

# Visitatierapport

FidesWonen  
2013-2016



27 september 2017

**Cognitum**  
Postbus 224  
3700 AE Zeist

**Visitatiecommissie**  
Jan van Leeuwen, voorzitter  
Miranda Rovers, visitor  
Jan Wachtmeester, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spieglfunctie 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 woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De 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 van de afgelopen vier jaar 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 ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van de vereniging FidesWonen over de periode 2013 t/m 2016.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b>	<b>6</b>
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2013-2016	10
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT diagram	11
<b>2 FidesWonen</b>	<b>12</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>15</b>
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Opgaven in het werkgebied van FidesWonen	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	15
3.4 Beoordeling prestaties	16
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	16
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	17
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	18
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	19
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	21
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	23
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	23
3.5.2 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
<b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b>	<b>26</b>
4.1 Beoordelingskader	26
4.2 Werkwijze	26
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	26
4.4 Belanghebbenden over FidesWonen	28
4.4.1 Typering van FidesWonen	28
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over FidesWonen	28
4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	30
4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	30

4.5	FidesWonen's reputatie	31
4.6	Waardering van het netwerk	32
4.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	33
<b>5</b>	<b>Presteren naar Vermogen</b>	<b>34</b>
5.1	Beoordelingskader	34
5.2	Relevante ontwikkelingen	34
5.3	Financiële continuïteit	34
5.4	Doelmatigheid	36
5.5	Vermogensinzet	37
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	37
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	38
<b>6</b>	<b>Governance</b>	<b>39</b>
6.1	Beoordelingskader	39
6.2	Relevante ontwikkelingen	39
6.3	Besturing	39
6.3.1	Plan	39
6.3.2	Check	40
6.3.3	Act	40
6.4	Intern toezicht	41
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	41
6.4.2	Toetsingskader	43
6.4.3	Governancecode	44
6.5	Externe legitimering en verantwoording	44
6.5.1	Externe legitimatie	44
6.5.2	Openbare verantwoording	45
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	46
6.7	Totale beoordeling Governance	46
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>47</b>
	<b>Position paper</b>	<b>48</b>
	<b>Factsheet maatschappelijke prestaties</b>	<b>52</b>
	<b>Reputatie Quotiënt Model FidesWonen</b>	<b>58</b>
	<b>Waardering netwerk FidesWonen</b>	<b>59</b>
	<b>Overzicht geïnterviewde personen</b>	<b>60</b>
	<b>Korte cv's visitatoren</b>	<b>62</b>
	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>63</b>
	<b>Meetschaal</b>	<b>65</b>
	<b>Werkwijze visitatiecommissie</b>	<b>68</b>
	<b>Bronnenoverzicht</b>	<b>70</b>
	<b>Prestatiemonitor</b>	<b>73</b>

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

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2013 is FidesWonen, net na haar fusie, gevisiteerd over de periode 2009 t/m 2012. De toenmalige visitatie werd beschouwd als een belangrijke nulmeting van de nieuw ontstane corporatie. Het totale eindcijfer bedroeg een 6,3 (de visitatie is toen uitgevoerd door middel van de visitatiemethodiek 4.0).

FidesWonen heeft de aanbevelingen uit het visitatierapport vertaald in totaal 18 actiepunten en jaarlijks is door de directeur-bestuurder aan de raad van commissarissen over de voortgang gerapporteerd.

De actiepunten betreffen:

Presteren naar Ambities / Opgaven

- Actie 1: Met collega corporaties wordt in Federatief verband een verkenning uit gevoerd naar een gezamenlijke lijst voor actief woningzoekenden. Een uniform toewijzingssysteem zou daarvan een gevolg kunnen zijn.
- Actie 2: FidesWonen stelt een Strategisch Vastgoed Beleid op en als uitvloeisel daarvan een meerjarig onderhoudsbeleidsplan. Hierin wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de relatieve ouderdom van een belangrijk deel van onze woningen, de woningwaardering en de onderhoudskosten in relatie tot een vastgestelde onderhoudsnorm.
- Actie 3: FidesWonen laat zien dat er op proactieve wijze samengewerkt wordt met zorgpartijen.
- Actie 4: FidesWonen heeft een helder Ondernemingsplan en Strategisch Vastgoed Beleid waarin duidelijk wordt waar en hoe geïnvesteerd wordt in (nieuw) vastgoed.

Presteren volgens Belanghebbenden

- Actie 5: FidesWonen communiceert met belanghebbenden over een eenduidige wijze van (klachten)onderhoud (reparatieverzoeken).
- Actie 6: FidesWonen communiceert een meer proactieve houding naar belanghebbenden en draagt zorg dat de organisatie en het Management goed benaderbaar zijn en blijven.
- Actie 7: FidesWonen communiceert proactief (minimaal jaarlijks) met belanghebbenden over de ingezette beleidslijnen vanuit het Ondernemingsplan en het Strategisch Vastgoed Beleid.

Presteren naar Vermogen

- Actie 8: FidesWonen heeft blijvend toegang tot de financiële markten; FidesWonen wordt door het WSW positief beoordeeld en biedt FidesWonen voldoende faciliteringsruimte.
- Actie 9: FidesWonen stuurt op kasstromen en rekent bij de te nemen beleidsbeslissingen meerdere financiële scenario's door.
- Actie 10: FidesWonen ziet er op toe dat de solvabiliteit, de ICR, en de loan to value binnen de gestelde minimale norm blijft. Dit wordt periodiek getoetst in de trimesterrapportage.
- Actie 11: FidesWonen stelt een op de organisatie gebaseerd Treasurystatuut vast. Jaarlijks wordt er een treasuryjaarplan opgesteld, welke een vast onderdeel uitmaakt van het jaarlijks vast te stellen Jaarplan (voorafgaand aan de jaarbegroting).
- Actie 12: FidesWonen verbetert de efficiency in de bedrijfsvoering door processen beter op elkaar af te stemmen en in verdergaande vorm te automatiseren.

Actie 13: FidesWonen gaat er toe over om de interne bedrijfslasten minimaal tweejaarlijks te monitoren aan de diverse beschikbare benchmarks.

Actie 14: FidesWonen legt zijn ambities vast in een ondernemingsplan. In het Strategisch Vastgoedbeleid, wordt de maatschappelijke opgave binnen het werkgebied zichtbaar gemaakt en de vermogensinzet van FidesWonen voor de toekomst bepaald.

## Governance

Actie 15: Opstellen lange termijn doelstellingen in een ondernemingsplan en een Strategisch Vastgoed Beleid zodat FidesWonen kan sturing op kwaliteit en kwantiteit.

Actie 16: Rol Ledenraad t.o.v. Raad van Commissarissen verduidelijken en/of aanpassen, indien gewenst via een statutaire wijziging.

Actie 17: De RvC zal meer aandacht besteden aan compliance en scheiden van belangen. De onafhankelijkheid en eventuele afwijkingen op de Governancecode worden in de jaarstukken duidelijker zichtbaar gemaakt.

Actie 18: FidesWonen werkt actief binnen de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee aan een verdergaande samenwerking tussen de vier corporaties op Goeree-Overflakkee.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat FidesWonen in de visitatieperiode actief bezig is geweest met alle actiepunten. Het voert hier te ver op alle actiepunten inhoudelijk in te gaan. Sommige actiepunten hebben concrete producten opgeleverd zoals het Ondernemingsplan (actiepunt 4) of het weer voldoen aan de externe toezichtsnormen (zoals actiepunt 10). De visitatiecommissie is onder de indruk van de nauwgezetheid en gestructureerdheid waarmee FidesWonen aan de slag is gegaan met de aandachtspunten uit vorige visitatie.

## 1.2 Recensie

In de opvatting van de visitatiecommissie is FidesWonen een corporatie die in de afgelopen vier jaar een imponerende ontwikkeling heeft doorgemaakt. Na de fusie in 2012 moest er een hechte organisatie neergezet worden, waar in aanvang nog heel veel werk moest worden verricht om aan alle wettelijke voorschriften en bedrijfsmatige vereisten te kunnen voldoen. Op de meeste beleidsterreinen moest beleid worden geformuleerd en tegelijkertijd moesten de lopende projecten en de dagelijkse werkzaamheden doorgaan. Ultimo 2016 staat er een organisatie waar FidesWonen trots op mag zijn. Natuurlijk zijn er altijd punten voor verbetering aan te dragen, maar dat is dan ook de rol van de visitatiecommissie.

Bewonderingswaardig is, dat FidesWonen niet van plan is een pas op de plaats te maken. De volgende professionaliseringsslag is alweer op komst. In 2017 worden de resultaten verwacht van een haalbaarheidsonderzoek naar fusie tussen de vier binnen de gemeente Goeree-Overflakkee functionerende corporaties. Daarmee worden verdere stappen gezet voor de groei naar een nog professionelere organisatie binnen deze gemeente.

FidesWonen heeft zich laten kennen als een corporatie met veel ambities op het terrein van de volkshuisvesting, vastgoedontwikkeling en bedrijfsvoering. Het ene project is nog niet afgerond, of het volgende staat alweer op stapel.

In de position paper is op een kernachtige wijze omschreven wat de ambities in de afgelopen vier jaar waren en wat ervan is gerealiseerd. In het ondernemingsplan zijn in 2013 doelen geformuleerd, die aangeven waar FidesWonen ultimo 2016 wil staan. Kort samengevat zijn dat: samen met huurders werken aan leefbare kernen, huurders krijgen steun bij woningaanpassingen, anticiperen op wijzigende vraag naar woningen, keuze voor duurzaam energie gebruik en de huurder centraal stellen. De commissie stelt vast dat FidesWonen er in belangrijke mate in is geslaagd deze doelen te realiseren. Tevens stelt de visitatiecommissie vast dat FidesWonen een zeer goede relatie heeft met de belanghebbenden. De scores op dit vlak spreken voor zich. Dat geldt ook voor het op orde zijn van de governance. De Autoriteit woningcorporaties heeft in 2016 een audit uitgevoerd en dat gaf nauwelijks aanleiding voor opmerkingen in de oordeelsbrief. Tot slot de financiën, waarvan de commissie vindt dat FidesWonen scherp aan de wind zeilt door binnen de gestelde financiële kaders van de externe toezichthouders zoveel mogelijk te investeren in het bestaand bezit zowel qua onderhoud als qua verduurzaming en de huren zoveel mogelijk betaalbaar houdt.

Zijn er dan helemaal geen verbeterpunten aan te dragen? Dat is wel het geval. Onderstaand een opsomming die de visitatiecommissie graag aan FidesWonen wil meegeven voor de nabije toekomst.

#### **Verbeter- en aandachtspunten:**

- het is een loffelijk streven om de lat voor de ambities hoog te leggen, maar dan moeten deze wel waar gemaakt kunnen worden. Zowel uit de jaarplannen, de oordeelsbrief van de Aw, als uit de gesprekken met onder meer de raad van commissarissen en managementteam, is de commissie gebleken dat het niet waar maken van de ambities de vraag oproept of er wel realistisch gepland wordt. Op een gegeven moment komt dan de geloofwaardigheid in het geding. De aanbeveling is dan ook om meer realistischer te plannen in overleg met de direct betrokkenen zodat de haalbaarheid wordt vergroot. De insteek die gekozen is om in 2017 medewerkers zelf actiepunten aan te laten dragen voor het jaarplan 2017 spreekt de commissie erg aan.
- de commissie onderstreept nog eens het belang om de huidige vastgoedportefeuille meer in overeenstemming te brengen met de zich wijzigende vraag naar woningtypen. Dat wordt met name veroorzaakt door de vergrijzing en de gezinsverdunding. Daar is FidesWonen al mee begonnen door op het niveau van de kernen in kaart te brengen welke aanpassingen in de voorraad benodigd zijn.
- de commissie heeft met veel waardering kennisgenomen van de dorps-scans die in 2013 ontwikkeld zijn en die geheel passen in de doelstelling uit het ondernemingsplan om de kernen leefbaar te houden. Daarna is niet aangetoond dat er veel met deze scans is gedaan. De partijen die wij spraken waren niet op de hoogte van de dorps-scans of waren ze vergeten. In de ogen van de commissie is het een prima instrument om samen met alle belanghebbenden te werken aan het optimaliseren van de leefbaarheid in de kernen.
- de commissie merkt op dat er veel werk is verzet om de interne organisatie op orde te krijgen, maar dat op het vlak van het 'in control' zijn er nog wat werk te verrichten is. Met name de accountant wijst daar in diverse management letters bij herhaling op.
- het valt de commissie op dat er weinig financiële middelen besteed worden aan leefbaarheidsvraagstukken. FidesWonen geeft aan daar wel aan te doen, maar dat is dan blijkbaar onvoldoende zichtbaar. Definieer eerst wat onder leefbaarheid is te verstaan en geef dan aan wat daaraan financiële middelen voor beschikbaar is en communiceer dat dan ook, zodat belanghebbenden weten waarvoor ze wel (en waarvoor niet) een beroep kunnen doen op FidesWonen. Een differentiatie op het niveau van de dorpskernen ligt dan voor de hand.



- de commissie heeft vastgesteld dat er weliswaar prestatieafspraken met de gemeente zijn gemaakt in 2016, maar dat deze afspraken wel een erg eenzijdig karakter dragen. De corporaties dienen van alles te presteren, maar er ontbreken afspraken over inzet van gemeentezijde. Gelukkig wordt dit ook van de kant van de gemeente ingezien en zijn de verhoudingen prima, zodat verwacht mag worden dat op dit punt nog verbeteringen zullen volgen in de prestatieafspraken 2017 en verder.
- FidesWonen legt de lat graag hoog. Dat geldt ook voor het functioneren van de raad van commissarissen, die in een zelfevaluatie aangeeft dat er meer proactief naar de bestuurder dient te worden opgetreden en dat er niet te veel detailzaken aan de orde dienen te komen, maar juist meer de strategische vraagstukken die de toekomst van FidesWonen betreffen. De commissie onderstreept het belang hiervan.
- wat het fusie vraagstuk betreft geven alle belanghebbenden aan de fusie van de vier corporaties een goede ontwikkeling te vinden. Het is eenieder duidelijk dat er efficiencyvoordelen te halen zijn, er één corporatie ontstaat die de prestatieafspraken met de gemeente maakt en die daardoor veel sterker staat dan de vier afzonderlijke corporaties en de volkshuisvestelijke- en vastgoedvraagstukken voor de gehele gemeente integraal kan afstemmen. De enige kanttekening die gemaakt wordt door enkele gesprekspartners is de snelheid waarmee de fusie tot stand komt. Voor de een kan het niet snel genoeg, maar voor de ander gaat het te snel. Dat vereist een goede regievoering om alle betrokkenen mee te krijgen.
- de commissie heeft waardering voor de inzet en motivatie van de ledenraad. Er zitten gedreven en ter zake kundige personen in. Wel is duidelijk dat de ledenraad zoekende is naar haar rol binnen de huidige setting van de nieuwe Woningwet. De commissie wijst erop dat hoewel volgens de statuten de ledenraad de jaarrekening vaststelt, er al zoveel partijen met de jaarrekening zijn bezig geweest dat de vraag rijst wat dat nog toevoegt. In de ogen van de commissie zou de ledenraad zich meer kunnen richten op wat er in de verschillende sectoren in de samenleving aan de orde is en wat dat voor gevolgen zou kunnen hebben voor de te volgen strategie van FidesWonen. De ledenraad laat zich er graag op voorstaan de ogen en oren van FidesWonen te zijn, dat kan dan op deze wijze ingevuld worden. Het is dan wel van belang om zoveel mogelijk afgevaardigden uit de verschillende sectoren in de ledenraad zitting te laten nemen. Laat de ledenraad een bepaald beleidsvraagstuk wat actueel is oppakken en daar een aantal aanbevelingen formuleren waar de organisatie mee verder kan.
- ook geeft de commissie mee om tot een heldere taakafbakening te komen tussen de ledenraad en huurdersorganisatie. Beiden hebben een andere rol en dat dienen partijen van elkaar te respecteren. Het is al eens geprobeerd om tot een duidelijke taakafbakening te komen, maar dat heeft niet tot het beoogde effect geleid.

### 1.3 Integrale scorekaart 2013-2016

<b>Presteren naar opgaven en ambities</b>									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	8,0	7,3	6,5	6,5	-	7,2	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<b>Presteren volgens belanghebbenden</b>									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,9	7,7	7,9	7,9	7,7	-	7,8	50%	8,0
Relatie en communicatie							8,4	25%	
Invloed op beleid							7,8	25%	
<b>Presteren naar vermogen</b>									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							6	30%	6,0
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							6	40%	
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					7,0	6,7	33%	7,0
	Check					7			
	Act					6			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	6,8	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing governancecode					6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

### 1.4 Samenvatting

De visitatie van FidesWonen over de periode 2013-2016 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 15 en 16 mei 2017. FidesWonen heeft 2.230 woningen en is actief in de gemeente Goeree-Overflakkee.

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

#### **Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,1**

Over het algemeen scoort FidesWonen een ruime voldoende als het gaat om presteren naar opgaven en ambities. Positieve uitschieters zijn (de rijksprioriteit volkshuisvesting) betaalbaarheid (de huurverhogingen zijn fors lager dan toegestaan) en het huisvesten van ouderen (er zijn meer nultredenwoningen dan afgesproken). Ook is de kwaliteit van de dienstverlening (hogere scores bij de klanttevreden dan de ambitie) een uitschieter. Op deze onderdelen wordt FidesWonen met een 8

beoordeeld. Bij het verbeteren van het bestaand bezit scoort FidesWonen een 5 aangezien zij niet de eigen ambities realiseert qua uitgaven voor onderhoud.

De ambities als zodanig worden door de visitatiecommissie ook als passend bij de opgave in het werkgebied beschouwd. Gezien de omvang van de corporatie verdient FidesWonen complimenten voor de ambities die zij in het ondernemingsplan heeft geformuleerd en de wijze waarop zij een groot deel van deze ambities ook weet te realiseren binnen de afgesproken tijd.

### **Presteren volgens belanghebbenden: 8,0**

Volgens de belanghebbenden doet FidesWonen goed werk. Een gemiddelde score van afgerond een 8 op de maatschappelijke prestaties is om trots op te zijn. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid van belanghebbenden op de invloed op het beleid van FidesWonen en de relatie en communicatie. FidesWonen heeft een prima relatiebeheer.

### **Presteren naar vermogen: 6,0**

Dit prestatieveld bestaat uit 3 onderdelen, die allen voldoende scores (financiële continuïteit, doelmatigheid en inzet van vermogen). Alhoewel het CFV en het WSW in 2012 om een verbeterplan verzochten, heeft de visitatiecommissie de financiële continuïteit als voldoende beoordeeld, aangezien in de vorige visitatie hier ook al aandacht is besteed en het verbeterplan door FidesWonen snel en naar tevredenheid van de toezichthouders is uitgevoerd.

### **Governance: 7,0**

De governance is met een 7 ruim voldoende beoordeeld. Positieve uitschieters zijn hier het zelfreinigend vermogen van de raad van commissarissen door de voorzitter te vervangen en de externe legitimering die goed op orde is en wordt gewaardeerd zoals ook al bij presteren volgens belanghebbenden bleek.

## **1.5 SWOT diagram**

<p><b><u>Sterk</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambitieniveau van de corporatie</li> <li>• Bereidheid tot samenwerken en om kennis te delen</li> <li>• Inzet op gebied van wonen en zorg</li> <li>• Zoeken naar een optimale balans tussen ambities en financiële polsstok</li> </ul>	<p><b><u>Zwak</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambities meer in overeenstemming brengen met wat intern haalbaar is</li> <li>• Beperkte inzet op leefbaarheid, terwijl alle partijen aangeven dat daar wel (meer) behoefte aan is</li> <li>• Voor grotere investeringen afhankelijk van woningverkoop</li> </ul>
<p><b><u>Kans</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk optrekken van gemeente, bedrijfsleven en corporaties om Goeree-Overflakkee op de kaart te zetten</li> <li>• Fusie met andere corporaties, als die leidt tot verdere professionalisering en lagere bedrijfslasten</li> </ul>	<p><b><u>Bedreiging</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijke krimp op langere termijn</li> </ul>

## 2 FidesWonen

FidesWonen is het gevolg van de fusie in 2011 van de woningverenigingen in Den Bommel, Sommelsdijk en Dirksland. Per 1 januari 2012 ontstond zo een woningbouwvereniging met 2.230 woningen en 5 zorgcentra in diverse woonkernen in de gemeente Goeree-Overflakkee. De woningen van FidesWonen bevinden zich in Achthuizen, Den Bommel, Dirksland, Herkingen, Melissant, Middelharnis, Ooltgensplaat en Sommelsdijk en Zuidzijde.

Het werkgebied van FidesWonen:



In onderstaande tabel is per woonkern aangegeven hoeveel woningen FidesWonen daar anno 2015 heeft (en in % van haar totale bezit):

	<b>Aantal woningen</b>
Achthuizen	125 (6%)
Den Bommel	245 (11%)
Dirksland	575 (26%)
Herkingen	202 (9%)
Melissant	226 (10%)
Middelharnis	19 (1%)
Ooltgensplaat	30 (1%)
Sommelsdijk	799 (36%)
Zuidzijde	9 (0%)
<b>Totaal</b>	<b>2.230 (100%)</b>

In de prestatie-monitor Opgaven en Ambities (opgenomen in de bijlagen) is meer informatie opgenomen over het woningbezit van FidesWonen.

De gemeente Goeree-Overflakkee bestaat sinds 1 januari 2013. Het gelijknamige eiland wordt sindsdien bestuurd vanuit één gemeentelijke overheid en maakt onderdeel uit van de provincie Zuid-Holland. Het aantal inwoners bedraagt ruim 48.000. De gemiddelde huishoudensgrootte is 2,39 (Nederland 2,20).

Van het aantal woningen is 62% koop- en 38% huurwoning. En 87% is een eengezinswoning. De gemiddelde WOZ-waarde bedraagt €211.000 per woningen (Nederland €209.000). Goeree-Overflakkee maakt deel uit van de woningmarktregio Drechtsteden / Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee.

FidesWonen is een vereniging. De leden kiezen uit hun midden een ledenraad die, als hoogste orgaan van de vereniging, de belangen van de leden van de vereniging voorstaat. De voorzitter van de ledenraad is de directeur-bestuurder van FidesWonen. De raad van commissarissen is het toezichthoudend orgaan. De raad van commissarissen benoemt de leden voor de raad van commissarissen en de directeur-bestuurder die eindverantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering van FidesWonen. Anno 2016 kent de ledenraad 8 leden, exclusief de voorzitter. De raad van commissarissen bestaat uit 5 leden, waarvan 2 door de huurdersorganisatie zijn voorgedragen.

De huurders van FidesWonen zijn verenigd in Huurdersvereniging Goeree-Overflakkee. Deze vereniging behartigt ook de belangen van huurders bij de andere twee woningcorporaties op Goeree-Overflakkee.

Op Goeree-Overflakkee zijn naast FidesWonen ook de corporaties Beter Wonen te Goedereede (circa 1.300 vhe), Beter Wonen te Ooltgensplaat (circa 400 vhe) en Woongoed GO (circa 2.900 vhe) te Middelharnis actief. Samen vormen zij de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. Momenteel wordt een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar verdere samenwerking tussen deze vier woningbouwverenigingen, uitmondend in een fusie op termijn.

FidesWonen werkt met 28 medewerkers (ruim 22 fte) aan de realisatie van de volgende missie en visie:

‘Missie FidesWonen: "waar we voor gaan, onze drive"

Wij bieden op duurzame wijze zekerheid in wonen op Goeree-Overflakkee, primair voor mensen die daar zelf onvoldoende in kunnen voorzien.

Visie FidesWonen: "wat we vinden, onze opvatting"

- Wij zijn een betrouwbare wooncorporatie op Goeree-Overflakkee die zich richt op diverse doelgroepen die onvoldoende in staat zijn in de eigen woonwensen te voorzien.
- Wij staan daarbij midden in de samenleving.
- Wij dragen vanuit een dynamische werkwijze zorg voor huisvesting op maat. Rekening houdend met een continu veranderende maatschappelijke omgeving.
- Wij investeren in een duurzame woon- en leefomgeving, met eenvoud en doelmatigheid, vanuit modern vakmanschap.
- Wij zijn laagdrempelig en transparant, waarbij in ons handelen de menselijke maat centraal staat.
- Wij zijn aanspreekbaar op waar wij voor staan.

Dit alles onder het motto: Meer dan een huis’

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

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

*“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”*

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

### 3.2 Opgaven in het werkgebied van FidesWonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van FidesWonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2013 tot en met 2016. In de visitatieperiode had FidesWonen alleen voor 2016 prestatieafspraken met de gemeente Goeree-Overflakkee. In eerdere jaren waren er geen prestatieafspraken. FidesWonen had in de periode 2013 - 2016 wel een ondernemingsplan en heeft jaarlijks een jaarplan opgesteld met de opgaven en ambities voor het komende jaar. Bij afwezigheid van prestatieafspraken zijn het ondernemingsplan en de jaarplannen voor de jaren 2013, 2014 en 2015 als uitgangspunt voor de beoordeling genomen, voor 2016 is uitgegaan van de prestatieafspraken.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken, ambities en prestaties opgenomen.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

Zoals alle corporaties heeft ook FidesWonen de gevolgen ondervonden van de wijzigende wet- en regelgeving: de inperking van de kerntaak van woningcorporaties, passend toewijzen en de oplopende verhuurdersheffing. In combinatie met saneringsheffingen voor onder andere Vestia en WSG betekent dit een beperking van de financiële speelruimte. Ook veranderingen als extramuralisering en scheiden van wonen en zorg hebben hun effect gehad op FidesWonen en haar opgaven, zo blijven mensen met een zorgbehoefte langer thuis wonen en krijgen zij de zorg thuis geleverd.

Goeree-Overflakkee kent een redelijk ontspannen woningmarkt. Goeree-Overflakkee is in het verleden aangewezen als “anticipeer-regio” op verwachte krimp, maar is dat inmiddels niet meer. Desondanks blijft groei van het inwoneraantal gewenst om de voorzieningen op het eiland en in de verschillende kernen zoveel mogelijk op peil te houden. Verschillende partijen hebben de handen ineen geslagen om meer bedrijvigheid naar Goeree-Overflakkee te halen (Smart Water: tot 2025 1.600 nieuwe banen creëren door toepassing van slimme watertechnologieën in de sectoren wonen en werken, voedsel en energie, en Paulina concepten: een gezamenlijke eiland brede aanpak naar gezonde en vitale regio waarin mensen graag leven, wonen en werken. Een eiland met de allerbeste zorgfaciliteiten die tevens betaalbaar blijven), met in het kielzog daarvan de medewerkers van die bedrijven. Er wordt naar de corporaties gekeken om deze groei qua woningen mede mogelijk te maken. Dit ondanks dat de groei

naar verwachting grotendeels mensen betreft die niet tot de primaire doelgroep behoren en niet aangewezen zijn op sociale huurwoningen.

Na de constatering eind 2012 dat FidesWonen niet aan de financiële normen van de externe toezichthouders voldeed, is in 2013 een financieel verbeterplan opgesteld en in werking gezet om weer financieel gezond te worden. In de eerste jaren van de visitatieperiode heeft FidesWonen als gevolg van het verbeterplan financieel en qua investeringen voorzichtig gemanoeuvreerd. Inmiddels is de financiële positie weer gezond.

## 3.4 Beoordeling prestaties

### 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

#### Woningtoewijzing en doorstroming

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de ambitie van FidesWonen was om te voldoen aan de EU-norm; in alle jaren van de visitatieperiode (2013 - 2016) wees FidesWonen tussen de 91% en 95% van de (op)nieuw verhuurde woningen toe aan lagere inkomens conform de EU-norm. Daarmee heeft FidesWonen haar ambitie ruimschoots gerealiseerd
- van alle toewijzingen is in de visitatieperiode 64% tot 83% toegewezen aan huurders binnen de inkomstengrenzen van de Wet op de Huurtoeslag; in 2016 is ruimschoots voldaan aan de wet- en regelgeving op gebied van passend toewijzen en de "80-10-10" toewijzingsnormen
- de taakstelling voor het toewijzen van woningen voor statushouders is alleen in 2013 behaald (taakstelling 4, toewijzing 4), in de andere jaren is de taakstelling niet gerealiseerd (realisatie 2014 6 van de 8, 2015 8 van de 23 en 2016 12 van de 22)
- FidesWonen heeft geen ambitie geformuleerd op gebied van huisvesten van urgenten. Er is in de gehele visitatieperiode door FidesWonen een substantieel aantal urgenten gehuisvest (tussen de 33 en 42 per jaar), waarbij de urgentie is toegekend door een onafhankelijke urgentiecommissie. Gezien de omvang van FidesWonen en het beperkte aantal mutaties per jaar is dat een bijzondere prestatie te noemen
- FidesWonen hanteert een dynamisch strategisch vastgoedbeleid waarin het aanbod van (sociale) huurwoningen in de verschillende kernen zo goed mogelijk wordt afgestemd op de ontwikkeling van de vraag. Het realiseren van doorstroming is daarin vormgegeven doordat veel aandacht is besteed aan huisvesting voor senioren. Dit dynamisch strategisch vastgoedbeleid is, gezien de omvang van de corporatie, van zeer hoog niveau.

Daarmee zijn de prestaties van FidesWonen min of meer gelijk aan de opgaven (op een aantal punten ruimschoots, op één punt niet) en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

#### Betaalbaarheid

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:



- de jaarlijkse huurverhoging bij FidesWonen was in 2013 net onder het maximum dat door de Rijksoverheid is bepaald. In 2014 zat FidesWonen op het maximum en in 2015 en 2016 er ruim onder
- de huur als percentage van de maximaal redelijke huur steeg van 58% in 2013 naar 62,8% in 2016 en past daarmee binnen het streefhuurbeleid van 70% van maximaal redelijk conform prestatieafspraken. Met gemiddeld 62,8% van de maximaal redelijke huur zit FidesWonen nog ruim onder de norm en levert zij een grote bijdrage aan de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen op Goeree-Overflakkee
- het aantal goedkope woningen is in de visitatieperiode in aantal toegenomen (van 590 naar 602), en procentueel gelijk gebleven. Het aantal betaalbare woningen is eveneens in aantal toegenomen (van 1.441 naar 1.459; 27%) en procentueel nagenoeg gelijk gebleven (65,5%). FidesWonen komt de afspraak om de omvang van de sociale voorraad stabiel te houden en om minimaal 80% van haar bezit met een huurprijs tot € 618,24 (prijspeil 2015) te verhuren, dus na en biedt in absolute aantallen ultimo 2016 meer betaalbare woningen dan in 2013
- FidesWonen hanteert een effectieve aanpak van huurachterstanden, gelet op het lage huurachterstandenpercentage.

Alles overziende overtreffen de prestaties de opgaven (vooral wat betreft de jaarlijkse huurverhogingen) en scoort FidesWonen goed.

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

### 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

#### Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- het bezit van FidesWonen bestaat voor 33% uit woningen voor ouderen en nultredenwoningen, het aantal nultredenwoningen is toegenomen van 733 naar 767. De doelstelling om eind 2016 29% van het bezit geschikt te hebben voor ouderen in 2016 is daarmee ruimschoots gerealiseerd
- FidesWonen heeft daarnaast nog 5 woonvoorzieningen (65 kamers) in bezit die geheel verhuurd zijn aan zorginstellingen
- FidesWonen heeft in 6 van de 8 kernen waar zij actief is woonzorgcomplexen, in de andere 2 kernen zijn woonzorgcomplexen in ontwikkeling, de ambitie wordt daarmee gerealiseerd
- FidesWonen neemt actief deel aan het regionaal zorgoverleg Goeree-Overflakkee en het Lokaal Zorg Netwerkoverleg.

De prestaties van FidesWonen overtreffen de opgave en zijn daarmee goed.

**Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking  
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- FidesWonen heeft in totaal 78 woningen die verhuurd worden aan Stichting Sjaloom Zorg (mindervalide mensen en mensen met psychische beperkingen), Stichting Zuidwester (idem) en Stichting Pameijer (mensen met psychische beperkingen)
- er zijn op het gebied van huisvesting van personen met beperkingen geen opgaven of ambities geformuleerd. De visitatiecommissie onthoudt zich daarom van een oordeel.

**Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- in het Lokaal Zorg Netwerkoeverleg komen cases worden diverse personen besproken bij wie zich zorg- en welzijnsproblematieken voordoen. Doel van dit overleg is mensen die buiten de boot vallen of dreigen te vallen de nodige ondersteuning te bieden. De rol van FidesWonen is een signalerende.
- er zijn op het gebied van overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen geen opgaven of ambities geformuleerd. De visitatiecommissie onthoudt zich daarom van een oordeel.

<b>Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
ouderen met specifieke behoeften	8
bewoners met beperkingen	-
overige personen	-
<b>Oordeel</b>	<b>8,0</b>

**3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer**

**Woningkwaliteit**

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- in haar dynamisch strategisch voorraadbeleid heeft FidesWonen haar wensportefeuille qua samenstelling afgestemd op (de ontwikkeling van) de vraag
- het minimum onderhoudsniveau voor reguliere woningen is niveau 3 conform NEN 2767
- de onderhoudslasten lagen in 2013 en 2014 laag en in 2015 namen de onderhoudslasten toe. In 2016 zijn de lasten weer gedaald, maar zijn ze nog steeds 30% hoger dan in 2013/2014. De toename wordt met name veroorzaakt door een toename in het planmatig onderhoud. Dit is in lijn met de meerjarenonderhoudsplanning en het investeringsstatuut, de ambitie wordt daarmee gerealiseerd.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van FidesWonen gelijk zijn aan de eigen ambities.

### **Kwaliteit dienstverlening**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- sinds 2014 meet FidesWonen de klanttevredenheid van haar huurders, vanaf 2015 wordt meegedaan aan de Aedes benchmark huurdersoordeel. De klanttevredenheid wordt gemeten op een aantal onderdelen, zoals muteren van woningen (vertrekkende huurder en nieuwe huurder) en reparatieonderhoud. De ambitie voor het klanttevredenheidscijfers was een 7, het gerealiseerde cijfer is een 7,1. In de Aedes benchmark werd in 2015 wederom een 7,1 (C) gescoord, in 2016 werd dat 7,8 (B).

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat prestaties de ambities overtreffen en scoort FidesWonen goed.

### **Energie en duurzaamheid**

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- aan de landelijke afspraken over een gemiddeld energielabel B draagt FidesWonen bij met haar ambitie dat in 2016 minimaal 55% van haar woningen een A, B of C label heeft. Ultimo 2016 had 56% van de woningen van FidesWonen een A, B of C label, de ambitie is daarmee gerealiseerd
- in het duurzaamheidsbeleid van FidesWonen is vastgelegd dat FidesWonen meewerkt aan verzoeken van huurders die zelf willen investeringen in een meer duurzame woning
- de ambitie om te participeren in een lokale energie exploitatiemaatschappij is onder de herziene Woningwet niet toegestaan en wordt daarom niet meegewogen in de beoordeling
- FidesWonen neemt deel aan “De Stroomversnelling” waarin woningen worden opgeplust naar nul-op-de-meter woningen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van FidesWonen op dit gebied gelijk zijn aan de (bijgestelde) opgaven.

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

#### **3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed**

## **Nieuwbouw**

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- in 2013 heeft FidesWonen haar strategisch vastgoed beleid opgesteld, in het verlengde van het financieel verbeterplan.
- in dit SVB is voor de periode 2013 - 2017 opgenomen dat de lopende projecten (Het Oudeland (42 woningen), Hart van Dirksland (37 woningen, 1.265 m<sup>2</sup> bedrijfsruimte), Anthony van Weelstraat/Oranjestraat Den Bommel (17 woningen) en de vernieuwbouw van het kantoor van Fides Wonen) worden afgerond. Deze projecten zijn ook inderdaad allemaal afgerond.
- in het SVB is eveneens opgenomen dat er 50 woningen geherstructureerd worden in Sommelsdijk (respectievelijk 30 in de Groene Zoom en 16 + 4 in De Klaver e.o.). De herstructurering van de 30 woningen aan de Groene Zoom is in 2016 opgeleverd. Het project De Klaver is niet gestart.

Daarmee zijn de prestaties van FidesWonen gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

## **Sloop, samenvoeging**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overweging tot dit oordeel:

- van een sloopopgave zonder vervangende nieuwbouw is in het strategische voorraad beleid geen sprake. Ook van samenvoeging is geen sprake. De visitatiecommissie onthoudt zich daarom van een oordeel.

## **Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- FidesWonen heeft in haar strategisch vastgoed beleid een jaarlijks budget van €600.000 opgenomen voor 'na-investeringen', grotendeels (€500.000) te besteden aan energetische maatregelen.
- de realisatie bedraagt respectievelijk €317.900 (2013), €276.350 (2014), €918.911 (2015) en €101.950 (2016).
- alleen in 2015 wordt het vastgestelde budget ook daadwerkelijk (meer dan) besteed aan renovaties en woningverbeteringen (in met name duurzaamheid).

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verbetering van het bestaand woningbezit significant lager zijn dan de ambities.

## **Maatschappelijk vastgoed**

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- met de gemeente Goeree-Overflakkee zijn in 2016 afspraken gemaakt over het faciliteren van leefbaarheid door middel van onder andere het realiseren van wijkgebouwen en recreatiezalen

(zonder dit te kwantificeren of in de tijd te zetten). In samenspraak met de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt naar aanleiding van deze afspraken onderzocht of FidesWonen binnen de kaders van de Woningwet op andere plaatsen maatschappelijk vastgoed kan ontwikkelen.

- FidesWonen heeft ultimo 2016 het volgende maatschappelijk vastgoed: een wijkgroep in Sommeldijk, een Centrum voor Jeugd en Gezin in Dirksland en een centrum voor dagverzorging in Dirksland.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van FidesWonen op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven, aangezien gewerkt wordt aan de invulling van de prestatieafspraken (maar ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed nu eenmaal een langere doorlooptijd heeft dan een jaar).

## Verkoop

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- FidesWonen had vanaf 2013 een eigen ambitie voor verkoop en heeft in 2016 in de prestatieafspraken afgesproken jaarlijks circa 15 eengezinswoningen te verkopen
- in 2013 werden 9 woningen verkocht (ambitie: 8), in 2014 13 (ambitie: 10), in 2015 10 (ambitie: 12) en in 2016 14 (ambitie: 15).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van FidesWonen op dit gebied (gemiddeld genomen en zonder uitschieters) gelijk zijn aan de opgaven.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	-
verbeteren bestaand bezit	5
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,5</b>

### 3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

## Leefbaarheid

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- in haar ondernemingsplan geeft FidesWonen aan dat zij actief in gesprek willen zijn met bewoners en partners van kernen en in 2017 herkend willen worden als actieve partner voor leefbare kernen
- Er zijn in 2013 dorpsplans opgesteld voor alle kernen waarin FidesWonen actief is, inclusief een SWOT-analyse en de opgave voor FidesWonen. Deze dorpsplans geven een goed beeld van de stand van zaken in de verschillende kernen

- uit de gesprekken van de visitatiecommissie met de verschillende belanghebbenden bij FidesWonen is gebleken dat FidesWonen wordt herkend en erkend als actieve partner voor leefbare kernen
- in de prestatieafspraken 2016 is vastgelegd dat FidesWonen jaarlijks een budget beschikbaar stelt van €40.000 voor leefbaarheidsinitiatieven. In de periode 2013 - 2016 is jaarlijks tussen de €15.000 en €38.000 uitgegeven aan leefbaarheid (zowel sociale als fysieke) activiteiten. Als reden dat het budget van €40.000 niet wordt besteed wordt aangegeven dat er geen vraag is naar meer (geld voor) leefbaarheidsactiviteiten.

Daarmee evenaren de prestaties van FidesWonen in belangrijke mate de opgaven (het merendeel, maar niet alle afspraken werden gerealiseerd) en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een voldoende.

## **Wijk- en buurtbeheer**

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

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- FidesWonen heeft tot de invoering van de herziene Woningwet bijgedragen aan wijk- en buurtbeheer door bijdragen aan verenigingen en activiteiten, vergoedingen aan beheerders van woongebouwen en het herinrichten van tuinen en de woonomgeving
- na invoering van de herziene Woningwet zijn deze activiteiten gecontinueerd voor zover zij nog passen binnen de kaders van wet- en regelgeving
- in 2013 is in samenwerking met de gemeente, dorpsraden en zorg- en welzijnspartijen een aanvang gemaakt om per kern te komen tot verbetering van de leefbaarheid en vitaliteit. Daarbij is aangesloten bij de al aanwezige activiteiten en verenigingen. Een van de projecten waarin wordt gewerkt aan leefbaarheid is het project Eigen Kracht Burger Kracht
- in de prestatieafspraken in 2016 is afgesproken dat FidesWonen samen met dorpsraden, gemeente en zorgorganisaties bewonersavonden organiseert in de dorpskernen en inspeelt op acties die worden ingezet vanuit de dorpskernen, zoals via dorpsraden. Hieraan heeft FidesWonen in 2016 (en ook daarvoor) haar bijdrage geleverd.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van FidesWonen gelijk zijn aan de opgaven en ambities.

## **Aanpak overlast**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- In de prestatieafspraken is vastgelegd dat FidesWonen in samenwerking met onder andere zorginstellingen, gemeente en politie inspeelt op overlastsituaties die zich voordoen.
- Er wordt geen verantwoording afgelegd over de aanpak van overlast.
- Vanwege het ontbreken van informatie beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel niet.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	6
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	-
<b>Oordeel</b>	<b>6,5</b>

### 3.4.6 Overige opgaven en prestaties

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

## 3.5 Beoordeling van de ambities

### 3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van FidesWonen in de visitatieperiode liggen vast in het ondernemingsplan 2013 - 2017 "Bouwen aan een duurzaam thuis". De hoofdlijnen zijn verder vertaald en uitgewerkt in jaarplannen en beleid.

FidesWonen ziet het als haar kerntaak om mensen te huisvesten op Goeree-Overflakkee die onvoldoende in staat zijn in hun eigen woonwensen te voorzien. Senioren en starters zijn belangrijke doelgroepen. FidesWonen staat midden in de samenleving en wil dicht bij de mensen staan. FidesWonen werkt actief samen met partners in de samenleving.

Voor de periode 2013 - 2017 gelden de volgende speerpunten bij FidesWonen:

- behouden van de leefbaarheid in kleine kernen (onder druk door het wegtrekken van voorzieningen)
- woningaanbod dat aansluit bij de sterke vergrijzing op lange termijn
- de kwalitatieve opgave met betrekking tot de lokale woningmarkt
- duurzaam werken en investeren
- dienstverlening laten aansluiten bij de toename van (meervoudige) problematiek bij de doelgroepen.

Fides Wonen werkte de speerpunten uit in ambities en daarbij behorende doelstellingen:

- samen met huurders, bewoners en partners werkt FidesWonen aan kernen waar het prettig wonen is
- FidesWonen biedt samen met partners de huurders zo lang mogelijk een thuis in eigen huis
- FidesWonen anticipeert op de veranderende vraag naar woningen op Goeree-Overflakkee
- FidesWonen kiest voor duurzaam energiegebruik, met aandacht voor woning en huurder
- ook in 2016 staat de huurder bij FidesWonen centraal

Het ondernemingsplan uit 2013 is vertaald naar jaarplannen en beleid op alle terreinen.

### 3.5.2 Beoordeling van de ambities

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

FidesWonen heeft in het ondernemingsplan, jaarplannen en beleid haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. De ambities in het ondernemingsplan en doelstellingen passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De corporatie voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

Gezien de omvang van de corporatie verdient FidesWonen complimenten voor de ambities die zij in het ondernemingsplan heeft geformuleerd en de wijze waarop zij een groot deel van deze ambities ook weet te realiseren binnen de afgesproken tijd. De beoordeling van de visitatiecommissie heeft zich gericht op de ambities in het ondernemingsplan en hun relatie met de opgaven.

Het is goed om op te merken dat in de jaarplannen een groot aantal activiteiten wordt geformuleerd (die niet allen direct bijdragen aan de ambities van FidesWonen) en dat die activiteiten vaak doorgeschoven moeten worden omdat de organisatie te veel hooi op de vork heeft genomen. Dat betekent dat FidesWonen haar ambities uit het ondernemingsplan ruimschoots realiseert, maar in de planning & controlcyclus een meer bescheiden aanpak gewenst is.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overweging:

- FidesWonen heeft blijk gegeven van een actieve sensor voor signalen vanuit de samenleving en neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus. FidesWonen is een van de drijvende krachten van de succesvolle samenwerking met de 3 andere corporaties in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. De goede samenwerking in de federatie is opmaat geweest voor het haalbaarheidsonderzoek naar een fusie dat nu wordt uitgevoerd. Een dergelijke fusie wordt door de belanghebbenden van FidesWonen toegejuicht.

### **3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten**

#### **Bewonderpunten**

- Als het gaat om vastgoed streeft FidesWonen naar een goede kwaliteit woningen die duurzaam zijn, maar heeft zij daarbij ook oog voor het verleden. Dat uit zich bijvoorbeeld in de renovatie van een aantal Zweedse watersnoodwoningen in Zuidzijde waar bewoners na de renovatie weer met veel plezier in een duurzame woning wonen.
- FidesWonen heeft na het opstellen van het financieel verbeterplan in 2013 moeten balanceren tussen haar ambitie om haar woningen betaalbaar te houden en te investeren in haar vastgoed aan de ene kant en haar financiële polsstok aan de andere kant. FidesWonen is daar goed in geslaagd.

#### **Verwonderpunten**

- Vanuit de gemeente Goeree-Overflakkee is jarenlang niet gestuurd op het maken van prestatieafspraken omdat zij te druk was met de gemeentelijke herindeling. Daardoor was het onduidelijk wat er precies van FidesWonen werd verwacht.
- In de jaarplannen die FidesWonen worden de doelstellingen uit het ondernemingsplan telkens vertaald naar een groot aantal jaardoelstellingen. Hieruit spreekt een grote ambitie. Uit de managementrapportages blijkt echter jaar na jaar dat deze jaardoelstellingen lang niet allemaal (volledig) gerealiseerd worden: een groot aantal activiteiten wordt niet binnen het lopende jaar



afgerond of geheel doorgeschoven naar een volgend jaar. De overall ambities worden wel gerealiseerd.

- De in 2013 opgestelde dorpsscans zijn destijds wel gedeeld, maar zijn niet meer geactualiseerd sindsdien. Ze kunnen (na actualisatie) ook nu nog veel meerwaarde hebben in de samenwerking met partners, mits zij dan ook gedeeld worden.
- FidesWonen heeft leefbaarheid hoog in haar vaandel (motto: “meer dan een huis”). Desondanks blijven de uitgaven op gebied van leefbaarheid achter bij haar ambities. Helder maken wat FidesWonen daaraan mag en wil bijdragen en actief met bijvoorbeeld de dorpsraden zoeken naar verbetermogelijkheden kunnen bijdragen aan het verbeteren van de inzet op leefbaarheid.

### 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,1 op presteren naar opgaven en ambities.**

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	8,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	
(des)investeren in vastgoed	6,5	
kwaliteit wijken en buurten	6,5	
overige / andere prestaties	-	
<b>Oordeel</b>	<b>7,2</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>		<b>7,1</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. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- 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 verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 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. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

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.

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

FidesWonen is werkzaam in de gemeente Goeree-Overflakkee. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

## *Gemeente Goeree-Overflakkee*

Alle woningen van FidesWonen liggen in de gemeente Goeree-Overflakkee. Deze gemeente is per 1 januari 2013 ontstaan door gemeentelijke herindeling en omvat het gehele eiland Goeree-Overflakkee. Er wonen bijna 50.000 mensen op het eiland, dat onderdeel uitmaakt van de provincie Zuid-Holland. De grootste woonkern is het met elkaar vergroeide Middelharnis-Sommelsdijk (circa 14.000 inwoners), daarna volgen Ouddorp (bijna 6.000 inwoners), Dirksland (ruim 5.000 inwoners) en Oude Tonge (bijna 5.000 inwoners). De afname van het aantal inwoners op het eiland is gestopt. Het inwoneraantal groeit weer een beetje sinds een aantal jaren. Het is nog wel een zogenaamde anticipatieregio.

FidesWonen heeft prestatieafspraken met de gemeente met ingang van 2016. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer D. Markwat, wethouder.

## *Huurdersvereniging Goeree-Overflakkee*

Door de fusie per 1 januari 2013 hebben ook de huurdersverenigingen gewerkt aan samenwerking. Dit resulteerde in een fusie per 1 mei 2016 in de huurdersvereniging Goeree-Overflakkee en vanaf 1 juli 2016 is zij ook de huurdersvereniging voor huurders van Beter Wonen te Ooltgensplaat. Het doel van de vereniging is de belangen, in ruime zin van het woord, van huurders op gebied van wonen te behartigen. De huurdersvereniging doet dat door overleg te voeren met onder andere Woongoed GO, FidesWonen, Beter Wonen Ooltgensplaat, de gemeente en ook andere instellingen die zich bezighouden met sociale woningbouw en de verhuur hiervan. Verder behandelt zij problemen over de leefomgeving binnen de gemeente en andere zaken die van belang zijn voor de huurders.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren M. van Klooster, voorzitter en de heer G. Gertenbach, secretaris.

## *Maatschappelijke instellingen*

- Stichting Zuidwester is er voor kwetsbare burgers. Zij ondersteunen hen in het hebben van regie op het eigen leven, op het gebied van wonen, dagbesteding, werk, individuele begeleiding en behandeling. Het werkgebied is groot: Zuid-Holland, Zeeland en West-Brabant. Zuidwester huurt diverse woningen van FidesWonen voor haar specifieke doelgroepen.
- CuraMare biedt ziekenhuiszorg, thuiszorg en ouderenzorg in Goeree-Overflakkee. Dat gebeurt vanuit verschillende locaties en woonzorgcomplexen. CuraMare werkt vooral op strategisch niveau samen met FidesWonen en de andere woningcorporaties. CuraMare huurt een complex in Dirksland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. Kamps (Zuidwester) en de heer K. Moerland (CuraMare).

## *Collega-corporaties*

- Woongoed GO is een woningbouwvereniging met 1.300 leden. Het doel van de vereniging is uitsluitend werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting. Om dit doel te realiseren beschikt Woongoed GO over ca 2.900 verhuureenheden in de gemeente Goeree-Overflakkee.
- Woningbouwvereniging Beter Wonen Goedereede heeft ongeveer 1.200 woningen in de kernen Ouddorp, Goedereede, Goedereede-Havenhoofd en Stellendam.
- Beter Wonen Ooltgensplaat heeft ongeveer 400 woningen in de woonkerken Ooltgensplaat en Achthuizen. FidesWonen en Beter Wonen Ooltgensplaat gaan fuseren met elkaar per 1-1-2019.

De vier corporaties werken samen in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren S. van Nieuwaal, Woongoed GO, T. Bakelaar en G. Moerkerk, beide van Beter Wonen Goedereede en de heer J. van Eck, Beter Wonen Ooltgensplaats.

#### 4.4 Belanghebbenden over FidesWonen

##### 4.4.1 Typering van FidesWonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd FidesWonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. FidesWonen wordt getypeerd als betrouwbaar, innovatief en betrokken.



##### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over FidesWonen

###### *Gemeente*

###### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,2**

Over de afgelopen periode is de gemeente uitermate tevreden over de prestaties van FidesWonen. Op alle prestatievelden wordt een 8 gegeven, op de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer zelfs een 9.

De gemeente is druk bezig met de nieuwe woonvisie. Door de herindeling kan er voor het totale gebied vanuit één visie gewerkt worden. Dat zal leiden tot een betere visie die recht doet aan de opgave voor heel Goeree-Overflakkee, bijvoorbeeld bij het aanwijzen van grond voor woningbouw en bedrijfsmatige activiteiten. Een goed voorbeeld ten aanzien van de woningcorporaties is de toewijzing van

statushouders. De gemeente maakt afspraken met de federatie en die verdeelt de te huisvesten aantallen statushouders weer onderling. De gemeente ziet toe op de totale realisatie. Voor wat betreft de statushouders zijn ze nu ook gezamenlijk bezig te kijken naar grote opvangmogelijkheden.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 9,0***

De verstandhouding tussen de corporaties en de gemeente noemt de wethouder optimaal. Het is zeer open en positief.

***Tevredenheid over de invloed op beleid: 9,0***

De gemeente is hier zeer tevreden over. De wethouder is blij met de eerste prestatieafspraken die er nu zijn. Daar stuurt hij op. De volgende stap is meer wederkerigheid in de afspraken. In de huidige afspraken zijn alleen activiteiten voor de corporaties benoemd.

De genoemde verbeterpunten (zie voor het overzicht paragraaf 4.4.4) zouden de tevredenheid van de gemeente nog groter maken: zij wil graag de fusie tussen de corporaties op het eiland. Inhoudelijk ziet de gemeente nog mogelijkheden om nog meer in te zetten op verduurzaming.

*Huurders*

***Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,8***

De maatschappelijk prestaties worden, afgerond, als goed beoordeeld. Er komen maar weinig klachten van huurders bij de huurdersvereniging terecht. De huurdersvereniging is het niet eens met het verkopen van huurwoningen. Die moeten voor de doelgroep beschikbaar blijven. Dat er om financiële redenen toch wel verkocht wordt, begrijpen ze. Als er dan maar wel dure woningen verkocht worden. Ook zijn er nog wel een paar complexen die zij gesloopt zouden willen hebben. Zij bespreken dat open in het overleg met FidesWonen.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,2***

De huurdersvertegenwoordiging is ook zeer tevreden over de relatie en communicatie met FidesWonen. Het overleg is zeer open en transparant en wordt nog steeds beter.

***Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,2***

De invloed op het beleid van de corporatie is de afgelopen jaren toegenomen. Ook daar zijn de huurders zeer tevreden over.

De Ledenraad van FidesWonen is er nog niet uit wat haar rol in relatie tot de huurdersorganisatie en de corporatie is c.q. zou moeten zijn. Hierover zal de komende tijd nog wel verder gesproken moeten worden.

De genoemde verbeterpunten (zie voor het overzicht paragraaf 4.4.4) richten zich vooral op het nog meer informatie geven over wat FidesWonen doet. Maar dat doet FidesWonen ook al goed.

*Overige partijen*

***tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,5***

De collega-corporaties zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van FidesWonen. In de federatie wordt veel besproken en worden de opgaven (prestatieafspraken) verdeeld. FidesWonen is daarin ook innovatief, zoals bijvoorbeeld op het terrein van verduurzaming.

De zorgpartijen waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft, zijn zowel samenwerkingspartner in het gebied als huurders van FidesWonen. Op beide terreinen zijn zij tevreden over de prestaties van FidesWonen.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,0***

Alle partijen die de visitatiecommissie heeft gesproken zijn zonder uitzondering zeer positief over de relatie met en de communicatie door FidesWonen. FidesWonen speelt een actieve en gewaardeerde rol op Goeree-Overflakkee.

#### **Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,3**

De corporaties voeren dit jaar een verkenning uit naar verdergaande onderlinge samenwerking. Ondertussen zouden ze al wel meer willen samen doen. FidesWonen kan daar een belangrijke rol in vervullen.

De zorginstellingen worden actief betrokken bij de beleidsvorming van FidesWonen. Zoals bij de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst. Daar zijn zij positief over.

De genoemde verbeterpunten (zie voor het overzicht paragraaf 4.4.4) bij deze categorie belanghebbenden is diverser van aard, maar dat is inherent aan deze brede categorie. Vooral de collega-corporaties kwamen met verbeterpunten die gericht zijn op het intensiveren van de samenwerking en het uitwisselen van informatie.

#### **4.4.3 Totaal overzicht 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.

	Prestatievelden	huurders	Gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 5</i>	<i>n = 1</i>	<i>n = 9</i>	<i>n = 15*</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	8,0	7,6	7,9
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,6	8,0	7,5	7,7
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4	9,0	7,4	7,9
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	8,0	7,8	7,9
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,8	8,0	7,4	7,7
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	7,8	8,2	7,5	7,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,2	9,0	8,0	8,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,2	9,0	7,3	7,8

\*de drie categorieën belanghebbenden scoren alle 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 FidesWonen. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

## *Gemeente*

- fusie met de andere woningcorporaties
- nog meer verduurzaming
- realisatie tijdelijke opvanglocaties voor specifieke doelgroepen
- hoe kunnen we samen (gemeente en federatie) regelen dat anderen dan de woningcorporaties voor de middeninkomens gaan bouwen?

## *Huurders*

- nog duidelijker zijn over toewijzingsbeleid
- transparantie
- nog duidelijker zijn over huurbeleid
- buurtbijeenkomsten
- bereikbaarheid

## *Overige belanghebbenden*

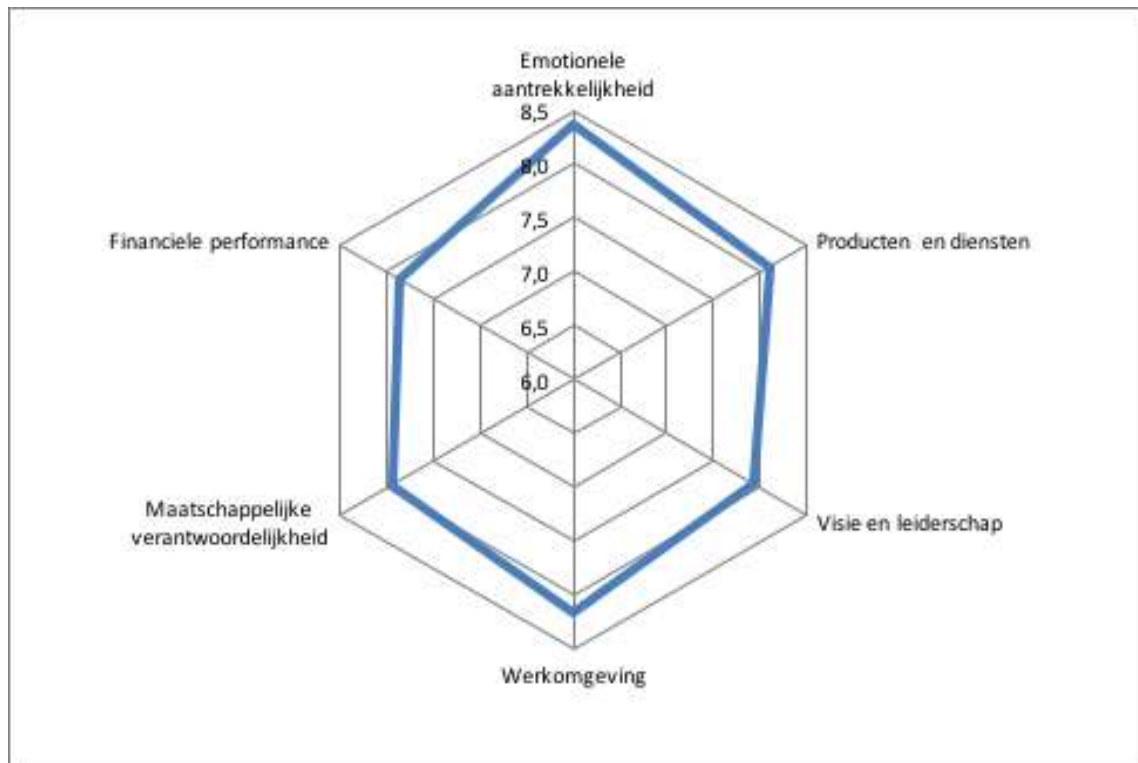
- sneller huurachterstanden melden
- op zoek blijven binnen de mogelijkheden van de wet naar vernieuwing / extra's
- openstaan voor verbeterpunten vanuit zustercorporatie
- anderen betrekken bij plannen in discussiefase
- halfjaarlijks overleg
- alle rendabele investeringen ten behoeve van verduurzaming in bestaande bezit uitvoeren
- betere communicatie
- uitslagen onderzoeken delen
- gezamenlijk inkoopbeleid

## **4.5 FidesWonen's reputatie**

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 de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over FidesWonen. 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.

De reputatie van FidesWonen wordt gemiddeld met een dikke **8** beoordeeld. Dat is een cijfer dat weergeeft dat FidesWonen een uitstekende reputatie heeft.

In onderstaande figuur 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 bestaat.

Hoger dan het gemiddelde scoren de emotionele aantrekkelijkheid van FidesWonen (goed gevoel) en de werkomgeving (aantrekkelijke werkgever). Slecht wordt er eigenlijk niet gescoord. FidesWonen heeft een consistent beeld in de ogen van de belanghebbenden.

#### 4.6 Waardering van het netwerk

FidesWonen is deelnemer in het netwerk van allerlei maatschappelijke instellingen op Goeree-Overflakkee. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten. Aan de belanghebbenden van FidesWonen is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan het gezamenlijke netwerk. Dit maakt de beoordeling van FidesWonen door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van alle partners. Het bestuur en management van FidesWonen heeft zelf ook het netwerk beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtiger beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>.

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



Het gemiddelde oordeel van de betrokken belanghebbenden en het bestuur en management van FidesWonen is een 7,3.

Positieve uitschieters binnen het netwerk zijn dat de samenwerkingsdoelen gezamenlijk worden bepaald en dat het urgentiebesef groot is. De initiërende rol van de gemeente wordt niet hoog gewaardeerd, evenals het feit dat er een krachtige ketenregie ontbreekt. Het lijkt alsof de samenwerking zich vooral in het bestuurlijke netwerk afspeelt.

Er is een aantal mooie samenwerkingsvoorbeelden op Goeree-Overflakkee zoals het initiatief Smart Water.

## **4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten**

### **Bewonderpunten**

- FidesWonen scoort bijzonder goed bij haar belanghebbenden! Scores om trots op te zijn!
- FidesWonen is erg goed in relatiebeheer. Ook hier erg hoge cijfers.
- De diversiteit en deskundigheid in de Ledenraad. FidesWonen kan er trots op zijn dat deze mensen zich op zo'n manier verbinden aan de corporatie.
- Alle partijen waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft, ervaren het belang van het eiland Goeree-Overflakkee als het algemeen belang. Daar straalt veel kracht vanuit.

### **Verwonderpunt**

- De onduidelijkheid over de rol en positie van de Ledenraad. Wat wil FidesWonen hiermee? Wat wil de Ledenraad zelf?

## 5 Presteren naar Vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of FidesWonen 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. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB).

Eind 2012 werd geconstateerd dat de investeringsplannen in combinatie met onder andere de verhuurdersheffing en saneringsheffingen zouden leiden tot financiële problemen voor FidesWonen. Begin 2013 is daarom op verzoek van het CFV en het WSW een financieel verbeterplan opgesteld waarin inzichtelijk werd gemaakt op welke wijze FidesWonen de komende jaren met haar operationele kasstroom duurzaam aan de norm van 2% aflossingsfictie kan voldoen en hoe de sanerings- en verhuurderheffing in de begroting werden opgenomen. Met dit financieel verbeterplan is het fundament gelegd voor het strategisch voorraad beleid waarin vraag en aanbod met elkaar en met de financiële polsstok van FidesWonen in evenwicht worden gebracht. Inhoudelijk stonden en staan betaalbaarheid en het verbeteren van de kwaliteit van woningen centraal.

In combinatie met de implementatieactiviteiten als gevolg van de eerdere fusie was de druk op de organisatie groot. De invoering van de herziene Woningwet heeft de druk op de organisatie in 2015 en met name in 2016 weer enorm vergroot. De inzet van management en medewerkers om met de beperkte omvang van FidesWonen toch tijdig aan alle eisen te voldoen én tegelijkertijd ook door te gaan met het werken aan dienstverlening, woningen en wijken, dwingen respect af.

### 5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe FidesWonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat FidesWonen in 2013 adequaat (snel en goed) uitvoering heeft gegeven aan het herstelplan dat door het CFV en het WSW werd gevraagd (en waar in het vorige visitatierapport al over gesproken werd en over geoordeeld is). De financiële continuïteit was niet in gevaar en FidesWonen voldeed in 2013 al weer grotendeels aan de eisen van de toezichthouders. Daarmee voldoet FidesWonen aan het ijkpunt voor een 6.

FidesWonen voldeed in de visitatieperiode (los van het herstelplan) twee maal kortdurend niet helemaal aan de normen van de externe toezichthouders (zie hierna). In beide gevallen is door FidesWonen snel en adequaat gehandeld zodat weer werd voldaan aan de normen en het verzoek van het CFV. Dat is voor de visitatiecommissie de reden om FidesWonen op dit punt wel als voldoende te beoordelen (want er is snel en adequaat gehandeld) maar geen pluspunten toe te kennen.

In 2013 werd FidesWonen door het CFV negatief beoordeeld ten aanzien van liquiditeit (DSCR). Dat was aanleiding tot het doen van een interventie in de vorm van het verzoek een geactualiseerd huurbeleid op te stellen en vanaf het eerstvolgende begrotingsjaar de maatregelen te verwerken in de cijfers zodat er interne sturing ontstaat met periodieke verantwoording aan bestuur en raad van commissarissen.

In 2014 constateerde het CFV dat er geen aanleiding was voor het doen van interventies.

In 2015 constateerde de Autoriteit woningcorporaties (Aw) eveneens dat er geen aanleiding was voor het doen van interventies. Tegelijk werd wel geconstateerd dat de voorspelkracht en de beheersing van de operationele kasstromen verbeterd diende te worden. Er werd eveneens vastgesteld dat FidesWonen niet voldeed aan de door de Aw gehanteerde norm voor de DSCR. Omdat FidesWonen had aangegeven dat de onderhoudsuitgaven op basis van recent uitgevoerde conditiemetingen zouden worden aangepast en dat werd verwacht dat dan wel aan de norm zou worden voldaan, gaf de Aw aan alleen te monitoren in hoeverre FidesWonen daadwerkelijk voldoet aan de norm. In 2015 werd (ook) de loan to value norm van het WSW overschreden.

In 2016 constateerde de Aw dat er geen aanleiding was voor het doen van interventies.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2013	2014	2015	2016
Continuïteitsoordeel	liquiditeit (DSCR) leidt tot een interventie	geen opmerkingen of interventies	opmerkingen over kwaliteit financiële verantwoording, monitoring overschrijding DSCR-norm, geen interventies	opmerking over zichtbaarheid integriteit, geen interventies
Solvabiliteit (norm WSW is > 20%)	30,3%	26,2%	28,9%	64,5%
Interest Coverage Rate (norm WSW is > 1,4)	1,61	1,70	1,89	1,60
Loan to value (norm WSW is < 75%)	61%	72%	79%	74%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW is >1, in 2013 >2)	1,26	1,23	1,28	1,24

## 5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurder, raad van commissarissen en management.

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

FidesWonen voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten/fte	
	FidesWonen	referentie	FidesWonen	referentie	FidesWonen	referentie	FidesWonen	referentie
<b>2013</b>	€ 998	€ 1.300	n.b.	n.b.	105	104	€ 73.288	€ 72.426
<b>2014</b>	€ 996	€ 951	- € 2 (-0%)	- € 349 (-27%)	107	109	€ 72.120	€ 76.133
<b>2015</b>	€ 910	€ 904	- € 56 (-6%)	- € 47 (-5%)	104	112	€ 74.161	n.b.
<b>2016</b>	€ 1.100	n.b.	+ € 190	n.b.	107	n.b.	€ 74.534	n.b.

NB1 Vanaf 2014 wordt gewerkt met een aangepaste definitie. Het gaat vanaf dat jaar om de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

NB2 De referentiegroep is 'Gemiddeld profiel (Rf05)'.

In de Aedes benchmark scoorde FidesWonen voor de bedrijfslasten zowel over 2014 als over 2014 in categorie B. De netto bedrijfslasten daalden bij FidesWonen in de periode 2013 – 2015, maar minder fors dan bij referentiecorporaties. Waar FidesWonen in 2013 nog ver onder het gemiddelde van de referentiecorporaties scoorde, zat FidesWonen ultimo 2015 net iets boven het gemiddelde. In 2016 is een uitschieter naar boven te zien. Dit is een eenmalige uitschieter die wordt veroorzaakt door de invoer van het nieuwe ERP-systeem in 2016 (waarvoor veel externe inhuur nodig is geweest) in combinatie met de implementatie van de herziene Woningwet. Deze digitaliseringsslag moet leiden tot meer efficiëntie en effectiviteit.

Als gekeken wordt naar de personeelskosten per fte liggen de kosten bij FidesWonen rond het gemiddelde van de referentiegroep.

Het aantal verhuureenheden per fte lag in 2013 en 2014 rond de score van de referentiegroep, in 2015 was deze score niet meer opgenomen in Corporatie in Perspectief.

Kijkend naar de verschillende scores ontstaat het beeld dat FidesWonen zich redelijk rond de gemiddelde scores van de referentiegroep beweegt: niet veel beter, niet veel slechter. De formatie heeft zich ontwikkeld van 21,9 fte in 2013 naar 22,7 fte in 2016. De (zeer beperkte) toename wordt veroorzaakt doordat FidesWonen sinds 2015 het beheer voor Woningbouwvereniging Beter Wonen Ooltgensplaat (420 vhe) verzorgt.

De kwetsbaarheid van de kleine organisatie en de beperkte mogelijkheden om als kleine corporatie te besparen op de bedrijfslasten zijn redenen geweest om het haalbaarheidsonderzoek te starten naar een fusie van de vier woningbouwverenigingen op Goeree-Overflakkee. Verwacht wordt dat door de fusie de bedrijfslasten per woning aanzienlijk kunnen dalen.

## 5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

FidesWonen voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties.

FidesWonen heeft in 2013 haar strategisch voorraad beleid opgesteld en dit in 2016 omgezet in een dynamisch Strategisch Voorraad Beleid. Dit SVB en de actuele onderhoudsbegroting zijn vertaald naar de financiële meerjarenbegroting. Er ligt daardoor een helder onderbouwde visie op het beheer van de woningvoorraad en de daarmee gepaard gaande financiële desinvesteringen. Er was in de visitatieperiode sprake van een onderbouwde visie op het vermogen voor de komende jaren en het daarbij gewenste minimale vermogen. Er was sprake van een actieve opstelling na het opstellen van het financiële verbeterplan: een aantal keer per jaar wordt de financiële positie getoetst en wordt een doorkijk gemaakt naar de toekomst.

Er vindt in de jaarverslagen verantwoording plaats over de inzet van het vermogen, ook richting belanghebbenden.

Duurzaamheid is een belangrijk speerpunt: op (voor FidesWonen) grote schaal is en wordt geïnvesteerd in het energiezuiniger maken van jaren '60 en '70 eengezinswoningen. Met het duurzaamheidsbeleid is daar in 2015 een intensivering aan gegeven.

FidesWonen is voor haar investeringen sterk afhankelijk van de verkoop van woningen. In een veranderende woningmarkt kan dit op termijn een risico vormen.

## 5.6 Bewonder- en verwonderpunten

### **Bewonderpunt**

- FidesWonen “zeilt scherp aan de wind” om haar vermogen zo effectief mogelijk in te zetten voor Goeree-Overflakkee. Zij zoekt daarbij naar de optimale balans tussen betaalbaarheid, investeren in bezit en de financiële (on)mogelijkheden. De afwegingen die daarbij worden gemaakt mogen wel meer (ook extern) zichtbaar worden gemaakt.

## 5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

### De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,0:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	6
doelmatigheid	6
vermogensinzet	6
<b>Oordeel</b>	<b>6,0</b>

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

### 6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

### 6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

#### 6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

##### Visie

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

FidesWonen voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Er ligt met het ondernemingsplan een heldere visie met concrete en meetbare doelen die goed verankerd is in de organisatie in de vorm van jaarplannen. De visie vormde de basis voor de besluitvorming in de afgelopen jaren.
- De visie is vertaald naar beleid (o.a. strategisch vastgoedbeleid, huurbeleid, verkoopbeleid, onderhoudsbeleid, inkoopbeleid maar ook beleid deskundigheidsbevordering).
- De visie is mede gebaseerd op uitgebreide dorpscans van de kernen waarin FidesWonen actief is.

##### Vertaling doelen

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

FidesWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- FidesWonen heeft haar ondernemingsplan jaarlijks vertaald naar jaarplannen met daarin activiteiten (inclusief financiële consequenties vertaald in de begroting) die van jaar op jaar bijdragen aan het realiseren van de gestelde doelen in 2017 en waarin ook duidelijk de link is gelegd tussen de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de activiteiten die jaar in het jaar aan moeten bijdragen.
- Daarbij is structureel jaarlijks bezien in hoeverre de gestelde doelen al gerealiseerd waren en vormde de uitkomst daarvan input voor de doelstellingen voor het volgende jaar
- Het is goed om daarbij te memoreren dat FidesWonen in haar jaarplannen veelal hogere ambities opnam dan nodig was om de doelen uit haar ondernemingsplan te realiseren.

### De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	7
vertaling doelen	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

#### 6.3.2 Check

##### Monitoring en rapportagesysteem

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

FidesWonen beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet FidesWonen aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De volledigheid van het monitorings- en rapportagesysteem. Er ligt een dashboard waarin wordt aangegeven wat de stand van zaken is ten aanzien van de geformuleerde doelstellingen in het jaarplan en de financiële stand van zaken. Dit dashboard is in de visitatieperiode ontwikkeld en in werking sinds 2014.
- De rapportages zijn tijdig na afsluiting van het trimester beschikbaar voor de raad van commissarissen en worden ook inhoudelijk behandeld in de vergadering.
- Er wordt gestructureerd gewerkt aan het verbeteren van de punten uit het vorige visitatierapport en over de voortgang daarvan wordt periodiek gerapporteerd.

#### 6.3.3 Act

##### Sturing bij afwijkingen

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.



FidesWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. Dat is onder andere gebeurd naar aanleiding van het opstellen van het financieel verbeterplan in 2013.

In de jaarplannen die FidesWonen jaarlijks opstelt worden de doelstellingen uit het ondernemingsplan telkens vertaald naar een groot aantal jaardoelstellingen. Zoals hiervoor al gememoreerd werden er in de jaarplannen meer ambities/activiteiten opgenomen dan nodig was om de doelstellingen uit het ondernemingsplan te realiseren. Hieruit spreekt een grote ambitie. Uit de managementrapportages blijkt echter jaar na jaar dat deze jaaractiviteiten lang niet allemaal (volledig) gerealiseerd worden: een groot aantal activiteiten wordt niet binnen het lopende jaar afgerond of geheel doorgeschoven naar een volgend jaar. Meer realiteitszin bij het opstellen van de jaarplannen leidt tot minder teleurstelling gedurende het jaar omdat activiteiten niet kunnen worden afgerond. Het is goed om daarbij te melden dat de activiteiten die nodig waren om de doelstellingen uit het ondernemingsplan te realiseren (vrijwel) altijd wel werden gerealiseerd. De overall doelstellingen worden goed gemonitord en waar nodig wordt actie ondernomen om de realisatie van de doelstellingen niet in gevaar te laten komen.

## De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 6,7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,0
check	7
act	6
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

### 6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

#### 6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

#### Samenstelling van de raad van commissarissen

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

FidesWonen voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

Er is een profielschets voor de raad van commissarissen (laatstelijk vastgesteld in november 2015) die voorziet in ervaring op het gebied van volkshuisvesting en financiën.

De nieuw geworven leden van de raad van commissarissen zijn openbaar geworven.

Bij de voordracht voor een lid van de raad van commissarissen aan de ledenraad in 2015 is niet de vooraf vastgelegde benoemingsprocedure gevolgd, hetgeen tot de nodige discussie heeft geleid met de ledenraad. Dat was te voorkomen geweest als de juiste procedure was gevolgd. Dat is vervolgens door de raad van commissarissen weer rechtgezet.

Met ingang van het jaarverslag over 2016 geeft de raad inzicht in het aantal behaald PE-punten (permanente educatie). In het jaarverslag 2016 is dit ook over 2015 gedaan.

De visitatiecommissie voegt een pluspunt toe op basis van de volgende overweging:

- De commissie is onder de indruk van het zelfreinigend vermogen van de raad van commissarissen door het vertrouwen in de vorige voorzitter van de raad op te zeggen, omdat deze voorzitter er niet in slaagde een samenbindend element binnen de raad te zijn en nogal eens op de stoel van de bestuurder ging zitten. Dat getuigt van durf.

## **Rolopvatting**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet FidesWonen aan de minimale eisen voor een 6.

De raad van commissarissen bespreekt in algemene zin minimaal 1 keer per jaar haar diverse rollen tijdens de zelfevaluatie. Maar ook na elke vergadering kijkt de raad van commissarissen even terug op hoe ze haar rollen heeft ingevuld.

Met betrekking tot de toezichtsrol is de raad tevreden en probeert steeds meer toegevoegde waarde in de discussie te hebben. Dus niet dat de bestuurder alleen maar 'ja' op haalt maar dat er meer op basis van open voorstellen gesproken en besloten wordt.

De werkgeversrol wordt ingevuld met behulp van de remuneratiecommissie. Jaarlijks vinden functionerings- en beoordelingsgesprekken plaats.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- Er is een actieve remuneratiecommissie die periodiek overleg heeft met de bestuurder over zowel diens functioneren als over de honorering en over de permanente educatie en deze zaken gedegen voorbereidt voor besluitvorming in de raad van commissarissen.
- In het gesprek met de raad van commissarissen heeft de commissie kunnen vaststellen dat er duidelijk is nagedacht over de invulling van de verschillende rollen die de raad heeft en hoe deze rollen worden ingevuld. Zo zijn er expliciete afspraken gemaakt over de invulling van de klankbord rol, waarvan de bestuurder aangeeft daar veel baat bij te hebben.

## **Zelfreflectie**

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

FidesWonen voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep neemt. In de afgelopen visitatieperiode heeft elk jaar een zelfevaluatie plaatsgevonden, waarvan tweemaal met een extern adviseur.

Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats door de raad van commissarissen. Regelmatig wordt hier externe begeleiding ingeschakeld en / of een bestaand reflectiemodel gevolgd (zoals het zelfevaluatiemodel van Atrivé in 2015). Er worden duidelijke afspraken gemaakt waar de volgende keer ook op wordt teruggekeken: hebben we er voldoende aan gedaan?

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De zelfevaluaties leidden tot de constatering dat er aan een aantal verbeterpunten dient te worden gewerkt en daar is de raad met veel enthousiasme mee aan de slag gegaan. Dat alles is in verslagen terug te vinden en voortgang ervan wordt bewaakt.
- Uit de gesprekken met de Raad is de commissie gebleken dat er een grote mate van openheid en onderling vertrouwen bestaat. De leden spreken elkaar aan als daar aanleiding voor is. Het reeds gememoreerde opzeggen van het vertrouwen in de vorige voorzitter is een onderbouwing van deze uitspraak.

**De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,3:**

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	8
zelfreflectie	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

**6.4.2 Toetsingskader**

**Actueel toetsingskader**

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

FidesWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De raad beschikt over alle wettelijk vereiste documenten en statuten, evenals een actueel ondernemingsplan, jaarplannen die inzicht geven in de mate waarin gestelde doelen door het management worden gerealiseerd en sinds 2016 prestatieafspraken met de gemeente die nu gemonitord kunnen worden.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Er is expliciet aandacht binnen de raad van commissarissen om het toetsingskader aan te passen als de situatie daar om vraagt. Sinds medio 2016 wordt er bij bestuursbesluiten meer en meer gewerkt met scenario's om meer inzicht te geven in wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzen. Ook de financiële onderbouwing wint daarmee aan waarde en kan er tot een betere risico afweging worden gekomen.
- De commissie is onder de indruk van de uitwerking en toepassing van het toetsingskader waarvan gebruik gemaakt wordt. Dat alles is keurig uitgewerkt. De raad geeft er tevens blijk van voldoende kritisch te zijn richting bestuurder door te wijzen op de regelmatig terugkerende afwijkingen tussen wat aan planmatig onderhoud is begroot en wat ervan is gerealiseerd.

### 6.4.3 Governancecode

#### Naleving Governancecode

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

FidesWonen leeft de Governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet FidesWonen aan de vereisten voor een 6.

De corporatie leeft de Governance code na, past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt meldt zij dat in het jaarverslag. Er zijn twee uitzonderingen gemeld in de jaarverslagen, te weten dat de bestuurder niet voldoet aan de maximumgrens van de WNT maar in de van toepassing zijnde overgangsregeling zit en dat de bestuurder een benoeming voor onbepaalde tijd heeft in plaats van benoeming voor 4 jaar.

#### De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,8:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,3
toetsingskader	7
Governancecode	6
<b>Oordeel</b>	<b>6,8</b>

### 6.5 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.

#### 6.5.1 Externe legitimatie

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

FidesWonen voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee voldoet zij aan het ijkpunt voor een 6.

FidesWonen heeft goed contact met de diverse belanghebbenden in het werkgebied. Er vindt regelmatig overleg plaats met de huurdersvertegenwoordigingen, de gemeente en de andere belanghebbenden. Het 100-jarig bestaan van FidesWonen in 2016 heeft wederom bewezen dat FidesWonen een zeer gewaardeerde partner op het eiland is.

Met betrekking tot de Ledenraad is nog niet helemaal uitgekristalliseerd welke rol en positie zij in het hele veld van belanghebbenden het beste kunnen innemen om van voldoende toegevoegde waarde te kunnen spreken.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- FidesWonen zoekt voortdurend actief de discussie met belanghebbenden op om de opgaven goed te bepalen en draagvlak te creëren. Voorbeelden hiervan zijn de gesprekken die aangegaan worden met de dorpsraden in de onderscheiden kernen en met de gemeente en collega corporaties op dit vlak.
- FidesWonen is zeer open, actief en stelt zich kwetsbaar op in de discussie met belanghebbenden.
- Vrijwel alle belanghebbenden hebben zeer hoge cijfers gegeven voor de relatie en communicatie met FidesWonen.

## 6.5.2 Openbare verantwoording

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

FidesWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De visitatiecommissie kent op grond van de volgende overwegingen een pluspunt toe:

- FidesWonen stuurt ook de gedetailleerde jaarplannen aan direct betrokkenen zoals gemeente en ledenraad en is daar dus heel transparant in om aan te geven wat de voornemens zijn in elk jaar en wat daarvan is waargemaakt.

### De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

## 6.6 Bewonder- en verwonderpunten

### Bewonderpunten

- De openheid waarmee FidesWonen communiceert met haar belanghebbenden.
- Het positieve oordeel in 2016 van de Autoriteit woningcorporaties over het op orde zijn van de governance bij FidesWonen.
- Het zelfreinigend vermogen van de raad van commissarissen bij het niet functioneren van de vorige voorzitter.
- De kleine corporaties binnen de gemeente kunnen altijd een beroep doen op FidesWonen voor ondersteuning op bepaalde beleidsterreinen zonder dat daar direct iets tegenover dient te staan.

### Verwonderpunten

- FidesWonen zit in een leerproces: de organisatie heeft zich vanaf 2013 ontwikkeld tot een organisatie die financieel steeds meer in control raakt. Daarin is al een aantal belangrijke stappen gezet. Maar FidesWonen is er nog niet: op een aantal punten behoeft plan-do-check-act nog aanscherping doordat de realisatie in de praktijk (te) veel afwijkt van de begroting en ambities / activiteiten.
- Het in 2015 niet geheel volgens de juiste procedure doen van een voordracht aan de ledenraad van een kandidaat voor de raad van commissarissen, hetgeen tot onnodige onrust leidde binnen FidesWonen.
- De raad van commissarissen mag nog wel meer wat proactief optreden naar de bestuurder. Er zijn al stappen gezet in de goede richting, maar zoals de raad zelf aangeeft, de lat ligt hoog binnen FidesWonen.

## 6.7 Totale beoordeling Governance

**De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 7,0:**

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	6,7
intern toezicht	6,8
externe legitimatie en verantwoording	7,5
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

## **7 Bijlagen**

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model FidesWonen
- Waardering netwerk FidesWonen
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

**Position paper**



## Wie is FidesWonen

FidesWonen is een slagvaardige wooncorporatie op Goeree-Overflakkee met een sociaal hart en een sterke lokale verbondenheid met ongeveer 2.250 overwegend sociale huurwoningen in 8 dorpskernen. Als betrokken maatschappelijke ondernemer staat zij dichtbij haar huurders. Onze moderne, frisse organisatie staat er goed voor met een (boven)gemiddelde score op de benchmark en een gezonde financiële positie. FidesWonen is betrokken en dit is goed terug te vinden in de kernwaarden die als leidraad dienen voor de keuzes die gemaakt zijn en worden; **Betrouwbaar, Menselijke maat, Eenvoudig en doelmatig, Modern vakmanschap, Dynamisch en duurzaam, Laagdrempelig en transparant.** Met deze kernwaarden is zichtbaar gemaakt dat FidesWonen betrokken is bij haar huurders, luistert naar haar omgeving, gezamenlijk met partners keuzes maakt en deze ook weet te verantwoorden.

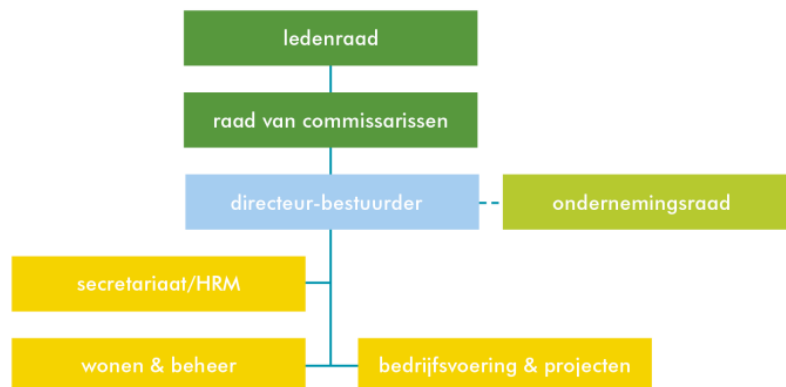
FidesWonen is op 18 november 2011 ontstaan door een fusie van drie corporaties, te weten Woningbouwvereniging Den Bommel, Woningbouwvereniging Dirksland en Bouwvereniging Sommelsdijk.

Onze formele rechtsvoorganger, Woningbouwvereniging Dirksland, is op 20 juli 1916 opgericht. In 2016 hebben wij dan ook stilgestaan bij ons 100-jarig jubileum. Met ondermeer een jubileumboek en een bedrijfsfilmpje van 10 minuten (zie ook : <https://www.youtube.com/watch?v=0RyIY9jnrcM>)

### Organisatie

De organisatie van FidesWonen is volgens de tweelagenstructuur opgebouwd. FidesWonen is een vereniging met leden en een door de leden gekozen Ledenraad die de statutaire rol van Algemene Ledenvergadering vertegenwoordigt.

#### ORGANOGRAM FIDESWONEN



De Ledenraad bestaat uit 5 tot 11 leden, behartigen de belangen van de leden van de vereniging en zijn als het ware de “oren en ogen” van de samenleving. Daarmee is de Ledenraad een verbindende schakel voor de vereniging.

De Raad van Commissarissen (vijf leden, waarvan twee op voordracht huurdersvereniging) is als intern toezichthouder aangesteld in lijn met de Woningwet en de Governance code en houdt onafhankelijk toezicht op het bestuur. De RvC leden zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

De organisatie bestaat uit 28 medewerkers (22,7 FTE) waarvan ongeveer 2 FTE is gedetacheerd bij twee collega corporaties op Goeree-Overflakkee.

Met Beter Wonen Ooltgensplaat heeft FidesWonen een intentieovereenkomst tot fusie op 1 januari 2019. Intussen hebben de vier corporaties op Goeree-Overflakkee een intentieverklaring ondertekend en vind een haalbaarheidsonderzoek plaats (voorjaar 2017) naar een fusie van alle vier corporaties op Goeree-Overflakkee.

FidesWonen is lid van Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties.

## Opgaven en ambities

De opgaven en ambities voor de eerste jaren na de fusie waren vooral de interne organisatie vormgeven, een missie en visie formuleren, het opstellen van het ondernemingsplan 2013-2017 “Bouwen aan een duurzaam thuis”, plannen van de rechtsvoorgangers (130 nieuwbouwwoningen, waarvan 80% seniorenwoningen) afmaken, effecten wetgeving

op financiële meerjarenmogelijkheden duiden, een strategisch vastgoed beleid opzetten. Dat alles zonder een gemeentelijke woonvisie vanwege de herindeling van de gemeenten, bezien in het licht van de afgelopen vier zeer hectische jaren, een herindeling van vier gemeenten naar één gemeente Goeree-Overflakkee, een parlementaire enquête, verhuurdersheffing en de Woningwet 2015.

Belangrijke opgaven waren: transformatie van het bezit van eengezinswoningen naar meer seniorenwoningen. Het opstellen en tot uitvoer brengen van beleid rond betaalbare huur, duurzaamheid, onderhoud, financieel beleid enz. Het voldoen aan de eisen die de nieuwe wetgeving oplegt.

De opgaven en ambities uit het ondernemingsplan “Bouwen aan een duurzaam thuis” zijn opgepakt en tot uitvoering gebracht. Daarbij inspeland op een sterk veranderende omgeving. De organisatie van FidesWonen staat als een huis. Beleidsstukken zijn opgesteld en tot uitvoering gebracht. Beleid wordt jaarlijks tegen het licht gehouden en waar nodig bijgesteld. Waar er vier jaar terug nog financiële onzekerheden waren en we in eerste instantie pas op de plaats hebben gemaakt kunnen we nu zeggen dat FidesWonen een financieel gezonde organisatie is met realistische meerjarenplannen en evenwichtige meerjarenbegroting. Een punt van aandacht blijft de verantwoordingsdruk die alsmaar toe lijkt te nemen.

FidesWonen is klaar voor de toekomst! Onze mensen leggen de lat hoog en weten daar ook invulling aan te geven. Competentie- en performance management met Permanente Educatie heeft zijn vruchten afgeworpen. Uitdagingen liggen nog in verdergaande digitalisering, automatisering en informatisering.

[Het bestuur geeft hier een 7,8.](#)

**Concreet:**

- Ondernemingsplan is uitgevoerd; 141 nieuwe woningen waarvan 75% seniorenwoningen (transformatie), 19 eengezinswoningen en 14 starterswoningen; verduurzaming bezit is vanuit een concreet duurzaamheidsbeleid in gang gezet (ruim 150 woningen comfortverhogende en energiebesparende maatregelen + pilot Nul op de Meter); nieuwbouw vanaf 2016 alleen nog Nul op de Meter; het onderhoudsbeleid is vastgesteld en meerjarig in beeld; inkoop- en aanbesteding is eenduidig vastgelegd; het huurbeleid, met oog voor betaalbaarheid op termijn, geeft houvast voor de toekomst; digitalisering, informatisering en automatisering is verder vormgegeven; huurdersinformatie/communicatie is via FidesWonen magazine en de website stevig neergezet; de organisatie is getransformeerd van een relatief statische naar een dynamische organisatie (kerncompetenties zijn eigenaarschap, samenwerken, klantgerichtheid en zelfontwikkeling); positie in Benchmark in opwaartse trend.

## Belanghebbenden

De relatie met belanghebbenden is goed tot uitstekend. De lijnen op Goeree-Overflakkee zijn kort en bestuurders, maar ook op andere “niveaus”, weten elkaar goed te vinden. Zowel formeel als informeel.

De ontwikkeling naar één gemeente Goeree-Overflakkee per 1 januari 2013 heeft wel tot gevolg gehad dat de communicatie bij de gemeente korte tijd naar binnen gericht geweest is. Intussen heeft de gemeente GO meer en meer een visie voor het eiland GO voor de toekomst.

Vier jaar terug had FidesWonen nog van doen met twee huurdersverenigingen, intussen heeft daar ook een fusie plaatsgevonden tot één huurdersorganisatie waar FidesWonen mee samenwerkt. We zien hier een verdergaande betrokkenheid en eenduidigheid ten behoeve van de huurders bij het beleid van FidesWonen. We hebben belanghebbenden nog wel eens wat zien worstelen met de verschillende wooncorporaties op Goeree-Overflakkee. Intussen wordt steeds nauwer samengewerkt wat de communicatie met de belanghebbenden verder heeft versterkt. Als voorbeeld worden hier genoemd de gezamenlijk opgestelde prestatieafspraken.

Ook met zorginstellingen zijn de lijnen kort en constructief. Er is begrip voor het feit dat de polsstok van de corporaties niet (meer) zo lang is.

[Het bestuur geeft FidesWonen hier een 8,0.](#)

**Concreet:**

- Communicatie met Huurdersorganisatie verloopt constructief (informeel en formeel overleg); consultatie belanghebbenden bij opzet ondernemingsplan; jaarlijkse bijeenkomsten met belanghebbenden en regelmatige informele contacten op bestuurlijk niveau; huurdersparticipatie bij concrete projecten in een vroegtijdig stadium; de nieuwe woningwet heeft geleid tot een raamovereenkomst tussen de vier corporaties, Gemeente GO en de huurdersorganisaties, nieuwe woonvisie gemeente GO heeft geleid tot eilandelijke prestatieafspraken 2016 en 2017; samenwerking tussen de vier corporaties bij implementatie woningwet heeft geleid tot intentieverklaring fusie;

## Vermogen

Begin 2013 heeft FidesWonen vanuit een Financieel verbeterplan 2013-2017 (i.o.v. WSW), midden in een financiële crisis, inzichtelijk gemaakt hoe duurzaam aan de normen kon worden voldaan. Twee jaar later heeft FidesWonen in de Financiële beschouwingen aan kunnen geven dat er weer sprake was van “enig vet op de botten” om op beperkte schaal nieuwbouw en herstructureringsprojecten op te pakken.

Al met al heeft FidesWonen de eerste jaren voorzichtig geopereerd. Afronden van de (nieuwbouw)plannen van de rechtsvoorgangers, inspelen op politieke ontwikkelingen (verhuurdersheffing en saneringsheffing), een nieuwe Woningwet, opzetten organisatie en beleid hadden prioriteit. Nieuwe plannen werden in eerste termijn even in de wacht gezet. Achteraf blijkt het goed en noodzakelijk geweest pas op de plaats te maken en te zorgen voor een stevige basis voor de toekomst. De verwachtingen zijn waargemaakt op basis van een evenwichtige besluitvorming. Vanuit een strak financieel beleid is gestuurd op een meerjarig financieel gezonde corporatie die in staat is het opgestelde Strategisch Vastgoed Beleid vorm en inhoud te geven en voldoet aan de (nieuwe) eisen van de intern en extern toezichthouder. In 2015 is vastgesteld dat FidesWonen zover was dat nieuwe plannen in gang konden worden gezet. Vastgestelde beleidsplannen zijn vertaald in een realistisch (financieel) meerjarenperspectief. Wat we nu zien is dat een stap van “even pas op de plaats” naar “uitvoering van nieuwe plannen” altijd weer meer tijd nodig heeft dan verwacht. Daarmee zien we dat de inzet van het vermogen iets achter loopt. Mede oorzaak is de keuze voor Design, Build en Maintenance van nieuwbouw en alle nieuwbouw Nul op de Meter. Maar er wordt hard gewerkt aan een inhaalslag. Intussen is, na een zorgvuldig voortraject in 2016, voor 42 nieuwbouwwoningen in maart 2017 voorlopige gunning toegekend.

[Het bestuur geeft een 7,6.](#)

### Concreet:

- Vermogen ingezet voor de sociale volkshuisvesting; van een in 2013 onzekere naar een realistisch (financieel) meerjarenperspectief; FidesWonen voldoet meerjarig aan de financiële ratio's; risico's in beeld door opzet risicomanagement; reglementen op orde; ontwikkeling FidesWonen ook in managementletters accountant zichtbaar; oordeelsbrieven Aw positief; WSW businessriskvragen in 2015 opgesteld en door WSW positief beoordeeld (met twee aanbevelingen/vragen);

## Governance

Bij de visitatie 2013 zijn een aantal opmerkingen gemaakt over de Governance. Daar is door FidesWonen op ingespeeld. Elk jaar, tot en met januari 2016, is de Raad van Commissarissen(RvC) geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de voortgang van actiepunten uit de visitatie 2013. Het intern toezicht is helder en scherp geformuleerd, er is een toezichtsvisie met toezichts- en toetsingskader waarmee de RvC werkt. Dit alles vanuit een planning en control cyclus. De rollen van de RvC worden, na de voorzitterswissels, naar behoren ingevuld. Zowel de rol als toezichthouder, als werkgever en als klankbord voor de bestuurder.

De bestuurder ervaart het intern toezicht als constructief, positief kritisch en meedenkend in het belang van de sociale volkshuisvesting cq in het belang van onze huurders. De onderlinge relatie tussen de leden van de RvC is goed en aanvullend. De vergaderingen verlopen in een goede sfeer waarbij elke commissaris de ruimte krijgt zijn of haar vragen te stellen of zijn punt in te brengen. Als meningen uiteenlopen volgt een (stevige) discussie waar de bestuurder gevraagd en ongevraagd input aan kan geven.

Er is evenwichtig aandacht voor de “hard controls” en de “soft controls”. Tevens is er voldoende bewustzijn en waardering voor de onderlinge rollen. De rol van de Ledenraad is ook tegen het licht gehouden en in perspectief geplaatst. Met de Woningwet 2015 is die rol ook weer aangepast.

De structuur en cultuur zijn neergezet en we zien de toekomst dan ook met vertrouwen tegemoet.

[Het bestuur geeft hier een 8,0](#)

### Concreet:

- Aanbevelingen visitatie 2013 zijn opgepakt en verwerkt; implementatie woningwet ligt op koers; de meest recente Governance code wordt gevolgd; de reglementen zijn waar nodig vernieuwd, eventueel na benodigde goedkeuring van de Autoriteit woningcorporaties (Aw); de RvC is consistent en onafhankelijk in haar rol van toezichthouder, werkgever en klankbord; er is aandacht voor de “hard controls” en “soft controls”; de RvC werkt met een planning en controlcyclus; permanente educatie is ingevoerd; zelfevaluaties uitgevoerd; diverse jaarlijkse contacten accountant; actuele profielschets en benoemingsprocedure.

**Factsheet maatschappelijke prestaties**

## 1. Huisvesting primaire doelgroep

Elke dag werkt FidesWonen aan haar maatschappelijke doelen, samengevat in de missie van FidesWonen: *Wij bieden zekerheid in wonen op Goeree-Overflakkee, primair voor mensen die daar zelf onvoldoende in kunnen voorzien.*

We zijn dan ook content dat we de afgelopen vier jaar 731 “nieuwe” huurders mochten ontvangen.

Woningtoewijzingen 2013 -2016			
Jaar	Primaire doelgroep	Secundaire doelgroep	Totaal
2013	153	23	176
2014	193	17	210
2015	139	11	150
2016	178	17	195
<b>totaal</b>	<b>663</b>	<b>68</b>	<b>731</b>

Door nieuwbouw en verhuizingen is het aantal actief woningzoekenden dan ook gedaald wat in onderstaande tabel duidelijk wordt.

leeftijd klasse	31-12	31-12	31-12	31-12	31-12
	2012	2013	2014	2015	2016
0-20	7	5	9	10	11
21-30	101	90	46	71	50
31-40	42	49	37	37	17
41-50	44	59	22	39	27
51-60	48	38	40	37	38
61-70	95	98	66	82	93
70-80	86	74	44	71	79
81-90	45	45	28	33	31
<b>Eindtotaal</b>	<b>468</b>	<b>456</b>	<b>292</b>	<b>380</b>	<b>346</b>

Om de primaire doelgroep ook in de toekomst te kunnen blijven huisvesten is de wensvoorraad in het Strategisch Vastgoed Beleid (bijv. naar betaalbaarheid) vastgelegd.

Wensvoorraad naar betaalbaarheid per ultimo 2025				
in aantallen woningen				
Huurprijsklasse (prijsspeil 1 januari 2017)	SVB 2013	SVB 2016	Voorraad (per ultimo 2016)	Procentueel (per ultimo 2016)
goedkoop <€ 414,02	215	150	531	24%
betaalbaar I € 414,02 - € 592,55	1140	1415	1.430	65%
betaalbaar II € 592,55 - € 635,05	291	360	136	6%
middelduur € 635,05 - € 710,68	432	150	100	5%
duur >€ 710,68	108	25	20	1%
<b>Totaal aantal woningen</b>	<b>2.186</b>	<b>2.100</b>	<b>2.217</b>	<b>100%</b>

Samenvattend heeft FidesWonen de afgelopen vier jaar de primaire doelgroep kunnen bedienen met betaalbare huurwoningen van een goede kwaliteit.

## 2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

Door FidesWonen worden ook een aantal specifieke doelgroepen gehuisvest. Wij verhuren een aantal woonvoorzieningen aan Sjaloom Zorg die deze inzet voor voornamelijk mindervalide mensen, maar ook mensen met psychische problematieken. Tevens worden een aantal woningen verhuurd aan de Stichting Pameijer voor mensen die onvoldoende in staat zijn gebleken zelfstandig te wonen en leven.

Via de gemeente Goeree-Overflakkee worden woningen verhuurd aan statushouders.

Woningzoekenden die vanwege urgentie extra punten toegewezen krijgen via een onafhankelijke urgentiecommissie.

### 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De kwaliteit van de woningen van FidesWonen is objectief vastgelegd op basis van NEN 2767. Het minimum niveau voor de reguliere woningen is niveau 3. Voor Niet-Planmatig onderhoud heeft FidesWonen een samenwerkingsovereenkomst met één uitvoerder/aannemer. Astbestbeleid is vastgesteld en in uitvoering genomen. Veel aandacht gaat, naast regulier niet-planmatig en planmatig onderhoud, uit naar comfortverhogende en energiebesparende maatregelen.

Renovatie Zweedse woningen (geschonken na de watersnoodramp van 1953)

Comfortverhogende en energiebesparende maatregelen (EBM) in Dirksland (Den Bommel, Achthuizen en Ooltgensplaat volgen



Vorbereidingen (2016) voor Nul op de Meter renovatie in Sommeldijk (2017)



van >>>  
naar



### 4. (Des)investeren in vastgoed

Van 2013 – 2016 zijn een aantal woningen verkocht. De aantallen zijn:

Jaar	Aantal	Aan zittende huurders	Aan niet-huurders
2013	9	6	3
2014	13	4	9
2015	10	3	7
2016	14	10	4
Totalen	46	23	23

Het betreft voornamelijk eengezinswoningen. Verkoop is noodzakelijk vanuit diverse invalshoeken:

1. Volkshuisvestelijk; opbouw gedifferentieerde wijken en transformatie n.a.v. SVB (van minder eengezinswoningen naar meer seniorenwoningen);
2. Financieel; investeringscapaciteit en verhuurdersheffing.

De afgelopen jaren zijn 80 woningen gesloopt om ruimte te maken voor nieuwbouw.

Jaar	Aantal	Betreft
2013	50	Oudeland, Sommeldijk plus Den Bommel
2014	30	Appartementencomplex Groene Zoom, Sommeldijk
2015	0	
2016	0	
Totalen	80	

In 2017 zullen 6 woningen in Herkingen en 17 appartementen in Dirksland onder de sloophamer komen.

Twee commerciële ruimten zijn omgebouwd naar 6 seniorenappartementen in Sommelsdijk (I. da Costastraat).

Onderstaand een overzicht van de opgeleverde nieuwbouwprojecten in de afgelopen periode. Dat de woningen in een behoefte voorzien was wel duidelijk. Ze zijn allemaal vlot verhuurd.

19 eengezinswoningen in Middelharnis



14 starterswoningen in Dirksland



16 senioren appartementen in Dirksland + 7 koopappartementen + 5 commerciële ruimten in Dirksland.



13 seniorenwoningen + 4 seniorenappartementen In Den Bommel



42 seniorenappartementen in Sommelsdijk



26 appartementen (doelgroep 45+) te Sommelsdijk



Met deze (des)investeringen bereiken we een vernieuwing en een transformatie van ons bezit. De nieuwe woningen zijn comfortabel(er), energiezuinig(er) en betaalbaar. Na een (korte) periode van “pas op de plaats” gaan we vanaf 2017 weer volop investering in herstructurering / nieuwbouw om invulling te geven aan het vernieuwde Strategisch Vastgoed Beleid (SVB).

## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

FidesWonen In 2014 heeft FidesWonen een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Met een respons van 33% hebben we daar ons voordeel mee kunnen doen. De leefbaarheid wordt over het algemeen genomen op Goeree-Overflakkee als positief ervaren. Wel zien we dat de leefbaarheid in de kleinste kernen onder druk staat, ondermeer door het verdwijnen van voorzieningen. Aan de andere kant zien we juist in de kleinste kernen veel burgerschap en saamhorigheid .



FidesWonen werkt samen met de gemeente GO en dorpsraden aan de leefbaarheid. Waar mogelijk spelen we in op vragen of wensen uit de gemeenschappen. Het leefbaarheidsbudget kan daarvoor worden aangesproken binnen de kaders van de woningwet. Via de website kunnen dorpsraden of verenigingen een verzoek voor een leefbaarheidsbijdrage indienen.

FidesWonen schuift in principe altijd aan bij bijeenkomsten op initiatief van de dorpsraden. Ook gaan wij graag in op uitnodigingen van dorpsraden om een presentatie te houden over FidesWonen of over specifieke projecten. Daarbij komt ook de leefbaarheid en de door de huurders ervaren kwaliteit van de dorpskern cq een woonwijk aan de orde.

Gemeente GO en de corporaties hebben meegedaan met WoON2015. De uitkomsten waarvan zodanig dat op initiatief van de gemeente GO, samen met de vier corporaties, een verdiepingsonderzoek is uitgevoerd. De resultaten zijn begin 2017 in concept aangeboden.

+++++

+++++

## Reputatie Quotiënt Model FidesWonen

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>8,4</b>
	Sympathie	8,7	
	Waardering en respect	8,0	
	Vertrouwen	8,5	
<b>Producten en diensten</b>			<b>8,1</b>
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,1	
	Kwaliteit	7,9	
	Innovatief	8,5	
	Prijs / waardeverhouding	7,9	
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>7,9</b>
	Sterk leiderschap	8,0	
	Inspirerende visie	7,9	
	Herkent en benut marktkansen	7,9	
<b>Werkomgeving</b>			<b>8,2</b>
	Goed georganiseerd	8,2	
	Aantrekkelijke werkgever	8,4	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,9	
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>8,0</b>
	Ondersteunt goede doelen	7,3	
	Milieubewust	8,4	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	7,3	
<b>Financiële performance</b>			<b>7,9</b>
	Financiën op orde	8,4	
	Presteert beter dan collega corporaties	7,3	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,9	

## Waardering netwerk FidesWonen

De belanghebbenden zijn ook gevraagd hun waardering te geven aan het netwerk waarin ook FidesWonen participeert. De (resultaten van de) samenwerking zijn van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar van de inbreng en bijdrage van alle partners. Hierbij is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken".

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,8
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	5,9
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,7
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,0
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,2
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,6
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	7,4
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,7
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,9
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,8
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	8,1
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	8,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,2
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,7
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	5,9
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	5,1
Totaal	7,3

## Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

### ***raad van commissarissen***

de heer S. Visser, voorzitter  
de heer P. van Oorschot  
de heer L. Verwijs  
mevrouw E. Louwerse

### ***bestuur***

de heer G.J. van der Valk

### ***managementteam***

de heer P. Klink, manager wonen en beheer  
de heer J. Capitain, manager bedrijfsvoering en projecten

### ***ondernemingsraad***

de heer A. van Biert, voorzitter  
mevrouw C. Geene, secretaris  
de heer J. Maliepaard

### ***gemeente Goeree-Overflakkee***

de heer D. Markwat, wethouder

### ***ledenraad vereniging FidesWonen***

de heer J. de Vries  
de heer A. Kamp  
de heer M. Bakelaar  
mevrouw C. Hakkenbrak  
de heer J. L. den Dikken  
de heer P. de Bakker  
de heer K. van Wuyckhuyse

### ***huurdersvereniging Goeree-Overflakkee***

de heer M. van Klooster, voorzitter  
de heer G. Gertenbach, secretaris

### ***collega-corporaties***

de heer S. van Nieuwaal, directeur-bestuurder Woongoed GO  
de heer T. Bakelaar, voorzitter bestuur Beter Wonen Goedereede  
de heer G. Moerkerk, secretaris bestuur Beter Wonen Goedereede  
de heer J. van Eck, voorzitter bestuur Beter Wonen Ooltgensplaat

### ***zorginstellingen***

mevrouw E. Kamps, zorgmanager Stichting Zuidwester  
de heer K. Moerland, bestuurder CuraMare

**Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:**

de heer J. Trompper, secretaris Vereniging Regionaal Zorgoverleg G-O  
de heer K. Ratsma, architect Casa Ratsma  
de heer C. Kievit, directeur Kievit Warmte  
mevrouw G. Ruijgers, coördinator bemoeizorg en huiselijk geweld, GGD

## Korte cv's visitatoren

**Jan van Leeuwen** (voorzitter) heeft vanaf 1976 ervaring opgedaan als organisatieadviseur en vanaf 1986 als manager in de corporatiesector. Vanaf 1983 is hij werkzaam in de volkshuisvestingsector. Jan heeft veel fusies begeleid en organisaties doorgelicht. Jan is resultaatgericht ingesteld met aandacht voor de inbreng van medewerkers. Tevens is Jan analytisch ingesteld en kan vrij snel een situatie beoordelen en verbanden leggen. Hij is gewend te schakelen tussen verschillende niveaus en heeft daarbij oog voor de verschillende belangen. Al vanaf 2006 is Jan ook als toezichthouder actief.

**Miranda Rovers** (lid) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen en Het Gooi en Omstreken, beiden op voordracht van de huurdersorganisaties. Miranda is werkzaam als visitator vanaf begin 2017.

**Jan Wachtmeester** (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere, als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **FidesWonen** in 2017 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: Utrecht

Datum: 22 maart 2017

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



**Jan van Leeuwen** verklaart hierbij dat de visitatie van **FidesWonen** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Veenendaal

Datum: 1 april 2017

Naam, handtekening:



**Miranda Rovers** verklaart hierbij dat de visitatie van **FidesWonen** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Miranda Rovers** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 31 maart 2017

Naam, handtekening:



**Jan Wachtmeester** verklaart hierbij dat de visitatie van **FidesWonen** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

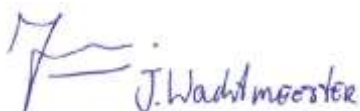
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Almere

Datum: 31 maart 2017

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester





## 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 van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. 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 eerst 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 beoordelingskader 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).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording  
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels  
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren  
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden  
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

### *Minpunten*

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt  
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen  
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.  
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering  
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan  
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheit en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

<b>Cijfer</b>	<b>Benaming</b>	<b>Kwantitatieve prestatie</b>	<b>Afwijking</b>
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

## 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.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV 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 in beeld gebracht. 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. Dit beeld wordt 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 prestatie-monitoren, 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-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport 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 BV 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.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Statuten FidesWonen, 2008, 2016
- Integriteits- en gedragscode FidesWonen, 2012, 2017
- Reglement financieel beleid en beheer, 2017
- Procuratieregeling FidesWonen, 2014
- Investeringsstatuut FidesWonen, 2016
- Treasurystatuut, 2014
- Klokkenluidersregeling FidesWonen, 2012
- Risicomanagement bij FidesWonen 2015
- Fraude risicoanalyse, 2015
- Bestuurs- en directiestatuut FidesWonen, versie 2.0, 2016
- FidesWonen 'in control', januari 2017
- Profielschets Ledenraad, 2012
- Agenda's en notulen van de Ledenraad FidesWonen, 2013 t/m 2016
- Huishoudelijk reglement Ledenraad FidesWonen, 2016
- Rooster van aftreden ledenraad, januari 2017
- Toezichtvisie toezicht-en toetsingskader, 2015
- Profielschets raad van commissarissen, 2015
- Reglement raad van commissarissen, 2016
- Deskundigheidsbevordering raad van commissarissen 2.0, 2015
- Introductieprogramma nieuwe raad van commissarissen leden, z.d.
- Rooster van aftreden raad van commissarissen, 2016, 2017
- Agenda's en notulen van de raad van commissarissen, 2013 t/m 2016
- Programma's en verslagen zelfevaluaties raad van commissarissen 2013 t/m 2016
- Overzicht nevenfuncties van de raad van commissarissen, 2017
- Reglement van de auditcommissie van de raad van commissarissen, 2016
- Reglement van de selectie- en remuneratiecommissie van de raad van commissarissen, 2016
- Agenda's en notulen van de remuneratiecommissie van de raad van commissarissen, 2013 t/m 2016
- Visitatierapport FidesWonen 2013
- Overzicht acties naar aanleiding van visitatierapport 2013, 2014, 2015 en 2016
- Checklist Governancecode 2011
- Checklist Governancecode 2015
- Position Paper 2017
- Reglement Federatieve Klachtencommissie Woningcorporaties Goeree-Overflakkee, 2007
- Intentieovereenkomst fusie voor 1 januari 2019 tussen FidesWonen en Woningbouwvereniging Beter Wonen Ooltgensplaat, 31 augustus 2015

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen en –rekeningen 2013 t/m 2016

### Opgaven

- Woonvisie 2014-2010, gemeente Goeree-Overflakkee + aanvulling 2015

- Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee van de woningcorporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties, november 2015
- Raamovereenkomst 2016-2020 van de woningcorporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties, september 2016
- Prestatieafspraken 2017 Goeree-Overflakkee van de woningcorporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties, december 2016
- Notulen overleg Federatie Woningcorporaties Goeree-Overflakkee 2013 t/m 2016
- Woningmarktanalyse op basis van WoON2015, februari 2017
- Convenant Wet Maatschappelijke Ondersteuning tussen de woningbouwcorporaties en de gemeente Goeree-Overflakkee, z.d.

### *Ambities*

- Ondernemingsplan 2013-2017
- Strategisch Vastgoedbeleid 2016, herziening 2017
- Jaarplannen 2014 t/m 2016
- Diverse beleidsnotities over verkoop, inkoop, ZAV, onderhoud en serviceabbonementen, duurzaamheid, asbest, huur
- Algemene huurvoorwaarden, 2016
- Sloopreglement, 2016
- Samenwerkingsovereenkomst FidesWonen Boeter Bouwbedrijf, februari 2015
- Diverse dorpsscannen 2013
- Rapport huurdersonderzoek FidesWonen, 2014
- Uitkomsten enquêtes reparatieverzoeken 2015 en 2016
- FidesWonen magazine, 2014-2016

### **Belanghebbenden**

- Verslagen stakeholdersbijeenkomsten 2014, 2017
- Beleid deskundigheidsbevordering & opleidingen, 2015
- Personeels- en organisatiebeleid, 2017
- Agenda's en notulen overlegvergaderingen met de ondernemingsraad FidesWonen, 2013 t/m 2016
- Agenda's en verslagen overlegvergaderingen met huurdersorganisaties, 2013 t/m 2016
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2015

### **Vermogen**

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2013 t/m 2016
- Begrotingen 2013 t/m 2016
- Financiële Meerjarenbegroting 2017-2026, 2018-2027
- FidesWonen in Perspectief, 2012
- Financiële beschouwingen 2015-2024
- Financieel verbeterplan 2013-2022, maart 2013
- Corporatie in Perspectief over 2013 t/m 2015
- Beheerovereenkomst 2015-2018 FidesWonen en Woningbouwvereniging Beter Wonen Ooltgensplaat, 13 juli 2015
- Accountantsverslagen 2013-2016
- Managementletters 2013-2016
- Agenda's en verslagen treasurycommissie 2013 t/m 2016
- Rapportage EY over verwerking leningcontract met mogelijke embedded derivaten, 2015

- Managementrapportages 2013 t/m 2016
- Toezicht- en oordeelsbrieven CFV en Aw 2013 t/m 2016
- Rapport Matchability over verzekeringen bij 7 woningcorporaties



## **Prestatiemonitor**

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

# Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2013-2016.



Vereniging FidesWonen

Goeree-Overflakkee, Zuid-Holland

L0506

Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rf06)

## Inleiding

In de prestatie-monitor van FidesWonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van FidesWonen.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van FidesWonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van FidesWonen ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofddeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

## Het bezit van FidesWonen

# = aantal woningen	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	2.200	2.235	2.225	2.240
# onzelfstandige wooneenheden	65	65	65	65
# totaal woonegelegenheden	2.265	2.300	2.290	2.305
% eengezinswoningen	71%	71%	70%	69%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11%	9%	9%	9%
% meergezinsetagebouw met lift	15%	18%	18%	19%
% hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% onzelfstandig	3%	3%	3%	3%
# garages	79	79	79	48
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	6	5	4	3
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	10	10	10	10
# overig bezit	1	1	1	1
# verhuureenheden ongewogen	2.361	2.395	2.384	2.367

Bron: CiP over 2013, over 2014, over 2015, gegevens 2016 FidesWonen

## Het werkgebied van FidesWonen



# woningen in de gemeente Goeree-Overflakkee per woonkern	2016
	# FidesWonen
Achthuizen	122 (5%)
Den Bommel	242 (11%)
Dirksland	572 (26%)
Herkingen	200 (9%)
Melissant	225 (10%)
Middelharnis	19 (1%)
Ooltgensplaat	30 (1%)
Sommelsdijk	826 (37%)
Zuidzijde	9 (0%)
<b>Totaal</b>	<b>2.245 (100%)</b>

## Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieafspraken met de gemeente Goeree-Overflakkee:

- Goeree-Overflakkee mijn eiland! Raamovereenkomst periode 1 januari 2016 – 31 december 2020 tussen de corporaties Beter Wonen Goedereede, Beter Wonen Ooltgensplaat, FidesWonen en Woongoed GO, samenwerkend binnen de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee, en de gemeente Goeree-Overflakkee en de Huurdersverenigingen op Goeree-Overflakkee, september 2016
- *Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee* van woningcorporaties Beter Wonen Goedereede, Beter Wonen Ooltgensplaat, FidesWonen en Woongoed GO, gemeente Goeree-Overflakkee en huurdersorganisaties Huurdersvereniging Goedereede, Huurdersvereniging Uw Belang, Ons Belang en Huurdersvereniging Woonbelang, december 2015

In december 2016 zijn prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2017-2021; deze vallen echter buiten de visitatieperiode.

De gemeente Goeree-Overflakkee is per 1-1-2013 ontstaan. In de periode 2013-2015 waren er geen specifieke afspraken tussen FidesWonen en de nieuwe gemeente en werd gewerkt aan de nieuwe woonvisie voor het eiland.

### Prestatieafspraken tussen de gemeente en FidesWonen 2013 – 2016

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2013	2014	2015	2016
Prestatieafspraken 2016 gemeente Goeree-Overflakkee				

### Ambities van FidesWonen

De ambities van FidesWonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- *Ondernemingsplan 2013-2017, Bouwen aan een duurzaam thuis*

## Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

### 1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

### Woonruimteverdeelsysteem in Goeree-Overflakkee

Alle corporaties op Goeree-Overflakkee gebruiken het zogenaamde aanbodmodel bij het toewijzen van woningen. Dat betekent dat woningzoekenden zelf mogen reageren op leeg gekomen woningen. Komt er een woning vrij bij FidesWonen, dan wordt deze gepubliceerd in de lokale krant Groot Goeree-Overflakkee en op de website. Bij deze publicatie worden de huurvoorwaarden aangegeven, welk type woning het betreft en de huurprijs. De woningtoewijzing gebeurt in eerste instantie op basis van het inkomen. De huurprijs van de woning moet namelijk passen bij het inkomen. Als het inkomen klopt, oftewel passend is, dan wordt de woning aan degene met het hoogste aantal punten toegewezen. Eveneens wordt bij de woningtoewijzing rekening gehouden met de wijkopbouw van de straat.

### Staatssteunregeling

De opgave / afspraak is:

Om in aanmerking te komen voor staatssteun zijn corporaties met de Europese Commissie overeengekomen dat minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen wordt verhuurd op basis van huishoudinkomen (maximum €35.739, prijspeil 2016) of aan zorgbehoevenden, studenten en statushouders. Vanaf 1 juli 2015 t/m 2020 moet tenminste 80% van deze woningen verhuurd worden aan huishoudens met inkomen tot en met €35.739 (prijspeil 2016) en 10% aan huishoudens met inkomen tot en met €39.874. De overige 10% van de vrijkomende woningen kan vrij worden verhuurd met voorrang aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

### Toelichting: staatssteun volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor alle diensten van algemeen economisch belang zoals de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Dit zijn woningen met een maximale huur van €710,68 (prijspeil 2016). De staatssteun is vooral in de vorm van garantstellingen via het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Aantal aangegane huurovereenkomsten	211	206	144	195
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	198 94%	196 95%	135 94%	178 91%

bron: CiP over 2015

Vanaf 1 januari 2016 zijn corporaties gehouden om vrijkomende woningen met een maximale huurprijs van €710,68 te verhuren aan ten minste 95% van huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag binnen de inkomens- en huurgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

#### **Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen**

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Passend toewijzen wil voorkomen dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen terecht komen. Huishoudens die vanwege hun inkomen en vermogen mogelijk recht hebben op huurtoeslag krijgen dat alleen als ze een woning huren met een maandhuur tot maximaal €710,68. De hoogte van de toeslag hangt verder af van de maandhuur, leeftijd en huishoudsamenstelling. Hoe hoger de huur, des te meer de huurder zelf moet betalen. De inkomensgrenzen geven aan wat het maximale inkomen van een huishouden mag bedragen om nog in aanmerking te komen voor huurtoeslag. De Wht kent twee maximale huurgrenzen huurtoeslag: een algemene en een lagere voor jongeren onder de 23 jaar. Indien de rekenhuur hoger is dan deze grens, is er in principe geen recht op huurtoeslag.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	221	206	145	195
Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen	169	135	121	124
WHT	76%	66%	83%	64%

bron: CiP over 2015

- In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.

#### *Leegstand en mutatie*

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
gemiddelde mutatiegraad	10,3%	9,8%	6,4%	8,3%

Bron: jaarverslagen

#### *Bijzondere verhuringen*

##### **Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

Statushouders krijgen met enige voorrang woning toegewezen. FidesWonen houdt bij de toewijzing van een woning aan statushouders rekening met het dorpsbelang.

Op Goeree-Overflakkee zijn door de gemeente en de woningcorporaties op het eiland heldere afspraken gemaakt over de huisvesting van statushouders en vindt regelmatig overleg plaats.

De prestaties van FidesWonen zijn:

<b>Statushouders</b>	2013	2014	2015	2016
ambitie / taakstelling in woningen	4	8	23	22
statushouders aantal woningen gerealiseerd	4	6	8	12



Bron: jaarverslag 2015

**Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

Voor huurders met urgentievraag worden urgentiepunten toegekend, zodat zij sneller voor een woning in aanmerking komen. FidesWonen kernt een onafhankelijke urgentiecommissie die zorg draagt voor de toekenning van de zogenaamde urgentiepunten.

De prestaties van FidesWonen zijn:

Woonurgenten	2013	2014	2015	2016
# woonurgenten	33	42	35	34

bron: jaarverslag 2015, gegevens 2016 FidesWonen

**1b: Betaalbaarheid**

*Huurprijsbeleid*

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

**Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

Met haar huurbeleid wil FidesWonen voor nu en in de toekomst blijven zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen. Dit realiseert zij onder meer door met de huurprijsstelling daar dusdanig op in te spelen, zodat minimaal 80% van haar bezit een huurprijs heeft van € 618,24 (prijspeil 2015) of lager.

**Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

FidesWonen realiseert de betaalbaarheid van haar woningen, door de huren binnen haar bezit gemiddeld af te toppen op 70% van de maximaal redelijke huurprijs (uitgaande van het huidige woningwaarderingssysteem, met het nieuwe woningwaarderingssysteem wordt dit aangepast).

**Toelichting: huurprijsbeleid**

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4%	4%	2,5%	2,6%
gemiddelde huurverhoging corporatie	3,7%	4%	1,68%	1,37%
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	58%	60%	61,6%	62,8%

bron: CiP over 2015, gegevens 2016 FidesWonen

#### *Kernvoorraadbeleid*

##### **Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

De omvang van de sociale voorraad van FidesWonen blijft stabiel. Dit is tevens zichtbaar in de zeer lichte afname van de omvang van de categorieën "goedkoop", oftewel met een huurprijs tot € 403,06 (prijsspeil 2015), en de categorie "betaalbaar", met een huurprijs tot € 618,24 (prijsspeil 2015). De categorie "duur", oftewel met een huurprijs tot € 710,68 (prijsspeil 2015) kent een lichte toename. Het aantal woningen met een huur boven de liberalisatiegrens, oftewel met een huurprijs vanaf € 710,68 (prijsspeil 2015) halveert de komende jaren.

De prestaties van FidesWonen:

	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	590 (27%%)	557 (25%)	557 (25%)	602 (27%)
# betaalbare woningen	1.441 (66%)	1.506 (67%)	1.532 (69%)	1.459 (65%)
# dure woningen <HT	148 (7%)	134 (6%)	110 (5%)	147 (7%)
# dure woningen >HT	21 (1%)	38 (2%)	27 (1%)	26 (1%)

Bron: CiP over 2015, gegevens 2016 FidesWonen

#### *Aanpak huurachterstanden en woonfraude*

De prestaties van FidesWonen:

	2013	2014	2015	2016
huurachterstand (alleen huurwoningen)	0,7%	0,7%	0,6%	0,7%
# ontruimingen aanzeggingen / uitgevoerd	14 / 0	16 / 3	11 / 1	27 / 1

bron: CiP over 2015, jaarverslagen, gegevens 2016 FidesWonen

### **Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

## Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

### 2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

#### Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:

Naast het zorglabel dat FidesWonen in afstemming met de gemeente en zorgstellingen wil ontwikkelen/bepalen heeft FidesWonen binnen haar bezit aandacht voor ouderenhuisvesting en wonen met zorg.

- Eind 2016 is 29% van haar woningen geschikt voor ouderen.
- Zo ontwikkelt zij ruim 50% van haar nieuwe woningen levensloopbestendig.
- FidesWonen realiseren van woonzorgcomplexen met faciliteiten in zoveel mogelijk de dorpskernen waar zij actief is.
- Ten slotte bepaalt FidesWonen de mogelijkheid om bij seniorenwoningen een tweede slaapkamer in deze woningen te realiseren, om op deze wijze aan te sluiten bij de behoefte van senioren.

#### Ondernemingsplan FidesWonen 2013-2017:

Ambitie:

Wij bieden samen met partners onze huurders zo lang mogelijk een thuis in eigen huis

Doelstelling:

- In 2017 is het aantal woningen dat geschikt is voor ouderen (= het aantal woningen gelabeld voor senioren) gestegen van 26% naar 29% van ons bezit.
- Huurders ervaren ook in 2017 ondersteuning bij het doen van woningaanpassingen in de woning.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	2.200	2.235	2.225	2240
# woningen voor ouderen	762	790	633	613
# woningen voor gehandicapten	-	-	-	-
# nultredewoningen	733	761	764	767
	32%	33%	33%	33%
# woningen voor GGZ-patiënten	-	-	-	-
# eenheden in verzorgingshuizen	-	-	-	-
# woningen voor overige bijzondere groepen	-	-	-	-
# eenheden/woningen in bijzondere woongebouwen	65	65	65	65
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	8	8	11	13
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	68	68	68	69

Bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, gegevens 2015 en 2016 FidesWonen

Jv 2013: FidesWonen heeft 5 woonvoorzieningen in haar bezit welke geheel verhuurd zijn aan zorginstellingen met een totaal van 65 kamers.

- Vollenhoven in Melissant, 12 woningen
- Elkersweide in Dirksland, 16 woningen
- Mauritsshof in Dirksland, 12 woningen

- Voorstraat 14 in Dirksland, 11 woningen
- Molenzicht in Dirksland, 14 woningen

Vanaf 2013 zijn er in Vollenhoven 2 extra woningen verhuurd aan St. Sjaloom Zorg, in 2016 nog 1 woning in de Koornlust in Sommelsdijk.

Jaarverslag 2013:

Verder neemt FidesWonen ook deel aan het ReZo Goeree-Overflakkee (Regionaal Zorgoverleg). In het ReZo worden diverse eilandelijk zorg- en welzijnszaken besproken, zoals levensloopbestendig wonen, woonzorgzones en vergrijzingsontwikkeling. Ook worden er conferenties en excursies georganiseerd. Doel van de vereniging is gezamenlijk te onderzoeken hoe te komen tot een versterking van de zorg- en welzijnsstructuur op het eiland.

Eenmaal in de 6 weken is er een Lokaal Zorg Netwerkoverleg (LZN). Bij het LZN zijn diverse disciplines aanwezig zoals politie, gemeente, diverse hulpverlening en zorginstanties, corporaties en GGD.

Tijdens dit overleg worden gesignaleerde eilandelijke problematieken besproken en behandeld. Dat kan zijn op gebied van verslaving, vervuiling, huiselijk geweld, schulden, psychische problematieken of overlastzaken. De GGD is coördinerend in deze taakstelling. De rol van de corporatie is meedenken in een oplossing indien er (op korte termijn) een woning noodzakelijk is of de corporatie brengt zelf een probleem onder de aandacht die gesignaleerd is bij een huurder, zodat de nodige zorg of begeleiding ingezet kan worden.

#### **2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)**

FidesWonen verhuurt 61 woningen aan Stichting Sjaloom Zorg voor mindervalide mensen en mensen met psychische beperkingen.

FidesWonen verhuurt 4 woningen aan Stichting Zuidwester voor mindervalide mensen en mensen met psychische beperkingen.

FidesWonen verhuurt 13 woningen aan Stichting Pameijer voor langdurige zorg voor mensen met psychische beperkingen.

#### **2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.**

jv 2013

Samenwerken met zorg- en welzijnsinstelling is voor FidesWonen van wezenlijk belang. Dit doen we onder andere door deel te nemen aan het eilandelijke zorgoverleg. In dit zorgoverleg worden diverse personen besproken waar zorg- en welzijnsproblematieken zich voordoen. Doel van dit overleg is mensen die buiten de boot vallen of dreigen te vallen de nodige ondersteuning te bieden. De rol van FidesWonen is die van een signaalfunctie richting het zorgoverleg.

#### **Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
ouderen met specifieke behoeften	8
bewoners met beperkingen	-
overige personen	-
<b>Oordeel</b>	<b>8,0</b>

### Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

#### 3a: Woningkwaliteit

##### *Leeftijd*

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	0%	0%	0%	0%
jaren 40-50	4%	4%	4%	4%
jaren 50-60	14%	14%	14%	14%
jaren 60-70	17%	17%	17%	17%
jaren 70-80	33%	33%	33%	33%
jaren 80-90	11%	11%	11%	11%
jaren 90-00	6%	6%	6%	6%
jaren 00 en later	15%	15%	15%	15%

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2015, gegevens 2016 FidesWonen

##### *Energielabels*

De gegevens over de energielabeling zijn opgenomen bij paragraaf 3c.

##### *Prijs-kwaliteitverhouding*

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Gem. # punten wws huurwoningen DAEB	147	147	151	153
Gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB	184	196	222	225
Gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€2,92	€3,08	€3,15	€3,13
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	€4,44	€2,95	€3,60	€3,52
Gem. huur van maximaal toegestane huur (%) DAEB	58%	60%	62%	63%

Bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, gegevens 2016 FidesWonen

## Onderhoud van de woningen

De prestaties van FidesWonen zijn:

uitgaven per vhe	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€203	€242	€240	€312
mutatieonderhoud	€232	€227	€180	€242
planmatig onderhoud	€602	€567	€1.022	€800
<b>totaal onderhoud</b>	<b>€1.037</b>	<b>€1.036</b>	<b>€1.442</b>	<b>€1.354</b>

Bron: CiP over 2015, gegevens 2016 FidesWonen

### Planmatig onderhoud jaarverslag 2013

Al het planmatig onderhoud dat gedaan wordt, wordt geïnitieerd vanuit de meerjarenonderhoudsbegroting, daarbij het ook kan zijn dat in de loop van een jaar vanuit het reguliere werk onderhoudszaken naar voren komen die het jaar daarop planmatig uitgevoerd gaan worden.

In 2013 hebben er diverse onderhoudswerkzaamheden plaatsgevonden. Bij totaal 347 woningen vond een schilderwerkbeurt plaats in combinatie met het repareren en gedeeltelijk vervangen van kozijnen. Het vernieuwen van voegwerk heeft plaatsgevonden bij 83 woningen. Daarnaast heeft er onderhoud aan kunststof kozijnen plaatsgevonden bij 79 woningen. Verdere uitgaven betroffen douche-, toilet en keukenrenovaties, het vervangen van cv-ketels en het onderhoud aan diverse installaties.

Aan planmatig onderhoud besteedden we in 2013 een bedrag van € 1.124.700. Hierin is voor € 212.000 aan contractonderhoud opgenomen.

### Planmatig onderhoud jaarverslag 2014

In 2014 hebben er diverse onderhoudswerkzaamheden plaatsgevonden. Bij totaal 491 woningen vond een schilderwerkbeurt plaats in combinatie met het repareren en gedeeltelijk vervangen van kozijnen. Daarnaast heeft er onderhoud aan kunststof kozijnen plaatsgevonden bij 57 woningen. Verdere uitgaven betroffen douche-, toilet- en keukenrenovaties, het vervangen van cv-ketels en het onderhoud aan diverse installaties.

Aan planmatig onderhoud besteedden we in 2014 een bedrag van € 1.047.000.- Hierin is voor € 221.800,- aan contractonderhoud opgenomen.

### Planmatig onderhoud jaarverslag 2015

In 2015 hebben er diverse onderhoudswerkzaamheden plaatsgevonden, zoals schilderwerk, reinigen kozijnen, douche-, toilet en keukenrenovaties, het vervangen van cv-ketels en het onderhoud aan diverse installaties.

Aan planmatig onderhoud is in 2015 een bedrag van € 1.304.917 besteed. Hierin is voor € 215.455 aan contractonderhoud opgenomen.

### Planmatig onderhoud 2016

Voor het planmatig onderhoud van 2016 is gebruik gemaakt van het meerjarenonderhoudsplan. Dit plan is gebaseerd op conditiemetingen volgens de NEN 2767. Binnen dit jaarplan zijn de posten 'in pandige renovaties' en 'HR-combi ketels' vraag gestuurd ingevuld. In 2016 hebben er diverse onderhoudswerkzaamheden plaatsgevonden, zoals schilderwerk, reinigen kozijnen, douche- en toilet- en keukenrenovaties, het vervangen van cv-ketels en het onderhoud aan diverse installaties. Aan planmatig onderhoud is in 2016 een bedrag van € 1.654.750 besteed. Hierin is voor € 220.435 aan contractonderhoud opgenomen.

De prestaties van FidesWonen zijn:

Instandhouding	2015 FidesWonen	2015 NL
Instandhoudingsindex*	97	100
Index investeringen woningverbetering		96
Index reparatieonderhoud		96
Index planmatig onderhoud		105
Index mutatieonderhoud		87

Bron: Aedes Benchmark Centrum over 2015

\* de index zijn de investeringen gedeeld door de referentie investeringen.

### 3b: Kwaliteit van de dienstverlening

#### Ondernemingsplan FidesWonen 2013-2017:

Ambitie:

Ook in 2016 staat de huurder bij ons centraal

Doelstelling:

- Onze primaire processen zijn in 2014 zo ingericht dat huurders ervaren dat zij als mens centraal staan en er ruimte is voor maatwerk.
- In 2016 zijn onze medewerkers in staat om huurders met een (meervoudige) problematiek te herkennen, hier op een juiste wijze mee om te gaan en deze signalen door te geven bij partners.
- In 2017 worden wij beoordeeld door onze huurders als een goede verhuurder.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
# ingediende klachten bij Federatieve Klachtencommissie Goeree-Overflakkee	0	0	1	1

Bron: jaarverslagen

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
ambitie cijfer klanttevredenheid		7		
Gerealiseerd cijfer		7,1		
- klantwaardering website / magazine		7,4		
- klantwaardering tevredenheid met woning		7,2		
Aedes benchmark huurdersoordeel	n.b.	n.b.	C 7,1	B 7,8
- nieuwe huurders			6,6	8,5
- vertrokken huurders			7,3	7,7
- planmatig onderhoud			7,3	6,5
- huurders met reparatieverzoeken			7,3	7,5

bron: jaarverslag 2014, Aedes Benchmark Centrum



In 2014 is een uitgebreid onderzoek onder de huurders van FidesWonen uitgevoerd door het externe bureau EVA.

### 3c: Energie en duurzaamheid

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.

#### Ondernemingsplan FidesWonen 2013-2017:

##### Ambitie:

We kiezen voor duurzaam energiegebruik, met aandacht voor woning en huurder

##### Doelstelling:

- In 2016 heeft minimaal 55% van onze woningen een A-,B- of C-label (nu 45%).
- Onze huurders zijn zich in 2016 bewust van wat zij zelf kunnen doen aan vermindering van energieverbruik.
- In 2016 faciliteren wij huurders die zelf willen investeren in een meer duurzame woning.
- In 2016 hebben wij de mogelijkheden om te participeren in een lokale energie exploitatie-maatschappij verkend.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel				
Energie Index (EI) NL			1,86	
Energie Index (EI) FidesWonen				
AAA	0	0	0	0
AA	0	0	16	46
A	171	238	247	344
B	230	239	241	247
C	593	628	651	653
D	736	699	676	658
E	311	302	305	256
F	80	86	91	84
G	20	11	11	11
onbekend		28	238	

Bron: CiP over 2015, over 2014, gegevens FidesWonen

Jaarverslag 2015:

In Dirksland is een eerste project gerealiseerd waarbij ruim 40 woningen, met overwegend energielabel D of E, zijn verbeterd tot energielabel A. Ook heeft FidesWonen als pilot een zonnestroominstallatie gerealiseerd die voorziet in de energievoorziening voor de collectieve ruimten en lift bij het appartementencomplex aan de Boomvlietstraat.

### **Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

## Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

### 4a: Nieuwbouw

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Sommeldijk, Oudeland, fase 1	14 app.			
Sommeldijk, Oudeland, fase 2		28 app.		
Dirksland, Hart van Dirksland	23 app. 14 starters 5 comm. ruimten			
Den Bommel		13 sr app. 4 sr woningen		
Sommelsdijk, Groene Zoom				26 app.
# nieuwbouw huur realisatie (CiP)	43	59	0	26
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie (CiP)	10	1	0	-
# nieuwbouw koop realisatie (CiP)	0	0	0	-

bron: CiP over 2015, jaarverslag 2015, 2013

#### **Oplevering in 2016:**

Sommelsdijk, Groene Zoom, 26 zorgbestendige appartementen

#### **Oplevering in 2015:**

In 2015 zijn geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.

#### **Oplevering in 2014:**

Sommelsdijk, Oudeland fase 2, 28 appartementen

Den Bommel, Van Weelstraat/Oranjestraat, 13 grondgebonden seniorenwoningen en 4 seniorenappartementen

#### **Oplevering in 2013:**

Sommelsdijk, Oudeland fase 1, 14 appartementen (aanleunwoningen, voorheen behorende bij "De Samaritaan", worden vervangen door drie appartementencomplexen waarvan de eerste in fase 1, totaal 14 appartementen, is gerealiseerd in maart 2013).

Dirksland, Hart van Dirksland, 23 appartementen, 14 starterswoningen, 5 commerciële ruimten

### 4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
# ambitie	0	0	0	0
# gesloopte woningen	0	30	0	0

bron: CiP over 2015, gegeven 2016 FidesWonen

#### Gesloopt in 2014:

Sommelsdijk, 30 appartementen Groene Zoomflat (herstructureringsproject).

#### 4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

FidesWonen: Van na-investeringen is sprake indien er een verbetering wordt aangebracht aan een reeds bestaand object. Naast renovatie- en woningverbeteringen vallen ook alle bouwkundig aan te brengen voorzieningen op het gebied van duurzaamheid onder de term na-investeringen. Deze uitgaven worden geactiveerd en bijgeschreven op de boekwaarde.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
Aantal uitgevoerde renovaties en verbeteringen	0	35	45	3

bron: CiP over 2015, gegevens over 2016 FidesWonen

Renovatie- en woningverbeteringen jaarverslag 2013

Totaal 29 woningen hebben nieuwe kunststof kozijnen gekregen.

In totaal is er in 2013 € 317.900 uitgegeven aan renovatie- en woningverbeteringen.

Renovatie- en woningverbeteringen jaarverslag 2014

Er zijn totaal 3 commerciële ruimtes omgebouwd tot appartementen.

In totaal is er in 2014 € 276.350 uitgegeven aan renovatie- en woningverbeteringen.

Renovatie- en woningverbeteringen 2015

44 woningen in Dirksland zijn duurzaam gerenoveerd (EBM-project).

In totaal is er in 2015 € 918.911 uitgegeven aan renovatie- en woningverbeteringen.

Renovatie- en woningverbeteringen 2016

Er zijn totaal 3 commerciële ruimtes omgebouwd tot appartementen.

In totaal is er in 2016 € 101.950 uitgegeven aan renovatie- en woningverbeteringen.

#### 4d: Maatschappelijk vastgoed

##### Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:

FidesWonen faciliteert de leefbaarheid in de gebieden waar zij actief is door middel van het realiseren van wijkgebouwen, recreatiezalen en het inzetten van huismeesters.

FidesWonen heeft anno 2016 het volgende maatschappelijk vastgoed (niet zijnde commercieel, niet zijnde woningen):

- Wijkgroep De Zwaluw, Sperwer 55 Sommelsdijk
- Centrum Jeugd en Gezin, Achterdorp 3 Dirksland

- Careyn dagverzorging, Reginahof 1 Dirksland
- Curamare zorgsteunpunt, Beneden Oostdijk 52 Den Bommel

#### 4e: Verkoop

##### **Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:**

FidesWonen zet in op de transformatie van haar bezit. Deze transformatie wordt onder andere ingezet om haar bezit zorgbestendiger te maken. Onderdeel van de transformatie is tevens de verkoop van woningen. Hierbij beoogt zij circa 15 eengezinswoningen per jaar te verkopen.

De prestaties van FidesWonen zijn:

	2013	2014	2015	2016
ambitie/afsprake te verkopen woningen	8	10	12	15
# huurwoningen verkocht	9	13	10	14

bron: CiP over 2015, jaarverslagen, gegevens 2016 FidesWonen

#### **Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	5
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,6</b>

## Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

### Ondernemingsplan FidesWonen 2013-2017:

Ambitie:

Samen met huurders, bewoners en partners werken wij aan kernen waar het prettig wonen is

Doelstelling:

- Wij zijn actief in gesprek met bewoners en partners van kernen en dragen vanuit een gezamenlijk beeld van de toekomst bij aan prettig wonen. In 2017 worden wij herkend als actieve partner voor leefbare kernen.

### 5a: Leefbaarheid

#### Prestatieafspraken 2016 Goeree-Overflakkee:

In samenwerking met dorpsraden, gemeente en zorgorganisaties organiseert FidesWonen bewoners-avonden in onze dorpskernen en doet mee aan deze activiteiten.

Zij speelt in op acties die worden ingezet vanuit de dorpskernen, zoals via dorpsraden.

FidesWonen faciliteert de leefbaarheid in de gebieden waar zij actief is door middel van het realiseren van wijkgebouwen, recreatiezalen en het inzetten van huismeesters.

Jaarlijks stelt FidesWonen een budget beschikbaar van € 40.000 voor diverse leefbaarheidsinitiatieven die worden geïnitieerd in de gebieden waar haar huurders wonen.

In samenwerking met onder ander zorginstellingen, gemeente en politie speelt FidesWonen in op overlastsituaties die zich voordoen.

### 5b: wijk- en buurtbeheer

	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€3	€5	€3	€ 3
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€11	€10	€14	€9

Bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, gegevens 2016 FidesWonen

Jaarverslag 2013:

Bij Fideswonen gaat het naast het zorgen voor een kwalitatief goed onderhouden woning ook om een goede en prettige woonomgeving. Ons motto is niets voor niets "Meer dan een huis". Dat betekent dat wij er ook belang bij hebben dat de woonomgeving en leefbaarheid van de dorpen en wijken waarin onze woningen staan goed is. Juist omdat het dan ook goed wonen is voor onze huurders. Natuurlijk is de woonomgeving en de leefbaarheid niet alleen iets van FidesWonen. Eveneens de gemeente, politie, zorg- en welzijnspartijen, maar ook de bewoners zelf hebben er alle belang bij. Het afgelopen jaar hebben wij op de volgende wijze enige invulling willen geven aan het verbeteren van de leefomgeving en de leefbaarheid. Vernieuwen en aanpassen inrichting recreatiezalen, bijdragen aan verenigingen en activiteiten, vergoedingen beheerders woongebouwen en herinrichten tuinen en woonomgeving.

Eind 2013 is in samenwerking met de gemeente, dorpsraden en zorg-, en welzijnspartijen een aanvang gemaakt om per kern vanuit een veranderend Sociaal Domein, te onderzoeken hoe te komen

tot een verbetering van de leefbaarheid en vitaliteit van de dorpskernen op Goeree-Overflakkee. Daarnaast de pilots te ontwikkelen tot het stimuleren van de burgerkracht in de dorpskernen. Hierbij willen we dan aansluiten bij de al aanwezige activiteiten en verenigingen in deze kernen. FidesWonen maakt deel uit van een door de gemeente in het leven geroepen kernenteam die hieraan vorm en inhoud wil gaan geven.

De kwaliteit van de leefomgeving in de dorpen en kernen is voor FidesWonen erg belangrijk. We sponsoren daarom graag de projecten die daaraan bijdragen en die tegelijkertijd voldoen aan de uitgangspunten van onze kernwaarden, visie en missie. Op de website van FidesWonen is meer informatie te vinden over ons sponsorbeleid.

In 2013 heeft FidesWonen een bedrag van € 4.315 geleverd aan diverse activiteiten en verenigingen. In 2014 heeft FidesWonen een bedrag van € 14.890 aan leefbaarheid bijgedragen.

### **5c: aanpak overlast**

Eén van de taken van FidesWonen is het aanpakken van woonoverlast om zo het woongenot voor de huurders zoveel mogelijk te kunnen waarborgen. Bij FidesWonen is het aanpakken van woonoverlast de taak van de Woonconsulent. Allereerst wordt er na een klacht op basis van hoor en wederhoor bepaald of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen 'last', wat burens onderling zoveel mogelijk dienen op te lossen en echte 'overlast' waarbij het woongenot daadwerkelijk aangetast wordt. De veroorzaker van de overlast wordt verzocht per direct op te houden met het veroorzaken van de overlast. Een belangrijk uitgangspunt in de aanpak van woonoverlast is dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek blijven en zo zoveel mogelijk samen bepaalde zaken kunnen oplossen. Soms speelt er meer en wordt er in samenwerking met zorgpartijen, politie of vluchtelingenwerk getracht te bemiddelen tussen de partijen en waar nodig ondersteuning te bieden. In de meeste gevallen is dit voldoende en verbetert de situatie. In een aantal gevallen stopt de overlast niet en worden er andere maatregelen getroffen met in het ergste geval een juridische procedure. Gelukkig komt dit zelden voor en kunnen na tussenkomst van de Woonconsulent veel zaken opgelost worden.

## **Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
leefbaarheid	6
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	-
<b>Oordeel</b>	<b>6,5</b>

## **6 Overige / andere prestaties**

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.