatiecommissie**  
Jan Haagsma, voorzitter  
Benno Gruijters, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de wettelijke verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Voor corporaties kleiner dan 1000 vhe geldt een aangepaste (eenvoudiger) methodiek.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw (hierna Plicht Getrouw) over de periode 2015-2019. Plicht Getrouw heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de Aw heeft gegeven om de visitatie maximaal 6 maanden uit te stellen. Hierdoor was het mogelijk om ook 2019 in de visitatie te betrekken. De visitatieperiode bedraagt daarmee 5 jaar in plaats van de gebruikelijke 4.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	6
1.3    Integrale scorekaart	9
1.4    Samenvatting	10
1.5    SWOT	11
<b>2      <b>Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw Bennekom</b></b>	<b>12</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>15</b>
3.1    Beoordelingskader	15
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	15
3.3    Relevante ontwikkelingen	16
3.4    Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	18
3.6    Beoordeling van de ambities	21
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>24</b>
4.1    Beoordelingskader	24
4.2    Werkwijze	24
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4    Belanghebbenden over Plicht Getrouw	26
4.5    De reputatie van Plicht Getrouw	30
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	31
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>32</b>
5.1    Beoordelingskader	32
5.2    Relevante ontwikkelingen	32
5.3    Basisinformatie	32
5.4    Vermogensinzet	33
5.5    Bewonder- en verwonderpunten	33
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>34</b>
6.1    Beoordelingskader	34
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	34
6.3    Relevante ontwikkelingen	34
6.4    Strategievorming en sturing op prestaties	35
6.5    Maatschappelijk rol raad van commissarissen	36
6.6    Externe legitimering en verantwoording	37

6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	38
6.8	Totale beoordeling Governance	38
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>39</b>
	Positionpaper	40
	Factsheet maatschappelijke prestaties	44
	Overzicht geraadpleegde personen	47
	Korte cv's visitatoren	48
	Onafhankelijkheidsverklaringen	49
	Meetschaal	50
	Werkwijze visitatiecommissie	51
	Bronnenoverzicht	52
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	53
	Reputatie-Quotient	54
	Uitgebreid overzicht prestaties	55

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In het vorige visitatierapport d.d. 15 december 2015 zijn de volgende verbeterpunten benoemd:

- De samenstelling van de raad van toezicht en het bestuur en het gebrek aan diversiteit.
- De kwaliteit van het (concept) nieuwe bedrijfsplan.
- De kwaliteit en continuïteit van de (formele) huurdersvertegenwoordiging.
- Belanghebbenden geven aan graag betrokken te willen worden bij het beleid. De relatie met de belanghebbenden kenmerkt zich vooral door informeren en weinig door participeren.

De visitatiecommissie constateert dat Plicht Getrouw de aanbevelingen van de vorige visitatie ter harte heeft genomen en daarop heeft geacteerd. In de visitatieperiode is door het bestuur van Plicht Getrouw actie ondernomen op deze verbeterpunten. De samenstelling van de raad van commissarissen is gewijzigd, waardoor de diversiteit thans op orde is. Er is een ondernemingsplan 2017-2021 opgesteld, dat richting geeft aan de activiteiten. Bestuur en raad van commissarissen investeren in de huurdersvertegenwoordiging, maar het blijft lastig om vrijwilligers te vinden die in het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging plaats willen nemen. Wel zijn er in de prestatieafspraken afspraken gemaakt om te investeren in (vernieuwde) bewonersparticipatie. In de gesprekken wordt daar positief over gesproken. Tenslotte is Plicht Getrouw in de visitatieperiode actiever geweest in het contact met de belanghebbenden. Dit wordt door hen zeer gewaardeerd.

## 1.2 Recensie

Plicht Getrouw is een relatief kleine corporatie, actief in het dorp Bennekom in de gemeente Ede. Op 21 november 1919 is de Woningbouwvereniging Plicht Getrouw opgericht door de Christelijke Werkliedenbond "Werkend help ik" in Bennekom om woningen te bouwen voor mensen met een laag inkomen, zodat ook deze bevolkingsgroep in goede, hygiënische woningen kon wonen. Plicht Getrouw heeft dan ook in november 2019 haar 100-jarig bestaan gevierd. De woningmarkt van Plicht Getrouw is beperkt tot het dorp Bennekom. Bennekom maakt deel uit van de gemeente Ede. Naast Plicht Getrouw heeft Woonstede het meeste bezit in de gemeente Ede en zijn ook Woonzorg Nederland, Habion, Mooiland, De Woonplaats, Vestia en De Woningstichting actief in de gemeente Ede. 647 van de 811 woningen van Plicht Getrouw betreffen woningen die geschikt zijn voor bewoners die een vorm van zorg of een aangepaste woning nodig hebben.

Plicht Getrouw legt in haar beleid nadruk op betaalbaarheid, passend bij de financiële mogelijkheden van haar huurders. Tegelijkertijd investeert Plicht Getrouw in verduurzaming (score in de Aedes benchmark voor duurzaamheid is een "A"). In de visitatieperiode heeft Plicht Getrouw gewerkt aan de voorbereiding van een project voor de bouw van een aantal nieuwe woningen. Dit project mocht uiteindelijk niet door Plicht Getrouw worden uitgevoerd, omdat de norm voor "Loan to Value" werd overschreden. Bestuur en raad van commissarissen van Plicht Getrouw zijn daar nog teleurgesteld over, omdat deze waarde in het daaropvolgende jaar ruim onder de gestelde norm bleef vanwege een aangepaste berekening.

De positionpaper geeft hierbij een goed beeld van waar Plicht Getrouw voor staat, hoe de organisatie is ingericht en hoe de relatie met de belanghebbenden is.

### **Plicht Getrouw klaar voor de toekomst?**

Plicht Getrouw heeft geen eigen werkapparaat, maar heeft voor de dagelijkse werkzaamheden een samenwerkingsovereenkomst met Woonstede. De "eigen" organisatie van Plicht Getrouw bestaat uit 5 bestuurders en 3 toezichthouders, die allen zonder arbeidscontract hun taken uitoefenen.

In de gesprekken gaven bestuurders en toezichthouders van Plicht Getrouw aan dat men twijfelt of deze wijze van werken nog wel "toekomstproof" is. Men twijfelt of het mogelijk is nieuwe bestuurders te vinden zodra de

huidige bestuursleden hun periode uitgediend hebben. Bestuur en raad van commissarissen hebben afgesproken onderzoek te doen naar meerdere alternatieven voor de toekomst.

De alternatieven die in ogenschouw worden genomen zijn:

- Doorgaan op de huidige manier
- Directeur aanstellen
- Samengaan met andere kleine corporatie
- Fusie met Woonstede of een andere corporatie
- Aanstellen bestuurder met een klein werkapparaat

De commissie heeft waardering voor de proactieve houding van bestuur en raad van commissarissen. Het is een goede zaak om voor er een crisis ontstaat door het vertrek van één of meerdere bestuursleden, na te denken over de toekomst en mogelijke oplossingen.

In de gesprekken heeft de commissie de indruk gekregen dat Woonstede de stap van fusie met Plicht Getrouw een volstrekt logische stap zou vinden, die in haar ogen al veel eerder gezet had moeten worden, omdat Woonstede alle feitelijke werkzaamheden al lange tijd uitvoert. Bij een eventuele fusie zal dan ook goed moeten worden nagedacht over de manier waarop Plicht Getrouw de belangen van haar huurders borgt.

### **Huurdersvertegenwoordiging kwetsbaar**

De huurdersvertegenwoordiging is kwetsbaar. Het lijkt niet mogelijk om meer huurders bereid te vinden zitting te nemen in het bestuur. Ondanks alle inspanningen die er op dat gebied worden geleverd. Het werk komt daardoor neer op een beperkt aantal (overigens sterk gemotiveerde) mensen. De huurdersvertegenwoordiging geeft ook aan dat zij het moeilijk vindt om op een gedegen wijze te participeren in het overleg over de prestatieafspraken. De grote hoeveelheden documenten en het verloop van het proces vraagt zeer veel van de beide huurdersvertegenwoordigers. Ook geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat zij zich niet serieus genomen voelt, hoewel de commissie constateert dat zowel bestuur als raad van commissarissen veel tijd en energie steken in het overleg met de huurdersvertegenwoordiging en ook tijdig en ruim informatie verstrekt. Met de nieuwe Woningwet is de positie van de huurdersvertegenwoordiging een belangrijke. In de ogen van de visitatiecommissie is er een reëel risico op uitval en vindt de commissie dat er een sterke noodzaak is om in gezamenlijk overleg tot verbetering te komen.

### **Plicht Getrouw is plichtgetrouw**

Plicht Getrouw realiseert de afspraken die zij gemaakt heeft over te leveren prestaties. In de visitatieperiode zijn alleen die prestaties niet gerealiseerd waar Plicht Getrouw zou meewerken aan initiatieven van andere partners en deze initiatieven uiteindelijk niet tot uitvoering zijn gekomen. Plicht Getrouw staat voor het belang van haar huurders. De partners onderschrijven dit beeld van Plicht Getrouw. Ook bij het maken van prestatieafspraken stelt Plicht Getrouw de belangen van haar huidige huurders voorop en is daarbij terughoudend om ten koste van deze belangen andere doelen na te streven.

Een duidelijk en helder profiel van deze corporatie.

### **Belanghebbenden over Plicht Getrouw**

De belanghebbenden tonen zich tevreden over Plicht Getrouw. Plicht Getrouw heeft een eigen positie in het geheel van prestatieafspraken. Plicht Getrouw is, aldus de belanghebbenden, meer volgend in het overleg rond de prestatieafspraken, dan een trekker. Gegeven de beleidskracht van de beide andere partijen (gemeente Ede en Woonstede) is dit in ogen van de commissie ook een volstrekt logische positie.

Alle betrokkenen die de visitatiecommissie heeft gesproken tonen zich zeer tevreden met de prestaties van Plicht Getrouw. Over relatie en communicatie en de mate van invloed op het beleid zijn de belanghebbenden nog steeds duidelijk tevreden. Met name de huurdersvertegenwoordiging toont zich minder tevreden. Dit lijkt nauw samen te hangen met de hierboven beschreven kwetsbare relatie tussen huurdersvertegenwoordiging en Plicht Getrouw. De commissie constateert overigens dat Plicht Getrouw de afgesproken prestaties keurig netjes levert, tenzij er duidelijke oorzaken zijn die dat verhinderen.

In de gesprekken kwam naar voren dat het overleg over en de voorbereiding van de prestatieafspraken vooral in de formele vergaderingen plaatsvindt. De suggestie werd gedaan om daarnaast ook informele momenten

van contact en uitwisseling van denkbeelden en ideeën te organiseren. De commissie is van mening dat een dergelijk meer intensieve vorm van contact en minder gebonden aan formele agenda's, een belangrijke stap voor alle partijen zou zijn om tot betere samenwerking en gezamenlijke ontwikkeling te komen.

### **Plicht Getrouw zet haar middelen optimaal in**

De visitatiecommissie is van mening dat Plicht Getrouw een financieel gezonde corporatie is. Plicht Getrouw houdt haar bedrijfslasten beperkt en voert een zeer terughoudend beleid ten aanzien van verhoging van de huur. Dit is expliciet door Plicht Getrouw geformuleerd beleid dat heel goed past bij de huurders van Plicht Getrouw. Het beperkt houden van de bedrijfslasten past in dit streven omdat het middelen beschikbaar houdt voor beperking van de woonlasten en uitbreiding van de voorraad. Plicht Getrouw houdt daarbij het evenwicht tussen wensen en (financiële) mogelijkheden goed in de gaten.

Bij Plicht Getrouw was de teleurstelling groot toen bleek dat een nieuwbouwproject niet kon worden uitgevoerd vanwege het ontbreken van borging door het WSW omdat de Loan to Value te hoog was. Woonstede heeft vervolgens dit project uitgevoerd.

### **Governance**

Plicht Getrouw heeft in de visitatieperiode haar governance aangepast. In de vorige visitatie zijn nog kritische opmerkingen geplaatst ten aanzien van de samenstelling van de raad van commissarissen, het ontbreken van een actuele visie in het bedrijfsplan op maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving. Plicht Getrouw heeft hierin in de visitatieperiode stevige stappen gezet. De raad van commissarissen is divers van samenstelling, goed op de hoogte van (lokale) maatschappelijke ontwikkelingen en zeer betrokken. Het nieuwe beleidsplan is actueel en gaat over de goede onderwerpen voor de huurders in Bennekom. De commissie waardeert de stappen die zijn gezet.

Tevens constateert de commissie dat de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol op een degelijke manier invult.

### **Verbeterpunten**

- Ga niet over één nacht ijs bij een besluit over de toekomst van Plicht Getrouw. De eerste stap in dit proces waarbij verschillende alternatieven worden beoordeeld, is een goede stap, maar de uitwerking vraagt een zorgvuldig proces, waarbij voor- en nadelen goed worden afgewogen en oriëntatie op vergelijkbare structuren bij collega-corporaties een belangrijk aandachtspunt is. Een belangrijk punt van aandacht is het borgen van het belang dat Plicht Getrouw hecht aan haar huurders en de betaalbaarheid van de huren. Dit "kroonjuweel" van Plicht Getrouw verdient het om ook in de toekomst bewaard te blijven. Naast de praktische zaken is ook de "fit" tussen Plicht Getrouw en een eventuele fusiepartner op andere gebieden, zoals persoonlijke relaties, stijl, verwachte voordelen en oplossingen voor verschillen, een belangrijk punt van aandacht.
- Pak de door de gemeente uitgestoken hand om meer informeel met elkaar te overleggen met beide handen aan. De relatie tussen betrokken partijen en de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen, zijn in de ogen van de commissie zeer gebaat bij dit voorstel. Zorg hierbij ook voor betere contacten tussen raad van commissarissen en de wethouder, net als de raad van commissarissen goede contacten heeft met andere belangrijke partners.
- Investeer zowel als corporatie en als huurdersvertegenwoordiging in het versterken van de huurdersvertegenwoordiging. Heb daarbij ook aandacht voor het gevoel van de huurdersorganisatie dat zij niet serieus worden genomen.



### 1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	7	7	7,0	75%	<b>7,0</b>
Ambities in relatie tot de opgaven						7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	7,6	7,1	7,6	7,0	7,2	7,2	50%	<b>7,1</b>
Relatie en communicatie	7,0					7,0	25%	
Invloed op beleid	6,8					6,8	25%	
Presteren naar vermogen								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet						7	100%	<b>7,0</b>
Governance								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				7	7	33%	<b>7,0</b>
	Prestatiesturing				7			
Maatschappelijke rol RvC					7	7	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7	7	33%	
	Openbare verantwoording				7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Wonen met zorg en welzijn
5. Leefbare woonomgeving

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

## 1.4 Samenvatting

De visitatie van Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw over de periode 2015-2019 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in februari 2020.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

### Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,0

Plicht Getrouw komt de prestatieafspraken plichtsgetrouw na, voor zover het realiseren van de afspraak binnen haar vermogen ligt. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat een deel van de afspraken die zijn gemaakt, het participeren in initiatieven van anderen betreft. In een aantal gevallen zijn die initiatieven niet van de grond gekomen en kon Plicht Getrouw ook niet participeren en/of de prestaties realiseren.

De commissie heeft veel waardering voor de wijze waarop Plicht Getrouw haar huurders centraal stelt. Het huurderbestand van Plicht Getrouw betreft voornamelijk senioren met beperkte financiële mogelijkheden. Plicht Getrouw speelt daarop in door de betaalbaarheid voorop te stellen.

### Presteren volgens Belanghebbenden: 7,1

De stakeholders van Plicht Getrouw zijn tevreden met de prestaties. De relatie met Plicht Getrouw is goed. Door alle partijen wordt Plicht Getrouw als een betrokken en toegankelijke organisatie gezien. De samenwerking is erg prettig. De gemeente maakt zich enige zorgen over de toekomst, o.a. door de leeftijd van de bestuursleden. Daarnaast is de kwaliteit van de dienstverlening met name afhankelijk van wie het bestuur vormt van de organisatie.

De belanghebbenden geven aan dat er korte lijnen zijn tussen het bestuur van Plicht Getrouw en de verantwoordelijken binnen de organisaties. De bestuursleden zijn aanspreekbaar. Echter door de samenwerking met Woonstede wordt het communiceren regelmatig wat lastig gevonden. De tussenschakel zorgt voor ruis op de lijn. En vertraagt het proces van communiceren.

De belanghebbenden zijn positief over de invloed op het beleid. De gemeente vindt dat Plicht Getrouw haar rol van gesprekspartner wat nadrukkelijker kan pakken. De gemeente ervaart Woonstede als de gesprekspartner voor de sociale volkshuisvesting in Ede.

### Presteren naar Vermogen: 7,0

Plicht Getrouw is een financieel gezonde corporatie. Plicht Getrouw zorgt ervoor dat haar vermogen gericht wordt ingezet op haar volkshuisvestelijke taak. Lange tijd (bij de berekening op basis van de bedrijfswaarde) was de Loan to Value van Plicht Getrouw net te hoog en lag boven de norm van het WSW. Dit heeft er onder andere toe geleid dat geen borging kon worden verkregen voor de nieuwbouw van woningen in 2018 en ook dat de Aw hierover opmerkingen heeft gemaakt in de beoordelingsbrief. Met de nieuwe berekeningswijze (op basis van de beleidswaarde) is de Loan to Value in een klap tot ruim onder de norm gedaald.

### Governance: 7,0

Het bestuur en de raad van commissarissen hebben een gezamenlijke drijfveer en dat is dichtbij de huurder blijven. Samen zijn ze zorgzaam voor de huurders van Plicht Getrouw.

Men is zich bewust van de maatschappelijke opgave en betreft de stakeholders nadrukkelijker dan vroeger bij het beleid. Probleem blijft de kwaliteit van de huurdersorganisatie. De maatschappelijke rol van de commissarissen kan beter worden opgepakt. Een formele en informele relatie met de gemeente Ede kan daartoe bijdragen.

Participatie van de stakeholders is nadrukkelijk gebeurd, dat is een duidelijke verbetering t.o.v. de vorige visitatieperiode.

De structuur van het verkrijgen van informatie waarop gestuurd kan worden, is aanzienlijk verbeterd. Er is een transparant systeem van monitoring van doelstellingen in de jaarplannen naar KPI's in de kwartaalrapportages.

**1.5 SWOT**

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

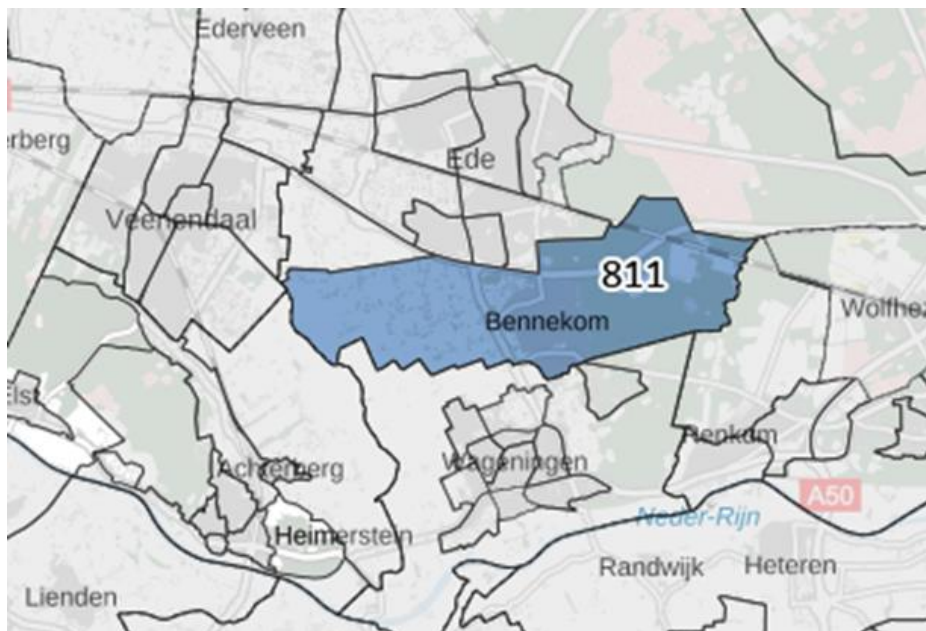
<b>Verbeterpunten</b>	<b>Sterke punten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhouden van contact tussen raad van commissarissen en de wethouder</li> <li>• De huurdersvertegenwoordiging is minder tevreden over de prestaties van Plicht Getrouw. Hoewel Plicht Getrouw de gemaakte prestatieafspraken plichtgetrouw nakomt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plicht Getrouw staat voor de belangen van haar huurders</li> <li>• Het bestuur levert sterke prestaties</li> <li>• Er is een open, positieve en productieve relatie tussen bestuur en raad van commissarissen</li> <li>• Plicht Getrouw slaagt er goed in om haar doelen te realiseren en de financiën op orde te houden</li> </ul>
<b>Kansen</b>	<b>Bedreigingen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aangeboden mogelijkheid om meer informeel contact te hebben tussen de partners van het tripartite overleg.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwetsbaarheid van de organisatie door omvang en bestuurders op gevorderde leeftijd en de onzekerheid of er opvolgers te vinden zijn van de juiste kwaliteit.</li> <li>• Kwetsbaarheid van de huurdersvertegenwoordiging</li> <li>• Relatie tussen huurdersvertegenwoordiging en Plicht Getrouw</li> </ul>

## 2 Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw Bennekom

In het begin van de 20e eeuw dreigde door stagnatie in de particuliere woningbouw ook in Bennekom een tekort aan goede woonruimte voor de arbeiders te ontstaan. Het bestuur van het Christelijk Werkliedenverbond 'Werkend help ik' presenteerde op zijn algemene ledenvergadering van 21 november 1919 een voorstel voor de oprichting van een woningbouwvereniging. De vergadering stond unaniem achter het plan en zo werd de eerste en enige Bennekomse woningcorporatie een feit. In eerste instantie wilde men de woningbouwvereniging ook 'Werkend help ik' noemen, maar een werklieden- en een bouwvereniging met dezelfde naam kon bij de oproep tot vergadering verwarring opleveren, 'vooral als de oproep als nu geschiedt bij bekkenslag'(l). Van de bestuurstafel kwam uiteindelijk de naam Plicht Getrouw. Het bestuur vond dit een zeer passende naam, want; "we hebben onze plicht getrouw vervuld door te werken in het belang van den werkman".

In de honderd jaar dat Plicht Getrouw bestaat, is de corporatie steeds zelfstandig gebleven.

Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw verhuurt 811 sociale huurwoningen in Bennekom. Waarvan 579 grondgebonden woningen, 111 gestapelde woningen zonder lift en 121 gestapelde woningen met lift. Plicht Getrouw heeft geen bezit buiten Bennekom.



Bennekom is nu een dorp in de gemeente Ede en was zelf een voormalige gemeente, in de provincie Gelderland op de Veluwe. Op 31 december 2019 telde het dorp 15.080 inwoners. Ede is met zijn 32.000 hectare één van de grootste gemeenten van Nederland. Bijna 90% van dit grondoppervlak bestaat uit groen. In Ede stad en de omringende dorpen wonen ongeveer 116.000 inwoners.

Plicht Getrouw vindt het belangrijk dat er in Bennekom goede en betaalbare woningen te huur zijn. Daarom zet men zich in om de bestaande huurwoningen goed te onderhouden en te behouden zodat ook huurders met een laag inkomen met plezier in Bennekom kunnen wonen. Door verduurzaming van de woningen, bijvoorbeeld door plaatsen van dubbelglas of zonnepanelen, zorgt Plicht Getrouw er mede voor dat de energiekosten voor de huurders verminderen.

De woningcorporaties van de gemeentes Wageningen, Ede, Rhenen en Veenendaal (WERV) hebben hun woningaanbod gebundeld in Huiswaarts.nu. Dit zijn de Woningstichting (Wageningen), Idealis (Wageningen), Patrimonium woonservice (Veenendaal), Rhenam (Rhenen/Amerongen), Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw (Bennekom), Veenendaalse Woningstichting (Veenendaal), Woningbedrijf Renswoude (Renswoude), Woonstede (Ede) en Woningstichting Barneveld (Barneveld).

Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw is een stichting en een toegelaten instelling op grond van de Woningwet. De raad van commissarissen en het bestuur zijn verantwoordelijk voor de inrichting en toepassing van de Governancecode.

Het bestuur bestaat uit vijf leden. De bestuursleden ontvangen een bestuursvergoeding voor hun werkzaamheden bij de corporatie. De bestuursleden werken volgens het Reglement Bestuur 2017 en voldoen aan de profiel/functiebeschrijving.

De raad van commissarissen bestaat uit drie leden. De raad van commissarissen houdt toezicht en adviseert het bestuur van Plicht Getrouw. De leden van de raad van commissarissen wenden hun kennis en kundigheid aan om de sociale huisvesting in Bennekom te bevorderen en zien erop toe dat de gestelde doelen gehaald worden. De leden van de Raad van Commissarissen werken volgens het Reglement RvC 2017 en voldoen aan de profiel/functiebeschrijving. De raad van commissarissen werkt met een vastgesteld Toezichtkader.

Plicht Getrouw heeft geen personeel in dienst.

Het beheer van de woningen van Plicht Getrouw is ondergebracht bij collega corporatie Woonstede in Ede. In gezamenlijk overleg (normaliter 4 x per jaar) worden ontwikkelingen en voortgang besproken. Woonstede levert Plicht Getrouw de gewenste managementinformatie.

Plicht Getrouw werkt samen met de Huurdersorganisatie Plicht Getrouw Bennekom. Hiervoor geldt een samenwerkingsovereenkomst (november 2010).

**Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

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

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Plicht Getrouw heeft prestatieafspraken met de gemeente Ede.

Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Wonen met zorg en welzijn
5. Leefbare woonomgeving

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2015 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Plicht Getrouw nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst inzake het functioneren door corporatie Plicht Getrouw binnen kaders toegevoegd.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

Plicht Getrouw vervult als lokale woningcorporatie, sinds 21 november 1919, haar primaire taak in de volkshuisvesting binnen de woonkern Bennekom en wenst dit te bestendigen op een wijze zoals ze dat al jaren doet als kleine organisatie met enkel sociale huurwoningen die haar huurders en hun wensen kent.

Het woningbezit van Plicht Getrouw omvat in de visitatieperiode bestendig 811, en eind 2019 811 woningen. Dat bezit ligt geconcentreerd binnen de woonkern Bennekom in de gemeente Ede.

De woningcorporatie is een beheercorporatie en heeft geen personeel in dienst. Een vijfkoppig bestuur is verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie, het vaststellen van de beleidsrichting en beheert in die zin ook de relatie met de beheerder. Het beheer van de woningen van Plicht Getrouw is ondergebracht bij collega corporatie Woonstede in Ede.

### 3.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten, vervolgens volgt een beschrijving van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking en tenslotte volgt een beschouwing van de visitatiecommissie.

#### Opvattingen betrokkenen over kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Zowel de gemeente als de huurdersvertegenwoordiging tonen zich in het gesprek met de visitatiecommissie tevreden over de kwaliteit van de gemaakte prestatieafspraken. Men onderkent een duidelijk verschil tussen Woonstede en Plicht Getrouw. De mogelijkheden van Plicht Getrouw zijn, voor eenieder volstrekt vanzelfsprekend, als kleine corporatie beperkter dan de mogelijkheden van Woonstede. In het proces is dat terug te zien in het feit dat Woonstede vaker het initiatief neemt dan Plicht Getrouw. Betrokkenen zijn tevreden over het proces dat wordt gevolgd. De huurdersvertegenwoordiging geeft wel aan dat het voor hen moeilijk is om de grote hoeveelheid, soms omvangrijke stukken rond de prestatieafspraken goed te kunnen beoordelen. De wethouder geeft aan dat hij naast de formele gesprekken graag meer informele contacten wil hebben. De gemeente zal daartoe initiatieven ontwikkelen.

#### Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken over de jaren 2015, 2017, 2018 en 2019 zijn wederkerig, alle betrokken partijen (gemeente, de corporaties Plicht Getrouw en Woonstede en de huurderorganisaties) dragen bij aan het realiseren van de gezamenlijk geformuleerde ambitie. Over 2016 zijn er geen prestatieafspraken; wel is er een eenzijdig overzicht van door Plicht Getrouw voorgenomen activiteiten.

De partijen betrokken bij de prestatieafspraken werken op basis van gelijkwaardigheid en in transparantie en vertrouwen samen om te komen tot het opstellen/bijstellen en de realisatie van de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken hebben betrokken partijen ook afspraken gemaakt om periodiek overleg te voeren om de samenwerking te optimaliseren.

#### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken over 2015, 2017, 2018 en 2019 zijn concreet en onderbouwd met oog voor de lokale onderwerpen in het licht van de regionale en landelijke prioriteiten.

Het overzicht van voorgenomen activiteiten over 2016 van Plicht Getrouw richt zich op de lokale en landelijke prioriteiten.

#### Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

In 2015 heeft Plicht Getrouw deelgenomen aan klankbordsessies rond de woonvisie.

In de daaropvolgende jaren heeft Plicht Getrouw geparticipeerd in de besprekingen met de gemeente Ede, de Huurdersbond Ede e.o., Woonstede en Huurdersorganisatie Plicht Getrouw om te komen tot prestatieafspraken.



### Betrokkenheid van partijen

Uit de stukken en de gesprekken blijkt geen betrokkenheid van andere partijen bij de prestatieafspraken.

### De actualiteit van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken 2015, 2017, 2018 en 2019 zijn actueel en jaarlijks vindt periodiek overleg plaats over de voortgang en actualiteit; alsook eventueel benodigde bijstelling. Afspraken daartoe zijn geformaliseerd in een raamovereenkomst. Over 2016 zijn er nog geen prestatieafspraken conform de Woningwet met de gemeente en overige partijen. Wel is er een overzicht van Plicht Getrouw over de voor 2016 voorgenomen activiteiten.

### Waardering door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Plicht Getrouw is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg (gemeente, huurders en corporaties) is in de enquête ook gevraagd hun oordeel te geven over deze samenwerking. Dit maakt de beoordeling van Plicht Getrouw door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdragen van de andere partners en van de kwaliteit van de samenwerking in het netwerk. Om beter inzicht te krijgen in de kwaliteit van de samenwerking en het netwerk, verdiept Cognitum op dit onderdeel haar visitaties in aanvulling op de methodiek. Doordat alle deelnemende partijen in de enquête (zie paragraaf 4.2) zijn bevestigd en de uitkomsten zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen, ontstaat een evenwichtig beeld.

In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>. Hij benoemt in zijn proefschrift vier resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *de initiële condities* (intentionele impuls) scheppen voorwaarden voor samenwerking
- *de niveaubepalende condities* (activistische impuls) bepalen de praktische resultaten op korte termijn
- *de effectuerende condities* (verbindende impuls) bepalen de duurzame resultaten op lange termijn
- *de faciliterende condities* beperken of verruimen het samenwerkingsresultaat

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,6<sup>2</sup>. Dit cijfer toont aan dat de partijen wel tevreden zijn met het tripartite overleg, maar dat partijen ook de nodige ruimte zien voor verbetering. De score per conditie is in onderstaande tabel weergegeven. In de bijlage treft u de scores per vraag aan, die resulteren in onderstaande scores.

Conditie	Score			
	Gemeente Ede	Huurders-organisatie	Plicht Getrouw	Gemiddeld
Initiële condities	6,8	5,4	5,2	5,8
Niveaubepalende condities	7,8	7,0	5,1	6,6
Effectuerende condities	7,8	7,8	6,5	7,3
Faciliterende condities	6,0	6,0	7,5	6,5

De scores voor de Initiële condities zijn laag te noemen. Dit betekent dat de voorwaarden voor de samenwerking verbetering behoeven. De gemeente is daarbij positiever dan de huurdersorganisatie en Plicht Getrouw. De huurdersorganisatie en Plicht Getrouw verwachten van de gemeente dat deze meer de regie neemt.

Voor wat betreft de condities die bepalend zijn voor de korte termijn resultaten, is Plicht Getrouw negatiever dan de beide overige partijen. Plicht Getrouw is met name minder positief als het gaat om een effectieve

<sup>1</sup> Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

<sup>2</sup> De scores zijn de scores van de respondenten en niet het cijfermatige oordeel van de visitatiecommissie.

structuur van verantwoordelijkheden en de bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken.

Partijen geven een ruime voldoende voor de effectuerende condities en de faciliterende condities scoren een 6,5, waarbij Plicht Getrouw zich duidelijk positiever toont dan de beide andere betrokkenen.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Hierbij komen de volgende punten naar voren:

- Meer aandacht voor langjarige ambities dan voor lopende zaken
- Het zijn toch vooral twee partijen die in de lead zijn (Woonstede en gemeente), andere partijen zijn volgzzaam, meer eigen initiatief
- Meer out of the box durven denken
- Besluiten echt vaststellen

### Beschouwing visitatiecommissie over tripartite overleg en de prestatieafspraken

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hierna volgen de conclusies en een beschouwing van de visitatiecommissie.

In het algemeen geven de partijen in de gesprekken aan dat zij wel tevreden zijn met de huidige kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces dat wordt gevolgd om tot de afspraken te komen. Er is, met name bij de gemeente, wel behoefte aan meer contact buiten de formele momenten om. Dit is wellicht ook de manier om als gemeente meer regie te voeren door een intensiever contact en in de informele setting meer mogelijkheden om de filosoferen over de toekomst en de prioriteiten. De commissie is van mening dat meer regie van de gemeente tot betere en effectievere prestatieafspraken kan leiden.

De huidige prestatieafspraken zijn wel wederkerig, met bijdragen van alle partijen. Zowel in de gesprekken, als ook het onderzoek naar de condities voor goede samenwerking komt naar voren dat de lead ligt bij de gemeente en bij Woonstede. Plicht Getrouw heeft als kleine organisatie (zonder personeel in loondienst) natuurlijk ook niet de mogelijkheden om zich te meten met deze beide (grote) partijen. In de ogen van de visitatiecommissie een logische zaak. Bij de gemeente is echter duidelijk waardering voor de manier waarop Plicht Getrouw haar taken invult en opkomt voor de belangen van de huurders.

De visitatiecommissie ziet diverse mogelijkheden tot verbetering. Het gaat daarbij om meer regie door de gemeente, aandacht voor de langjarige ambities en om meer structuur. Het idee van de wethouder om meer informele contacten te organiseren kan daarbij een goede steun in de rug zijn, mits de koppeling naar de feitelijke prestatieafspraken ook gerealiseerd wordt. In de gesprekken is de commissie duidelijk geworden dat ook de deelnemers aan het overleg over de prestatieafspraken verbetermogelijkheden zien en verbetering willen.

### 3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

## Thema 1: Betaalbaarheid

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De ambitie van partijen in deze richt zich op het beperken van de woonlasten voor de primaire doelgroep en het voorkomen van betalingsproblemen.

In de visitatieperiode heeft Plicht Getrouw de huurverhoging beperkt gehouden voor de primaire doelgroep. Scheefwoners krijgen steeds de inkomensafhankelijke huurverhoging. Als gevolg daarvan werd de huur van enkele woningen verhoogd tot boven de liberalisatiegrens. Daarbij geldt wel de afspraak dat bij mutatie deze woningen weer beschikbaar komen voor de primaire doelgroep en te zijner tijd verhuurd zullen worden voor een huurprijs onder de liberalisatiegrens. Aan de concrete afspraken inzake de huurverhogingen is voldaan.

Plicht Getrouw voldoet aan het minimaal, 95% passend toewijzen met een gerealiseerd percentage van 98%. Volgens afspraak heeft Plicht Getrouw bekendheid gegeven aan de huurwijzer door in advertenties bij het aanbieden van woningen op Huiswaarts steeds een verwijzing naar de huurwijzer van het Nibud op te nemen. De afgesproken pilot voorkoming huisuitzetting heeft uiteindelijk in Ede-west plaatsgevonden, waar Plicht Getrouw geen bezit heeft. Plicht Getrouw heeft dan ook niet deelgenomen aan de pilot.

Bij het initiatief van de gemeente om samen te werken ter voorkoming van schuldenstress zijn de corporaties niet betrokken. De gemeente heeft dit initiatief met andere partijen vorm en inhoud gegeven, hoewel in de prestatieafspraken dit wel was opgenomen. Ook het onderzoek door de gemeente naar tweede kans beleid heeft geen vervolg gekregen. De gemeente heeft hier, ondanks eerdere voornemens, geen inhoud aan gegeven.

Plicht Getrouw handelt conform de afspraak dat investeringen in duurzaamheid en onderhoud mede gericht zijn op verlagen/gelijk houden van de woonlasten.

De commissie is van mening dat de prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft daarom een 7. Het niet deelnemen aan de samenwerking rond het voorkomen van schuldenstress en het onderzoek naar tweede kans beleid kan niet aan Plicht Getrouw worden toegerekend.

## Thema 2: Beschikbaarheid

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken in het kader van de beschikbaarheid richten zich op het borgen van een gevarieerde woningvoorraad in de gemeente Ede. Daarbij is er oog voor een voldoende slaagkans voor het verkrijgen van een sociale huurwoning door degenen die daar afhankelijk van zijn.

Ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen gelden er landelijke vereisten waaraan ook Plicht Getrouw dient te voldoen. In de jaren van de visitatieperiode voldoet Plicht Getrouw ruimschoots aan de staatssteunnorm van toewijzingen: de 80 – 10 – 10 regel van de afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-inkomensnorm. In alle jaren werd steeds 100% binnen de EU-toewijzingsnorm toegewezen.

Ook geldt er sinds 2017 een maximum huurprijs voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De corporatie dient deze huishoudens in minimaal 95% van de gevallen een passende woning toe te wijzen. Ook hier voldeed Plicht Getrouw ruim aan de norm; in 2017 en 2018 werd 100% van de gevallen passend toegewezen.

In de visitatieperiode zijn door Plicht Getrouw geen nieuwbouwwoningen gerealiseerd. De plannen daartoe zijn uitgewerkt, maar uiteindelijk bleek de Loan-to-Value (LTV) bij de op dat moment geldende berekeningswijze net te laag om de plannen te kunnen realiseren, waardoor het WSW haar goedkeuring niet gaf. De commissie deelt de teleurstelling van Plicht Getrouw, omdat bij de kort daarna ingevoerde nieuwe berekeningswijze de LTV zodanig binnen de norm van het WSW viel, dat Plicht Getrouw deze woningen wel had kunnen realiseren. Woonstede heeft deze plannen vervolgens gerealiseerd. In de visitatieperiode werden er geen woningen gesloopt. Ook werden er tijdens de visitatieperiode geen woningen verkocht of aangekocht.

De afspraken tussen gemeente en corporaties over bevordering van de doorstromingen zijn door de partijen niet opgevolgd. Politiek-bestuurlijk is er door de gemeente prioriteit aan andere onderwerpen gegeven, waardoor deze voorgenomen activiteit in onderling overleg is komen te vervallen. Plicht Getrouw heeft conform de gemaakte afspraak geparticipeerd in de realisatie van de nieuwe huisvestingverordening en haar huurders op diverse manieren geïnformeerd.

De afspraken die Plicht Getrouw zelfstandig kon nakomen, zijn door Plicht Getrouw gerealiseerd. De commissie is van mening dat Plicht Getrouw de prestatieafspraken evenaart. Het niet uitvoeren van de nieuwbouwplannen door een op dat moment, bij de geldende berekeningswijze te hoge LTV, kan Plicht Getrouw naar de mening van de visitatiecommissie niet worden aangerekend. De afspraken over bevordering van de doorstroming is in onderling overleg door de gemeente stopgezet. De visitatiecommissie is van mening dat Plicht Getrouw de opgaven evenaart en geeft daarom een 7.

### Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

In de prestatieafspraken is verwoord dat partijen van mening zijn dat de basiskwaliteit van de huurwoningen op orde dient te zijn. Het overgrote deel van de complexen die Plicht Getrouw in bezit heeft, heeft een conditiescore 1, 2 of 3. Daarmee ligt slechts 1 complex onder de afgesproken norm van een gemiddelde score 3.

In de visitatieperiode ligt de focus in de prestatieafspraken daarbij onder andere op het brandveilig en asbestvrij maken van de woningen. In 2018 werden er door Plicht Getrouw in dit kader stappen gezet en zijn in haar woningen 1.200 brandmelders geplaatst en is er inventarisatie naar de brandveiligheid uitgevoerd. In 2019 zijn met de brandweer urgente situaties in kaart gebracht.

Voor wat betreft de duurzaamheid is afgesproken dat partijen toewerken naar een gemiddeld label B eind 2020. Plicht Getrouw heeft conform afspraak plannen ontwikkeld en verduurzaamd volgend op alle klimaatontwikkelingen om te voorkomen dat investeringen in verduurzaming later overbodig blijken door nieuwe ontwikkelingen op dat gebied. Besloten werd om onderhoudsprojecten en duurzaamheidsingrepen planmatig te laten samenvallen. Eind 2018 kent 35% van het woningbezit van Plicht Getrouw een label A of B; 60% kent een label C. Conform afspraak heeft Plicht Getrouw de Aedes-routekaart naar energieneutraal in 2050 ingevuld en ingediend.

In 2019 heeft Plicht Getrouw de afgesproken hybride verwarmingsinstallatie gerealiseerd (waar Plicht Getrouw veel inspanning voor heeft verricht).

De commissie is van mening dat de prestaties van Plicht Getrouw de gemaakte prestatieafspraken op dit thema evenaren. Om deze reden geeft de visitatiecommissie een 7.

### Thema 4: Wonen met zorg en welzijn

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

In de prestatieafspraken is er aandacht voor de toenemende vergrijzing en de in dat kader te nemen maatregelen. De afspraak om te komen tot optimalisatie van de huisvesting van senioren is niet gerealiseerd, omdat de gemeente in 2018 heeft besloten in 2020 een nieuw seniorenbeleid op te stellen. Ook is afgesproken onderzoek te doen naar een plafond huisvesting bijzondere doelgroepen. Uiteindelijk heeft de gemeente geen planningskader vastgesteld, maar besloten te werken met beleidsnotities voor de diverse domeinen rond wonen en zorg.

Gemeente en corporaties hebben intensief gewerkt aan het thema langer zelfstandig wonen. Hierbij is ook samengewerkt met diverse andere organisaties, zoals de huurderbond en Malkander.

Daarnaast is afgesproken dat de corporaties naar rato bijdragen aan de realisatie van de taakstelling statushouders. In de periode 2015 tot en met 2019 werden er door Plicht Getrouw, binnen de behoefte, woningen beschikbaar gesteld voor en verhuurd aan statushouders. In 2015 heeft Plicht Getrouw 1 statushouder gehuisvest in de daaropvolgende jaren werden respectievelijk 4, 2, 0 en 0 statushouders gehuisvest (in 2018 en 2019 is Plicht Getrouw niet gevraagd statushouders te plaatsen). Deze realisatie past binnen de gemaakte afspraken.

In 2019 heeft Plicht Getrouw conform afspraak de toegankelijkheid van de algemene verkeersruimte bij complex De Laar verbeterd.

De commissie is van mening dat de prestaties van Plicht Getrouw de gemaakte prestatieafspraken op dit thema evenaren. Om deze reden geeft de visitatiecommissie een 7.

## Thema 5: Leefbare woonomgeving

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Partijen betrokken bij de prestatieafspraken hebben gezamenlijk de ambitie een veilige, schone en prettige woonomgeving te realiseren voor de huurders. Specifiek voor Plicht Getrouw richtten de prestatieafspraken zich op participatie in het wijkwerk-overleg; de sociale wijkteams en de uitvoering van de gebiedsagenda's. De activiteiten in deze werden namens Plicht Getrouw uitgevoerd door de beheerder van haar woningvoorraad Woonstede. In 2019 heeft Plicht Getrouw, conform de prestatieafspraken, geparticipeerd in het wijkteam Ede-Zuid/Bennekom in de uitvoering van gebiedsagenda's en heeft Plicht Getrouw verharding bij de achterpaden aangebracht.

In de visitatieperiode werd naast voornoemde activiteiten een financiële bijdrage geleverd aan buurtbemiddeling.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van Plicht Getrouw de gemaakte prestatieafspraken op dit thema evenaren. Om deze reden geeft de visitatiecommissie een 7.

## 3.6 Beoordeling van de ambities

### 3.6.1 Beschrijving van de ambities

Plicht Getrouw richt haar activiteiten op de verhuur van sociale huurwoningen in de woonkern Bennekom (gemeente Ede).

Plicht Getrouw beschouwt het huisvesten van de primaire doelgroep in een passende woning als de kern van haar missie.

Plicht Getrouw kiest vanuit haar beperkte reikwijdte voor een relatief beperkt speelveld, met ook aandacht voor leefbaarheid, veiligheid en aan het wonen gerelateerde diensten. Dat klinkt door in de kernopgaven/ambities die onderstaand zijn weergegeven.

De hoofdlijnen van de ambities uit 2015 en 2016 vormen ook de kern voor de ambities in het Ondernemingsplan 2017-2020:

1. Passend huisvesten van de doelgroep, waarbij betaalbaarheid voorop staat:  
Plicht Getrouw voldoet aan de wettelijk gestelde toewijzingsnormen. Daar waar de passendheid in het geding komt, wordt een twee-huren beleid ingevoerd om de afzet van woningen bij de doelgroep te kunnen realiseren. Toevoeging ca 15 nieuw te bouwen verhuureenheden (mits financieerbaar) ;

2. Kwalitatief in stand houden van het woningbezit en het verhogen van de energieprestatie:  
De huurder wordt keuzemogelijkheden geboden bij de uitvoering van het planmatig onderhoud. Bij ca. 20 woningen zal de energie index op minimaal het niveau van het voorheen geldende duurzaamheidlabel B worden gebracht. In het MJOP van 2017 – 2021 worden de maatregelen opgenomen die noodzakelijk zijn voor het opwaarderen van de energieprestatie van de ca. 100 woningen (het reduceren van de laagste energielabels heeft prioriteit);
3. Bijdragen aan de combinatie wonen en zorg:  
De bestaande woningen worden bij geplande onderhoudsingrepen op het gebied van levensloopgerichtheid aangepast. De samenwerking met zorgmaatschappij Opella wordt gecontinueerd in het woongebouw Cornélie, samenwerking met andere zorgpartijen in de vorm van begeleid wonen wordt gestimuleerd;
4. De huisvesting van urgente doelgroepen:  
Het aanleveren van geschikte woningen voor statushouders die door de gemeente Ede worden voorgedragen. Het aantal is in verhouding tot de omvang van het woningbezit van Plicht Getrouw in Bennekom. Jaarlijks worden 1-3 woningen benut voor huisvesting van statushouders. Het aantal en woningtype hangt sterk af van de mutatiegraad bij Plicht Getrouw en de match tussen de beschikbaar komende woningen en de gezinssamenstelling van statushouders;
5. Betrekken van huurders bij beleid en beheer en de leefbaarheid in wijken en buurten:  
Een gemiddeld tevredenheidsrapportcijfer van minimaal 7,5 m.b.t. de onderwerpen waarop de klantwensen zijn geïnventariseerd. In 2017 wordt een onderzoek naar kwaliteit van de dienstverlening uitgevoerd;
6. Waarborgen van de financiële continuïteit:  
Plicht Getrouw streeft naar het behalen van de volgende kengetallen in 2017 e.v. ICR 1,73; DSCR 1,03; en Solvabiliteit 63,7%, het optimaliseren van de kasstroom, het afgrenzen van het maximum van de onderhoudsuitgaven.

### 3.6.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Plicht Getrouw met een 7.**

Plicht Getrouw heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

Plicht Getrouw heeft een eigen plaats in een woningmarkt van Bennekom. Veel van haar huurders zijn senioren en hebben beperkte financiële mogelijkheden. Plicht Getrouw sluit in haar beleid daar goed op aan, met aandacht voor wonen en zorg en het vooropstellen van de betaalbaarheid. In de gesprekken wordt dit ook zeer gewaardeerd en typeert men Plicht Getrouw ook als Bennekomse woningstichting.

Plicht Getrouw verliest daarbij niet de financiële continuïteit uit het oog.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- de ambities van Plicht Getrouw sluiten zeer goed aan op de lokale vraagstukken in Bennekom en het huurdersbestand van Plicht Getrouw.
- Plicht Getrouw stemt haar ambities en activiteiten goed af op haar financiële mogelijkheden. Daarbij slaagt ze er goed in de huurverhoging voor de zwakkere groepen te beperken.

Op grond van bovenstaande geeft de commissie 7.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Plicht Getrouw speelt een belangrijke rol in de huisvesting van senioren met een kleine beurs in Bennekom.

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eendoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.**

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid	7	
Thema 2: Beschikbaarheid	7	
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7	
Thema 4: Wonen met zorg en welzijn	7	
Thema 5: Leefbare woonomgeving	7	
Thema 6: (vernieuwde) Bewonersparticipatie	7	
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7,0</b>	

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

De opvattingen van huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten zijn opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. De deelnemers aan de gesprekken hebben ook grotendeels de enquête ontvangen. Alle geraadpleegde belanghebbenden zijn in de bijlage vermeld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie. Het is dit totaal aan geraadpleegde belanghebbenden dat in deze rapportage is opgenomen.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

### 4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Plicht Getrouw is werkzaam in de gemeente Ede. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Huurdersorganisatie Plicht Getrouw Bennekom*

De huurdersorganisatie Plicht Getrouw vertegenwoordigt de huurders van Plicht Getrouw. Zij heeft een samenwerkingsovereenkomst met Plicht Getrouw die dateert van eind 2010. Hierin zijn afspraken gemaakt over de relatie tussen beide organisaties en de mate van invloed (informatie, advies, instemming). Minimaal 2x



per jaar vindt overleg plaats tussen beide besturen. Plicht Getrouw ondersteunt de huurdersorganisatie ook financieel.

Ten tijde van de gesprekken heeft de huurdersorganisatie een aantal vacatures in het bestuur. Hiervoor is een werving opgestart.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw C. van Veenendaal, wnd. voorzitter en mevrouw Y. Brilleman, secretaris.

#### *Bewonerscommissie Cornelia*

Cornelia is een wooncomplex waarin 101 zelfstandige appartementen en een verpleeghuis, in eigendom van Opella, op een gedeelte van de begane grond. De bewonerscommissie behartigt de belangen van de huurders van Plicht Getrouw in het complex. Hiervoor heeft men geregeld overleg met een afvaardiging van het bestuur van Plicht Getrouw. Daarnaast organiseert de bewonerscommissie activiteiten voor de bewoners.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw N. van Soest als voorzitter van de commissie.

#### *Gemeente Ede*

Ede is een gemeente in de provincie Gelderland, te vinden op de westflank van de Veluwe en de zuidelijke Gelderse Vallei. De gemeente Ede beslaat zo'n 32.000 hectare. Binnen dit grondgebied liggen behalve de hoofdplaats Ede de woonkernen Bennekom, Deelen, Ederveen, Harskamp, Hoenderloo (deels), De Klomp, Lunteren, Otterlo en Wekerom alsmede enkele buurtschappen. Ede werkt met de gemeenten Rhenen, Wageningen, Veenendaal, Barneveld, Scherpenzeel en Renswoude samen in het regionaal samenwerkingsverband Regio Foodvalley.

De gemeente heeft in totaal 115.710 inwoners (1 januari 2019, bron: CBS).

Het college van burgemeester en wethouders werd in de periode van 2014 tot 2018 gevormd door een coalitie van CDA, Gemeentebelangen, PvdA, D66 en Christen Unie (24 van de 39 zetels). Vanaf 2018 bestaat het college uit een coalitie van CDA, Christen Unie, Gemeentebelangen, VVD en Groen Links (25 van de 39 zetels). De SGP heeft het meeste aantal zetels in de Gemeenteraad (7).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer L. Hoefsloot (Groen Links) wethouder en mevrouw J. Kamphuis, beleidsadviseur wonen.

#### *Woonstede*

Woonstede is een woningcorporatie met ruim 10.700 woningen in Ede, Scherpenzeel, Wageningen en Woudenberg. Woonstede verzorgt al jaren de bedrijfsvoering van Plicht Getrouw. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Minstens 4 keer per jaar vindt hier overleg over plaats.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Teer, directeur-bestuurder, mevrouw D. Groenevelt, bestuurssecretaris en de heer H. van den Bos, controller.

#### *Opella*

Zorg- dienstverlener Opella ondersteunt met vakkennis en vanuit het hart. Dit doet Opella vanuit het evangelie van Jezus Christus, dat inspireert om er te zijn voor ieder mens. Opella werkt in de gemeenten Barneveld, Ede, Regio Rivierenland, Renkum, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen. De naam Opella betekent kleine dienst. Dat wil zeggen dat Opella er is voor zijn klanten, zodat zij hun eigen leven kunnen leiden. De visie van Opella gaat uit van de wensen van klanten, hun naasten en medewerkers. Opella heeft 17.000 cliënten, 1.600 medewerkers op negen locaties. De backoffice is gevestigd in Ede. De samenwerking met Plicht Getrouw betreft het complex Cornelia met daarin 101 appartementen en een verpleeghuis op één verdieping.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer C. Gaasbeek, manager vastgoed.

#### 4.4 Belanghebbenden over Plicht Getrouw

##### 4.4.1 Typering van Plicht Getrouw

Aan de belanghebbenden is gevraagd Plicht Getrouw in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Plicht Getrouw wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken en Bennekoms:



##### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Plicht Getrouw

###### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: [7,4]**

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden van Plicht Getrouw tevreden zijn met de prestaties. De relatie met Plicht Getrouw is goed. Wel zijn er duidelijke verschillen in de beoordelingen. Niet alleen van de verschillende stakeholders maar ook op de verschillende thema's. Dit laatste wordt hieronder per thema toegelicht.

Frappant is het verschil in beoordeling van de huurdersorganisatie afgezet tegen de beoordeling van de bewonerscommissie. Lage scores van de huurdersvertegenwoordiging (5,7) t.o.v. hoge scores (8,7) van de bewonerscommissie. Hoewel in de gesprekken geprobeerd is de reden voor deze verschillen in beoordeling te achterhalen is dat niet gelukt. Het lijkt te liggen aan persoonlijke verhoudingen en gevoelens.

De kwaliteit van de huurdersorganisatie wordt door de collega-corporatie Woonstede als zorgelijk weergegeven. Zij geven een duidelijk signaal af in de beoordeling. Dit hangt samen met het feit dat de huurdersorganisatie heeft aangegeven de gang van zaken rond de prestatieafspraken en de grote hoeveelheid stukken ingewikkeld en slecht te volgens te vinden en ook haar eigen invloed op het beleid als nihil beschouwd. Door alle partijen wordt Plicht Getrouw als een betrokken en toegankelijke organisatie gezien. De samenwerking is erg prettig. De gemeente maakt zich enige zorgen over de toekomst, o.a. door de leeftijd van de bestuursleden. Daarnaast is de kwaliteit van de dienstverlening met name afhankelijk van wie het bestuur vormt van de organisatie.

*Thema 1: Betaalbaarheid (7,5)*

De betaalbaarheid wordt door de stakeholders het hoogst gewaardeerd. Plicht Getrouw heeft over het algemeen een prima prijs-kwaliteitsverhouding. Alleen de zorgwoningen in het complex Cornelia worden als 'te' duur voor de doelgroep aangemerkt. De zorgpartij geeft aan dat hier een drempel wordt ervaren voor hun doelgroep. Het huurbeleid van Plicht Getrouw wordt gewaardeerd door de partijen.

*Thema 2: Beschikbaarheid (6,9)*

Woonstede is erg ontevreden over de beschikbaarheid. Dat heeft te maken met het gegeven dat Plicht Getrouw de laatste jaren niet heeft gebouwd. Partijen hebben daarom geen beoordeling gegeven in de enquête. De gemeente vindt dat Plicht Getrouw meer woningen moet reserveren voor speciale doelgroepen zoals asielzoekers.

*Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid (7,4)*

De kwaliteit van het woningbezit krijgt een goede beoordeling. Daar tegenover staat dat Plicht Getrouw meer aandacht moet gaan besteden aan de duurzaamheidsopgave. De gemeente Ede geeft aan dat Woonstede voldoet aan de gestelde duurzaamheidsopgave, Plicht Getrouw blijft daarop achter in relatie met Woonstede. Echter de commissie zag in de Aedes benchmark dat Plicht Getrouw een A scoort.

*Thema 4: Wonen met zorg en welzijn (6,8)*

De huurdersorganisatie scoort hier laag (5). In de gesprekken is niet duidelijk geworden waarom. De gemeente vindt dat Plicht Getrouw meer woningen voor mensen met zorg moet realiseren. Dat kan in het bestaande bezit zowel als door nieuwbouw. Zorgorganisatie Opella is tevreden over de samenwerking. Ze hebben wel als opmerking meegegeven dat het voor de huurders in complex Cornelia soms lastig is wat er wel niet door de Opella geleverd wordt. Niet alle huurders hebben een zorgindicatie. Dat scheidt verwarring bij enkele huurders.

*Thema 5: Leefbare woonomgeving (7,1)*

Plicht Getrouw zorgt voor een leefbare woonomgeving. Door de korte lijnen speelt men snel in op overlasterisituaties. Dit is echter erg persoonlijk gebonden. Eén van de bestuursleden neemt deze taak erg serieus. Woonstede waardeert wat lager (5) wat komt door het soepele beleid wat Plicht Getrouw voert met huurders met huurachterstanden. Plicht Getrouw zoekt lang samen met de huurders naar oplossingen om de betalingsachterstand in te lopen. Het beleid van Woonstede op dit gebied is veel zakelijker en hanteert strikt het geformuleerde beleid.

***Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie: 6,9***

De tevredenheid over (de manier) van communiceren is redelijk. De belanghebbenden geven aan dat er korte lijnen zijn tussen het bestuur van Plicht Getrouw en de verantwoordelijken binnen de organisaties en dat de bestuursleden aanspreekbaar zijn. Echter door de samenwerking met Woonstede wordt het communiceren regelmatig wat lastig gevonden. Er ontstaat een extra schakel waardoor de communicatie indirect wordt. De huurdersorganisatie vindt dat Plicht Getrouw hen niet altijd serieus neemt. Ze krijgen dan niet afdoende antwoord op hun vragen en opmerkingen. De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de huurdersorganisatie niet kunnen achterhalen waar deze gevoelens op zijn gebaseerd. Bewoners geven in de gesprekken met de visitatiecommissie blijk van waardering van de mogelijkheden om zelf initiatieven te kunnen ondernemen (ondersteund door Plicht Getrouw) op het gebied van de leefbaarheid in de wijken en buurten. Dit voorziet duidelijk in een behoefte.

### Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,7

De invloed op het beleid wordt als redelijk bestempeld. De huurdersorganisatie vindt dat hun inbreng bij de prestatieafspraken nagenoeg nihil is. De andere belanghebbenden zijn positiever over de invloed op het beleid. De gemeente vindt dat Plicht Getrouw haar rol gesprekspartner wat nadrukkelijker kan pakken. Gemeente ervaart Woonstede als de enige gesprekspartner voor de sociale volkshuisvesting in Ede. De zorgorganisatie vindt dat de samenwerking met Woonstede enige vertraging geeft bij het nemen van beleidsbeslissingen.

#### 4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Plicht Getrouw beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. Daarnaast heeft de commissie een individuele huurder, die voorzitter is van een bewonerscommissie van Plicht Getrouw, gesproken en deze commissie heeft de enquête ingevuld. Deze beoordeling is in de 2<sup>e</sup> kolom weergegeven.

Thema's	Huurders-vertegenwoordiging	Individuele huurders	gemiddelde cijfers
Thema 1: Betaalbaarheid	6,5	8	7,3
Thema 2: Beschikbaarheid	5,5	9	7,3
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	5,5	9	7,3
Thema 4: Wonen met zorg en welzijn	5	9	7,0
Thema 4: Leefbare woonomgeving	7	9	8,0
Gemiddelde	5,9	8,8	7,4
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	6	8	7,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6	8	7,0

Het gemiddelde is per partij berekend.

In de tweede tabel is weergegeven hoe de gemeente Ede Plicht Getrouw beoordeelt met cijfers.

Thema's	Gemeente Ede
Thema 1: Betaalbaarheid	8
Thema 2: Beschikbaarheid	6
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8
Thema 4: Wonen met zorg en welzijn	6
Thema 5: Leefbare woonomgeving	7
Gemiddelde	7,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6

In de volgende tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartij Opella en collega-corporatie Woonstede.

Thema's	Woonstede	Zorgpartij Opella	gemiddelde cijfer
Thema 1: Betaalbaarheid	7	8	7,5
Thema 2: Beschikbaarheid		8	8
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7	8	7,5
Thema 4: Wonen met zorg en welzijn		8	8
Thema 5: Leefbare woonomgeving	5	8	60
Gemiddelde	6,3	8,0	7,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	7	7	7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7	8	7,5

Het gemiddelde is per partij berekend.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven.

Thema's	huurders	gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
Thema 1: Betaalbaarheid	7,3	8	7,5	7,6
Thema 2: Beschikbaarheid	7,3	6	8	7,1
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7,3	8	7,5	7,6
Thema 4: Wonen met zorg en welzijn	7,0	6	8	7,0
Thema 5: Leefbare woonomgeving	8,0	7	6,0	7,0
Gemiddelde	7,4	7,0	7,2	7,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	7,0	7,0	7	7,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	6	7,5	6,8

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Plicht Getrouw. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

##### Gemeente Ede

- Visie en lange termijnstrategie beter uitwerken
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen zoals asielzoekers
- Aandacht voor de bestuurssamenstelling gezien de leeftijden

##### Huurders

- Samenwerking met Woonstede evalueren, wellicht stoppen
- Onderhoud en renovatie per complex en niet per woning uitvoeren

*Overige belanghebbenden*

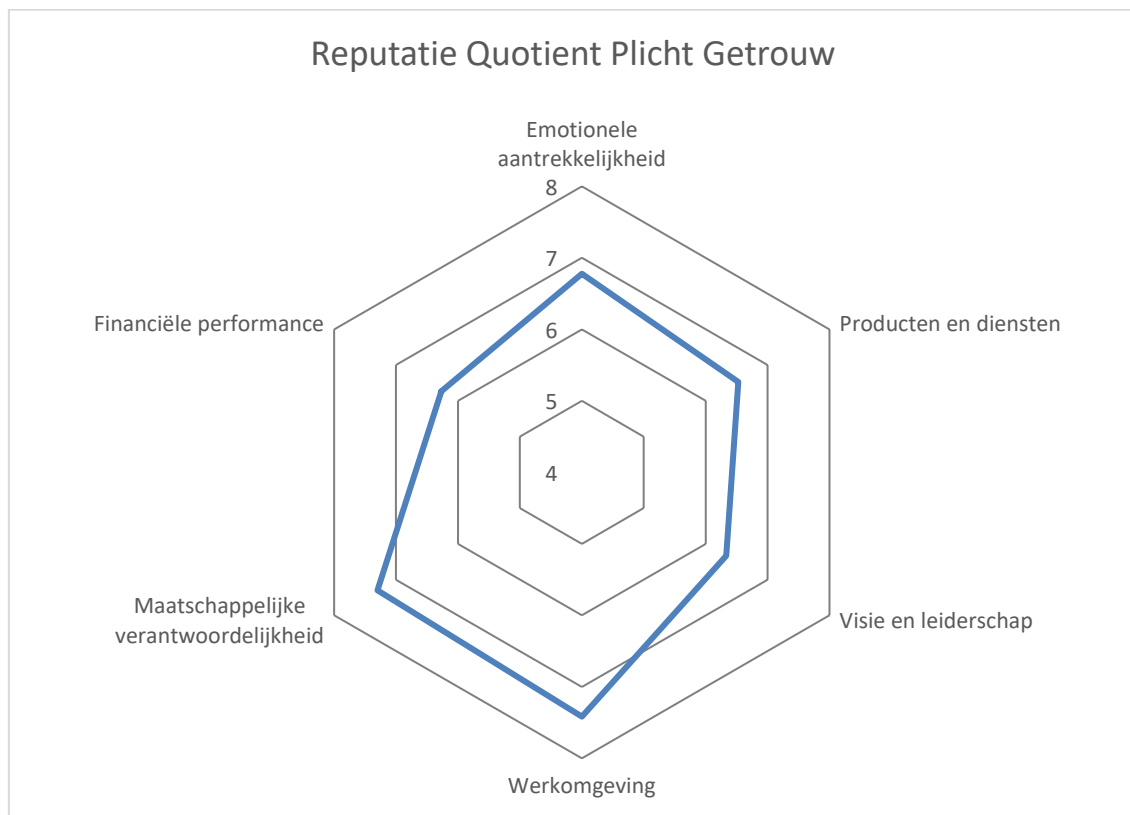
- Betere afstemming over hoe veiligheid in de gebouwen beter kan worden gewaarborgd
- Sneller besluitvorming over o.a. VvE-beheer
- Verstrekken van informatie kan sneller en beter

**4.5 De reputatie van Plicht Getrouw**

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Plicht Getrouw. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Plicht Getrouw scoort een **6,8** voor haar reputatie. Dat is een redelijk cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren maatschappelijke verantwoordelijkheid (7,3) en werkomgeving (7,4). Lager dan het gemiddelde scoren visie en leiderschap (6,3), financiële performance (6,3) en producten en diensten (6,5).

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

#### **4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten**

##### **Bewonderpunten**

- Dicht bij de huurders
- Prestaties van de bestuurders zonder arbeidscontract

##### **Verwonderpunten**

- Kwetsbaarheid van de organisatie, afhankelijk van huidige bestuurders zonder arbeidscontract
- Kwaliteit van de huurdersorganisatie

## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Plicht Getrouw voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door heffingen en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector. Plicht Getrouw kende in de visitatieperiode geen bijzondere ontwikkelingen in aanvulling op bovenstaande.

### 5.3 Basisinformatie

De solvabiliteit en loan to value zijn voor 2015 t/m 2017 gebaseerd op de bedrijfswaarde. Over 2018 en 2019 zijn deze kengetallen gebaseerd op de beleidswaarde.

	2015	2016	2017	2018	2019
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	33,9	19,5	16,2	43,8	39,9
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,37	1,86	2,10	2,08	2,51
Loan to value (norm WSW < 75) in %	73,5	79,6	83,2	55,5	59,6

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015, jaar- en accountantsverslagen 2016/2017/2018/2019, MJB'18/'22

De visitatiecommissie constateert dat in 2015 de ICR net onder de norm van het WSW is, in de latere jaren duidelijk daarboven. De Loan to Value (Ltv) ligt boven het maximum van 75% in de periode van 2016 t/m 2017. De Aw maakt daarover in zijn beoordelingsbrief ook een opmerking over met betrekking tot de risico's die dit oplevert. Met de nieuwe berekening van de bedrijfswaarde komt de LTV inmiddels ruim onder de maximale norm te liggen. Een vergelijkbare ontwikkeling is te zien bij de solvabiliteit, ook veroorzaakt door de wijzigingen in de berkeningsmethodiek

De Aedes benchmark leert dat de netto bedrijfslasten per gewogen vhe een B scoren, het gemiddelde van de referentiegroep. De Aedes benchmark Duurzaamheid 2017 levert een score A op, boven het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daar goed bij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.



IBW Plicht Getrouw in miljoenen €, gemeente Ede			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2018-2022	€ 0	€ 0	€ 0
2019-2023	€ 19,9	€ 17,1	€ 0,7

Plicht Getrouw voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2018-2022	24 vhe	€ 0,9 mln.	1,7 %
2019-2023	0 vhe	€ 0,9 mln.	

Bovenste tabel bevestigt dat Plicht Getrouw in 2018 geen financiële ruimte had om te investeren in nieuwbouw van woningen. Het door Plicht Getrouw voorbereide project is uiteindelijk uitgevoerd door Woonstede. Vanaf 2019 is deze ruimte er weer wel.

#### 5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plicht Getrouw verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Plicht Getrouw geeft bewust in haar beleid een hoge prioriteit aan de betaalbaarheid. Beperking van de huurverhogingen passen bij de typische huurder van Plicht Getrouw, namelijk senioren met beperkte financiële mogelijkheden. Voor de huurder met ruime financiële mogelijkheden past Plicht Getrouw inkomensafhankelijk huurverhoging toe, tot boven de liberalisatiegrens. Bij het vrijkomen van deze woning, wordt de huur dan weer onder de liberalisatiegrens gebracht.

Plicht Getrouw investeert daarnaast in verduurzaming en investeert ook beperkt in nieuwbouwprojecten.

De visitatiecommissie is van mening dat Plicht Getrouw op een goede wijze de inzet van haar vermogen verantwoordt en motiveert. Plicht Getrouw zet haar vermogen op een goede en bewuste manier in om de beoogde maatschappelijke effecten te bereiken, die passen bij het huurdersbestand van Plicht Getrouw. De strategie van Plicht Getrouw om een hoge prioriteit te geven aan betaalbaarheid past bij de geformuleerde ambities en Plicht Getrouw heeft daarbij een scherp oog voor de financiële mogelijkheden en consequenties. Om deze reden geeft de visitatiecommissie een 7.

#### 5.5 Bewonder- en verwonderpunten

##### Bewonderpunten

- De visitatiecommissie heeft waardering voor de doelgerichte wijze waarop Plicht Getrouw haar vermogen inzet in lijn met haar ambities en passend bij de typische huurder van Plicht Getrouw.

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Het bestuur van Woningcorporatie Plicht Getrouw bestaat uit vijf personen die zich maatschappelijk betrokken voelen bij de volkshuisvesting. Zij zetten zich in bij Plicht Getrouw om goede en betaalbare huurwoningen in Bennekom aan te bieden. Zij werken volgens de richtlijnen van het "Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting". In het reglement Bestuur staat beschreven hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden. De Raad van Commissarissen heeft drie leden en houdt toezicht en adviseert het bestuur van Plicht Getrouw. De leden van de Raad van Commissarissen gebruiken hun kennis en kundigheid om de sociale huisvesting in Bennekom te bevorderen en zien erop toe dat de gestelde doelen behaald worden. Op website van Plicht Getrouw staan op de pagina Documenten alle belangrijke documenten van en over Plicht Getrouw op een rijtje.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

De Autoriteit wonen (Aw) heeft in zijn oordeelsbrieven gedurende de visitatieperiode geen reden gezien voor interventies maar wel een aantal toezichtafspraken gemaakt. De kwetsbaarheid van het bestuur, de governancestructuur, risicoscan, onderhoudsbegroting, integriteitscode en LtV waren de onderwerpen waarop de Aw een visie en/of antwoord op vroeg.

Plicht Getrouw heeft in de visitatieperiode aan al deze onderwerpen de nodige aandacht besteed en oplossingen en antwoorden gepresenteerd.

De kwetsbaarheid van de huidige organisatie met het vrijwilligers bestuur heeft ertoe geleid dat Plicht Getrouw zich nadrukkelijk over de toekomst is gaan buigen. Er is een aantal opties benoemd waaronder fusie of zelfstandig doorgaan met een eigen professioneel werkapparaat. Deze besprekingen zijn in 2019 opgestart.

De governancestructuur is in de visitatieperiode aangepast. De vermenging van belangen met de Woon Advies Commissie Ede zijn beëindigd. Er zijn geen dubbele functies meer.

Door de financiële situatie zijn de nieuwbouwmogelijkheden aan de R. Kochlaan met 24 kleine woningen niet doorgegaan voor Plicht Getrouw. De hoogte van het kengetal 'Loan to Value' bleek niet te voldoen aan de vereisten waardoor een borging vanuit WSW voor de noodzakelijke lening niet gegeven kon worden. Overname van het project door Woonstede was het gevolg.

De toekomstige hoge onderhoudskosten van na 2025 zijn in beeld gebracht en in de onderhoudsplanningen meegenomen en meer verdeeld over de verschillende jaren zodanig dat de onderhoudsuitgaven beheersbaar blijven.

Door de veranderde financiële structuur van de sociale woningsector in 2018, een omslag van bedrijfswaarde naar beleidswaarde, is de financiële positie van Plicht Getrouw volgens de normstellingen aanzienlijk verbeterd en voldoet de corporatie weer aan de normen van het WSW.

De integriteitscode is vernieuwd en op de site geplaatst.

De eerste activiteiten voor het 100-jarig jubileum van Plicht Getrouw in november 2019 zijn in de visitatieperiode opgestart

## 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

### 6.4.1 Strategievorming

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7**

Plicht Getrouw heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hierdoor voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Plicht Getrouw heeft haar actuele lange termijnvisie vastgelegd in het document “Ondernemingsplan Plicht Getrouw 2017 – 2020”. In de meerjarenbegroting en de kwartaalrapportages zijn de doelen vertaald naar prestaties. KPI’s zijn vastgesteld. Er wordt gemonitord door en bijgesteld via de kwartaalrapportages.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- In de jaarplannen geeft Plicht Getrouw een schets van de relevante ontwikkelingen en wat dat betekent voor haar eigen positie en/of het toekomstig functioneren. De plannen zijn gebaseerd op gesprekken met de relevante samenwerkingspartijen zoals gemeente Ede, collega corporatie Woonstede en zorgorganisatie Opella.
- Plicht Getrouw richt zich sterk op de primaire doelgroep. Het beleid is afgestemd op de lokale context. Men weet goed wat de behoeften en wensen van de belanghebbenden zijn. Er wordt goed afgestemd met de gemeente Ede, Opella en Woonstede.
- In de visitatieperiode zijn de visie en de plannen voor de toekomst herijkt en bijgesteld.

### 6.4.2 Prestatiesturing

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7**

Plicht Getrouw volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties hiermee voldoen aan het ijkpunt van een 6.

Plicht Getrouw werkt met kwartaalrapportages. Deze worden uitgebreid besproken in het bestuur en daarna met de raad van commissarissen. De KPI’s zijn ontleend aan het ondernemingsplan en de jaarplannen, welke besproken zijn met de huurdersorganisatie. De doelen worden bijgesteld in gezamenlijkheid van bestuur en raad van commissarissen. Voorbeeld hiervan is het cancelen van de nieuwbouwplannen aan de Robert F. Kochlaan. Deze besluiten worden door het bestuur genomen met goedkeuring van de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de overweging dat het monitor- en rapportagesysteem compleet is. De prestatieafspraken worden op een correcte manier gemonitord en worden bijgesteld indien noodzakelijk. Het werken met KPI’s is een uitstekende manier om prestaties te monitoren en bij te sturen. De kwartaalrapportages zijn volledig. In de notulen worden de afwijkingen, aanpassingen en besluiten prima vastgelegd.

### 6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

**De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7**

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>7</b>

## 6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

### 6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de RvC zijn maatschappelijke rol? Heeft de RvC een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de RvC het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw zijn getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar beoordeling.

### 6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm.

De toezichthoudende rol van de raad van commissarissen wordt duidelijk omschreven in de “Profielchets raad van commissarissen” uit 2017. De leden van der raad van commissarissen komen allemaal uit de regio of hebben binding met de regio. Een van de leden van de raad van commissarissen is actief in de lokale politiek en in lokale vrijwilligersorganisaties en is daardoor zeer goed op de hoogte van hetgeen er speelt in de gemeente Ede en in Bennekom specifiek. Deze kennis wordt intensief gedeeld met de overige leden van de raad.

De leden van de raad van commissarissen stellen zich actief op de hoogte van de landelijke en lokale ontwikkelingen. Men voert twee keer per jaar overleg met de raad van commissarissen van Woonstede. Bij de vergaderingen met de huurdersorganisatie is één van de commissarissen structureel aanwezig. Daarnaast hebben de commissarissen formeel overleg met Opella. In het samenwerkingsverband Food Valley is er één keer per jaar overleg waar de commissarissen bij aanwezig zijn.

Enigszins tot verbazing van de visitatiecommissie heeft de raad van commissarissen geen formeel contact met de wethouder.

De raad van commissarissen reflecteert op de verkregen informatie en de betekenis voor zijn rol als toezichthouder. Hierbij wordt ook de betekenis voor de strategie van Plicht Getrouw besproken en op welke wijze daar een impuls aan kan worden gegeven. De raad van commissarissen staat ook duidelijk achter het beleid van Plicht Getrouw waarbij de huurder en de betaalbaarheid centraal staan, dragen dit beleid ook actief uit en stimuleren bespreking van deze thema’s in hun sessies met het bestuur en in hun eigen evaluaties.

De visitatiecommissie heeft zowel uit de documentatie als uit de gesprekken geconstateerd dat de raad van commissarissen een gedeelde visie heeft op zijn maatschappelijke rol en dat de leden van de raad daar ook actief vorm en inhoud aan geven. Uit de gesprekken en de verslagen blijkt tevens dat de raad van commissarissen zijn kennis van de actuele landelijke en lokale maatschappelijk thema's en opvattingen meeneemt in de uitoefening van zijn verschillende rollen. Er is sprake van een vruchtbare en productieve relatie en interactie met het bestuur. De raad van commissarissen heeft een duidelijke visie op zijn maatschappelijke rol en is duidelijk zichtbaar en benaderbaar in het maatschappelijke netwerk. Hij slaagt er goed in om de rolverdeling tussen de raad van commissarissen en het bestuur zuiver te houden, zowel intern als naar de belanghebbenden.

De visitatiecommissie geeft op grond van bovenstaande overwegingen een 7.

## 6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 6.6.1 Externe legitimatie

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Plicht Getrouw zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt van een 6. Het bestuur en de raad van commissarissen hebben structureel overleg met de accountant, de externe controller, de gemeente Ede, Woonstede, AW, WSW en de huurdersorganisatie. Op deze manier is gewaarborgd dat externe invloeden het beleid van Plicht Getrouw beïnvloeden. Het niet bouwen van de woningen aan de Robert F. Kochlaan is hier een voorbeeld van.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

De actieve en lokaal passende manier waarop de corporatie de stakeholders betreft, is goed. Zowel bij het opstellen van het beleid als bij het realiseren van en het evalueren worden de verschillende stakeholders nadrukkelijk betrokken. De overleggen met de diverse partijen worden prima vastgelegd in de notulen die worden gemaakt van de bijeenkomsten. De commissie heeft tevens geconstateerd dat de partijen op een goede manier worden betrokken bij het aanpassen van beleid en plannen.

Hoewel de huurdersorganisatie aangeeft zich niet serieus genomen te voelen, heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat zowel bestuur als raad van commissarissen veel tijd en energie steken in het overleg met de huurdersvertegenwoordiging en ook tijdig en ruim informatie verstrekt.

### 6.6.2 Openbare verantwoording

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt van een 6.

Het ondernemingsplan en de jaarverslagen zijn te vinden op de website van Plicht Getrouw. Ieder jaar wordt "Plicht Getrouw in beeld" opgesteld en op de site geplaatst. De afwijkingen op het gestelde beleid in het ondernemingsplan staan vermeld in de kwartaalrapportages en in de jaarverslagen.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de overweging dat in de jaarverslagen de doelen zijn weergegeven welke in de kwartaalverslagen zijn vertaald in KPI's. Hierdoor is er een transparant systeem waarin de resultaten en afwijkingen helder worden weergegeven en hierop gestuurd kan worden. De belanghouders worden in de diverse bijeenkomsten geïnformeerd met behulp van de kwartaalrapportages.

Voor de externe verantwoording gebruikt Plicht Getrouw de eigen website en de jaarverslagen die aan de stakeholders worden verstrekt.

### De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>

#### 6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

##### Bewonderpunten

- De open relatie tussen bestuur en raad van commissarissen

##### Verwonderpunten

- Ontbreken van het contact van de raad van commissarissen met de wethouder

#### 6.8 Totale beoordeling Governance

### De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,0

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	7
Externe legitimatie en verantwoording	7
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,0</b>

## 7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Referentiekader voor plus- en minpunten
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Waardering netwerk
- Prestatiemonitor

**Positionpaper**





## Position Paper Plicht Getrouw

### Wie is Plicht Getrouw

Als kleine woning corporatie in het grote woon- en leef gebied Ede speelt zij naast de collega corporatie Woonstede een betekenisvolle rol in de woonkern Bennekom. Huurders zijn direct benaderbaar door de kleine schaal waarin wordt geopereerd. Het woningsaldo is met 811 woningen in 2019 gelijk aan het aantal woningen in 2015. Plicht Getrouw verkocht geen woningen en bouwde ook geen nieuwe woningen. Daarnaast verhuurt ze een garage, een bedrijfsruimte, een gemeenschappelijke ruimte en 10 scootmobiel plaatsen.

Bij Plicht Getrouw (PG) staan twee speerpunten voorop: de betaalbaarheid en (het verbeteren van) de kwaliteit van de woningvoorraad.

De opdracht, speerpunten en wettelijke taken van PG zijn in het strategisch beleid verder uitgewerkt in twee gebieden:

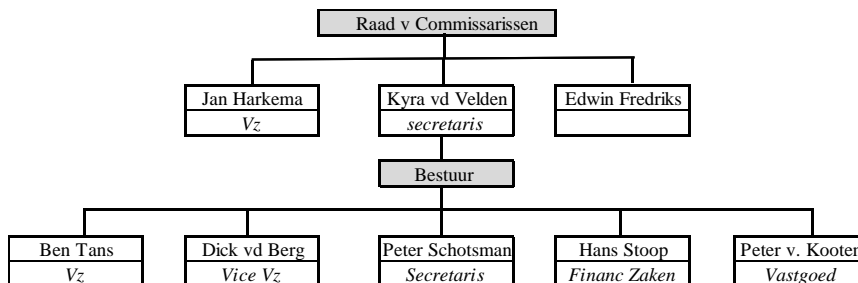
1. PG draagt zorg voor het op peil houden van kwalitatief goede woningen;
2. Betaalbare huren voor de primaire doelgroep;

Daarnaast zijn vier randvoorwaarden van belang, waaraan moet worden voldaan om als gezonde organisatie te kunnen voortbestaan:

- een gezonde financiële positie;
- een efficiënte bedrijfsvoering;
- een positief oordeel van de stakeholders;
- een goed functionerende organisatie.

### De organisatie

Plicht Getrouw bestaat uit een bestuurslaag en een toezichtlaag, welke worden bemenst door specialisten die zonder arbeidscontract de hun toegewezen taken uitoefenen.



Het bestuur bestaat uit 5 leden waaraan de werkvelden algemeen, huurders en sociale zaken, administratie, financiën en vastgoed zijn toebedeeld.

De Raad van Commissarissen bestaat uit 3 leden waarvan de voorzitter op voordracht van de huurdervereniging is benoemd. De RvC leden zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)

Met Woonstede heeft Plicht Getrouw een samenwerkingsovereenkomst gesloten als gevolg waarvan Woonstede tegen een vergoeding de dagelijkse werkzaamheden verricht.

Plicht Getrouw is lid van Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties.

### Opgaven en Ambities

Plicht Getrouw verduurzaamt volgend op alle klimaatontwikkelingen om te voorkomen dat investeringen in verduurzaming later overbodig blijken door nieuwe ontwikkelingen op dat



## Jaar Sociaal Wonen in Bennekom

gebied. De eerste stappen worden gezet door onderhoudsprojecten en duurzaamheidsingrepen planmatig te laten samenvallen. Tevens zijn de eerste contacten gelegd met de organisatie WOCOZON om middels een leasing constructie zonnepanelen te laten aanbrengen op het bezit van Plicht Getrouw. De verwachting is dat in de loop van 2019 de eerste zonnepanelen aangebracht zullen worden.

In samenwerking met bestuurslid techniek zijn de toekomstige hoge onderhoudskosten van na 2025 in beeld gebracht en in de onderhoudsplanningen meegenomen zodanig dat de onderhoudsuitgaven beheersbaar blijven.

### **Belanghebbenden**

Samen met de gemeente Ede, de Huurdersbond Ede e.o., Woonstede en Huurdersorganisatie Plicht Getrouw heeft Plicht Getrouw prestatieafspraken gemaakt over (sociale) volkshuisvesting en de woonopgaven in de gemeente Ede. In dit document zijn de gezamenlijke ambities, doelstellingen en afspraken voor de jaren 2018 tot en met 2022 vastgelegd in een raamovereenkomst. Vervolgens zijn deze per thema geconcretiseerd in prestatieafspraken.

### **Huurdersorganisatie**

De bewonersparticipatie is conform de Overlegwet gewaarborgd in de statuten en door de samenwerkingsovereenkomst met Huurdersorganisatie Plicht Getrouw. Er vindt structureel overleg plaats. Daarnaast hebben huurdersorganisaties op grond van de Overlegwet ook recht op (financiële) ondersteuning om hun werk te kunnen doen.

### **Contact met huurders**

Er wordt elk jaar een avond voor algemeen beleid gehouden. Dit is de jaarlijkse vergadering van de Vereniging Huurdersorganisatie Plicht Getrouw.

Er is formeel geen bewonerscommissie actief, maar er is regelmatig contact met een groep bewoners van woongebouwen Cornélie en De Laar. Ook is er vier keer per jaar een wijkplatform voor het Baron van Wassenaerpark waar het bestuur en de Huurdersorganisatie vertegenwoordigd zijn. Een keer per jaar (in juni) heeft de Huurdersorganisatie in zalencentrum De Brink overleg met huurders.

### **Regionaal overleg**

De corporaties in het regionaal stedelijk netwerk van de gemeenten Wageningen, Ede, Rhenen, Veenendaal, Barneveld en Renswoude willen samenwerken, omdat ze allen het belang inzien van een kwalitatief hoogwaardig, evenwichtig, gedifferentieerd maar vooral leefbaar woon- en werkklimaat.

Deze samenwerking van de corporaties in de Food Valley, Idealis, de Woningstichting Wageningen, Rhenam Wonen, de Veenendaalse Woningstichting, Patrimonium Woonservice, Woonstede, Woningstichting Barneveld, gemeentelijk woningbedrijf Renswoude en Plicht Getrouw is niet geformaliseerd. De corporaties regelen hun woonruimteverdeling gezamenlijk via Huiswaarts.

### **Vermogen.**

Plicht Getrouw wil ervoor zorgen dat ze te allen tijde toegang heeft tot de geld- en kapitaalmarkt. Dat betekent dat ze ervoor zorgt dat ze voldoende borgingsruimte heeft bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Plicht Getrouw streeft naar een helder inzicht in haar financiële spankracht. Ook wil ze in financieel opzicht een betrouwbare en solide partner zijn.



Jaar Sociaal Wonen in Bennekom

Het financieel resultaat na belastingen is constant positief. De onderhoudslasten worden hoger in verband met meer vervangingen van badkamers, keukens en toiletten en de stijging van de kosten voor onderhoud.

De overige operationele lasten worden hoger. Dit wordt vooral veroorzaakt door de hogere verhuurderheffing en de saneringsheffing.

De opbouw van het saldo van het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille minus organisatiekosten, leefbaarheid en financiering (het kernresultaat) is blijvend positief.

De kengetallen van WSW voldoen ruimschoots aan de gestelde grenzen.

### **Governance**

Plicht Getrouw heeft in september 2017 in het kader van de Veegwet het financieel reglement aangevuld met een addendum. Deze is net als de statuten en reglementen openbaar beschikbaar.

Per 1 mei 2015 is de Governancecode woningcorporaties 2015 van kracht. In november 2016 is de Governancecode tekstueel op enkele punten aangepast door het optuigen van een Commissie Governancecode Woningcorporaties van Aedes en VTW samen. Ook is bepaling 5 lid 8 gewijzigd zodat deze aansluit bij de wettelijke roulatietermijnen voor een organisatie van openbaar belang (OOB). Inhoudelijk zijn de principes en bepalingen exact hetzelfde gebleven. De aangepaste Governancecode geldt sinds 1 januari 2017 en vervangt de code uit 2015 in zijn geheel.

**Factsheet maatschappelijke prestaties**



# Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

## Plicht Getrouw in beeld (2018)



### Historie

In het begin van de 20<sup>e</sup> eeuw dreigde door stagnatie in de particuliere woningbouw ook in Bennekom een tekort aan goede woonruimte voor de arbeiders te ontstaan.

Het bestuur van het Christelijk Werkliedenverbond '*Werkend help ik*' presenteerde op zijn algemene ledenvergadering van 21 november 1919 een voorstel voor de oprichting van een woningbouwvereniging. De vergadering stond unaniem achter het plan en zo werd de eerste en enige Bennekomse woningcorporatie een feit.

In eerste instantie wilde men de woningbouwvereniging ook '*Werkend help ik*' noemen, maar een werklieden- en een bouwvereniging met dezelfde naam kon bij de oproep tot vergadering verwarring opleveren, 'vooral als de oproep als nu geschiedt bij bekken slag'(!).

Van de bestuurstafel kwam uiteindelijk de naam *Plicht Getrouw*.

De heer Van Heusden vond dit een zeer passende naam, want;

"we hebben onze plicht getrouw vervuld door te werken in het belang van den werkman".

### Samenstelling van het bezit

<b>Aantal Verhuureenheden;</b>	811	woningen
<b>Gemiddelde Huur (2018)</b>	€ 579	
<b>De huren zijn gemiddeld</b>	67,2 %	<b>van de maximaal redelijke huur</b>
<b>Mutatiegraad</b>	8,4 %	

### Woningtypen: (in % van de voorraad)

grondgebonden woningen	579	71,4 %
gestapeld zonder lift	111	13,7 %
gestapeld met lift	121	14,9 %



### Bouwperiode:

Tot 1945	7 woningen	0,9 %
1945-1959	150 woningen	18,5 %
1960-1969	106 woningen	13,1 %
1970-1979	61 woningen	7,5 %
1980-1989	196 woningen	24,1 %
1990-1999	176 woningen	21,7 %
2000-2009	14 woningen	1,7 %
2010 en later	101 woningen	12,5 %





# Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

## Prijssegmenten huurwoningen:

Goedkope woningen	4,4 %	36 stuks	huurprijs < € 417
Betaalbare woningen	50,7 %	411 stuks	huurprijs € 417 - € 597
Betaalbare woningen	18,9 %	153 stuks	huurprijs € 597 - € 640
Dure woningen < huurtoeslaggrens	21,7 %	176 stuks	huurprijs € 640 - € 710
Dure woningen > huurtoeslaggrens	4,3 %	35 stuks	huurprijs > € 710

## Wonen en zorg

Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	136
Woningen voor overige bijzondere groepen	240
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	0
Aantal nul tredenwoningen	271



## Rapportcijfers

### Visitatie 2015

Presteren naar opgaven en ambities;	6,7
Presteren volgens belanghebbenden;	6,5
Presteren naar vermogen;	6,1
Governance;	5,8

Waardering huurders Plicht Getrouw 2017 7,7

## Inwoners Bennekom 2018

15.025	inwoners
6.580	huishoudens
1.482	actief woningzoekenden in Bennekom
67	woningen toegewezen bij mutaties



## Waarde

€ 194.200	gemiddelde WOZ- waarde per woning in 2018
€ 140.700	gemiddelde markt waarde in verhuurde staat per woning in 2018

## Huishoudboekje

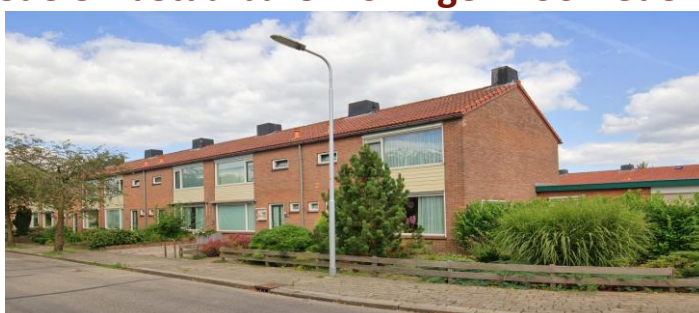
Huuropbrengsten	€ 5.630.000
Onderhoud	€ 948.000
Verhuurdersheffing	€ 816.000
Organisatiekosten*	€ 1.283.000
Rentelasten	€ 991.000
Vennootschapsbelasting	€ 417.000
Kasstrook	€ 1.178.000

## Energie labels

	aantal	%	energielabel	Energie index
Huuropbrengsten	280	34,5 %	A	0,81 – 1,2
Onderhoud	244	30,1 %	B	1,21 – 1,4
Verhuurdersheffing	268	33,0 %	C	1,41 – 1,8
Organisatiekosten*	12	1,5 %	D	1,81 – 2,1
Rentelasten	7	0,9 %	E	2,11 – 2,4
Vennootschapsbelasting				
Kasstrook				

\*Advieskosten, WOZ belasting, verzekeringen, accountantskosten, bestuurskosten, beheerkosten.

## Goede en betaalbare woningen voor iedereen



### Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie. Een \* geeft aan dat van of namens de betreffende persoon ook een enquête is ontvangen.

#### ***Raad van Commissarissen Plicht Getrouw***

De heer J. Harkema, voorzitter

De heer E. Fredriks, vice-voorzitter

Mevrouw K. van der Velden-Hendriks

#### ***Bestuur Plicht Getrouw***

De heer B. Tans, voorzitter

De heer P. Schotsman, secretaris

De heer D. van de Berg, vice-voorzitter

De heer H. Stoop, financiën

#### ***Gemeente Ede***

De heer L. Hoefsloot, Wethouder \*

Mevrouw J. Kamphuis, beleidsadviseur wonen

#### ***Huurdersorganisatie Plicht Getrouw***

Mevrouw C. van Veenendaal, wnd voorzitter \*

Mevrouw Y. Brilleman, secretaris \*

#### ***Zorginstelling Opella***

De heer C. Gaasbeek \*

#### ***Collega-corporatie Woonstede Ede***

Mevrouw M. Teer, bestuurder \*

Mevrouw D. Groenevelt, bestuurssecretaris \*

De heer H. van den Bos, controller \*

#### ***Bewonerscommissie Cornelia***

Mevrouw N. van Soest \*

### Korte cv's visitatoren

**Jan Haagsma (voorzitter)** is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

**Benno Gruijters (secretaris)** heeft een langjarige carrière in de volkshuisvesting. Van contactpersoon stadsvernieuwing, adviseur wonen en zorg tot directeur-bestuurder. Tot 1 september 2018 was hij voorzitter van de Raad van Toezicht van een kleine woningcorporatie. Momenteel werkzaam als interim-manager en adviseur van corporaties en huurdersorganisaties. Werkgevers waren o.a. NWR, wbv. St. Joseph Breda (Allee Wonen), Bouwen en Bewaren (Poort6), Atrivé, Talis en Omnivera. Gemeenteraadslid gemeente Geertruidenberg. Interim directeur-bestuurder Beter Wonen Streefkerk.



## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Plicht Getrouw** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 7 maart 2019

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder

**Jan Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van **Plicht Getrouw** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Haagsma** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 24 maart 2019

Naam, handtekening:

Jan Haagsma

**Benno Gruijters** verklaart hierbij dat de visitatie van Plicht Getrouw in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Benno Gruijters** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Raamsdonk

Datum: 6 maart 2019

Naam, handtekening:

Benno Gruijters

## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

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

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

## Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een positionpaper.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview, deze krijgen vooraf een enquête toegezonden. Daarnaast wordt afgesproken welke belanghebbenden alleen via een enquête worden betrokken. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de positionpaper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen/verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen raad van commissarissen en bestuur
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets raad van commissarissen, profielschets bestuur
- Resultaten Governance inspectie AW 2015 tot en met 2018
- Agenda's, notulen en besluiten van bestuursvergaderingen.
- Agenda's en notulen van raad van commissarissenvergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2015 t/m 2019
- Statuten Plicht Getrouw
- Governancecode
- Integriteitscode
- Plicht Getrouw in Beeld 2017 en 2019
- "Meldregeling", regeling omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid Plicht Getrouw.

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2015 t/m 2019
- Ondernemingsplannen 2017 – 2020 en 2019 - 2022
- Begrotingen en jaarplannen 2015 t/m 2019
- Strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. treasury, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2015 t/m 2019
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente Ede en huurdersorganisatie 2015 t/m 2019
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente Ede en Plicht Getrouw, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Convenant Food Valley
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

### Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Ede 2015 t/m 2019
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersorganisatie
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersorganisatie 2015 t/m 2019
- Agenda en notulen overleggen Food Valley
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

### Vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018 en concept jaarrekening 2019
- dVi 2015, 2017 en 2018
- Oordeelsbrieven AW 2015 t/m 2018
- Rapportages en beleidsdocumenten risicomangement
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2024
- Begroting 2015 t/m 2019
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid 2017

- Maand, kwartaal, trimester, halfjaarsrapportages, dashboards etc. 2015 t/m 2019
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

### Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente Ede		Huurdersorganisatie Plicht Getrouw		Woningstichting Plicht Getrouw	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te agenderen	7,0		6,0		6,5	
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	6,0		6,0		6,5	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	7,0		4,7		4,5	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	7,0		5,0		5,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,0		6,0		3,5	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,0		6,0		5,5	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	8,0		6,0		7,5	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt.	8,0	6,8	0,0	5,4	5,5	5,2
Niveaubepalende condities	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt.	7,0		0,0		4,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.			7,0		4,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.			7,0		5,5	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd.	5,0		7,0		4,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten			7,0		4,5	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over			8,0		6,0	
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	8,0		7,0		5,5	
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	7,0		7,0		5,0	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	8,0		7,0		3,5	
	Er is een effectieve structuur van overleg	7,0	7,8	7,0	7,0	6,5	5,1
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	9,0		7,0		4,5	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	8,0		7,0		4,5	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	8,0		7,0		6,5	
Effectuerende condities	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,0		7,0		5,0	
	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	9,0		9,0		8,0	
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,0	7,8	8,0	7,8	7,5	6,5
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	7,0		7,0		6,0	
Faciliterend	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,0		7,0		4,5	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	6,0	6,0	6,0	6,0	7,5	7,5

**Reputatie-Quotient**

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>6,8</b>
Sympathie	6,8		
Waardering en respect	6,5		
Vertrouwen	7		
<b>Producten en diensten</b>			<b>6,5</b>
Staat garant voor haar producten en diensten	6,8		
Kwaliteit	7,0		
Innovatief	5,8		
Prijs / waardeverhouding	7,0		
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>6,3</b>
Sterk leiderschap	6,4		
Inspirerende visie	6,8		
Herkent en benut marktkansen	5,8		
<b>Werkomgeving</b>			<b>7,4</b>
Goed georganiseerd	6,8		
Aantrekkelijke werkgever	8,0		
Goed gekwalificeerd personeel	7,5		
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>7,3</b>
Milieubewust	7,0		
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,6		
<b>Financiële performance</b>			<b>6,3</b>
Financiën op orde	7,4		
Presteert beter dan collega corporaties	6,0		
Goede vooruitzichten voor de toekomst	5,4		

**Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Plicht Getrouw is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

## Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2019.



stichting woningcorporatie plicht getrouw



Jaar Sociaal wonen in Bennekom

## Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

L-1061

Woningmarktregio Food Valley



## Inleiding

In de prestatiemonitor van [corporatie] wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van [corporatie].

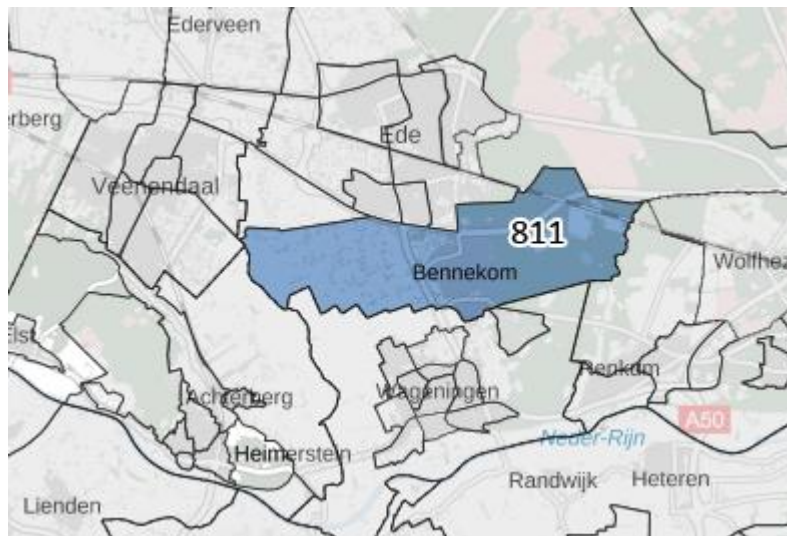
De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van [corporatie] de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van [corporatie] ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatiemonitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

## Het werkgebied van Plicht Getrouw



	Woningen ultimo 2019
Gemeente Ede (woonkern Bennekom)	810
<b>Totaal</b>	<b>810</b>

Bron: jaarverslag 2019

# 1 Prestatieafspraken

## 1.1 Landelijke afspraken

### *Rijksprioriteiten*

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

### *Sectorafspraken (landelijk)*

#### **Energieakkoord**

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

## 1.2 Regionale afspraken

Plicht Getrouw heeft met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen prestatieafspraken op regionaal niveau: n.v.t.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
n.v.t.					

Plicht Getrouw is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Food-Valley directeurenoverleg					
Huiswaarts.nu (woonruimteverdeling)					
Geschillenadviescommissie Food Valley					
Hennepconvenant					

### 1.3 Lokale afspraken gemeente Ede

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Gemeente Ede, Huurdersbond Ede en Woonstede					
Gemeente Ede					
Gemeente Ede, Huurdersbond Ede, Huurdersorganisatie PG en Woonstede					
Gemeente Ede, Huurdersbond Ede, Huurdersorganisatie PG en Woonstede					
Gemeente Ede, Huurdersbond Ede, Huurdersorganisatie PG en Woonstede					

Plicht Getrouw is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Samenwerkings/beheer-overeenkomst met Woonstede					
Samenwerkingsovereenkomst vrijwillige schuldhulpverlening					

## 2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

**2.1** De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

2015: afspraken zijn concreet en onderbouwd met oog voor de lokale onderwerpen in het licht van de regionale en landelijke prioriteiten.;

2016: eenzijdig overzicht van door Plicht Getrouw voorgenomen activiteiten.

2017, 2018 EN 2019: afspraken zijn concreet en onderbouwd met oog voor de lokale onderwerpen in het licht van de regionale en landelijke prioriteiten.

**2.2** De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

2015: de afspraken zijn wederkerig en alle betrokken partijen dragen bij aan het realiseren van de gezamenlijk geformuleerde ambitie.

2016: niet wederkerig; eenzijdig overzicht van door Plicht Getrouw voorgenomen activiteiten.

2017, 2018 en 2019: de afspraken zijn wederkerig en alle betrokken partijen dragen bij aan het realiseren van de gezamenlijk geformuleerde ambitie.

**2.3** De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

2015: betrokkenheid bij klankbordsessies rond de woonvisie.

2016: Plicht Getrouw heeft samen met gemeente, de Huurdersbond Ede e.o., Woonstede en Huurdersorganisatie Plicht Getrouw prestatieafspraken voor 2017-2021 gemaakt.

2017, 2018 en 2019: Plicht Getrouw participeert in de besprekingen en totstandkoming van de prestatieafspraken.

**2.4** De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Uit de voorgelegde stukken blijkt geen betrokkenheid van andere partijen bij de prestatieafspraken.

**2.5** De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De prestatieafspraken 2015, 2017, 2018 en 2019 zijn actueel en jaarlijks vindt periodiek overleg plaats over de voortgang en actualiteit; alsook eventueel benodigde bijstelling. Afspraken daartoe zijn geformaliseerd in een raamovereenkomst. Over 2016 zijn er geen prestatieafspraken met de gemeente en overige partijen. Wel is er eenzijdig overzicht van Plicht Getrouw over de voor 2016 voorgenomen activiteiten.

**2.6** De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

n.v.t.

### 3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Ede zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's			
2015	2016	2017	2018 en 2019
-Voldoende passende huisvesting; -Kwalitatief goede woningvoorraad; -Leefbare wijken voor de wijkbewoners; -Betrekken van bewoners bij beleid en beheer; -Samenwerking	-Liberalisatie en verkoop; -Nieuwbouw en aankoop van woningen; -Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep; -Huisvesting van specifieke doelgroepen; -Kwaliteit en duurzaamheid van woningen; -Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed; -Huisvesten van urgente doelgroepen; -Realiseren van wonen met zorg en ouderenhuisvesting; -Samenwerking; -Financiële positie.	- Samenwerking; -Betaalbaarheid; -Beschikbaarheid; -Kwaliteit en duurzaamheid; -Wonen met zorg en welzijn; -(vernieuwde) bewonersparticipatie	- Samenwerking; -Betaalbaarheid; -Beschikbaarheid; -Kwaliteit en duurzaamheid; -Wonen met zorg en welzijn; -Leefbare woonomgeving; -(vernieuwde) bewonersparticipatie

### 3.2 Realisatie van de afspraken

Voor de leesbaarheid en uniformiteit wordt bovenstaande afsprakenindeling uit 2018 aangehouden. Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

<b>Afspraken m.b.t. betaalbaarheid</b>		
<b>2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Huurverhoging is macro 3% (1.12)	Is gerealiseerd	✓
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Er worden geen woningen geliberaliseerd	10 won. vanwege inkomensafh. huurverhoging boven >710; worden bij mutatie weer onder huurtoeslaggr. aangeboden (jaarverslag 2016)	✓
Minimaal 95% passend toewijzen	98% (jaarverslag 2016)	✓
Inkomensafh. huurverhoging >44.000 toepassen	Ook >34.000 tot 44.000 inkomensafh. verhoogd (jaarverslag 2016)	✓
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Bekendheid geven aan de Huurwijzer (2.1)	In de advertenties op Huiswaarts wordt standaard verwezen naar de huurwijzer van het Nibud	✓
Huurverhoging: prognose: 0,2% inkomens tot 40.349; 4,2% inkomens >40.349; basis is inflatie (2.3)	Realisatie: 0,3% resp. 4,3% (jaarverslag 2017)	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd; indien door huurverhoging woning boven grens komen worden deze bij mutatie weer onder deze grens verhuurd. (2.10)	Conform toegepast (jaarverslag 2017)	✓
Deelname pilot voorkoming huisuitzetting huurachterstand (2.11)	Er is een pilot vroegsignalering opgestart, deze pilot liep in Ede West en heeft geen verder vervolg gekregen	✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Huurverhoging circa 1% inkomens tot 40.000; maximale huurverhoging inkomens >40.000 (2.2)	Realisatie: 1,4% resp. 4,4% (jaarverslag 2018)	✓
Huren nieuwbouw <592 (2.5)	n.v.t. (tabel 2)	-
Samenwerking voorkoming schuldenstress (2.7)	De corporaties hebben hier geen actieve rol in gespeeld	✓
Onderzoek naar tweede kans beleid gemeente Ede (2.8)	Er is door gemeente en Corporaties geen vervolg aan deze afspraak gegeven	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Handhaving tweehurenbeleid complex Cornélie (2.4)	Conform toegepast (kwartaal overzicht 2019)	✓

Geen onttrekking sociale huurwoningen door liberalisatie (2.7); indien woningen door huurverhoging boven de liberalisatiegrens komen worden deze bij mutatie weer onder de liberalisatiegrens verhuurd	Blijkens jaarverslag 2019 zijn twee won. boven de liberalisatiegrens uitgekomen. Deze worden bij mutatie weer onder de liberalisatiegrens verhuurd	✓
Investeringen in duurzaamheid/onderhoud zijn mede gericht op verlagen/gelijk houden woonlasten (2.8)	Plicht Getrouw heeft conform deze afspraak in duurzaamheid geïnvesteerd.	✓
Samenwerking voorkoming schuldenstress (2.9)	De corporaties hebben hier geen actieve rol in gespeeld	✓

<b>Afspraken m.b.t. beschikbaarheid</b>		
<b>2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Onderzoek naar bevordering doorstroming (1.5)	Er is door gemeente en Corporaties geen vervolg aan deze afspraak gegeven	X/✓
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Er worden geen woningen uitgepond	0 (tabel 2)	✓
Geen toevoeging van woningen	0 (tabel 2)	✓
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Uitwerking nieuwbouwplan 20 woningen in 2018 (3.3)	Uitwerking vormgegeven: 24 appartementen (jaarverslag 2017)	✓
Participatie werkgroep slaagkansen "zoektijd regulier woningzoekenden" (3.7)	Er is door gemeente en Corporaties geen vervolg aan deze afspraak gegeven	X/✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Uitwerking resultaten werkgroep slaagkansen (3.5)	Er is door gemeente en Corporaties geen vervolg aan deze afspraak gegeven	X/✓
Nieuwbouw 24 eenheden (bijlage 3 prestatie-afspr.)	0 (tabel 2); voorwoord jaarversl. 2018	X
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen verkoop of sloop van won. (3.2)	Geen woningen verkocht of gesloopt (jaarverslag 2019)	✓
Participatie realisatie nieuwe huisvestingsverordening (3.16)	De HV is door de raad vastgesteld.	✓
Opstart communicatietraject rond huisvestingsverordening (3.18)	Plicht Getrouw heeft haar huurders op diverse manieren geïnformeerd.	✓



<b>Afspraken m.b.t. kwaliteit en duurzaamheid</b>		
<b>2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Groot Onderhoud 189 woningen (2.1)	Geen groot onderhoud in 2015 (jaarverslag 2015)	X
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Onderzoek om 96 won. van label D naar C of B te brengen.	Onderzoek uitgevoerd	✓
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Plannen investeringen duurzaamheid circa 60 won. (4.1)	Plannen ontwikkeld	✓
Verbetering brandveiligheid woningen (4.8)	Brandveiligheid verbeterd	✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Verbetering brandveiligheid woningen (4.3)	1.200 brandmelders geplaatst en inventarisatie gedaan (jaarverslag 2018)	✓
Uitwerking routekaart energie neutraal 2050 (4.4)	In 2018 is de Aedes routekaart ingevuld en ingediend bij Aedes.	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Met brandweer bepalen urgente situaties (4.3)	Uitgevoerd (jaarverslag 2019)	✓
Participatie bij opstellen gemeentelijke warmtetransitievisie (4.8)	Participatie verloopt via Woonstede	✓
50 woningen voorzien van hybride verwarmingsinstallatie. (4.14)	Is gerealiseerd	✓
Alle woningen (indien technisch mogelijk) voorzien van zonnepanelen (4.14)	Is gerealiseerd.	✓
<b>Afspraken m.b.t. wonen met zorg en welzijn</b>		
<b>2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Huisvesting statushouders (1-2)	1 (tabel 14)	✓
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Voldoen aan taakstelling mbt statushouders	4 gehuisvest (tabel 14)	✓
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Procesafpraak inzake optimalisatie huisvesting senioren (5.1.2/5.1.6)	Er is geen procesafpraak gemaakt tussen de gemeente en de corporaties. (De gemeente Ede is voornemens in 2020 seniorenbeleid op te stellen).	X/✓
Onderzoek naar plafond huisvesting bijzondere doelgroepen (5.2.2)	De gemeente Ede heeft gewerkt aan de totstandkoming van een planningskader wonen en zorg. De gemeente heeft geen planningskader vastgesteld maar werkt met beleidsnotities voor de diverse domeinen rond wonen en zorg.	X/✓
Huisvesting statushouders (5.2.3)	2 (tabel 14)	✓
Voorkoming misbruik omklapmethode (5.2.5)	In werkprocessen is geborgd dat omklapmethode niet ongezien plaats kan vinden.	✓

2018	Prestatie	
Uitwerking thema "langer zelfstandig wonen" (5.2)	Er is in 2018 gesproken over een wmo-convenant tussen de gemeente en de corporaties teneinde langs zelfstandig wonen mogelijk te maken. (in 2019 is dit convenant ondertekend)  <i>Het thema langer zelfstandig wonen is veel aan gewerkt i.s.m. de gemeente. Zo zijn er afspraken gemaakt t.a.v. het gebruik van vrije ruimte voorafgaand aan een urgentie afwijzing, vinden er elkaar jaar gesprekken met oudere huurders plaats t.b.v. bewustwording ouder worden in de eigen woning en is er begonnen met een kennissessie huisvesting oudere huurders i.s.m. ketenpartners als COSBO, Gemeente Ede, Malkander, Huurdersbond t.b.v. afstemming en doelen</i>	✓
Voortgang Procesafpraak inzake optimalisatie huisvesting senioren uit 2017 (5.4/5.5)	Er is geen procesafpraak gemaakt in 2017	X/✓
Huisvesting statushouders naar rato (3.6)	Er is geen vraag naar huisvesting van statushouders geweest	✓
2019	Prestatie	
Naar rato huisvesten vergunninghouders (3.15)	Er is geen vraag naar huisvesting van statushouders geweest	✓
Inzet seniorenadviseurs in kader "langer zelfstandig wonen" (5.2)	Is gerealiseerd	✓
Verbetering toegankelijkheid algemene verkeersruimten (5.7)	Besloten om toe te passen bij complex De Laar (jaarverslag 2019)	✓

Afspraken m.b.t. leefbare woonomgeving		
2015	Prestatie	
Participatie in wijkwerk-overleg (4.1)	Loopt via beheerder Woonstede (jaarverslag 2015)	✓
Participatie in sociale teams	Loopt via beheerder Woonstede (jaarverslag 2015)	✓
2016	Prestatie	
Geen voornemens.	n.v.t.	-
2017	Prestatie	
Geen structurele inzet op leefbaarheid; wel op incidenten (5.3.5)	Conform toegepast (jaarverslag 2017)	✓
Participatie uitvoering gebiedsagenda's (5.3.9)	Loopt via beheerder Woonstede (jaarverslag 2017)	✓

<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Participatie uitvoering gebiedsagenda's (6.2)	Loopt via beheerder Woonstede (jaarverslag 2018)	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Participatie in wijkteam Ede-Zuid/Bennekom (6.1)	Plicht Getrouw heeft hierin geparticipeerd	✓
Participatie uitvoering gebiedsagenda's (6.2)	Plicht Getrouw heeft hierin geparticipeerd	✓
Aanbrengen verharding bij achterpaden (6.4)	Is gerealiseerd.	✓
Inzet in aanpak woonfraude (6.11)	Geen woonfraude zaken aangetoond (jaarverslag 2019)	✓

## 4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

### 4.1 Ambities

De ambities van Plicht Getrouw zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Ondernemingsplan Plicht Getrouw 2015					
Ondernemingsplan Plicht Getrouw 2016					
Ondernemingsplan Plicht Getrouw 2017-2020					

Plicht Getrouw beschouwt het huisvesten van de primaire doelgroep in een passende woning als de kern van haar missie.

Plicht Getrouw vervult als lokale woningcorporatie haar primaire taak in de volkshuisvesting binnen de woonkern Bennekom en wenst dit te bestendigen op een wijze zoals ze dat al jaren doet als kleine organisatie met enkel sociale huurwoningen die haar huurders en hun wensen kent.

Plicht Getrouw kiest vanuit haar beperkte reikwijdte voor een relatief beperkt speelveld, met ook aandacht voor leefbaarheid, veiligheid en aan het wonen gerelateerde diensten. Dat klinkt door in de kernopgaven/ambities die onderstaand zijn weergegeven.

De hoofdlijnen van de ambities uit 2015 en 2016 vormen ook de kern voor de ambities in het Ondernemingsplan 2017-2020:

1. Passend huisvesten van de doelgroep, waarbij betaalbaarheid voorop staat:

Plicht Getrouw voldoet aan de wettelijk gestelde toewijzingsnormen.

Daar waar de passendheid in het geding komt wordt een twee-huren beleid ingevoerd om de afzet van woningen bij de doelgroep te kunnen realiseren.

Toevoeging ca 15 nieuw te bouwen verhuureenheden (mits financierbaar – eventueel verkoop bestaande woningen);

2. Kwalitatief in stand houden van het woningbezit, en het verhogen van de energieprestatie:

De huurder wordt keuzemogelijkheden geboden bij de uitvoering van het planmatig onderhoud.

Bij ca. 20 woningen zal de energie index op minimaal het niveau van het voorheen geldende duurzaamheidslabel B worden gebracht. In het MJOP van 2017 – 2021 worden de maatregelen opgenomen die noodzakelijk zijn voor het opwaarderen van de energieprestatie van de ca. 100 woningen (het reduceren van de laagste energielabels heeft prioriteit);

3. Bijdragen aan de combinatie wonen en zorg:

De bestaande woningen worden bij geplande onderhoudsingrepen op het gebied van levensloopgerichtheid aangepast. De samenwerking met zorgmaatschappij Opella wordt gecontinueerd in het woongebouw Cornélie, samenwerking met andere zorgpartijen in de vorm van begeleid wonen wordt gestimuleerd;

4. De huisvesting van urgente doelgroepen:

Het aanleveren van geschikte woningen voor statushouders die door de gemeente Ede worden voorgedragen. Het aantal is in verhouding tot de omvang van het woningbezit van Plicht Getrouw in Bennekom. Jaarlijks worden 1-3 woningen benut voor huisvesting van statushouders. Het aantal en woningtype hangt sterk af van de mutatiegraad bij Plicht Getrouw en de match tussen de beschikbaar komende woningen en de samenstelling van het gezin van statushouders;

5. Betrekken van huurders bij beleid en beheer en de leefbaarheid in wijken en buurten: Een gemiddeld tevredenheidsrapportcijfer van minimaal 7,5 m.b.t. de onderwerpen waarop de klantwensen zijn geïnventariseerd. In 2017 wordt een onderzoek naar kwaliteit van de dienstverlening uitgevoerd;

6. Waarborgen van de financiële continuïteit: Plicht Getrouw streeft naar het behalen van de volgende kengetallen in 2017 e.v. ICR 1,73; DSCR 1,03; en Solvabiliteit 63,7%; Het optimaliseren van de kasstroom; Het afgrenzen van het maximum van de onderhoudsuitgaven; en Het continueren van Klant gestuurd verbeteren van de woningen..

## **4.2 Pluspunten ambities**

### **A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd**

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren  
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

## 5. Prestaties Plicht Getrouw

**TABEL 1: Het bezit van Plicht Getrouw**

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018	2019
# Huurwoningen	811	811	811	811	810
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0	0
# Totaal woonegelegenheden	811	811	811	811	810
% Eengezinswoningen	71%	71%	71%	71%	71%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	14%	14%	14%	14%	14%
% Meergezinswoningbouw met lift	15%	15%	15%	15%	15%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig	0%	0%	0%	0%	0%
# Garages	11	11	11	11	1
# Maatschappelijk vastgoed	1	1	1	1	1
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0	**
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	1	1	1	1	2
# Overig bezit	0	0	0	0	10
# Verhuureenheden ongewogen	824	824	824	824	824

Bron: dVi 2015/2016/2017; Jaarverslag 2018/2019

**TABEL 2: Mutaties in het bezit van Plicht Getrouw**

	2015	2016	2017	2018	2019
Individueel verkocht	0	0	0	0	0
Collectief verkocht	0	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	0	0
Nieuwbouw	0	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2015/2016/2017; jaarverslag 2018/2019.

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Plicht Getrouw**

	2015	2016	2017	2018	2019
goedkoop	35 (4,3%)	36 (4,4%)	37 (4,6%)	36 (4,4%)	35 (4,3%)
betaalbaar	543 (67,0%)	549 (67,7%)	573 (70,6%)	564 (69,5%)	572 (70,6%)
duur t/m lib.grens	233 (28,7%)	217 (26,8%)	188 (23,2%)	176 (21,7%)	166 (20,5%)
duur boven lib.grens	0 (0%)	9 (1,1%)	13 (1,6%)	35 (4,4%)	37 (4,6%)
totaal	811	811	811	811	810

Bron: dVi 2015/2016/2017; jaarverslag 2018.

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Plicht Getrouw****Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	66	64	56	67	51
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	66 (100%)	62 (97%)	51 (91%)	63 (94%)	47 (92%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	0 (0%)	1 (1,5%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	0 (0%)	1 (1,5%)	5 (9%)	3 (4%)	3 (6%)
Oordeel Aw	Akk.	Akk.	Akk.	Akk.	**

Bronnen: dVi 2015/2016/2017 en jaarverslag 2018/2019.

Oordeelsbrief Aw staatssteunnorm

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Plicht Getrouw****Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	56	67	51
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	56 (100%)	67 (100%)	50 (98%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Akk.	Akk.	**

Bronnen: dVi 2017 en jaarverslag 2018/2019;  
Oordeelsbrief Aw passendheidsnorm

**TABEL 6: Huurverhoging door Plicht Getrouw**

	2015	2016	2017	2018	2019
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%	2,6%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,2%	1,7%	0,7%	1,73%	1,86%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€ 554	€ 566	€ 573	€ 579	€ 592

Bronnen: jaarverslagen 2015/2016/2017/2018/2019

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Plicht Getrouw**

	2015	2016	2017	2018	2019
Norm huurachterstand (%)	0,5%	0,5%	1%	0,75%	0,75%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB) incl. regelingen en WSNP	0,86	0,60	0,80	0,42	0,51
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	1	0	0	1	0

Bronnen: jaarverslagen 2015/2016/2017/2018/2019



**TABEL 8: Leeftijd van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018	2019
Vooroorlogse woningen	7 0,9%	7 0,9%	7 0,9%	7 0,9%	6 0,8%
Jaren 45-59	150 18,5%	150 18,5%	150 18,5%	150 18,5%	150 18,5%
Jaren 60-69	106 13,1%	106 13,1%	106 13,1%	106 13,1%	106 13,1%
Jaren 70-79	61 7,5%	61 7,5%	61 7,5%	61 7,5%	61 7,5%
Jaren 80-89	196 24,2%	196 24,2%	196 24,2%	196 24,2%	196 24,2%
Jaren 90-99	176 21,7%	176 21,7%	176 21,7%	176 21,7%	176 21,7%
Jaren 00-09	14 1,7%	14 1,7%	14 1,7%	14 1,7%	14 1,7%
Jaren 10-19	101 12,4%	101 12,4%	101 12,4%	101 12,4%	101 12,5%
totaal	811	811	811	811	810

Bronnen: Jaarverslag 2018

**TABEL 9: Conditie score van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018	2019
Score 1	70%	74%	47,2%	****	****
Score 2	12%	12%	30,6%	****	****
Score 3	18%	14%	19,4%	****	****
Score 4	0%	0%	2,8%	****	****
Score 5	0%	0%	0%	****	****
Score 6	0%	0%	0%	****	****

Bronnen: dVi 2015/2016/2017; 2018 + 2019: gegevens corporatie

**TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	2017	2018	2019
Letter Onderhoud & verbetering	A	*	*
Instandhoudingsindex	A	A	A
Technische woningkwaliteit	A	B	A
Ervaren woningkwaliteit	B	*	*

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018: \* geen gegevens beschikbaar

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018	2019
Letter Huurdersoordeel	B	B	B	*	*
Deelscore nieuwe huurders	A	B	B	*	*
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	B	*	*
Deelscore vertrokken huurders	B	A	B	*	*

Bronnen: Aedes Benchmark 2015-2018 (\* = geen gegevens beschikbaar)

**TABEL 12: Energie-index bezit Plicht Getrouw**

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018	2019
Label A (EI= 0,8-1,2)	3%	5%	9,86%	9,86%	35%
Label B (EI= 1,2-1,4)	20%	22%	25,52%	25,28%	30%
Label C (EI= 1,4-1,8)	64%	60%	59,93%	60,17%	33%
Label D (EI= 1,8-2,1)	12%	12%	3,82%	3,82%	2%
Label E (EI= 2,1-2,4)	1%	1%	0,12%	0,12%	0%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0%	0%	0,25%	0,25%	0%
Label G (EI > 2,7)	0%	0%	0,49%	0,49%	0%

Bronnen: dVi 2015/2016; 2017/2018: gegevens corporatie; 2019: jaarverslag

**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018	2019
Letter Duurzaamheid	-	-	A	A	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	A	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	A	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

	2015	2016	2017	2018	2019
Toewijzingen aan vergunninghouders	1	4	2	0	**

Bronnen: jaarverslagen 2015/2016; dVi 2017; jaarverslag 2018