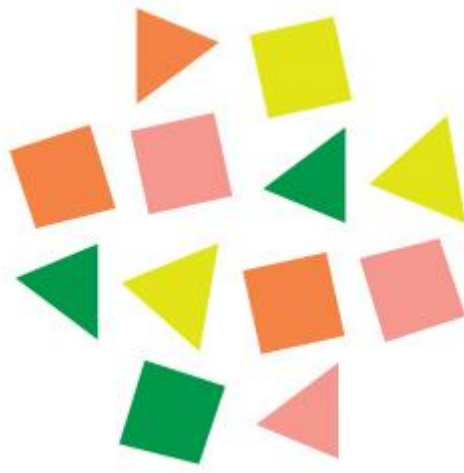




# Visitatierapport

De Huismeesters

2015 - 2018



**28 oktober 2019**

**Visitatiecommissie**

Hans Schönfeld, voorzitter

Hein van Haastert, visitor

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Monique Ruimschotel, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die de 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.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Een 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 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 immers belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

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

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 Huismeesters in Groningen over de periode 2015-2018.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	7
1.3    Integrale scorekaart	12
1.4    Samenvatting	13
1.5    SWOT	14
<b>2      <b>De Huismeesters</b></b>	<b>15</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>16</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>17</b>
3.1    Beoordelingskader	17
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	17
3.3    Relevante ontwikkelingen	17
3.4    Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken	18
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	21
3.6    Beoordeling van de ambities	24
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	26
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	26
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>28</b>
4.1    Beoordelingskader	28
4.2    Werkwijze	28
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	28
4.4    Belanghebbenden over De Huismeesters	30
4.5    De reputatie van De Huismeesters	34
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	35
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>36</b>
5.1    Beoordelingskader	36
5.2    Relevante ontwikkelingen	36
5.3    Basisinformatie	36
5.4    Vermogensinzet	38
5.5    Bewonder- en verwonderpunten	40
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>41</b>
6.1    Beoordelingskader	41
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	41
6.3    Relevante ontwikkelingen	41
6.4    Strategievorming en sturing op prestaties	41
6.5    Maatschappelijk rol Raad van Commissarissen	43

6.6	Externe legitimering en verantwoording	44
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	45
6.8	Totale beoordeling Governance	46
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>47</b>
	Position paper	48
	Factsheet maatschappelijke prestaties	54
	Overzicht geïnterviewde personen	63
	Korte cv's visitatoren	64
	Onafhankelijkheidsverklaringen	65
	Meetschaal	67
	Werkwijze visitatiecommissie	68
	Bronnenoverzicht	69
	Reputatie Quotiënt Model De Huismeesters	71
	Waardering netwerk De Huismeesters	72
	Uitgebreid overzicht prestaties	73

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

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Een corporatie wordt éénmaal per vier jaar gevisiteerd. Een visitatie is bedoeld als ontwikkelingsinstrument voor bestuurder(s), Raad van Commissarissen en medewerkers. Daarom wordt een visitatie gestart met een terugblik op de wijze waarop de corporatie is omgegaan met de aandachtspunten die door de vorige visitatiecommissie naar voren zijn gebracht.

In 2015 bleken de precieze gevolgen van de herijking van het leefbaarheidsbeleid voor veel belanghebbenden niet duidelijk. Naar de mening van de vorige visitatiecommissie lag hier een belangrijke communicatieopgave. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat De Huismeesters de afgelopen periode meer en zichtbaarder een eigen koers heeft gevaren en hierover breed met belanghebbenden heeft gecommuniceerd.

In 2015 gaven enkele belanghebbenden aan graag eerder betrokken te willen worden bij de beleidskeuzes van De Huismeesters. De visitatiecommissie adviseerde de belangrijkste belanghebbenden te laten meedenken over beleidskeuzes.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat er met de verschillende belanghebbenden regelmatig, op zowel uitvoerend als bestuurlijk niveau, overleg plaats heeft gevonden waar (ook) wordt gesproken over beleidskeuzes die voorgenomen waren en zijn gemaakt. In 2018 is een gemeenschappelijke belanghouders bijeenkomst georganiseerd, waarin strategische ontwikkelingen zijn besproken.

In 2015 was de visitatiecommissie van mening dat de Raad van Commissarissen op onderdelen (zoals toezicht op verbindingen en derivaten, aanpassing van statuten en zelfreflectie) scherper zou kunnen acteren.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat verbindingen en derivaten terugkerende onderwerpen in elke vergadering van de RvC en Auditcommissie waren, waarin de RvC adequaat geïnformeerd is door de bestuurder en manager financiën. De nevenstructuur is grotendeels afgebouwd en risicovolle derivatencontracten zijn afgewikkeld en een controller is aangesteld. De Raad was nauw betrokken bij deze stappen. De zelfreflectie is sindsdien jaarlijks uitgevoerd waarbij 1 maal per 2 jaar een onafhankelijke derde is betrokken.

In 2015 werd er door de visitatiecommissie op aangedrongen om op korte termijn met belanghebbenden na te denken over een nieuw ondernemingsplan en de belanghebbenden te betrekken bij dit proces.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat -na de komst van de nieuwe bestuurder- De Huismeesters onvoldoende zicht had op de kwaliteit van haar woningbezit. Nadat de bestuurder 'aan de noodrem trok' is, na inventarisatie van het woningbezit, een ondernemingsplan 2017-2020 opgesteld met volwaardige inbreng van huurders, stakeholders en huurdersorganisaties. Een nieuw ondernemingsplan is momenteel in ontwikkeling.

In 2015 werd aangedrongen op Smart geformuleerde doelstellingen op het gebied van volkshuisvesting, betaalbaarheid en klanttevredenheid.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat hieraan invulling is gegeven binnen het ondernemingsplan 2017-2020, waarin binnen de (financiële) mogelijkheden de ambitie in beeld is gebracht en voor 2000 verhuur eenheden energie- en duurzaamheidsmaatregelen gedefinieerd (en uitgevoerd) zijn. Daarnaast is een systeem van continue klachttevredenheidsmeting doorgevoerd.

Vanuit de huurdersvertegenwoordigers werd in 2015 gevraagd om meer aandacht te besteden aan de betaalbaarheidsproblematiek.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat De Huismeesters binnen haar (financiële) mogelijkheden investeert, waarbij de huurders worden gespaard. Met de Huurdersraad zijn er afspraken gemaakt over betaalbaarheid en beschikbaarheid. Verduurzamingsmaatregelen worden niet in de huurprijs verrekend.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat De Huismeesters een lerende organisatie is, die de punten die hen ter verbetering worden aangedragen in de bedrijfsvoering verwerkt.

## 1.2 Recensie

### **De Huismeesters; een sociale volkshuisvester die meer wil zijn dan alleen verhuurder**

Woningcorporatie De Huismeesters zet zich in voor passende en betaalbare woonruimte voor ruim 8000 huurders met een laag inkomen. Het is een woningcorporatie die door haar belanghebbers hoog wordt gewaardeerd, die goed geworteld is in Groningen en zichtbaar is in die wijken waar men woningbezit heeft. Vrijwel alle mensen die de visitatiecommissie heeft gesproken noemen deze kenmerken. De Huismeesters is daarmee wat men ook wil zijn; een zichtbare, sociale huisvester die niet alleen in stenen doet, maar met de gemeente, partners en bewoners werkt aan een leefomgeving op niveau, voor mensen met een smalle beurs. De Huismeesters richt zich op de wijk en is daar bereikbaar op steunpunten, via de Huurdersraad, klankbordgroepen per buurt, wijkbeheerders, woonconsulenten, een eigen onderhoudsdienst en jaarlijkse klusdagen waarbij het gehele personeel en Raad van Commissarissen in de wijk, samen met bewoners in en om het huis klussen.

### **De Huismeesters; van 'een frisse wind' naar 'scherp aan de wind'**

Bij de zoektocht naar een nieuwe bestuurder heeft de Raad van Commissarissen in 2014 (contrair aan de voorkeur van de toenmalige bestuurder) gekozen voor een frisse wind, door de aanstelling van een bestuurder van buiten de organisatie. Door veel nieuwbouw (en de daarmee samenhangende rentelasten) van voor 2014 bestond er weinig financiële ruimte. Ongeveer een jaar na aanstelling bleek de nieuwe bestuurder dat het zicht dat de corporatie had op de kwaliteit van haar woningbezit (conditiemeting) onvoldoende was. De corporatie had relatief oud woningbezit waaronder veel portiek en galerijwoningen met doorgaans een redelijke schil (buitenzijde) maar van binnen aan behoorlijke renovatie toe. De lasten die samenhangen met de instandhouding van dit woningbezit bleken voorheen (veel) te laag ingeschat. Externe toezichthouders wezen de corporatie tegelijkertijd op een flink aantal risico's en onvolkomenheden en vroegen om verbeterplannen. Samengevat was er in 2015 enerzijds sprake van een Raad van Commissarissen die veel meer te zien kreeg dan ze dachten dat er te zien was en anderzijds sprake van een bestuurder die veel meer aantrof dan hij na sollicitatie dacht aan te treffen.

De bestuurder, gesteund door de RVC, heeft daarom in 2015 besloten aan de noodrem te trekken en de aandacht te concentreren op het op orde brengen van zicht op het woningbezit, het wegnemen van financiële risico's, het aanpassen van de organisatie en het formuleren van een aangepast strategisch voorraad beleid en nieuw ondernemingsplan. De visitatiecommissie heeft waargenomen dat deze majeure transformatie halverwege de visitatieperiode goed op gang is gekomen en momenteel haar vruchten begint af te werpen. Het zicht op de conditie van het woningbezit, zowel in de vier wijken waarmee een aanvang is gemaakt als in 2018 voor het overige woningbezit, is ondertussen goed. Het strategisch voorraad beleid is daarop tussentijds ingrijpend aangepast. Risico's samenhangende met derivaten, liquiditeiten, deelnemingen en lacunes in toezicht kaders zijn aangepakt en weggenomen. De kasstroom (beheersing) is goed. Een deel van het woningbezit is verkocht om de nieuw in kaart gebrachte opgaven financieel te kunnen realiseren (een opgave van bijna 300 miljoen euro in de komende 10 jaar). De organisatie is aangepast. Qua structuur is gekozen voor een driekamer model met directere lijnen van management naar de uitvoering. Qua bemensing zijn een flink aantal sleutelposities met nieuwe, bekwame mensen bezet. De visitatiecommissie heeft de positieve uitwerking van de organisatieontwikkeling waargenomen, maar eveneens dat de nieuwe werkwijze nog pril is en soms tot enige rolonzekerheid aanleiding geeft. Nu de organisatiewijziging is afgerond verdient het naar de mening van de visitatiecommissie aanbeveling om personeelsleden te coachen in het oppakken van het gewenste 'eigenaarschap' bij geconstateerde problemen.

Zoals gezegd brachten deze samenhangende maatregelen de beoogde effecten. De realisatie van de vastgoedplanning is sinds 2017 sterk verbeterd. De realisatie graad ten opzichte van de begrotingen grenst momenteel aan hetgeen is voorgenomen. De visitatiecommissie heeft grote bewondering voor deze totale heroriëntatie en het op orde brengen van de organisatie op een groot aantal terreinen tegelijkertijd. Het was een majeure operatie. Scherp aan de wind zeilen was noodzakelijk om niet te vergaan, maar vergde veel van zowel de kapitein als zijn bemensing.

### **De Huismeesters; bleef tijdens de transitie een barmhartige corporatie**

Vaak heeft een verbouwing van een bedrijf negatieve effecten op de omgeving en/of klantbeleving. Het is De Huismeesters gelukt om aan deze wetmatigheid te ontsnappen.

De Huismeesters werkt samen met de gemeente en de andere corporaties aan gemengde wijken waarin plaats is voor iedereen. Daarbij heeft het verbeterde inzicht in de conditie van woningen geleid tot de beslissing om niet alleen te verbeteren, maar eveneens woningbezit te slopen en te vervangen door kwalitatief goede nieuwbouw. Voor de huurders is daartoe (in verband met tijdelijke verplaatsing) een sociaal statuut opgesteld. Men is scherp op de betaalbaarheid en een (in vergelijking met andere corporaties) relatief groot aantal woningen kent een huurprijs die onder de huurtoeslag grenzen ligt. De energielasten vormen samen met de huur de woonlasten. Ook hierin heeft De Huismeesters in vergelijking met veel andere corporaties goed geïnvesteerd. In 2019 zal de gehele voorraad voldoen aan energielabel gemiddeld B (een niet geringe prestatie voor een corporatie met relatief oud woningbezit) waarbij de energiebesparende maatregelen bij onderhoud worden uitgevoerd zonder huurverhoging.

	Corporatie	2019			2018
		Labelklasse	Woningen	Bouwjaar	Labelklasse
1	Woningstichting Hulst	A (6,91)	1.412	1988	A (6,67)
2	Stichting De Huismeesters	B (5,55)	7,102	1963	C (5,23)
3	Lyaemer Wonen	B (5,87)	1,566	1975	C (5,46)
4	Vereniging Arnemuiden	B (5,78)	348	1976	C (5,44)
5	Corporatie Plichtsgetrouw	B (5,95)	812	1981	C (5,41)

*Bron: Energiemonitor 2019; Top 5 Labelklasse in combinatie met gemiddelde bouwjaar*

Na incidenten met balkons en galerijen in Groningen heeft De Huismeesters al haar woningbezit laten controleren en waar nodig laten aanpassen. Ook daar waar het niet voorgeschreven was. Dit mede in het licht van de zorg voor haar huurders in relatie tot aardbevingsrisico's. Barmhartigheid blijkt voorts uit het feit dat De Huismeesters gedurende de visitatieperiode een meer dan evenredig deel van de huisvesting van urgente doelgroepen voor haar rekening heeft genomen en eveneens bijdraagt aan (vaak maatwerk) verhuur voor wonen van mensen die zorg nodig hebben en ouderenhuisvesting. Ook de dienstverlening aan huurders is niet in de knel gekomen. De kwaliteit ervan wordt continue gemeten en er is in 2017 een interne campagne "De Huismeesters in beweging" gestart die verbetering van de dienstverlening door ontwikkeling en samenwerking tussen afdelingen beoogt. Met effect, want de tevredenheid over de dienstverlening is gedurende de visitatieperiode langzaam gestegen tot een niveau dat ligt boven de landelijke gemiddelde score. Naar de mening van de visitatiecommissie kan het oordeel verder stijgen wanneer er bewaking op de afhandeling plaats zou vinden van melding tot afhandeling bij de huurders. Kortom de heroriëntatie is uitgevoerd zonder de barmhartigheid naar de primaire doelgroep uit het oog te verliezen en dat is naar de mening van de visitatiecommissie een compliment waard, want om hen gaat het tenslotte.





De visitatiecommissie tijdens de rondgang langs het woningbezit  
Volledig gerenoveerde portiekwoningen

### **De Huismeesters; verdient een Huurdersraad die volledig functioneert**

Naar de letter en geest van de Woningwet dient er vanaf 2015 een min of meer gelijkwaardig tripartite overleg te zijn ontstaan tussen gemeente, corporaties en huurdersvertegenwoordiging. Samen maken, volgen en actualiseren ze de volkshuisvestelijke prestatieovereenkomsten, waarbij iedere partij eigen wensen in kan brengen en tevens verantwoordelijkheid draagt voor het geheel.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de gemeente en De Huismeesters (samen met de andere corporaties) op een goede wijze invulling geven aan hun verantwoordelijk, regelmatig overleggen en terugkoppelen, zowel op strategisch als op uitvoerend niveau.

De visitatiecommissie heeft echter eveneens moeten constateren dat de inbreng van (met name het dagelijks bestuur van) de Huurdersraad op verschillende aspecten sterk te wensen overlaat. Dit is al langere tijd zo. De bestuurder (ook nog in 2019) en de commissarissen die zijn aangewezen door de Huurdersraad, hebben meerdere gesprekken gevoerd met het dagelijks bestuur om in deze ongewenste situatie verbetering te brengen. In meerdere interviews werd dit aspect aan de orde gesteld. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het dagelijks bestuur van de bewonersraad:

- Qua leeftijd, gender, sociale en culturele achtergrond nauwelijks een afspiegeling vormt van het huurdersbestand.
- Onder onderlinge onenigheid leidt, wat de planning van noodzakelijk overleg binnen het dagelijks bestuur van de Huurdersraad, met De Huismeesters, de gemeente, het algemeen bestuur en de door de huurders aangewezen commissarissen in ernstige mate heeft gehinderd.
- Moeite heeft met het plannen van afspraken en naar de mening van de visitatiecommissie te weinig contact heeft met haar achterban en haar algemeen bestuur om van vertegenwoordiging te kunnen spreken.
- In het beleidsoverleg van gemeente, corporatie en Huurdersraad te weinig zelfstandige inbreng heeft.
- Afwijzend en non reflectief reageert, wanneer er intern op deze problemen wordt gewezen, maar ook wanneer er door externen op wordt gewezen.

De visitatiecommissie is van mening dat de Huurdersraad het aan haar leden, zichzelf en volkshuisvesting verplicht is kritisch naar de samenstelling van haar dagelijks bestuur te kijken en/of zou moeten overwegen op te gaan in een (door De Huismeesters gewenste) bredere participatieraad, die qua samenstelling een betere afspiegeling vormt van de huurders en wel in staat is om de gemeente en De Huismeesters op een redelijke wijze tegenspraak en mede richting te kunnen geven.

### **De Huismeesters; samenwerking is een sleutel voor nog betere volkshuisvestelijke resultaten**

Bovenstaand is het thema samenwerking aangesneden, dat breder kan worden beschouwd dan het samenwerken tussen de tripartite partners alleen. Van oudsher heeft de gemeente Groningen de kwaliteit in huis om op volkshuisvestelijk terrein te coördineren waar nodig en te stimuleren waar het kan. Er is bijvoorbeeld sprake van een lokaal akkoord, regelmatig bestuurlijk overleg en een gemeenschappelijke urgentiecommissie.

De Huismeesters beseft dat het aangaan van verdergaande samenwerkingsrelaties met collegae corporaties kan leiden tot kostenbesparing (verder dan die op inkoopgebied bereikt worden door samenwerking met Patrimonium) en tot nog betere afstemming op volkshuisvestelijk gebied (bijvoorbeeld sloop, nieuwbouw en herhuisvestingsplanning), hetgeen aan zowel de huurders als de financiële positie ten goede kan komen. Maar er is bij de gezamenlijke corporaties meer nodig dan besef. Concrete actie ontbreekt nog. Juist op basis van het goede fundament met de gemeente is er voor de corporaties samen een kans om de samenwerking verder vorm te geven gericht op schaal- en afstemmingsvoordelen bij de benodigde transformatie van de woningvoorraad. Waar momenteel immers zowel arbeidskrachten als materialen een topprijs kennen, kan samenwerking een kans zijn om de negatieve effecten daarvan te temperen. Daarnaast kan samenwerking eveneens leiden tot efficiëntere verduurzaming, aanpassingen gericht op aardbevingsbestendigheid en bijvoorbeeld het bieden van voldoende huurmogelijkheden voor het middensegment.

Op het gebied van sociaal maatschappelijke hulpverlening en begeleiding is er in Groningen sprake van 1 loket (Wij Groningen). Zowel uit het gesprek met de commissie als uit de enquête blijkt dat men daar zonder meer tevreden is over de samenwerking met De Huismeesters in de wijken tot achter de voordeur. Veel concrete zorg wordt op deze wijze via een één tweetje aangepakt (achter de voordeur neemt De Huismeesters iets waar, hetgeen tot - soms onmiddellijke- actie van Wij Groningen leidt). Juist vanwege de unieke positie van zowel De Huismeesters als Wij Groningen zou naar de mening van de visitatiecommissie overwogen kunnen worden Wij Groningen nauw te betrekken in het overleg en resultaatafspraken tussen de gemeente, huurders en de corporaties, om op deze wijze nog beter dan momenteel ook op sociale leefbaarheid in de buurten te kunnen sturen.

### **De Huismeesters; kent ondertussen haar positie**

Uit het bovenstaande blijkt dat De Huismeesters een tijd het zicht op haar positie kwijt was, maar adequaat en krachtig heeft ingegrepen. Het zicht op haar positie is ondertussen weer duidelijk, hetgeen naar de mening van de visitatiecommissie niet alleen blijkt uit het onderzoek dat de commissie heeft ingesteld, maar ook goed is beschreven in de position paper die de corporatie heeft opgemaakt en als bijlage bij dit visitatierapport is gevoegd. Men is wat men daarin zegt te zijn, zichtbaar voor de mensen in de buurt, werkend voor mensen met een laag inkomen, herkenbaar op laagdrempeligheid, respectvol handelend.

Uit de stukken die de visitatiecommissie heeft bestudeerd en in de gesprekken die de visitatiecommissie met diverse belanghebbenden heeft gevoerd, is zichtbaar geworden dat men werkt waaraan men in de position paper zegt focus te willen geven; te weten flexibiliteit om in te spelen op de zich steeds sneller veranderende wereld, maatwerk in behoeften van huurders en nieuwe vormen van samenwerking.

Deze gewenste situatie vereiste een andere dynamiek en cultuur en gaf aanleiding voor een organisatiewijziging die interne onzekerheid met zich mee bracht. De commissie heeft daadwerkelijk waargenomen dat er bij De Huismeesters wordt verder gebouwd met nieuw elan.

### **De Huismeesters: heeft bergen werk verzet en moet ook de komende tijd in beweging blijven**

Niet alleen de bestuurder en het personeel, maar ook de Raad van Commissarissen is bevlogen, zelfs gedreven om de transformatie die is ingezet voort te zetten. Vraagstukken worden opgepakt en de Raad van Commissarissen laat zich goed informeren. De keuze van de Raad van Commissarissen om te kiezen voor een nieuwe bestuurder en achter hem te gaan staan toen hij onverwachte en onbekende problematiek tegenkwam is essentieel geweest voor transformatie die De Huismeesters heeft doorgemaakt. Hun interactie is zowel indringend als constructief, open en transparant. Er wordt gezamenlijk, ieder vanuit zijn eigen rol, gewerkt aan een “nieuwe” organisatie, met

een scherp oog voor het verbeteren van zicht op en de kwaliteit van het woningbezit, het verder verlagen van het risicoprofiel en het goed invullen en ook daadwerkelijk invullen van de maatschappelijke opgaven.

De visitatiecommissie is er van overtuigd dat de bestuurder, zijn personeel en de Raad van Commissarissen op basis van het werk dat reeds is verricht de komende jaren de volledige aandacht zal willen en kunnen richten op de volkshuisvestelijke opgaven die voorliggen.

Aandachtspunten:

- De kasstroom besturing is voor De Huismeesters (met geringe ruimte tot financiering) essentieel. De financiële risico's evenals de financiële parameters (die voldoen aan formele vereisten) dienen voortdurend te worden gemonitord.
- De transformatie is voor een belangrijk deel afgerond. Na de totstandkoming van het nieuwe beleidsplan 2020 en verder kan wellicht samenwerking in de uitvoering van taken een belangrijk(er) thema worden voor De Huismeesters en haar collega corporaties.
- De samenstelling en inbreng van het dagelijks bestuur van de Huurdersraad dient verbeterd te worden zodat deze een betere afspiegeling vormt van de huurders en men in staat is om de gemeente en De Huismeesters op een redelijke wijze tegenspraak en mede richting te geven.
- Bij het maken van prestatieafspraken kan het aanwijzen van een partij die het initiatief neemt leiden tot verdere verduidelijking.
- De huurderstevredenheid is weliswaar gestegen, maar kan verder stijgen wanneer er bewaking op de afhandeling plaats zou vinden van melding tot afhandeling bij de huurders.

### 1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	Thema						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	6	8	7	7	7,0	75%	<b>7,0</b>
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	Thema						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Maatschappelijke prestaties	6,9	7,5	6,9	6,3	7,1	7,0	7,0	50%	<b>7,2</b>
Relatie en communicatie							7,1	25%	
Invloed op beleid							7,5	25%	
Presteren naar vermogen									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet							8	100%	<b>8</b>
Governance									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7	7,0	33%	<b>7,5</b>
	Prestatiesturing					7			
Maatschappelijke rol RvC						8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8			

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

1. Vitale wijken en leefbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Beschikbaarheid
4. Verduurzaming
5. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
6. Basiskwaliteit woningbezit

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

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

## 1.4 Samenvatting

De visitatie van De Huismeesters over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in juli 2019.

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

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

De Huismeesters heeft prestatieafspraken met de gemeente Groningen. Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Vitale wijken en leefbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Beschikbaarheid
4. Verduurzaming
5. Doelgroepen
6. Basiskwaliteit woningbezit

De Huismeesters is een buurtcorporatie die zeer actief is in de wijken. Zij werkt daar ook goed samen met andere maatschappelijke partners zoals bijvoorbeeld WIJ Groningen. Op bijna alle thema's scoort De Huismeesters een 7. Op het thema verduurzaming scoort De Huismeesters een 8. Enkel op het thema beschikbaarheid scoort De Huismeesters lager, namelijk een 6,0. De Huismeesters maakt de prestatieafspraken in gezamenlijkheid met de andere corporaties die actief zijn in Groningen. In gezamenlijkheid worden de prestaties die zijn afgesproken met de gemeente wel gehaald.

### Presteren volgens Belanghebbenden: 7,2

De belanghebbenden typeren De Huismeesters als betrokken, sober en sociaal. Over het algemeen zijn ze tevreden over de maatschappelijke prestaties en beoordelen deze dan ook met een 7,0 gemiddeld. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de betaalbaarheid van de woningen, ze waarderen het dat De Huismeesters beleid heeft vastgesteld om te zorgen dat de betaalbaarheid op "sociaal niveau" blijft. Alhoewel De Huismeesters qua verduurzaming beter scoort dan gemiddeld is de gemeente Groningen daarmee nog niet tevreden en stelt dat er nog een flinke opgave ligt voor de corporatie. De belanghebbenden zijn over de relatie en communicatie met De Huismeesters ook tevreden. Hiervoor geven ze gemiddeld een 7,1. Uitgesplitst geven ze een 7,4 voor hun tevredenheid over de relatie met De Huismeesters en een 6,7 voor de tevredenheid over de communicatie van De Huismeesters.

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van De Huismeesters en beoordelen dit met een 7,5 als gemiddeld cijfer.

### Presteren naar Vermogen: 8

De Huismeesters acteert scherp aan de wind, binnen beperkte financiële ruimte en met eigen scherpere normen voor de financiële ratio's. De Huismeesters kent goed en Smart geformuleerde documenten en systemen voor periodieke beleidsvorming, -evaluatie en -verantwoording. De verandersnelheid tijdens de visitatieperiode inzake het op orde brengen van het zicht op de kwaliteit van het woningbezit, het inrichten van een nieuwe organisatie met veel nieuwe medewerkers, het wegnemen van derivatenrisico's en deelnemingen draagt bij aan de voorspelbaarheid van zowel de prestaties als de financiële positie. Ondanks de beperkte financiële ruimte heeft men ingezet op het beperken van de jaarlijkse huurverhoging tot inflatieniveau, het verhogen van de veiligheid in de woningen (balkons en open verbrandingstoestellen alsmede het eerder dan gepland bereiken van de duurzaamheidsdoelen alsmede op verbeteringen qua duurzaamheid en energielasten zonder deze in de huren te verdisconteren.

### Governance: 7,5

Sinds 2016 tot op de dag van vandaag is De Huismeesters een organisatie in transitie. Dat heeft veel werk opgeleverd voor de bestuurder en de RvC. Hun interactie is indringend, maar constructief, open en transparant. Er wordt gezamenlijk, ieder vanuit zijn eigen rol, gewerkt aan een “nieuwe” organisatie. Daarbij is sprake van een scherp oog voor het verbeteren van het woningbezit, het verder verlagen van het risicoprofiel, en het goed en ook daadwerkelijk invullen van de maatschappelijke opgave. Dit gebeurt bij voorkeur in samenwerking met andere organisaties die van belang zijn in het maatschappelijk middenveld. De strategievorming en het sturen op prestaties is goed op orde (7). Bestuur en Raad van Commissarissen vullen hun maatschappelijke rol zeer zorgvuldig in (8). En de verantwoording en externe legitimering is zonder meer op orde (7,5).

### 1.5 SWOT

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

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>De inbreng vanuit huurders</li> <li>Het begeleiden van personeel in het gewenste ‘eigenaarschap’ van problemen/gebieden</li> <li>De financiële positie nog iets stabiel maken (met name de ICR)</li> <li>Het totstandbrengen van een kwaliteitssysteem wat wordt bewaakt van klacht tot oplossing</li> <li>Bepalen van een trekkende partij bij de prestatieafspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De worteling in de buurten en wijken.</li> <li>De wisselwerking tussen bestuurder, RVC en management team</li> <li>Het werken met een wooncommissie binnen de RVC waardoor het plannen, meten, bijsturen van de maatschappelijke rol serieuze aandacht krijgt op toezicht en bestuurlijk niveau</li> <li>De eigen onderhoudsdienst die marktconform werkt en achter de voordeur bij de huurder komt</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>De overgang naar een brede, divers samengestelde en opgeleide huurdersparticipatieraad</li> <li>Intensieve samenwerking met collega corporaties, niet alleen bij het maken en volgen van prestatieafspraken, maar eveneens bij het uitvoeren ervan (herhuisvesting bij sloop, sloop, nieuwbouw, inkoop)</li> <li>Het betrekken van Wij Groningen als vierde partij bij het maken van prestatieafspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdere stijging van de materialen kosten en verdieping van krapte op de arbeidsmarkt (zowel ten aanzien van de kosten van bouwvakkers als eigen personeel)</li> <li>Te veel nadruk op bedrijfslasten kan ten koste gaan van de mogelijkheden buurtgericht (samen) te werken</li> <li>Onverwachte (nieuwe en/of veranderende) regels en/of omstandigheden kunnen leiden tot de noodzaak om meer bezit te verkopen (bijvoorbeeld nieuwe definities van de begrippen investeringen en/of groot onderhoud)</li> </ul>

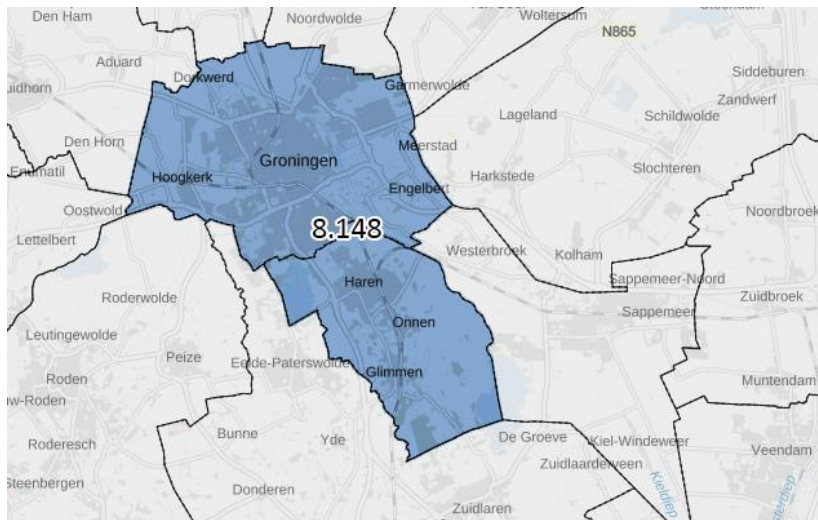
## 2 De Huismeesters

De Huismeesters is een corporatie met 8.904 VHE (CiP februari 2018) die werkt in de stad Groningen, gelegen in de gelijknamige gemeente Groningen.

Groningen is een gemeente in de Nederlandse provincie Groningen, gecentreerd rond de stad Groningen. De gemeente had op 1 januari 2019, 231.354 inwoners (bron: CBS). Groningen is daarmee naar inwonersaantal de zesde gemeente van Nederland en verreweg de grootste gemeente van noordelijk Nederland.

De gemeente Groningen kent 21 kernen (waarvan één stad). De belangrijkste zijn: Groningen (190.590 inwoners), Haren (17.250 inwoners), Hoogkerk (9.795 inwoners), Ten Boer (4.650 inwoners) en Glimmen (1.330 inwoners).

Groningen maakt onderdeel uit van het samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen. Deze bestaat uit 12 gemeenten waaronder de beide naamgevende steden en kleinere gemeenten in Groningen en Drenthe. In deze regio wonen circa 536.000 inwoners.



De Huismeesters heeft als missie geformuleerd: *"Wij zorgen er voor dat mensen met een laag inkomen kunnen wonen in de stad Groningen. Wij zijn er voor iedereen; gezinnen, alleenstaanden, ouderen, jongeren en kwetsbare groepen. Met betaalbare woningen van goede kwaliteit bieden wij ruim 8.000 huishoudens een thuis."*

De Huismeesters is een corporatie die betrokken is bij haar huurders, ze wil dichtbij zijn en is daarom aanwezig in buurten en wijken. De Huismeesters wil haar bewoners van dienst zijn en maatwerk leveren waar nodig. De Huismeesters wil dit waarmaken door:

- Te werken aan betaalbare woningen en een gevarieerd woningaanbod.
- Samen te werken met haar maatschappelijke partners.
- Bij te dragen aan vitale gemengde wijken.
- Bij te dragen aan de veiligheid in de woningen en de woonomgeving.

Dit alles is ook terug te zien in de kernwaarden van De Huismeesters:

- Betrouwbaar
- Laagdrempelig
- Respectvol
- Maatschappelijk gedreven

Aan het hoofd van de organisatie staat een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen, die anno 2019 bestaat uit vijf leden. De Raad van Commissarissen van De Huismeesters heeft drie commissies ingesteld: de Auditcommissie, de Remuneratiecommissie en een Wooncommissie om een diepere invulling te geven aan de volkshuisvestelijke en maatschappelijke aspecten. Naast twee RvC leden maken bij de Audit- en de Wooncommissie ook de manager Bedrijfsvoering en de manager Wonen hier deel van uit. Sinds het opzetten van de Wooncommissie wordt er meer gelet op de volkshuisvestelijke aspecten en maatschappelijke gevolgen van overheidsbeleid.

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



## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn gemaakt in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage bij dit visitatierapport is gevoegd. Deze Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

De Huismeesters heeft prestatieafspraken met de gemeente Groningen. Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Vitale wijken en leefbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Beschikbaarheid
4. Verduurzaming
5. Doelgroepen
6. Basiskwaliteit woningbezit

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) dienen te betrekken. Een corporatie moet deze rijksprioriteiten dus verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd. De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

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

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat deze in de gemaakte prestatieafspraken zijn opgenomen.

In de bijlagen is de "Prestatiemonitor" opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

De gemeente en de corporaties vinden een gemeenschappelijke aanpak van belang en komen eens in de 5 a 6 weken bij elkaar. Ook bij geplande herstructurering wordt er in overleg geïnvesteerd. Om te komen tot gemeenschappelijke meerjarige prestatieafspraken is er gemeenschappelijke een woonvisie tot stand gekomen. Deze woonvisie voor de stad Groningen is vertaald in een meerjaren-document met afspraken. Elk jaar worden er

op basis daarvan uitvoeringsafspraken gemaakt. Aan de hand daarvan wordt de uitvoering ook daadwerkelijk gevolgd. De prestatieafspraken zijn door de gemeente, in gezamenlijkheid met al de corporaties die in Groningen actief zijn gemaakt, waarbij er per corporatie accentverschillen zijn. De Huismeesters voorziet bijvoorbeeld tot 2021 niet in nieuwbouw, wat door andere corporaties wordt gecompenseerd. De Huismeesters zet zich gemiddeld genomen weer meer in dan de andere corporaties waar het betreft de plaatsing van bijzondere doelgroepen. Een aandachtspunt is dat de gemeente Groningen altijd een krachtige afdeling RO heeft gehad met veel kennis. Dat heeft enerzijds positieve impact, maar anderzijds betekent dit dat de gemeente waakzaam moeten blijven om de corporaties voldoende ruimte te geven.

De nieuw bij Groningen gevoegde gemeente Ten Boer ligt in het aardbevingsgebied. De stad Groningen niet, maar ook daar is sprake van schade (en extra aandacht voor galerijen en balkons) die gerelateerd is aan bevingen. Dit brengt natuurlijk een extra dynamiek met zich mee waar gemeente en corporaties op (moeten) inspelen. De bestuurder van De Huismeesters speelt in het regionale overleg een belangrijke rol.

### **3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken**

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten besproken.

#### **Waardering van het tripartite overleg door de visitatiecommissie**

De visitatiecommissie is van mening dat de gemeente Groningen en De Huismeesters (samen met de andere corporaties) op een goede wijze invulling geven aan hun volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid. Procesmatig bekeken wordt er regelmatig overlegd. Over een breed scala aan onderwerpen, worden afspraken gemaakt en er is sprake van terugkoppeling en bewaking, zowel op strategisch als op uitvoerend niveau. Inhoudelijk bekeken vindt de visitatiecommissie dat de gemeente en de corporaties er in slagen kwalitatief goede prestatieafspraken met elkaar te maken. Deze sluiten goed aan bij de woonvisie die in gemeenschappelijk overleg is opgesteld, met inbreng van andere belanghebbers. Doorgaans zijn de gemaakte afspraken concreet en meetbaar.

Dat betekent naar de mening van de visitatiecommissie niet dat er geen verbeteringen mogelijk zijn. De visitatiecommissie heeft waargenomen dat bij de uitvoering van afspraken het soms enigszins “iedere corporatie voor zich” is. Niet alleen in uitvoering afstemmen maar meer feitelijk samenwerken, kan verdere winst opleveren. Het benoemen van “trekkers” in het proces, die het initiatief nemen bij de uitvoering van de prestatieafspraken kan daarbij ook zeker nuttig zijn. Daarmee wordt invulling gegeven aan de vragen wie wat doet en daarbij het voortouw neemt. De opgaven de komende jaren in de stad Groningen zijn zodanig groot dat daar gezamenlijke en gecoördineerde inzet bij nodig is. Ook van De Huismeesters waarvan de organisatie de afgelopen periode op orde is gebracht en weer volledig naar haar mogelijkheden zal kunnen richten op haar volkshuisvestelijke taak.

Inhoudelijk gezien geeft de visitatiecommissie het advies om de in de praktijk bestaande goede en effectieve samenwerking op het sociale terrein met WIJ Groningen in het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken te verankeren door hen te betrekken bij het maken en de uitvoering van prestatieafspraken. WIJ Groningen is in feite de uitvoeringsorganisatie van gemeentelijke taken op het brede veld van WMO. Taken die van invloed zijn op benoemde prestatieafspraken als vitale wijken en leefbaarheid, betaalbaarheid en doelgroepen. En dus is samenwerking en afstemming tussen Wij Groningen met de corporaties van belang. Dat kan worden verbeterd door ze al in een vroeg stadium bij het maken van de prestatieafspraken te betrekken. Uit het gesprek met de gemeente, Wij Groningen en De Huismeesters is gebleken dat zij open staan voor een dergelijke kwalitatieve uitbreiding van de afspraken.

Tenslotte heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de inhoudelijke inbreng van (met name het dagelijks bestuur van) de Huurdersraad op verschillende aspecten sterk te wensen overlaat. Dit is al langere tijd zo, ondanks meerdere pogingen van de bestuurder van De Huismeesters (ook nog in 2019) en ook van de

huurderscommissarissen, om in deze ongewenste situatie verbetering te brengen. De visitatiecommissie is van mening dat de Huurdersraad het aan haar leden, zichzelf en aan de volkshuisvesting verplicht is kritisch naar de samenstelling van haar dagelijks bestuur te kijken en/of zou moeten overwegen op te gaan in een (door De Huismeesters gewenste) bredere participatieraad, die qua samenstelling een betere afspiegeling vormt van de huurders en wel in staat is om de gemeente en De Huismeesters op een redelijke wijze tegenspraak en mede richting te kunnen geven. De overgang naar een dergelijke participatieraad lijkt de visitatiecommissie een mooie gelegenheid om de inbreng van hurende partijen te verbreden te verdiepen.

### Waardering van het tripartite overleg door de belanghebbenden

De Huismeesters is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente Groningen en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Naast de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de diverse belanghebbenden, is aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze beoordeling maakt het mogelijk de waardering van het tri-partite overleg procesmatig vanuit meerdere oogpunten, meer evenwichtig, te beschouwen. De kwaliteit van (de totstandkoming) van de afspraken, de resultaten en de bewaking ervan zijn immers niet alleen afhankelijk van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van De Huismeesters heeft daarnaast ook zelf de samenwerking beoordeeld. In de enquête is hiervoor onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>. Zoals gesteld zijn alle belanghebbenden geïnterviewd.

#### De drie partijen samen

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen van het tripartite overleg is een 7,6. Het meest tevreden zijn de drie over de betrokkenheid van partijen in het overleg (8,3). Ook vinden zij dat er een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg (8,1) is. Minder tevreden zijn de drie over het resultaatgerichte samenspel tussen de betrokken medewerkers (7,1) en de wijze waarop effectief feedback wordt gegeven en of de feedback wordt geacteerd (7,1).

De Huismeesters (8,3) en de gemeente Groningen (8,4) blijken beduidend beter tevreden te zijn dan de huurdersvertegenwoordiging (7,3) en de collega corporaties (6,5). De collega corporaties gaven aan behoefte te hebben aan meer samenwerking in de voorbereiding en bij het uitvoeren van de afspraken. De Huismeesters heeft die behoefte opvallenderwijs niet en vindt dat er constructief overleg is waarbij rekening wordt gehouden met elkaars (on)mogelijkheden. De Huismeesters ervaart de actieve sturende rol die de gemeente van oudsher speelt op dit terrein niet/minder als belemmerend dan de collega corporaties.

Als punt om te verbeteren wordt zowel door De Huismeesters, de gemeente en door de collega corporaties aangegeven dat de inbreng van de huurdersvertegenwoordiging flink achterblijft bij de bedoeling van de wetgever. Dit loopt parallel aan de mening van de visitatiecommissie.

#### De huurders

De Huurdersraad is gevraagd waar zij het overleg en de samenwerking verbeterd willen zien. Huurders geven aan vaker om tafel te willen en een betere, meer open en transparante vorm van communicatie te willen zien. Als

1

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

eigen bijdrage aan de noodzakelijke verbetering van het overleg willen zij meer betrokkenheid tonen in het overleg bij relevante projecten.

### **Collega corporaties**

De collega corporaties willen inhoudelijk gezien meer aandacht voor het duurzaamheidsbeleid in de prestatieafspraken en willen kijken naar de mogelijkheden voor gezamenlijke inkoop. Als bijdrage aan de procesmatige verbetering van het overleg willen zij kennisdeling bevorderen. In de gesprekken bleek dat kennisdeling een al langer levend voornemen is, maar in de praktijk blijkt het moeilijk om tot concrete afspraken te komen tussen alle corporaties. Wel zijn er bilaterale vormen van kennisdeling en gemeenschappelijke inkoop tussen met name De Huismeesters en Patrimonium.

### **De Huismeesters**

Naast de eerdergenoemde noodzakelijke versterking van de kwaliteit van de huurdersvertegenwoordiging, zou De Huismeesters meer en vaker prestaties gezamenlijk willen evalueren en pleit men procesmatig voor wat langer lopende cyclische afspraken. Uit het gesprek met de gemeente bleek de dat de gemeente bereid is om de looptijd van de prestatieafspraken naar 2 jaar te brengen. Als procesmatige bijdrage aan verbetering wil De Huismeesters meer investeren in samenwerking tussen corporaties, met Wij Groningen en in de onderlinge communicatie. Tevens zou De Huismeesters sneller en effectiever willen handelen en het participatiemodel willen versterken door over te stappen naar een huurdersparticipatieraad.

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

De visitatiecommissie heeft de betrokken partijen gevraagd wat zij vinden van de kwaliteit van de prestatieafspraken. Zij geven aan dat zij de prestatieafspraken goed vinden. De corporaties trekken procesmatig gezamenlijk op bij het maken van de prestatieafspraken met de gemeente. De afspraken vloeien voort uit een door de gemeente gemaakte woonvisie, zijn concreet en worden ook gemonitord aan de hand van jaarlijks opgestelde uitvoeringsplannen. Ze zijn goed toegespitst op datgene wat van belang is voor de stad Groningen. De prestatieafspraken zijn algemeen van aard, met daarin collectieve ambities. Enkele ambities zoals verkoop- en sloopdoelstellingen zijn vastgesteld per corporatie. Dit maakt de brede afspraken concreter, al zijn streefcijfers en stappen die genomen zullen worden om deze te bereiken niet altijd opgenomen (af en toe is aangegeven waarom er geen cijfers zijn toegevoegd). Dit maakt het in die gevallen inhoudelijk ingewikkeld om bij het volgen van de voortgang van de uitvoering te beoordelen of de partijen zich aan de afspraken hebben gehouden. Daar waar er geen corporatie specifieke opgaven zijn geformuleerd neemt De Huismeesters doorgaans 20% van de opgave voor haar rekening (bijvoorbeeld huisvesting statushouders, bijzondere doelgroepen enzovoort). De afspraken zijn compleet. Zowel lokaal relevante onderwerpen als rijksprioriteiten zijn opgenomen. Men wil toegroeien naar een situatie waarbij het mogelijk moet zijn per opgave per corporatie te specificeren en zo niet om aan te geven welke van de partijen op welk moment het initiatief neemt tot uitvoering.

### **Wederkerigheid van de prestatieafspraken**

De bijlagen bij de prestatieafspraken geven weer of en welk aandeel corporaties hebben voor bepaalde onderdelen van de afspraken. Soms maar niet altijd is bepaald welke partij initiatief neemt. De afspraken zijn niet wederkerig, want in de prestatieafspraken staan ambities waarbij niet altijd duidelijk is wat de onderlinge taakverdeling of bijdrage van de gemeente en onderscheidende corporaties is. Een enkele maal is er wel sprake van taakverdeling (zoals de verdeling voor de huisvesting van vergunninghouders). Niet alleen de corporaties maar ook de gemeente is niet altijd heel scherp in wat zij zelf als taak op zich neemt. De opgave in de gemeente Groningen is groot, en het zou goed zijn als partijen nog concreter worden in hun samenwerking en de gemeente of corporaties op onderdelen een voorttrekkersrol gaan vervullen.

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

De Huismeesters heeft een pas op de plaats gemaakt en heeft in afwachting van het op orde brengen van zicht op de kwaliteit van haar woningbezit terughoudende beleid gevoerd. Naast concentratie op vernieuwing, sloop en

herbouw in de vier prioritaire wijken is De Huismeesters actief in het meedenken en actief participeren ook in het overleg rondom de aardbevingsproblematiek. Daarnaast leverde De Huismeesters de afgelopen jaren de voorzitter en secretaris van de Beleidsgroep Woonruimteverdeling.

### **Betrokkenheid van partijen**

Naast de drie partijen zijn er tot dusver geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken zelf wordt echter wel verwezen naar andere partijen, zoals politie, welzijn- en zorgorganisaties, jeugdzorg, het waterbedrijf, maar ook om ondernemers en beleggers, waarmee wordt samengewerkt. De visitatiecommissie is van oordeel dat Wij Groningen een partij is die het tripartite overleg zou kunnen verrijken met afspraken met betrekking tot leefbaarheid en welzijn.

### **De actualiteit van de prestatieafspraken**

De Huismeesters en de gemeente zijn momenteel bezig met het ontwikkelen van een meetinstrument of monitor waarmee de afspraken en de prestaties tijdig geëvalueerd, en waar nodig bijgestuurd kunnen worden. De meting wordt jaarlijks herhaald waardoor de monitor en de afspraken up-to-date blijven.

## **3.5 Beoordeling feitelijke prestaties**

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

### **Thema 1: Vitale wijken en leefbaarheid**

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

Onder het thema vitale wijken en leefbaarheid vallen zaken als wijkschouwen, bewonersinitiatieven, en leefbaarheidsmonitoren. De Huismeesters monitort jaarlijks de leefbaarheid in de wijken, zoals opgenomen in de prestatieafspraken. De Huismeesters heeft zich gehouden aan alle gemaakte afspraken binnen dit thema. Er waren enkele minder concrete afspraken waarbij het lastig te beoordelen bleek of die behaald zijn. Bijvoorbeeld dat De Huismeesters budget beschikbaar stelt voor het honoreren van burgerinitiatieven (wel gedaan, maar de afspraak was verder niet geconcretiseerd). Afspraken die De Huismeesters uitgevoerd heeft zijn onder andere het houden van structureel leefbaarheidsoverleg in Beijum, het opstellen van een plan voor wijkvernieuwing en het houden van structureel overleg met de gemeente over de woonvisie en het kader voor de prestatieafspraken.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6. De commissie geeft een pluspunt omdat De Huismeesters nauw samenwerkt met Wij Groningen (de organisatie in Groningen die integraal verantwoordelijk is voor alle WMO aangelegenheden). Wij Groningen is zeer enthousiast over de samenwerking met De Huismeesters. De Huismeesters werkt met een eigen onderhoudsdienst en deze medewerkers komen "achter de voordeur". Zij hebben een belangrijke signaalfunctie bij sociale problematiek. De samenwerking vindt plaats via wijkteams. Als er problematiek wordt geconstateerd wordt dat rechtsreeks en op korte termijn door medewerkers van De Huismeesters met medewerkers van Wij Groningen besproken en ondernemen de medewerkers van Wij Groningen direct acties. Zo worden onder andere veel huisuitzettingen voorkomen en wordt er accuraat en preventief ingegrepen bij sociale problematiek in wijken.

### **Thema 2: Betaalbaarheid**

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

Voor het thema betaalbaarheid zijn relatief weinig prestatieafspraken gemaakt. De Huismeesters heeft zich aan alle afspraken gehouden, of het afgesproken beleidsmatige plan doorgevoerd. Zo zouden de corporaties een

benchmark van Woningnet uitvoeren en gebruiken om te werken aan voldoende betaalbare woningen. Deze benchmark is uitgevoerd en in de uitvoering opgevolgd. De Huismeesters heeft aan betaalbaarheid gewerkt door de streefhuren aan te passen en de woningkwaliteit te verbeteren. Ook de afspraak dat de gemeente en de corporaties een onderzoek naar aanvaardbare woonlasten zouden uitvoeren is nagekomen en de resultaten hiervan worden verwerkt en als basis gebruikt voor samenwerking in 2019 en verder. Onder andere de energielasten vormen samen met de huur de woonlasten. De Huismeesters heeft in de verlaging van energielasten, in vergelijking met veel andere corporaties goed geïnvesteerd. In 2019 voldoet de gehele voorraad aan gemiddeld energielabel B (een niet geringe prestatie voor een corporatie met relatief oud woningbezit) waarbij de energiebesparende maatregelen bij onderhoud worden uitgevoerd zonder huurverhoging. Op basis van het bovenstaande kent de visitatiecommissie een pluspunt toe.

### **Thema 3: Beschikbaarheid**

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

Binnen het thema beschikbaarheid heeft De Huismeesters veel afspraken gemaakt waar zij zich voor het grootste deel aan heeft gehouden. Het woonruimte verdeelsysteem is in 2017 geëvalueerd, wat resulteerde in een aangepaste huisvestingsverordening. Dit is volgens de afspraak, maar een jaar later dan gepland. De kansen op de woningmarkt zijn zoals voorgenomen gemonitord, en is er een seniorenmakelaar om huurders te helpen langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Ook heeft De Huismeesters elk jaar meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling was. De taakstelling was 20% van het totaal, maar men zat hier elk jaar boven (39% in 2015, 22% in 2016, 26% in 2017 en 2018).

De afspraken die De Huismeesters niet heeft gehaald hebben betrekking op de woningvoorraad. Dit hangt samen met de ontdekking dat het zicht op de kwaliteit van de voorraad niet op orde was en de kwaliteit slechter bleek dan geprognosticeerd. De afspraken over nieuwbouwambities konden niet worden gehaald. Met betrekking tot verkoop was de afspraak om in 2018, 67 woningen te verkopen. Feitelijk werden er maar 20 woningen verkocht, voor een belangrijk deel te herleiden naar het feit dat er minder woningen uit mutatie zijn gekomen voor de verkoop. Bij het bovenstaande moet nadrukkelijk worden opgemerkt dat er zowel bij de gemeente, de huurders, collega corporaties en de visitatiecommissie begrip bestaat voor het niet behalen en vervolgens bijstellen tot een realistisch niveau van de resultaten. De organisatorische en financiële situatie van De Huismeesters lieten nieuwbouw niet toe. Gezamenlijk behalen de corporaties wel de nieuwbouwambitie, en dat stemt tot tevredenheid bij partijen.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6.

#### **Thema 4: Verduurzaming**

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

Het thema verduurzaming is een belangrijk thema voor alle woningcorporaties en ook voor De Huismeesters. De afspraken uit 2016 gingen uit van verduurzamingsmaatregelen op basis van de vraag van de huurder. De Huismeesters heeft hiermee niet geëxperimenteerd maar resultaat gehaald door verduurzamingsmaatregelen toe te passen bij groot onderhoud. Tevens was het de ambitie om een plan te maken om de acceptatie van zonnepanelen door bewoners te vergroten. Dit plan is niet opgesteld. Aan het doel om in 2019 in totaal 1.000 bestaande woningen naar 'nul-op-de-meter' gebracht te hebben heeft De Huismeesters bewust niet meegedaan. De Huismeesters heeft ervoor gekozen om alle huurders in het kader van woonlastenbeperking mee te laten profiteren van de effecten van energiebesparing. De ambitie om nieuw beleid over duurzamer gebruik van bouwmaterialen in 2017 te implementeren is niet gehaald.

Daar staat echter wel tegenover dat De Huismeesters vroegtijdig de ambitie heeft geformuleerd om gemiddeld energielabel B te hebben behaald in 2020. Men is er in 2019 al in geslaagd om de gehele voorraad te laten voldoen aan gemiddeld energielabel B. Dit is naar de mening van de visitatiecommissie een niet geringe prestatie voor een corporatie met relatief oud woningbezit, waarbij de energiebesparende maatregelen bij onderhoud zijn uitgevoerd zonder verhoging van huur. Ook heeft De Huismeesters in 2017 twee complexen aangesloten op WarmteStad, een warmtenet dat zich bezighoudt met duurzame energie, zoals het gebruik van duurzame energiebronnen. Dit is volgens afspraak gebeurd. Verder is er in 2018 volgens afspraak het 'plan CO2 neutrale, aardgasvrije woningvoorraad corporaties Groningen – Masterplan 2019' opgesteld, wat zich richt op de verduurzaming van woningen. Tenslotte heeft De Huismeesters na incidenten met balkons en galerijen in Groningen haar hele woningbezit laten controleren en waar nodig laten aanpassen. Ook daar waar het niet voorgeschreven was. Dit mede in het licht van de zorg voor haar huurders in relatie tot aardbevingsrisico's.

Kortom naar de mening van de visitatiecommissie heeft De Huismeesters de prestaties op dit gebied volledig behaald, alleen vaak op een andere wijze dan men zich dat oorspronkelijk had voorgenomen. De Huismeesters heeft er bewust voor gekozen om niet voor nul op de meter te kiezen. Op basis hiervan voldoet De Huismeesters aan het ijkpunt voor een 7: de feitelijke prestaties zijn gelijk aan de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie kent een extra pluspunt toe, omdat De Huismeesters er al in 2019 in is geslaagd de gehele voorraad op een gemiddeld energielabel B te stellen. Dit is gebeurd zonder huurverhoging, waardoor dit niet ten koste is gegaan van de betaalbaarheid. Hiermee wordt het thema verduurzaming door de visitatiecommissie beoordeeld met een 8.

#### **Thema 5: Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

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

Binnen dit thema heeft De Huismeesters zich gehouden aan alle gemaakte afspraken. Zo zijn er woningen verkocht, en is het covenant Jongerenhuisvesting getekend waarbij locaties voor tijdelijke jongerenhuisvesting beschikbaar werden gesteld. Ook voor jongeren met een beperking heeft De Huismeesters wooneenheden gerealiseerd. Zoals eerdergenoemd is er een seniorenmakelaar om ouderen persoonlijk te adviseren en te begeleiden. 10% van het aanbod is gelabeld voor huurder van 55 jaar of ouder, om zo voldoende beschikbaar aanbod voor senioren beschikbaar te houden. Ook huisvesting voor mensen die extra (mantel)zorg nodig hebben en statushouders is beschikbaar, alsmede voor extra begeleiding van hen. Voor statushouders is een plan van aanpak opgesteld, om hen te spreiden over de stad en wijken om concentratie te voorkomen; dit plan is succesvol gebleken.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6 door de visitatiecommissie opgehoogd met een pluspunt omdat De Huismeesters de afgelopen jaren de taakstelling voor de huisvesting van statushouders heeft overtroffen. De Huismeesters heeft relatief een aanzienlijk groter aandeel gerealiseerd dan haar collega's in de stad Groningen. Zij heeft daarin meer dan haar verantwoording genomen en collega's daarop aangesproken.

### **Thema 6: Basiskwaliteit woningbezit**

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

Het laatste thema heeft betrekking op de woningkwaliteit. Op dit punt zijn een aantal (beleidsmatige) afspraken gemaakt die moeilijk concreet meetbaar zijn. Bijvoorbeeld afspraken over het samen optrekken om geld te vergaren voor de verduurzamingslag. Er zijn ook concretere afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over het gebruik van inbraakwerend hang- en sluitwerk bij nieuwbouw en renovatie en het verrichten van een nulmeting om effecten van nieuwe aardbevingen vast te kunnen stellen. De Huismeesters heeft zich aan deze concrete afspraken gehouden en heeft (zoals al beschreven) de kwaliteit van haar voorraad (en daarmee het daarmee benodigde investeringsvolume) in kaart gebracht. Daarnaast stelt de visitatiecommissie vast dat ook de doelen met betrekking tot klanttevredenheid (onder meer over de kwaliteit van de voorraad) zijn gehaald en dat de Huismeesters daarnaast het voortouw heeft genomen voor het maken van een stappenplan Schimmelaanpak

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de feitelijke prestaties op dit thema de prestatieafspraken niet alleen evenaren, maar op aspecten overschrijden. De kwaliteit van de voorraad is hét thema van de afgelopen vier jaren geweest. Alles overwegende kent de visitatiecommissie een pluspunt toe.

### **3.6 Beoordeling van de ambities**

#### **Beschrijving van de ambities**

De hoofdlijnen van de ambities van De Huismeesters zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2017-2020:

#### **Woningbezit**

##### **Kwaliteit van de woningen**

De Huismeesters heeft zich voorgenomen de afgelopen vier jaren een flinke inhaalslag te maken om haar woningen op basiskwaliteitsniveau te brengen en te houden. Dit combineerde men met maatregelen om een woning energiezuiniger te maken. Het uitgangspunt van De Huismeesters is, dat een woning een fijne en veilige plek is voor bewoners om te leven. Men plant verbeteringen via een meerjaren onderhoud plan en begroting. De Huismeesters baseert deze plannen op een actuele conditiemeting (NEN-normering) en inspecties. Verbeteringen aan de binnen- en buitenzijde van de woning worden zoveel mogelijk gecombineerd. Dit doet men om overlast voor bewoners te beperken.

##### **Energiezuinige woningen**

De Huismeesters geeft aan open te staan voor vernieuwende maar bewezen oplossingen van marktpartijen op het gebied van duurzaamheid en maakt hierbij gebruik van stimuleringsmaatregelen, die hiervoor beschikbaar zijn. De prioriteit ligt bij het verbeteren naar een verduurzamingsniveau van gemiddeld label B. Deze doelstelling is al gerealiseerd in 2019.



### **Betaalbare woningen**

De Huismeesters vindt voor de bewoners energiezuinigheid en betaalbaarheid belangrijk. Men streeft naar betaalbare woonlasten en voldoende betaalbaar aanbod. Bij een aantal complexen heeft De Huismeesters de huurprijzen afgetopt, naar aanleiding van de wetswijziging Passend Toewijzen, om de doelgroep te blijven huisvesten.

### **Huurders**

De belangrijkste doelgroep van De Huismeesters zijn huishoudens met een inkomen beneden € 35.739 (prijspeil 2016). Men is zich ervan bewust dat het grootste deel van onze doelgroep afhankelijk is van huurtoeslag. De Huismeesters stuurt daarom gericht op behoud van voldoende betaalbare woningen.

### **Tevreden huurders**

De basis van het werk van De Huismeesters is het verhuren en onderhouden van woningen. De huidige en toekomstige bewoners geven de corporatie bestaansrecht. De Huismeesters wil luisteren naar wat de bewoner wil en van haar verwacht. Men wil continu met elkaar in gesprek.

Om haar diensten zo goed mogelijk te organiseren, wil De Huismeesters dat bewoners steeds meer digitaal bij de Stichting kunnen regelen. Persoonlijk contact blijft bestaan.

Om haar bewoners beter van dienst te zijn, worden de werkprocessen door De Huismeesters geoptimaliseerd.

### **Vitale wijken en buurten**

Een vitale buurt is meer dan vastgoed. De Huismeesters werkt nauw samen met haar sociale partners in de buurten om deze rol in de buurt op te pakken. Zij signaleren, bemiddelen en lossen met elkaar problemen op waar mogelijk. Men wil door intensieve samenwerking met partners ook kwetsbare personen een woonplek bieden in wijken en buurten zonder dat dit ten koste gaat van de leefbaarheid. De Huismeesters werkt het beheer in buurten uit in plannen en stemt dat af met haar huurdersorganisatie.

### **Partner in de wijken**

De Huismeesters staat open voor bewonersinitiatieven. Zo nodig steunt zij initiatieven om ze te laten slagen. Bij haar eigen initiatieven betreft ze haar bewoners actief. Samen kunnen zij meer en betere resultaten bereiken.

### **Meer invloed**

De Huismeesters geeft haar bewoners meer zeggenschap in wonen, beleid en onderhoud door hen actief te betrekken bij haar plannen. Dit doen zij bijvoorbeeld door de Huurdersraad, bewonerscommissies en klankbordgroepen in te zetten. In het kader van het ontwikkelen van een Klantvisie hebben alle medewerkers van De Huismeesters huurders bezocht om met hen in gesprek te gaan over hun huidige en toekomstige wensen. Ook is er een speeddate bijeenkomst geweest met huurders waarbij zij konden aangeven wat hun behoeften, verbeteringen en wensen zijn.

### **Wonen en zorg**

De vergrijzing heeft invloed op het woningbezit van De Huismeesters. Zij simuleert een goede doorstroming zodat mensen passend gehuisvest zijn. Zij werken nauw samen met zorgpartijen om het woon- en zorgaanbod voor mensen die zelfstandig blijven wonen goed op elkaar af te stemmen. Waar nodig doet zij dit in combinatie met onderhoud investeringen, zodat ouderen zelfstandig kunnen blijven wonen.

### Beoordeling van de ambities

#### De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van De Huismeesters met een 7

De Huismeesters heeft geactualiseerde ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties. Deze passen bij de opgaven in het werkgebied en de mogelijkheden van de corporatie. Daarmee voldoet De Huismeesters aan het ijkpunt voor een 6 die de visitatiecommissie met een pluspunt heeft verhoogd tot een 7 omdat De Huismeesters hard heeft gewerkt aan het bijstellen van haar (aanvankelijk te rooskleurig opgestelde) ambities, zonder haar barmhartigheid (onder meer energie en huurlasten, doelgroepen) uit het oog te verliezen. Door zich te concentreren op het op orde brengen van zicht op het woningbezit, het wegnemen van financiële risico's, het aanpassen van de organisatie en het formuleren van een aangepast strategisch voorraad beleid en nieuw ondernemingsplan. De visitatiecommissie heeft waargenomen dat de transformatie halverwege de visitatieperiode goed op gang is gekomen en in 2018 en 2019 haar vruchten begint af te werpen. Het zicht op de conditie van het woningbezit, zowel in de vier prioritaire wijken waarmee een aanvang is gemaakt als in 2018 voor het overige woningbezit, is ondertussen goed. Het strategisch voorraad beleid is daarop tussentijds ingrijpend aangepast. In plaats van een geplande woningverbetering is er gekozen voor sloop en nieuwbouw. De financiële middelen van De Huismeesters zijn beperkt, maar ze doen er alles aan om hun maatschappelijk taak goed uit te voeren. Ze tonen daarbij een flinke ambitie en doen wat mogelijk is.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- De energieambitie van gemiddeld energielabel B in 2020 is vroegtijdig gehaald.
- De energiebesparende maatregelen bij onderhoud zijn uitgevoerd zonder huurverhoging en heeft dus geen extra druk gelegd op de betaalbaarheid.
- De taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders wordt overschreden.
- Er is een mooie inhaalslag gemaakt om de woningen op basiskwaliteit te brengen en te behouden.

#### Verwonderpunten

- De Huismeesters heeft bewust gekozen voor geen woningen 'nul-op-de-meter', hetgeen kan bijdragen aan de betaalbaarheidsdoelstelling alsmede duurzaamheidsdoelstelling.
- De Huismeesters heeft het gezamenlijke beleid om bewuster om te gaan met bouwmaterialen niet geïmplementeerd.

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

#### De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij tellen de prestaties voor 75% en de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Vitale wijken en leefbaarheid	7	
Thema 2: Betaalbaarheid	7	
Thema 3: Beschikbaarheid	6	
Thema 4: Verduurzaming	8	
Thema 5: Doelgroepen	7	
Thema 6: Basiskwaliteit woningbezit	7	
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7,0</b>	

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

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

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

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep. Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten. Dit laatste onderdeel van de methodiek is echter opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 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

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

*Gemeente Groningen*

Groningen is een gemeente in de Nederlandse provincie Groningen, gecentreerd rond de stad Groningen. De gemeente had op 1 januari 2019, 231.354 inwoners (bron: CBS). Groningen is daarmee naar inwonersaantal de zesde gemeente van Nederland en verreweg de grootste gemeente van noordelijk Nederland.

De gemeente Groningen kent 21 kernen (waarvan één stad). De belangrijkste zijn: Groningen (190.590 inwoners), Haren (17.250 inwoners), Hoogkerk (9.795 inwoners), Ten Boer (4.650 inwoners) en Glimmen (1.330 inwoners).

Groningen maakt onderdeel uit van het samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen. Deze bestaat uit 12 gemeenten waaronder beide steden en kleinere gemeenten in Groningen en Drenthe. In deze regio wonen circa 536.000 inwoners.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. van der Schaaf, wethouder.

### *Collega-corporaties*

**Lefier:** Lefier is een woningcorporatie met ruim 30.000 wooneenheden, ontstaan op 1 januari 2009 door de fusie van drie corporaties: In (Groningen), Volksbelang (Hoogezand-Sappemeer) en Wooncom (Emmen, Borger-Odoorn, Stadskanaal). Ze verhuren woningen in de gemeenten Groningen, Midden-Groningen, Stadskanaal, Borger-Odoorn en Emmen.

**Christelijke Woningstichting Patrimonium:** Christelijke Woningstichting Patrimonium staat voor goed wonen. Al meer dan honderd jaar realiseren, beheren en verhuren ze woningen in de gemeente Groningen. De circa 6.700 woningen zijn verspreid over de hele stad.

**Woongroep Marenland:** Woongroep Marenland is een corporatie met circa 2.900 woningen werkzaam in de gemeenten Appingedam, Eemsum, Loppersum en Delfzijl.

**Nijestee:** Nijestee is een corporatie met ruim 15.000 verhuureenheden werkzaam in vrijwel alle wijken in de stad Groningen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Drijver, directeur-bestuurder bij Lefier, de heer A. de Vries, directeur-bestuurder bij Christelijke Woningstichting Patrimonium, de heer G. Brouwer, directeur-bestuurder bij Woongroep Marenland, de heer P. Bregman, directeur-bestuurder bij Nijestee.

### *Zorg- en welzijninstanties*

**ZINN:** ZINN is dé zorgorganisatie voor (thuis)zorg, wonen en welzijn in Groningen, Haren en Hoogezand (bron: [www.zinnzorg.nl](http://www.zinnzorg.nl)). ZINN huurt bij De Huismeesters.

**Wij Groningen:** Wij Groningen bestaat uit 17 WIJ-teams in de gemeente Groningen. De WIJ-teams zijn er voor iedereen. Voor jong en oud, voor arm en rijk, van -9 maanden tot 110 jaar. Voor iedereen die even niet zelf verder kan. Of gewoon een goed idee voor de wijk heeft. Voor vragen die te maken hebben met het ouder worden net zo goed als voor vragen over opvoeden en zorg. Van eenvoudige opvoedvragen tot multiprobleem gezinnen (bron: [www.wij.groningen.nu](http://www.wij.groningen.nu)). WIJ is een samenwerkingspartner van De Huismeesters, ze treffen elkaar in de wijkteams.

### *Huurdersraad*

De Huurdersraad adviseert De Huismeesters over beleid ten aanzien van onder andere wonen, huren, wonen en zorg en duurzaamheid. De bewonersorganisatie vertegenwoordigt tevens de bewoners bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente Groningen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. Bijlsma, secretaris, mevrouw L. Drenth, de heer T. Wagenaar en de heer J. Kalkwiek

#### 4.4 Belanghebbenden over De Huismeesters

##### Typering van De Huismeesters

Aan de belanghebbenden is gevraagd De Huismeesters in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. De Huismeesters wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, sober en sociaal. In de wordcloud is geen enkele negatieve connotatie te ontdekken.



##### De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over De Huismeesters

###### Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,0

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van De Huismeesters en beoordelen deze met een 7,0 gemiddeld. De belanghebbenden zijn het meest tevreden over de betaalbaarheid van de woningen, hier geven zij gemiddeld een 7,5 voor. Wat minder tevreden zijn ze over de verduurzaming van de woningvoorraad, vooral de gemeente Groningen geeft aan dat hier nog een grote opgave ligt voor De Huismeesters, mede vanwege de kenmerken van het woningbezit. De belanghebbenden geven gemiddeld een 6,3 voor de verduurzaming van het woningbezit.

Wanneer we kijken naar de tevredenheid van de verschillende categorieën belanghebbenden zien we dat de tevredenheid van de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Groningen niet ver uit elkaar liggen, zij geven gemiddeld respectievelijk een 6,8 en een 6,7 voor de tevredenheid over de maatschappelijke prestaties.

De categorie overige belanghebbenden, bestaande uit zorg- en welzijnsinstanties en collega-corporaties geven een hogere beoordeling, namelijk een 7,4 gemiddeld waarbij de tevredenheid van de zorg- en welzijnspartijen (7,3) en de collega-corporaties (7,4) niet ver uit elkaar ligt.

De huurders geven aan het meest tevreden te zijn over de kwaliteit van het woningbezit (7,5) en het minst tevreden te zijn over de beschikbaarheid van de woningen (6,0). De gemeente is zoals gezegd het minst tevreden over de verduurzaming van het woningbezit, hiervoor geven zij een 5,0. Het meest tevreden zijn zij over de

betaalbaarheid (8,0) en beschikbaarheid (8,0). Bij de overige partijen zien we dat zij het meest tevreden zijn over het thema vitale wijken en leefbaarheid (7,8) en het minst tevreden over de beschikbaarheid (6,8).

*Thema 1: Vitale wijken en leefbaarheid (6,9)*

Het thema vitale wijken en leefbaarheid wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,9 gemiddeld. De gemeente Groningen geeft gemiddeld een 6,0, dit is de laagste score op dit thema. De gemeente geeft aan dat er een grote opgave ligt in de bestaande wijken. De Huismeesters heeft door de noodzakelijke totaaltransitie enige achterstand opgelopen met betrekking tot vernieuwing en verbetering van de bestaande voorraad. Tegelijkertijd geeft de gemeente ook aan dat De Huismeesters zich hiervan bewust is en dit nu proactief oppakt. De huurders zijn met een gemiddelde score van een 7,0 wat meer tevreden over de inzet van De Huismeesters op het thema vitale wijken en leefbaarheid. Ze zien dat het streven er zeker is om de woonomgeving naar behoefte te realiseren. De overige belanghebbenden zijn met een 7,8 het meest tevreden met de prestaties van De Huismeesters op het gebied van vitale wijken en leefbaarheid.

*Thema 2: Betaalbaarheid (7,5)*

De belanghebbenden zijn tevreden over de betaalbaarheid van de woningvoorraad van De Huismeesters. Ze beoordelen dit thema dan ook met een 7,5 gemiddeld. De gemeente Groningen is met een gemiddeld cijfer van een 8,0 het meest tevreden over de betaalbaarheid, ze worden op de voet gevolgd door de categorie overige belanghebbenden die de betaalbaarheid met een 7,5 beoordelen. De huurders scoren met een 7,0 gemiddeld iets minder hoog, maar zijn ook zeker niet ontevreden te noemen. Ze geven aan te zien dat De Huismeesters haar beleid heeft afgestemd om te zorgen dat de betaalbaarheid op “sociaal niveau” blijft.

*Thema 3: Beschikbaarheid (6,9)*

De beoordeling van de belanghebbenden over het thema beschikbaarheid liggen wat uiteen. Zo geeft de gemeente Groningen gemiddeld een 8 voor de beschikbaarheid, terwijl de overige belanghebbenden met een 6,9 gemiddeld een stuk lager scoren. Zij geven aan dat er in de stad Groningen een gebrek is aan huisvesting en dat er momenteel veel gebouwd wordt om dit probleem op te lossen. Hierbij merken zij op dat De Huismeesters hier niet heel veel invloed op heeft. De huurders zijn met een 6,0 gemiddeld nog iets minder tevreden en geven aan dat er gewerkt moet worden aan de beschikbaarheid van woningen.

*Thema 4: Verduurzaming (6,3)*

Het thema verduurzaming wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het laagst beoordeeld, namelijk met een 6,3. Vooral de gemeente is kritisch als het gaat om de verduurzaming. Zij geven aan dat er een grote opgave ligt voor De Huismeesters, mede vanwege de kenmerken van het woningbezit, waaronder een flink aantal verouderde huizen uit de naoorlogse opbouwperiode en geven De Huismeesters een gemiddelde score van een 5,0. De huurders zijn met een gemiddeld cijfer van een 6,5 meer tevreden. Zij geven mee dat zij vinden dat De Huismeesters op koers ligt als gekeken wordt naar de plannen voor de verduurzaming, zeker wanneer men verder in de toekomst kijkt waarin de energietransitie een grote rol speelt. De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van De Huismeesters op het thema verduurzaming en geven gemiddeld een 7,5.

*Thema 5: Huisvesting van bijzondere doelgroepen (7,1)*

Het thema huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het hoogst gewaardeerd, namelijk met een 7,1. Hierbij geven zowel de huurders als de gemeente Groningen gemiddeld een 7,0 voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en de overige belanghebbenden geven gemiddeld een 7,3. De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden in het kader van de beoordeling van dit thema gevraagd om aan te geven hoe zij de huisvesting van jongeren, ouderen, gezinnen en middeninkomens beoordelen. Hieruit blijkt dat de overige belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn met de inspanningen van De Huismeesters bij de huisvesting van alle vier de doelgroepen. De huurders geven aan dat de corporatie

meer aanpassingen zal moeten doen in woningen, omdat de ouderen langer thuis blijven wonen. Daarnaast vinden zij dat De Huismeesters als buurtcorporatie juist niet te veel moet zorgen voor studenten en jongerenhuisvesting, hierdoor komt de huisvesting van ouderen in de knel vindt men. Wat betreft de huisvesting van gezinnen geven de huurders aan dat er een tekort is aan sociale huurwoningen, terwijl zij vinden dat ervoor de middeninkomens voldoende wordt gebouwd. De gemeente Groningen ziet dit anders en is heel uitgesproken over het huisvesten van de middeninkomens. Zij beoordelen dit sub-thema met een 4,0, terwijl de huurders hiervoor een 7,5 geven en de overige belanghebbenden een 7,2. De gemeente Groningen geeft aan dat zij graag willen dat de corporaties in Groningen meer middenhuur gaan bouwen. Dit blijft echter als gevolg van het rijksbeleid (terug naar de kerntaak) te veel achter naar mening van de gemeente. Wat betreft de huisvesting van jongeren, ouderen en gezinnen is de gemeente positief, alle drie de sub-thema's beoordelen zij met een 8,0.

*Thema 6: Kwaliteit van het woningbezit (7,0)*

De kwaliteit van het woningbezit wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,0 gemiddeld. De huurders zijn met een gemiddeld cijfer van een 7,5 het meest tevreden. Wel geven zij aan dat er veel oudere woningen vervangen of verbeterd moeten worden, maar dat de corporatie hier inmiddels mee bezig is. Ook vinden zij dat de woningen dringend gelabeld moeten worden, omdat zij het streven naar een gemiddeld label-B erg optimistisch vinden wanneer zij kijken naar het huidige woningbezit. De overige belanghebbenden volgen wat betreft de tevredenheid over de kwaliteit van het woningbezit, de huurders op de voet en geven gemiddeld een 7,4 voor dit thema. De gemeente beoordeelt dit thema een stuk lager, namelijk met een 6,0 gemiddeld. Wel geven zij aan te zien dat er de komende jaren door De Huismeesters wordt gewerkt aan de slechte complexen en dat zij het schimmelprotocol een goede ontwikkeling vinden.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,1***

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd naar hun tevredenheid over de relatie met De Huismeesters en naar hun tevredenheid over de communicatie van De Huismeesters. De belanghebbenden geven voor hun tevredenheid over de relatie met De Huismeesters gemiddeld een 7,4. Hierbij is de gemeente met een 8,0 gemiddeld het meest tevreden. Zij worden op de voet gevolgd door de overige belanghebbenden die gemiddeld een 7,7 geven. Zij geven aan dat er bestuurlijk een erg plezierig overleg is en dat de afstemming met De Huismeesters transparant en eerlijk is. Ook noemen zij De Huismeesters professioneel en collegiaal, een fijne 'buurman' waar ze voor hun gevoel altijd bij terecht kunnen. De huurders geven voor de tevredenheid over de relatie met De Huismeesters een 6,5. Zij geven aan dat zij in de nabije toekomst ook verwachten dat de relatie met De Huismeesters anders zal worden. Alle partijen zijn het erover eens dat er een kwaliteitsslag gemaakt moet worden waardoor er meer en beter tegenspel gegeven kan worden door de huurders.

Wat betreft de tevredenheid met de communicatie van De Huismeesters zien we dat de belanghebbenden iets minder tevreden zijn, zij geven gemiddeld een 6,7. Dit cijfer valt voornamelijk lager uit omdat de gemeente minder tevreden is, zij geeft gemiddeld een 6,0. Hoewel de gemeente aan heeft gegeven op een goede en constructieve manier samen te kunnen werken met de corporatie heeft de gemeente in het gesprek aangegeven dat de grootschalige sloop- en nieuwbouwoperaties van De Huismeesters politiek gevoelig zijn en dat zorgvuldige en tijdige communicatie daarom van groot belang zijn. Daarover zijn nu goede afspraken gemaakt. De huurders geven voor de tevredenheid over de communicatie net als voor de tevredenheid over de relatie, een 6,5. Ze geven aan zelf een goede communicatie te hebben met een vaste vertegenwoordiger, maar ze vinden dat de communicatie naar de huurders niet goed is en soms zelf slecht is te noemen. De overige belanghebbenden geven voor de tevredenheid over de communicatie een 7,7, zij geven aan dat de communicatie met De Huismeesters plezierig is.

***Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,5***

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van De Huismeesters. Zij beoordelen de tevredenheid over de invloed op het beleid dan ook met gemiddeld een 7,5. Hierbij zien we dat de overige belanghebbenden en de gemeente met een gemiddelde score van een 8,0 wat meer



tevreden zijn dan de huurders die de mate van invloed op het beleid beoordelen met een 6,5 gemiddeld. De gemeente Groningen geeft aan dat zij in goed overleg met De Huismeesters de speerpunten van beleid kunnen bepalen. De Huismeesters betreft de gemeente goed bij de beleidsvoorbereiding. De gemeente ervaart de beperking van mogelijkheden door de woningwet als beperkende factor. De huurders scoren gemiddeld genomen lager, maar zijn ook niet ontevreden over de invloed op het beleid. Ze geven aan dat hun mening regelmatig wordt gevraagd en dat zij ook betrokken worden bij projecten. Aantekening die zij maken is dat zij vinden dat de invloed op het beleid toch wat beperkt blijft.

### Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

In de eerste tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen en collega-corporaties.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijns partijen	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=4</i>	<i>N=2</i>	<i>N=6</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Vitale wijken en leefbaarheid	7,5	8,0	7,8
	Thema 2: betaalbaarheid	7,5	7,5	7,5
	Thema 3: beschikbaarheid	7,0	6,5	6,8
	Thema 4: verduurzaming	7,5	7,5	7,5
	Thema 5: huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	7,0	7,3
	Thema 6: kwaliteit van het woningbezit	7,3	7,5	7,4
	Gemiddelde	7,4	7,3	7,4
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	7,5	7,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,0	8,0	8,0

Omdat tijdens de visitatie van De Huismeesters alleen de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet zijn betrokken en geen overige huurders, zijn de resultaten van de huurders niet in een aparte tabel weergegeven. Hetzelfde geldt voor de gemeente Groningen, omdat De Huismeesters in één gemeente werkzaam is, zijn ook de resultaten van de gemeente niet in een aparte tabel weergegeven. De resultaten van zowel de huurdersvertegenwoordiging als van de gemeente zijn weergegeven in de onderstaande tabel waarin alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden zijn weergegeven.

Prestatievelden		huurders	Gemeente Groningen	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=5</i>	<i>N=2</i>	<i>N=6</i>	<i>N=13</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Vitale wijken en leefbaarheid	7,0	6,0	7,8	6,9
	Thema 2: betaalbaarheid	7,0	8,0	7,5	7,5
	Thema 3: beschikbaarheid	6,0	8,0	6,8	6,9
	Thema 4: verduurzaming	6,5	5,0	7,5	6,3
	Thema 5: huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	7,3	7,1
	Thema 6: kwaliteit van het woningbezit	7,5	6,0	7,4	7,0
	Gemiddelde	6,8	6,7	7,4	7,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,5	7,0	7,8	7,1
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,5	8,0	8,0	7,5

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

### **Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden**

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

#### *Gemeente*

- Blijven investeren in samenwerking en communicatie richting buurten en wijken

#### *Huurders*

- Meer transparant zijn in hun communicatie richting de huurders
- Zorgen voor kwaliteit bij de huurdersorganisaties en raden
- Overlegstructuren vormgeven die leidend zijn in prestatieafspraken
- Vaker met elkaar om tafel

#### *Overige belanghebbenden*

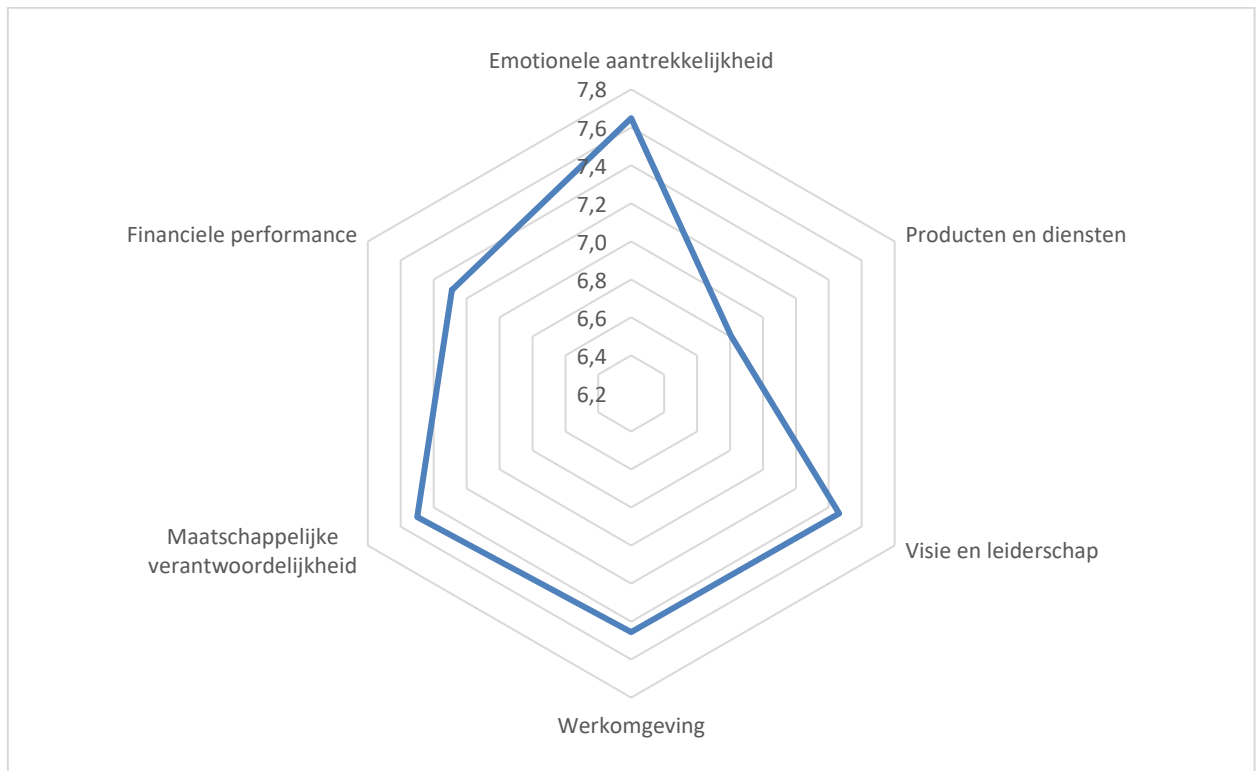
- Sneller acteren op storingen en vraagstukken
- Derden die werkzaamheden uitvoeren op locaties begeleiden in plaats van dit over te laten aan de huurder
- Beleid in de stad afstemmen
- Inzet in de stad afstemmen
- Samen met overige partners de keten wonen-welzijn-zorg beter laten aansluiten
- Meer nieuwbouw
- Kritisch kijken naar de interne organisatie
- De financiële positie met betrekking tot weerstandsvermogen naar de toekomst
- Expliciet hun visie uitdragen
- Meer verbinding zoeken waar het kan of nodig is

## **4.5 De reputatie van De Huismeesters**

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over De Huismeesters. Dit beeld is opgebouwd uit 18 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 Huismeesters scoort een 7,4 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. De dimensie producten en diensten scoort het laagst, namelijk een 6,8. Vooral op innovativiteit, een element van de dimensie producten en diensten, scoort De Huismeesters met een 5,8 niet hoog. Dit stemt overeen met de opmerking van de belanghebbenden dat zij vinden dat De Huismeesters geen innovatieve producten en diensten hebben of ontwikkelen. Op de andere dimensies is er weinig spreiding in de beoordelingen en liggen de scores tussen de 7,3 (financiële performance) en de 7,6 (emotionele aantrekkelijkheid). Als we kijken naar de verschillende elementen van zes dimensies zien we dat de belanghebbenden met een 8,0 het hoogste cijfer geven voor de sympathie die zij hebben voor De Huismeesters. Ook hebben zij veel vertrouwen (7,9) in de corporatie.

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



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op 18 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

#### 4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

##### Bewonderpunten

- De Huismeesters heeft een goede reputatie bij het belanghebbenden.
- De gemeente Groningen geeft aan dat De Huismeesters beter presteert dan haar collega corporaties, dat is een mooi compliment.

##### Verwonderpunten

- De Huismeesters wordt door de belanghebbenden als weinig innovatief ervaren, hier ligt een kans voor de corporatie.

## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of De Huismeesters 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.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. In de aanloop deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing (ruim € 0,3 miljoen in 2016), de verhuurderheffing (oplopend naar bijna € 4,6 miljoen in 2018) en de Parlementaire Enquête Woningcorporaties. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd vervolgens aangescherpt, evenals het Toezicht door de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.

De Huismeesters kende daarnaast een eigen problematiek die in de recensie beschreven is. Door veel nieuwbouw (en de daarmee samenhangende rentelasten) van voor 2014 bestond er weinig financiële ruimte. Het zicht dat de corporatie had op de kwaliteit van haar woningbezit (conditiemeting) was onvoldoende. De lasten die samenhangen met de instandhouding van kwalitatief voldoende woningbezit bleken voorheen (veel) te laag ingeschat.

Externe toezichthouders wezen de corporatie tegelijkertijd op een flink aantal risico's en onvolkomenheden en vroegen verbeterplannen. Uit de oordeels- en beoordelingsbrieven van zowel AW als het WSW komt voor de specifieke problematiek van De Huismeesters een grote belangstelling naar voren. Die belangstelling richtte zich met name op de doorontwikkeling en aansluiting van het portefeuillebeleid met wensportefeuille op het financieringsbeleid, de kwaliteitsverbetering van de bestaande voorraad, de bijdrage aan de transitie in het werkgebied en de scenario-analyses. In de accountantsverslagen wordt onder meer in gegaan op de Woningwet (bij alle corporaties), de aardbevingsproblematiek, de derivatenportefeuille en de deelneming Vierwaarde BV (specifiek voor De Huismeesters).

### 5.3 Basisinformatie

Uit een sectoranalyse van AW/WSW komt naar voren, dat de gemiddelde beleidswaarde voor de sector 5% hoger ligt dan de gemiddelde bedrijfswaarde. Voor De Huismeesters ligt dit op + 4%. De beleidswaarde van de vastgoedportefeuille van De Huismeesters bedraagt € 466 mln. De correctie met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer bedraagt circa € 360 mln., de marktwaarde is de som van beide: € 826 mln. De AW/WSW zal eind 2019 nieuwe normen vaststellen voor de financiële ratio's, dus tot dan gelden de originele waarden.

Toegevoegd in het overzicht is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is achtereenvolgens 16,3% gehanteerd voor de jaren 2015/2017 en 16,9 voor 2018 (CIP'15).

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018
-----------------	------	------	------	------

Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	31,7%	29,7%	39%	34,2%
Buffer (norm >0) in %	15%	13%	23%	17%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,5	2,2	2,1	1,9
Loan to value (norm WSW < 75) in %	70,5%	73%	69,7%	68,6%

Bron: Oordeelbrieven AW, CIP 2015, jaar- en accountantsverslagen en MJB'18/'27

De visitatiecommissie constateert dat de ratio's zich geleidelijk versterken. Dat is een goede ontwikkeling want juist voor een corporatie die zo scherp aan de wind moet varen als De Huismeesters, liggend in een bevingengebied, is enig vlees op de botten geen overbodige luxe. De versterking geldt voor de (balans-)ratio's solvabiliteit en loan to value, maar ook voor de kasstroomindicator ICR. Zowel de AW als het WSW hebben bijzondere aandacht voor de risico's van het aardbevingengebied, de aanhoudend, beperkte financiële speelruimte en de doorontwikkeling van het risicomangement, de portefeuille- en financieringsstrategie en de transitieopgave in het werkgebied. Maar qua inhoud en toon is ook daar sprake van matiging naarmate de bedrijfsvoering bij De Huismeesters (en met name het wegnemen van risico's door het beter zicht hebben op de kwaliteit van de voorraad, het wegnemen van derivaten en deelname risico's) beter op orde werd gebracht.

Belang van lagere bedrijfslasten is het verhogen van de kasstroom voor investeringen uit eigen middelen voor woningverbetering/duurzaamheid/betaalbaarheid en/of nieuwbouw en schuldafbouw. De Huismeesters scoren consequent een A in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie constateert derhalve dat de bedrijfslasten een positief beeld opleveren ten opzichte van het gemiddelde van de referentiegroep (grootteklasse M: 5.001 – 10.000 vhe).

Op de volgende pagina is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

DE HUISMEESTERS voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	14 vhe	€ 47 mln.	2,0 %
2018-2022	76 vhe	€ 114 mln.	2,36 %

In de tabel zijn de voornemens opgenomen die in de IBW/dPi 2017 en 2018 verwoord. Uit de tabel komt naar voren, dat De Huismeesters, voornemens is kleine, toenemende verbeteringen te realiseren en aan de financiële parameters te blijven voldoen mede door de gemiddelde, te realiseren huurverhoging, te gaan verhogen. Dit zat nog niet de meerjarenbegroting 2018 en verder. De huurverhogingen van De Huismeesters zijn tot nu toe gebaseerd op inflatie.

IBW DE HUISMEESTERS in miljoenen €, gemeenten Groningen en Haren			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 31,8	€ 25,1	€ 1,35
2018-2022	€ 28	€ 25	€ 1,02

Uit deze tabel komt naar voren, dat de extra investeringscapaciteit in 2018 op zowel de nieuwbouw, de verbetering als de huurmatiging een geringe afname vertoont, veroorzaakt doordat de financiële parameters meer nauwelijks toestaat. In samenhang met de (vermogens-)buffer is er dus zeer zeker geen sprake van een vermogensoverschot. De IBW 2018 is gebaseerd op alleen het Daeb-deel van de portefeuille.

#### 5.4 Vermogensinzet

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

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

De Huismeesters verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet De Huismeesters aan het ijkpunt voor een 6.

In het Ondernemingsplan 2012-2015 “Onszelf blijven” neemt De Huismeesters de belanghebbenden mee in de plannen voor de komende jaren. Als ambitieuze corporatie wordt ingespeeld op de mogelijkheden, met “behoedzame keuzes”. De strategische koers wordt voortgezet met onder meer als speerpunten het versterken van de organisatie en het borgen van de financiële continuïteit. Het plan bevat Smart geformuleerde doelen, zoals 435 nieuwbouw en 77 verkoop sociale huur, circa 1.800 woningen met een E-label beter of gelijk aan C, voldoende zicht in de risicotolerantie in de gehele organisatie en een LTV van 70%. Maar de realiteit is weerbarstig, zoals naar voren komt uit de beoordeling 2015 door het WSW: De Huismeesters heeft een relatief hoge schuldpositie uit de periode vóór 2014 met veel nieuwbouw een beperkte financiële ruimte. De vastgoedstrategie voldoet slechts in beperkte mate, er ontbreekt een Smart geformuleerde wensportefeuille, onder meer getoetst op haalbaarheid en er is een redelijk risicomanagement, zonder zicht op risicobereidheid. Ook in de jaren erna zijn de beoordelingen van het WSW kritisch van aard en wordt aangedrongen op een financieel en beleidsmatig verbeterproces.

Het zicht dat de corporatie had op de kwaliteit van haar woningbezit (conditiemeting) was onvoldoende. De bestuurder, gesteund door de RVC, heeft daarom in 2015 besloten aan de noodrem te trekken en de aandacht te concentreren op het op orde brengen van zicht op het woningbezit, het wegnemen van financiële risico's, het aanpassen van de organisatie en het formuleren van een aangepast strategisch voorraad beleid en nieuw ondernemingsplan.

Het Ondernemingsplan 2017-2020 kent dan ook niet voor niets als titel “Scherp aan de wind”. De prioriteit wordt al in het voorwoord verlegd naar de bestaande voorraad. Pas na het realiseren van die opgave komt de nieuwbouw aan bod. In het financiële hoofdstuk wordt als randvoorwaarde gesteld, dat De Huismeesters financieel gezond blijft met de verkoop van ruim 200 woningen tot 2020, geen nieuwbouw en de score van de bedrijfslasten stabiel op A.

De visitatiecommissie heeft waargenomen dat de transformatie halverwege de visitatieperiode goed op gang is gekomen en momenteel haar vruchten begint af te werpen. Het zicht op de conditie van het woningbezit, zowel in de vier prioritaire wijken waarmee een aanvang is gemaakt als in 2018 voor het overige woningbezit, is ondertussen goed. Het strategisch voorraad beleid is daarop tussentijds ingrijpend aangepast. Risico's samenhangend met derivaten, liquiditeiten, deelnemingen en lacunes in toezicht kaders zijn aangepakt en weggenomen. De kasstroom (beheersing) is goed. Een deel van het woningbezit is verkocht om de nieuw in kaart gebrachte opgaven financieel te kunnen realiseren (een opgave van bijna 300 miljoen euro in de komende 10 jaar). De organisatie is aangepast. Qua structuur is gekozen voor een driekamer model met directere lijnen van management naar de uitvoering. Qua bemensing zijn een flink aantal sleutelposities met nieuwe, bekwame mensen bezet. Zoals gezegd brachten deze samenhangende maatregelen de beoogde effecten. De realisatie van de vastgoedopgave en overige planning zijn sinds 2017 sterk verbeterd. De realisatie graad ten opzichte van de begrotingen kwam in 2015 niet boven de 40% terwijl die in 2018 en 2019 grenst aan hetgeen is voorgenomen.

Ook uit het, goed leesbare en Smart geformuleerde jaarverslag 2017 komt naar voren, dat herijking van de keuzes in het strategisch voorraadbeleid voor de 2000 naoorlogse portiekwoningen begin 2018 noodzakelijk is. Het jaarverslag 2018 is recent gereed gekomen en benoemt de bereikte resultaten: er zijn veel veranderingen doorgevoerd; de organisatiestructuur gewijzigd, een nieuwe koers ingezet op de vastgoedportefeuille, een hoge huurderstevredenheid, de kwalitatieve verbetering in het woningbezit en herijking van de keuzes in het strategisch voorraadbeleid en de keuze voor sloop/vernieuwbouw van de portiekflats met veiligheidsproblemen. Eind 2018 zijn circa 6300 woningen opnieuw gelabeld met een gemiddelde score B. In het financiële hoofdstuk wordt ingegaan op de jaarresultaten, de waarderingmethode, de financiële ratio's en de beoordelingssystematiek WSW, de kasstromen DAEB en niet-DAEB in meerjarenperspectief, de derivatenpositie die in 2018 deels is geherstructureerd, de verbindingen en het risicomangement. Gemeld wordt, dat aandacht blijft voor de afbouw van de schulddispositie.

De jaarlijkse begrotingen vormen de financiële uitwerking voor een meerjarenplan met een looptijd van 10 jaar. In aansluiting op de begroting is het treasury jaarplan vastgesteld met de uitwerking van de financiering. In de begroting 2018 en meerjarenplan 2018/2027 voldoen de financiële ratio's aan de normering van WSW/AW. Randvoorwaarden zijn de schuld- en derivatenposities die ondertussen inderdaad zijn afgedekt/doorgezakt. Uit de begroting DAEB komt naar voren, dat De Huismeesters eigen, scherpere interne normen hanteert voor de financiële ratio's: solvabiliteit > 30% (AW > 20%), ICR 1,6 (AW > 1,6), LtV < 70% (AW < 75%). Uit de prognose 2018-2020 blijkt dat volledig wordt voldaan aan de externe, maar niet volledig aan de interne normen. Daarmee geeft De Huismeesters aan dat zij zich financieel maximaal uittrekt om de achterstand in haar woningbezit weg te werken en daarbij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt.

De begroting is mede gebaseerd op het besluit tot administratieve scheiding van DAEB en niet-DAEB per 1 januari 2017. Het bezit niet-DAEB is circa 650 eenheden, waarvan circa 40 woningen en voor het overige met name parkeervoorzieningen, minder dan 10% van het totaal. Bij de scheiding is een interne lening van € 7 mln. verleend met een jaarlijkse aflossing. Het administratief overgedragen vermogen is € 8,4 mln. De Huismeesters heeft een nevenstructuur. Ondertussen is besloten deze in fasen te ontbinden.

Uit het treasury jaarplan komt naar voren dat er in 2018 een beperkte financieringsbehoefte is. In de periode tot 2027 loopt deze op tot in totaal € 172 mln., met name door investeringen in nieuwbouw en verbeterprojecten. Uit een onderzoek komt naar voren dat er geen leningen vervroegd, boetevrij kunnen worden afgelost. De Huismeesters heeft intern gedefinieerd dat de afbouw van de leningenportefeuille moet tenderen naar het sectorgemiddelde. Voor de balans ratio's heeft zij normen gedefinieerd die strenger zijn dan de AW/WSW: solvabiliteit > 30% en LTV < 70% op bedrijfswaarde. De visitatiecommissie vindt dat De Huismeesters uitermate scherp aan de wind heeft gevaren, maar met deze keuze op een juiste koers liggen naar een vermogenspositie en inzet die geen reserves laat en mogelijk maakt wat mogelijk is.

### **De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8.**

De commissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De Huismeesters acteert scherp aan de wind, maar binnen de beperkte financiële ruimte en met eigen scherpere normen voor de financiële ratio's.
- De goed en Smart geformuleerde periodieke beleidsvorming, -evaluatie en -verantwoording.
- De verandersnelheid tijdens de visitatieperiode, zoals het op orde brengen van het zicht op de kwaliteit van het woningbezit en een nieuwe organisatie met veel nieuwe medewerkers, waardoor het onzekerheidsrisico sterk is verminderd.
- Het ondanks het feit dat er weinig vlees op de botten zit inzetten op enerzijds het beperken van de jaarlijkse huurverhoging tot inflatieniveau, anderzijds het verhogen van de veiligheid in de woningen (balkons en open verbrandingstoestellen) en tenslotte het doorvoeren van duurzaamheids en energie

maatregelen zonder deze in de huur te verdisconteren laat zien dat men de in de jaren tot 2014 ontstane situatie oplost zonder dit op de huurders af te wentelen.

## 5.5 **Bewonder- en verwonderpunten**

### **Bewonderpunten**

- De verandersonnelheid tijdens de visitatieperiode: het op orde brengen van de organisatie, de beleidsvorming, -evaluatie en -verantwoording.
- De herstructurering van de derivatenportefeuille.

### **Verwonderpunten**

- Uit de prognose 2018-2020 blijkt dat volledig wordt voldaan aan de externe, maar niet volledig aan de interne normen. Er is niet aangegeven welke maatregelen worden genomen om alsnog aan de interne normen te gaan voldoen.



## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

De Huismeesters wordt geleid door de directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen vormt het toezichthoudend orgaan en is belast met het houden van toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de stichting. De Raad van Commissarissen telt momenteel vijf leden. De Raad functioneert als collectief en werkt met een drietal commissies: Remuneratie-commissie, Audit-commissie en Wooncommissie.

De corporatie heeft een managementteam (MT) met daarin de directeur-bestuurder, de manager Bedrijfsvoering, manager Wonen en manager Vastgoed. Vanaf 2017 werkt De Huismeesters ook met een extern ingehuurde onafhankelijke controller. De directeur-bestuurder neemt de bestuursbesluiten. Voor een aantal bestuursbesluiten is voorafgaande toestemming nodig van de Raad van Commissarissen, hetgeen is geregeld in de wet, statuten en reglementen van de woningstichting.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

Op het gebied van governance zijn er in de visitatieperiode belangrijke ontwikkelingen geweest bij De Huismeesters. Aan het begin van de visitatieperiode is er een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden. Tijdens de startperiode heeft deze functionaris geconstateerd dat de financiële positie van De Huismeesters minder rooskleurig was dan men dacht. Ook de staat van het vastgoed (vooral binnen de huizen en niet zo zeer de schil) bleek er slecht voor te staan. Dit heeft geleid tot een intensievere wisselwerking tussen de directeur bestuurder en de Raad van Commissarissen. Het heeft daarnaast geleid tot een herijking van het vastgoedbeleid en een wijziging van de organisatiestructuur (drie kamer model). In de visitatieperiode is een manager Vastgoed aangenomen, is ook een nieuwe manager Wonen aangesteld en werkt men sinds 2017 met een extern ingehuurde onafhankelijke controller. In deze periode heeft de Raad van Commissarissen, naast een remuneratie- en auditcommissie, ook een Wooncommissie ingesteld met als doel ook vooral ook aandacht te schenken aan de maatschappelijke opgave van de corporatie. Tot slot zijn er in deze periode twee nieuwe leden van de Raad van Commissarissen benoemd. Dit vanwege het feit dat twee leden aan het einde van hun termijn waren gekomen. De wisselwerking tussen Raad van Commissarissen en de directeur bestuurder en de MT leden is opener, transparanter, kritischer en professioneler geworden, en deze positieve ontwikkeling zet zich zonder meer de komende jaren door.

### 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

#### Strategievorming

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

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

De commissie geeft een pluspunt omdat De Huismeesters in 2017 een nieuw ondernemingsplan (met een looptijd tot en met 2020) heeft vastgesteld. Deze strategie is doorvertaald naar te monitoren doelen en activiteiten die terug te vinden zijn in het strategisch portefeuilleplan, de meerjarenbegroting, afdelingsplanning en documenten aangaande vastgoedsturing. Ook de gewenste maatschappelijk prestaties komen daarin naar voren. Bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan is de Raad van Commissarissen nauw betrokken en is er door hen indringend met de (nieuwe) bestuurder en ook met belanghebbenden over gesproken. Daarnaast zijn ook medewerkers, huurders en belangenhouders betrokken bij de ontwikkeling van dit nieuwe ondernemingsplan. Met regelmaat is overleg geweest met het WSW en ook de Autoriteit Woningcorporaties is geïnformeerd over de noodzakelijke transitie en het nieuwe plan. Voor het risico van de derivatenportefeuille zijn oplossingen gevonden en er is een veel scherper beeld van de financiële huishouding en de (on)mogelijkheden die daarmee samenhangen. De strategie is toetsbaar aan jaarlijks benoemde resultaten. Inmiddels is een nieuw ondernemingsplan in voorbereiding dat in 2020 zijn beslag gaat krijgen.

### Prestatiesturing

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

De Huismeesters volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft een pluspunt omdat De Huismeesters de voortgang op de beleidspeerpunten en de daarbij behorende voorgenomen activiteiten uit het jaarplan volgt aan de hand van inzichtelijke periodieke (trimester)rapportages waarin de volgende hoofdstukken zijn opgenomen: 1. Dashboard 2. Ondernemingskamer 3. Vastgoed 4. Organisatie 5. Financiën 6. Governance, riskmanagement en compliance 7. Overige ontwikkelingen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de kwaliteit van de trimesterrapportages de afgelopen periode flink is verbeterd. Ze zijn helder en Smart geschreven. Tijdens de vergaderingen van de RvC en de bestuurder worden de te behalen prestaties (en de voortgang daarvan) indringend besproken. De bestuurder heeft wekelijks overleg met de controller. Tijdens dit overleg worden de activiteiten, de bijbehorende planning, de voortgang en de mogelijke risico's besproken. De Huismeesters heeft als organisatie tijd nodig gehad de prestatiesturing goed op orde te krijgen. Het is de afgelopen jaren een organisatie in transitie geweest. Een aantal doelen moesten worden aangepast gezien het beperkte zicht op de kwaliteit van het woningbezit in relatie tot beperkte financiële mogelijkheden en een niet altijd slagvaardige afdeling Vastgoed. De aandacht is ondertussen verlegd naar completer onderhoud van zowel de schil als binnenzijde van het woningbezit en leefbaarheid in wijken. De slagkracht vanuit de afdeling Vastgoed is tijdens de visitatieperiode flink verbeterd en vooral de afgelopen 1,5 jaar is er weer "flink gas" gegeven om de staat van het woningbezit te verbeteren, nagenoeg geheel volgens de planning.

### Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

#### De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,0

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>7,0</b>

## 6.5 Maatschappelijk rol Raad van Commissarissen

### Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de RvC zijn maatschappelijke rol? Heeft de RvC een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de RvC het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk? De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

### Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen

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

De RvC is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het jikpunt voor een 6. De RvC van De Huismeesters heeft een gedeelde visie over haar rol van toezichthouder en heeft dit ook vastgelegd in een document “toezichtvisie, toezichtkader en toetsingskader”. Ook de maatschappelijke rol hierin wordt gedeeld. Zo geeft men bij te behalen resultaten van het toezicht bijvoorbeeld letterlijk aan dat het van belang is “dat het hanteren en voortleven van waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht” essentieel is.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De Wooncommissie heeft een volwaardige en gewaardeerde plek in het toezichtproces. Zo is bijvoorbeeld het vraagstuk leefbaarheid in de buurten en de kwaliteit van de woningen door de Wooncommissie opgepakt en komt dit periodiek terug in de RvC.
- De RvC heeft een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk, en heeft deze ook vastgelegd. De rol en de maatschappelijke lokale aspecten (zoals leefbaarheid, staat van het vastgoed, duurzaamheid en zorg) worden met regelmaat met elkaar besproken. De Huismeesters wordt gezien als een echte buurtcorporatie, die maatschappelijk gedreven is, staat voor een goede dienstverlening aan haar huurders, en zorg draagt voor vitale en leefbare wijken.
- Zo heeft De Huismeesters bijvoorbeeld een goede samenwerking met de welzijnsorganisatie Wij Groningen. Door deze samenwerking worden (als concreet voorbeeld) huisuitzettingen voorkomen doordat de schuldproblematiek bij huurders vroegtijdig wordt aangepakt. De RvC stimuleert deze samenwerking en ziet de daling van het aantal huisuitzettingen als een belangrijk maatschappelijk doel.
- De Huismeesters organiseert jaarlijks een klusdag. Medewerkers gaan op deze dag de wijken in om met en voor bewoners klussen te doen. Ook de leden van de RvC doen actief mee aan deze klusdag en komen op deze manier op een bijzondere manier in contact met huurders en ervaren de leefomgeving van de huurders.
- Leden van de RvC zijn met enige regelmaat aanwezig bij vergaderingen van de gemeenteraad. Zo blijven zij op de hoogte van de maatschappelijke ontwikkelingen in de stad Groningen. Door deze kennis zijn zij ook in staat om de prestatieafspraken, die tussen gemeente en corporatie(s) worden gemaakt, te beoordelen.
- In dat kader heeft de RvC ook jaarlijks een themadag met de RvC van een collega corporatie, tijdens welke de te behalen maatschappelijke doelen (op korte en langere termijn) aan de orde komen.

- De RvC stimuleert en ondersteunt de directeur bestuurder in zijn streven om een actievere en kwalitatief beter acterende huurdersorganisatie van de grond te krijgen.
- De twee leden van de RvC die zitting hebben in Wooncommissie hebben een stevige achtergrond in het maatschappelijk middenveld (als bestuurder van een zorgorganisatie en gemeentesecretaris van Steenwijkerland). Hier is bij de recente werving bewust aandacht aan geschonken, zodat er binnen de RvC ook daadwerkelijke aandacht is voor het maatschappelijk middenveld waarin de corporatie in acteert.

Bovengenoemde punten geven aan dat er een stevige invulling aan de maatschappelijk rol van de Raad van Commissarissen wordt gegeven.

## 6.6 Externe legitimering en verantwoording

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

### Externe legitimatie

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

De Huismeesters zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De Huismeesters werkt goed samen met de gemeente Groningen en collega-corporaties Lefier, Wieren & Borgen, Patrimonium en Nijestee. In 2015 is er gezamenlijk een kader aangaande prestatieafspraken opgesteld dat loopt 2020. Jaarlijks worden er (voor 15 december) uitvoeringsplannen gemaakt waarin concrete afspraken en vereiste acties in zijn opgenomen. Deze jaarlijkse plannen worden met vertegenwoordigers van huurders en andere belanghebbenden in de stad Groningen besproken.

De Huismeesters heeft in de afgelopen visitatieperiode een nieuw ondernemingsplan opgesteld en daar huurders en belanghebbenden goed bij betrokken.

Afgelopen jaar is er door De Huismeesters een dag met alle belanghouders georganiseerd en is er op die dag ook veel informatie bij externen opgehaald en zijn toekomstplannen gedeeld.

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

- De actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betreft:
  - Zowel bij de input voor het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen.
  - Bij de eventuele bijstelling van plannen en daarover ook actief communiceert.
  - De RvC contact heeft met belanghebbenden (in elk geval de huurdersvereniging) en de behoeften en wensen van belanghebbenden aantoonbaar worden meegenomen in het beoordelen van strategisch beleid van het bestuur. Hierbij moet worden opgemerkt dat het bestuur van de huurdersorganisatie naar de mening van bestuurder en RvC niet optimaal functioneert en dat er door bestuurder wordt gewerkt aan een nieuwe vorm van participatie door de huurders van De Huismeesters. De RvC ondersteunt dit initiatief ten volle.

## Openbare verantwoording

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

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

De Huismeesters legt voor een belangrijk deel haar verantwoording door de publicatie van haar jaarverslag. Op de homepage van de website van de corporatie wordt melding gemaakt van het meest recente jaarverslag. Als men doorklikt krijgt men direct een korte toelichting en men kan verder doorklikken naar het gehele jaarverslag. De toegang tot het jaarverslag is laagdrempelig. Ook kan men een zeer overzichtelijke infographic bestuderen.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De in het ondernemingsplan voorgenomen prestaties én de daadwerkelijk gerealiseerde prestaties worden overzichtelijk en in samenhang zichtbaar gemaakt zijn en afwijkingen worden uitgelegd.
- De openbare publicaties zijn transparant en zeer goed leesbaar en op de doelgroepen afgestemd.
- Er is veel openbare informatie te vinden op de website van De Huismeesters (onder het kopje “over ons”). Dat betreft onderwerpen als de organisatie, Governance, publicaties van de afgelopen jaren, de Huurdersraad, de geschillencommissie, integriteit, duurzaamheid, leefbaarheid en actuele projecten.

### De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	7
Openbare verantwoording	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

## 6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

### Bewonderpunten

De afgelopen jaren is De Huismeesters een organisatie in transitie geweest (en is het nog). Dat heeft veel werk opgeleverd voor de bestuurder en de RvC. Hun interactie is indringend, maar constructief, open en transparant. Er wordt gezamenlijk, ieder vanuit zijn eigen rol, gewerkt aan een “nieuwe” organisatie, met een scherp oog voor het verbeteren van het woningbezit, het verder verlagen van het risicoprofiel, en het goed invullen en ook daadwerkelijk invullen van de maatschappelijke opgave, bij voorkeur in samenwerking met andere organisaties die van belang zijn in het maatschappelijk middenveld.

## 6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,5

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,5</b>

## 7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor
- Reputatie-Quotiënt

**Position paper**





## Position paper

*Scherp aan de wind!*

### Waarom zijn we er als corporatie

De Huismeesters is een woningcorporatie, zichtbaar in de buurten. Wij zetten ons in voor mensen met een laag inkomen, die niet zelf in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Wij zijn een barmhartige corporatie en hebben oog en oor voor de mensen die wij willen helpen. Dit doen wij vanuit onze intrinsieke motivatie. Wij doen dit niet alleen, maar samen met onze maatschappelijke partners. Door samen te werken met de juiste partners maken we gebruik van elkaars kwaliteiten en bereiken we meer en betere resultaten.

### Waar staan we voor

Bij De Huismeesters bieden wij ruim 8.000 mensen een passend en betaalbaar (t)huis in de gemeente Groningen. Nu en in de toekomst. Met een solide en professionele organisatie zijn wij zichtbaar aanwezig in de wijken. Wij staan dichtbij de mensen. Hebben oog en oor voor kwetsbare bewoners. Wij zijn een echte buurtcorporatie. De Huismeesters staat midden in de maatschappij en weet wat er speelt. Onze medewerkers maken ons bestaansrecht waar. Wij dragen, samen met onze partners, bij aan een omgeving waar het goed en fijn wonen is.

We willen een organisatie zijn om trots op te zijn. Ons werk goed doen. In onze werkwijze zijn we herkenbaar op onze kernwaarden:

- betrouwbaar
- respectvol
- laagdrempelig
- maatschappelijk gedreven

Wij staan voor een goede dienstverlening aan onze huurders!

### Wat is onze focus

De wereld verandert. De wereld van de woningcorporaties is daarop geen uitzondering. De laatste ontwikkelingen en de nieuwe Woningwet hebben tot gevolg dat woningcorporaties zich nu concentreren op hun kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen.

Wi moeten ons wendbaar en flexibel opstellen om goed en tijdig in te spelen op:

- veranderingen in wet- en regelgeving
- toenemend maatwerk
- huurdersbehoeften
- nieuwe samenwerkingsvormen

We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen.



Onze blik is gericht op:

- goede, energiezuinige en betaalbare woningen voor onze huurders
- huurders die blij zijn met onze dienstverlening
- medewerkers die met plezier bij ons werken
- dat ons financieel huishoudboekje op orde is
- wijken en buurten waarin het fijn wonen is

Net als andere corporaties in de sector hebben wij een verduurzamingsopgave. Wij hebben ook ambitieuze verbeteringsprojecten. Hier valt sloop/nieuwbouw ook onder. Hiervoor hebben wij investeringsruimte nodig. Deze ruimte is bij ons beperkt. Dit komt mede door alle ontwikkelingen van de afgelopen jaren zoals de verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting, derivaten etc. Wij zien ook dat onze projecten meer geld gaan kosten door de verduurzamingsopgave en de stijgende bouwkosten. Iedere euro die we besteden willen we goed kunnen verantwoorden.

In 2014 is gekozen voor een reorganisatie. Dit was met name het gevolg van de financiële positie waarin De Huismeesters verkeerde. De financiële mogelijkheden waren te rooskleurig geschetst. De koers werd veranderd van een bouwende, ontwikkelende corporatie naar een beherende, op de bestaande voorraad gerichte organisatie. Uit onderzoek in 2018 naar de woningkwaliteit van 2.000 woningen is gebleken, dat De Huismeesters de komende jaren fors moet investeren (300 miljoen euro over 10 jaar). Deze situatie vereist een andere dynamiek en cultuur. De gekozen organisatievorm van 2014 paste niet bij de forse transitie-opgave van De Huismeesters. Aangezien de organisatie behoefte had aan sterke vastgoedsturing om de juiste afwegingen te maken, is in 2018 gekozen voor een structuurwijziging t.w. het driekamermodel. De ingezette verandering in 2018 staat haaks op de ingreep in 2014.

### **Goede en betaalbare woningen voor onze huurders**

De Huismeesters wil haar doelgroep geschikte, levensloopbestendige en betaalbare woningen bieden. Ons uitgangspunt is, dat een woning een fijne en veilige plek is voor bewoners om te leven.

De kwaliteit van onze woningen staat hoog op onze agenda. Met onze onderhoud- en verbeterplannen werken we aan onze gewenste woningvoorraad. Een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze woningen is dat we verduurzamen. Aan het eind van 2020 heeft onze totale woningvoorraad een gemiddeld label B. Wij voeren energiebesparende maatregelen uit bij (groot) onderhoud zonder huurverhoging.

Uit het onderzoek van 2018 is gebleken hoe groot onze investeringsopgave is. Daarbij zijn wij ook ingehaald door de tijd met aspecten zoals duurzaamheidsopgave, balkononderzoek en asbestsanering. Onze omgeving verwacht meer van ons. Dit terwijl de schuldenlast al hoog is. De corporatie moet financieel gezien scherp aan de wind zeilen. Wij hebben besloten om niet alleen woningen te verbeteren maar ook woningen te slopen. En om moderne, toekomstbestendige en comfortabele (sociale) huurwoningen terug te bouwen. Woningen die klaar zijn voor de toekomst. Wij starten in de wijken Selwerd en De Wijert.



### Vier prioritaire wijken

De ontwikkeling van een wijk start met een duidelijke visie. De woningcorporaties in de stad Groningen gaan met de gemeente, collega-corporaties, maatschappelijke organisaties en bewoners werken aan gemengde wijken waarin plaats is voor iedereen. Een ongedeelde stad met een gedeelde toekomst. Door te investeren in goede, duurzame en energiezuinige woningen en de woonomgeving op te knappen komen er nieuwe kansen voor:

- ontmoeting
- gesprek en toegang tot woningen
- werk en onderwijs

De eerste vier wijken waarvoor de plannen klaar liggen zijn:

- Selwerd
- Beijum
- Indische Buurt/De Hoogte
- De Wijert

### Passend en betaalbaar

We zijn er voor mensen met een kleine portemonnee. Daarnaast huisvesten we huurders die op andere manieren kwetsbaar zijn. De ervaring leert dat iedere woningzoekende uniek is. Maar ook dat een steuntje in de rug soms een nieuwe start kan betekenen. Een goede samenwerking met onze partners is hierbij cruciaal. Door intensief samen te werken, weten we zelfs in ogenschijnlijk uitzichtloze situaties maatwerk te leveren. Ook dit typeert ons als buurtcorporatie.

Betaalbaar wonen voor onze huurders is bij onze toewijzingen het uitgangspunt. We verhuren woningen voor een betaalbare prijs. Op dit moment zit bijna 90% van onze portefeuille onder de tweede huurtoeslaggrens en bijna 82% onder de eerste toeslaggrens. Hierdoor zijn de woonlasten voor onze huurders in verhouding met hun inkomen. Dit om te voorkomen dat nieuwe huurders al snel met betalingsproblemen te maken krijgen. We werken ook actief aan verlaging van de woonlasten door energiebesparende maatregelen toe te passen. Zo zorgen we voor een woningvoorraad die toekomstbestendig en energiezuinig is.

### Huurders die blij zijn met onze dienstverlening

De basis van ons werk is het verhuren en onderhouden van woningen. Onze huidige en toekomstige bewoners geven ons bestaansrecht. Wij vinden het belangrijk dat huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. Via continue klantmeting weten wij wat er speelt onder onze huurders. Daar leren we van en helpt ons de dienstverlening verder te verbeteren. Wij zijn tevreden over de huidige cijfers waar mogelijk gaan we

score Aedes Benchmark	2018: BA	landelijk	2017: BA	2016: CA
nieuwe huurder	8,2	7,5	8,1	7,5
reparatieverzoeken	7,7	7,5	7,6	6,9
vertrokken huurder	7,3	7,4	7,8	6,6
projecten	7,9			



verbeteren.

### **Medewerkers die met plezier bij ons werken**

Wij streven binnen onze organisatie naar maximale efficiëntie en de laagst mogelijke kosten. Zo zorgen we dat de kwaliteit hoog en de huur betaalbaar blijft.

De verandering van de afgelopen jaren (organisatie- en koerswijzigingen) kan ook voor onzekerheid zorgen. Dit beïnvloedt de tevredenheid. De focus lag lange tijd op systeembeheersing en kostenbeheersing en minder op de zachte kanten van de organisatie. Om deze balans te herstellen zijn we in 2017 met de interne campagne 'De Huismeesters in beweging' gestart met oog voor ontwikkeling en samenwerking tussen de afdelingen.

Wij blijven ons werk nu en in de toekomst goed doen. Wij willen een wendbare organisatie zijn. We bieden een stimulerende werkomgeving, waarin leren en ontwikkelen centraal staan. Wij hechten er waarde aan dat onze medewerkers niet alleen nu maar ook in de toekomst een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de doelstellingen van onze organisatie.

### **Ons financieel huishoudboekje is op orde**

Onze financiële mogelijkheden zijn beperkt. Dit wordt veroorzaakt door de verhouding leningportefeuille en de omvang van onze opgave. Wij zetten daarom onze financiële middelen zo doelmatig mogelijk in. Onze huuropbrengsten investeren we in de betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid van onze woningen. Daar passen geen grote bedrijfsrisico's bij. Betaalbaar wonen willen onze bewoners niet alleen vandaag maar ook in de toekomst.

Met een huurdersbestand bestaande uit veel mensen in een kwetsbare positie, krijgen wij regelmatig te maken met bewoners die hun huur niet op tijd kunnen betalen. Door proactief en preventief aan de slag te gaan met huurachterstanden, willen we voorkomen dat bewoners te ver in de problemen komen. Persoonlijke aandacht geeft de beste kans om te voorkomen dat een bewoner zijn/haar huis moet verlaten. Dit stelt ons in staat maatwerk te bieden en waar nodig door te verwijzen naar onze partners. Het aantal huurders dat naar de deurwaarder moet, is hierdoor verminderd en het aantal ontruiming is gedaald. We zijn trots op dit resultaat en gaan daarom door op de ingeslagen weg.

De financiële ratio's zijn voldoende, maar wij hebben geen extra vet op de botten. We kunnen niet alles tegelijk doen. De omvang van onze leningenportefeuille in relatie met de omvang van onze opgave is een belangrijk punt van aandacht.

### **Wijken en buurten waarin het fijn wonen is**

Onze medewerkers zijn dagelijks in de wijk en onderhouden contacten met huurders en de gemeente. Buurtbeheer is voor De Huismeesters belangrijk. Onze buurtbeheerders hebben direct contact met de bewoners, Milieudienst, openbare werken, de politie en maatschappelijk werk. Door tijdige signalering kunnen problemen worden voorkomen en opgelost.

Door veranderende wetgeving zien we dat er meer mensen instromen met een bepaalde zorg- en aandachtsvraag. Ouderen blijven langer zelfstandig wonen. Soms krijgen ze begeleiding, maar soms ook niet. Wij hebben in de stad Groningen afspraken gemaakt met de gemeente, hulpverleningsinstanties en corporaties over de opvang van specifieke doelgroepen zoals dak- en thuislozen, ex-psychiatrische



patiënten, ex-verslaafden en ex-gedetineerden.

### **Samen met onze huurders**

Onze relatie met huurders vinden wij belangrijk. Wij overleggen regelmatig met onze Huurdersraad en bewonersorganisaties. Daarnaast betrekken wij onze huurders niet alleen bij onze onderhoudsprojecten maar ook bij andere vraagstukken. Wij maken daarbij gebruik van klankbordgroepen en een seniorendenktank. Wij hebben in 2016 een speeddatebijeenkomst georganiseerd in het kader van het ondernemingsplan. Zo kunnen we optimaal aansluiten bij de belangen, standpunten, percepties en doelen van onze bewoners. Deze wegen mee in onze strategie en ons beleid.

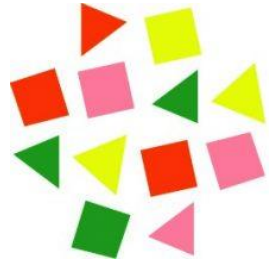
Wij organiseren ieder jaar een klusdag. Medewerkers gaan deze dag de wijken in om met en voor bewoners klussen te doen. Ook de leden van de Raad van Commissarissen doen mee.

### **Toekomst**

De Huismeesters staat, maar we zijn nog niet de corporatie die we willen zijn. De interne organisatie van De Huismeesters is inmiddels op orde. Het is nu tijd om de afgesproken doelen ook daadwerkelijk te realiseren. Wij maken als organisatie een grote transitie door met een nieuwe organisatiestructuur en veel nieuwe medewerkers. We zijn op de goede weg om te zijn wie we willen zijn. En te doen wat we moeten doen. Dit doen wij niet alleen, maar samen met onze partners in de stad.

We bouwen verder aan onze ambities met nieuw elan. Het komende jaar zetten we vervolgstappen in de uitvoering van onze koers van de organisatie: 'De Huismeesters blijft in beweging'.

**Factsheet maatschappelijke prestaties**



**DE *HUIS*MEEESTERS**

Altijd in de buurt!

**factsheet maatschappelijke prestaties**

**2015 t/m 2018**

# Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort aan wat De Huismeesters realiseerde de afgelopen vier jaar.

## Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- Vitale wijken en Leefbaarheid
- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Verduurzaming
- Doelgroepen
  - Jongeren
  - Ouderen
  - Gezinnen
  - Middeninkomens
- Basiskwaliteit woningbezit



# Vitale wijken en Leefbaarheid



De Huismeesters stelt budget beschikbaar voor het honoreren van burgerinitiatieven. Jaarlijks stellen we vast welke buurten of straten een impuls nodig hebben.

Woonproblemen pakken we aan, omdat deze een directe bedreiging voor de leefbaarheid vormen. Wij werken hierin nauw samen met onze partners.

Op 24 mei 2018 werd de tweede Klusdag georganiseerd. Op deze dag trokken alle medewerkers en leden van de Raad van Commissarissen de wijken in om samen met bewoners klussen uit te voeren.

In het kader van de ongedeelde stad wordt gewerkt met een nieuwe wijkaanpak: Wijkvernieuwing 3.0. Hiermee werken wij mee aan gedifferentieerde vitale wijken, waarin de leefbaarheid en woonkwaliteit goed zijn.

De Huismeesters stelt voor haar wijken beheerplannen op. Hierin staat aangegeven wat nodig is om een wijk leefbaar te houden. Het gaat onder andere om investeringen in buurtbeheer, voorzieningen en wijkactiviteiten.

De Huismeesters is een buurtcorporatie, zichtbaar aanwezig in de wijken. Wij weten wat er in de wijken speelt. En wij zijn direct aanspreekbaar voor onze huurders.

De Huismeesters heeft een aantal buurtpanden in haar bezit:

- De Wijert
- Beijum
- Paddepoel
- De Hoogte
- Oosterparkwijk

Deze panden worden ingezet om de leefbaarheid in wijken op peil te houden. Hiermee houden wij de lijnen naar organisaties en huurders kort. Vanuit de buurtpanden communiceren wij over onder andere wijkvernieuwingen en renovaties.

# Betaalbaarheid



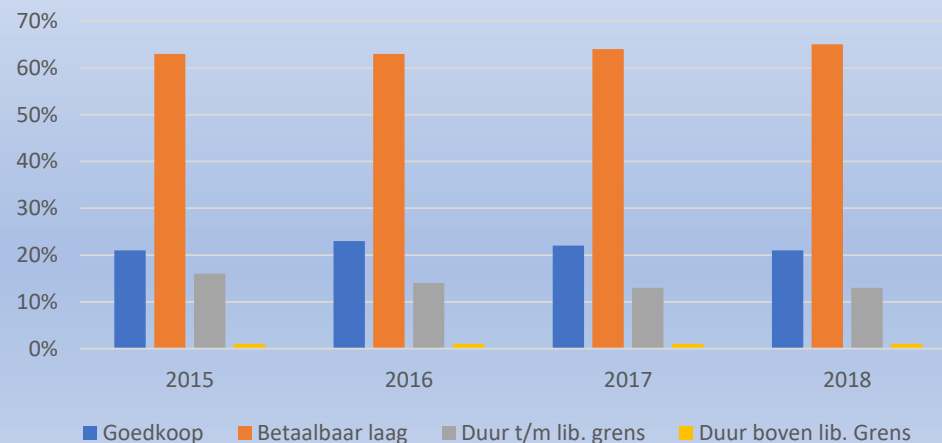
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	2015	2016	2017	2018
	€ 481	€ 491	€ 499	€ 511

De Huismeesters wil voldoende betaalbare woningen bieden door keuzes te maken in huurbeleid, nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming.

Huurverhoging	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4%	1,90%	1%	1,30%
Gemiddelde huurverhoging De Huismeesters	2,10%	0,60%	0,26%	1,40%

Huurklassen	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	1.502	1.668	1.591	1.485
Betaalbaar laag	4.552	4.541	4.628	4.718
Duur t/m lib. grens	1.126	978	926	974
Duur boven lib. Grens	58	49	43	39
Totaal	7.238	7.236	7.188	7.216

Huurklassen in het bezit van De Huismeesters



# Beschikbaarheid



Mutaties in het bezit	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	49	29	24	20
Collectief verkocht	107	147	51	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw	36	17	0	0
Aankoop	0	0	0	0

Bezit De Huimeesters	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	7.238	7.236	7.188	7.076
# Onzelfstandige wooneenheden	1.170	554	548	544
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	456	432	528
# Totaal woongelegen	8.408	8.246	8.168	8.148
# Garages	592	590	589	588
# Maatschappelijk vastgoed	-	48	36	36
Bedrijfsruimten/winkels DAEB en niet DAEB	19	20	20	18
Overig bezit	50	-	-	2
# verhuureenheden ongewogen	9.069	8.904	8.813	8.792

Uit het regionale marktonderzoek van 2015 blijkt dat er behoefte is aan een groeiende woningvoorraad. De Huismeesters wil hier haar steentje aan bijdragen.

Bezit De Huimeesters	2015	2016	2017	2018
Zelfstandige eengezinswoningen	1.160	1.153	1.149	1.144
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	4.831	4.820	4.820	4.712
Meergezinswoningbouw met lift	963	963	915	914
Hoogbouw	284	300	304	306
Onzelfstandig	1.170	1.010	980	1.072

Bezit de Huismeesters



# Verduurzaming

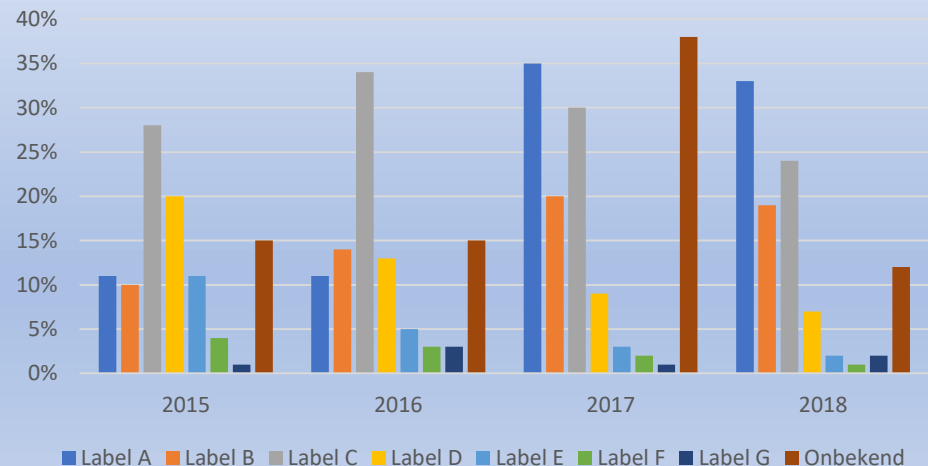


Energielabels	2015	2016	2017	2018
Label A	11%	11%	35%	33%
Label B	10%	14%	20%	19%
Label C	28%	34%	30%	24%
Label D	20%	13%	9%	7%
Label E	11%	5%	3%	2%
Label F	4%	3%	2%	1%
Label G	1%	3%	1%	2%
Onbekend	15%	15%	38%	12%

De Huismeesters trekt samen met de gemeente en collega-corporaties onder andere op in de communicatie en informatievoorziening rondom bewustwording en energiezuinig gedrag bij het steeds duurzamer wordende woningaanbod. Kennis en ervaring rondom communicatie bij toegepaste duurzame technieken in de woningen worden gedeeld, verbeterd en waar nodig op elkaar afgestemd. Dit alles zodat het draagvlak en de tevredenheid voor duurzame woningen bij de huurders toeneemt.

De Huismeesters blijft investeren in verduurzaming. Voorwaarde is dat de maatregelen de woonlasten verlagen.

Energielabels



# Doelgroepen

onder andere jongeren, ouderen, gezinnen, middeninkomens



De Huismeesters wil minimaal de trend van voorraadtoename van kwalitatief betere woningen voor studenten en jongeren vasthouden.

In het plan van aanpak Statushouders zijn afspraken gemaakt om de concentratie in bepaalde straten te voorkomen.

We maken het voor ouderen aantrekkelijker en makkelijker te verhuizen naar een woning die beter bij hun situatie past. Hierdoor komen meer gezinswoningen beschikbaar. We maken hierbij onder andere gebruik van onze 'seniorenmakelaar'.

De Huismeesters draagt bij aan de beschikbaarheid voor middeninkomens. Dit doen wij door de verkoop van huurwoningen die voor deze doelgroep aantrekkelijk zijn.

De vluchtelingenproblematiek zorgt voor een grotere vraag naar woonruimte voor verblijfs-gerechtigden. De Huismeesters helpt ook mee met het bieden van huisvesting voor statushouders.

Toewijzingen aan vergunninghouders (personen)	2015	2016	2017	2018
	69	68	35	23

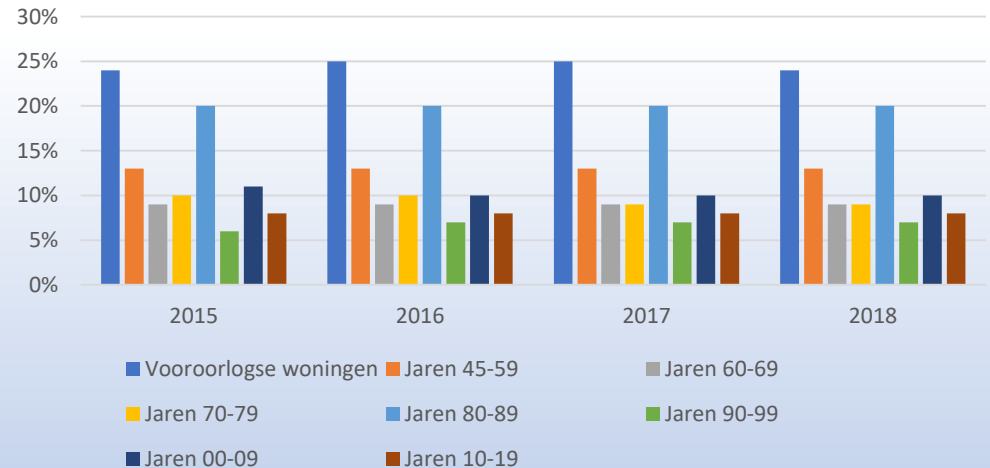
# Basiskwaliteit woningbezit



Huurdersoordeel Aedes Benchmark	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	C	C	B	B
Deelscore nieuwe huurders	7,4	7,5	8,1	8,2
Deelscore huurders met een reparatieverzoek	6,9	6,9	7,6	7,7
Deelscore vertrokken huurders	6,7	6,6	7,8	7,3

De Huismeesters ontwikkelt samen met de gemeente en collega-corporaties, preventieve gebiedsgerichte plannen. En wij maken werkafspraken over de veiligheid in de woonomgeving. Het uitgangspunt is dat alle meerkosten van woningbouw als gevolg van aardbevingen ten laste komen van de NAM/EZ en niet van bewoners, corporaties en de gemeente.

Leeftijd van het bezit



Leeftijd van het bezit	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	2.016	2.032	2.013	2.004
Jaren 45-59	1.054	1.045	1.038	1.035
Jaren 60-69	719	719	719	719
Jaren 70-79	849	805	770	770
Jaren 80-89	1.642	1.640	1.634	1.630
Jaren 90-99	537	570	553	555
Jaren 00-09	935	786	798	797
Jaren 10-19	656	649	643	638
Totaal	8.408	8.246	8.168	8.148

Conditie score NEN-2767	2015	2016	2017	2018
1	0%	4%	4%	17%
2	0%	24%	25%	46%
3	0%	17%	21%	19%
4	0%	3%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%
onbekend	100%	52%	49%	18%

**Overzicht geïnterviewde personen*****Raad van Commissarissen De Huismeesters***

De heer J.B. Rijpkema, voorzitter  
De heer D.P. Tavenier  
De heer R. Reekers  
Mevrouw G. Dolstra  
Mevrouw J. de Groot

***Directeur-bestuurder De Huismeesters***

De heer S. Holwerda

***Ondernemingsraad De Huismeesters***

Mevrouw R. Groenewold  
De heer H. El-Hami  
De heer S. van der Veen

***Managementteam De Huismeesters***

De heer R. Kral, manager bedrijfsvoering  
De heer M. Kanger, manager wonen  
De heer L. Douma, manager Vastgoed

***Gemeente Groningen***

De heer R. van der Schaaf, wethouder

***Controller***

De heer R. Djairam

***Huurdersraad***

Mevrouw E. Bijlsma, secretaris  
Mevrouw L. Drenth  
De heer T. Wagenaar

***Huurdersbelang Groningen-zuid***

De heer J. Kalkwiek, voorzitter

***Zorg- en welzijnsinstellingen***

De heer H. Kuipers, hoofd facilitair bedrijf ZINN  
De heer G. Kuin, stedelijk manager Wij Groningen

***Collega-corporaties***

De heer G. Brouwer, directeur-bestuurder Woongroep Marenland  
Mevrouw M. Drijver, directeur bestuurder Lefier  
De heer A. de Vries, directeur-bestuurder Partimonium  
De heer P. Bregman, directeur-bestuurder Nijestee

### Korte cv's visitatoren

**Hans Schönfeld** (voorzitter) is de persoonlijk strategisch adviseur van de korpschef van de nationale politie. Hij is tevens Research Fellow aan de TU Delft en Principal Consultant National Safety & Security bij TNO. Innovatie, co-creatie en leiderschap evenals exponentiële sociaal maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn expertisegebieden van hem. Daarnaast schrijft hij gedichten, essays en werkt hij enkele tientallen dagen per jaar als adviseur, docent, examiner en visitor voor bedrijven en universiteiten. De corporatiewereld heeft hij leren kennen als lid van de raad van toezicht (en steunfonds) van de woningbouwvereniging Smallingerland en als visitor en voorzitter van visitatiecommissies. Na de politieacademie heeft Hans diverse studies afgerond, waaronder bestuurs-, organisatie- en veranderkunde.

**Hein van Haastert** (visitor) Hein van Haastert heeft zijn eigen werving en selectiebureau genaamd VAN-HAASTERT Search en selectie. Zijn dienstverlening is het begeleiden van woningcorporaties bij het werven en selecteren van voorzitters en leden van Raden van Commissarissen (of Toezicht), directeur-bestuurders en hoger management. Daarnaast begeleidt hij regelmatig Raden van Commissarissen bij hun jaarlijkse zelfevaluatie. Hij heeft onder andere bij PublicSpirit en GTP gewerkt. Zijn oorspronkelijke opleiding is Rechtsgeleerdheid aan de Universiteit van Leiden.

**Evelien van Kranenburg-Haagsma** (secretaris) heeft de researchmaster cultuursociologie afgerond aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Gedurende haar studie is zij als student-assistent betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds 2011 is zij werkzaam als manager van de backoffice bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties. Daarnaast vervult zij zeer regelmatig de rol van secretaris in diverse visitatiecommissies.

**Monique Ruimschotel** (secretaris i.o.) heeft een bestuurssociologische achtergrond (Erasmus Universiteit Rotterdam) en heeft veel ervaring als adviseur, directeur, bestuurder en toezichthouder op het brede terrein van onderwijs, arbeid, welzijn en wonen. Sinds 2010 is zij zelfstandig adviseur en sociaal ondernemer, in welke laatste rol zij o.a. instrumenten en projecten voor grootschalige vrijwillige arbeidsmobiliteit ontwikkelt en stimuleert.



## Onafhankelijkheidsverklaringen

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

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

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

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

Plaats: Strijen

Datum: 26 juni 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



**Hans Schönfeld** verklaart hierbij dat de visitatie van **De Huismeesters** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Hans Schönfeld** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 28 juni 2019

Naam, handtekening:

Hans Schönfeld



**Hein van Haastert** verklaart hierbij dat de visitatie van **De Huismeesters** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Hein van Haastert** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 28 juni 2019

Naam, handtekening:

Hein van Haastert



**Evelien van Kranenburg - Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van **De Huismeesters** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Evelien van Kranenburg - Haagsma** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg - Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

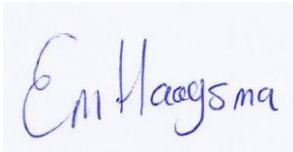
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg - Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 26 juni 2019

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg - Haagsma



**Monique Ruimschotel** verklaart hierbij dat de visitatie van **De Huismeesters** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Monique Ruimschotel** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 28 juni 2019

Naam, handtekening:

Monique Ruimschotel



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

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

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

### Pluspunten

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

### Minpunten

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

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

### Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor 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. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de 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.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement Raad van Commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht / Toezichtkader
- Profielschets Raad van Commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2015 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijekomsten)
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2016 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijekomsten)
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2017 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijekomsten)
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2018 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijekomsten)
- Agenda's en notulen van overleggen van de Raad van Commissarissen met externe belanghebbenden (huurders, gemeenten, andere organisaties) in de periode 2015-2018

### Presteren naar Opgaven

- Woonvisie gemeente(n) en / of regio
- Woningmarktonderzoeken gemeenten en / of regio
- Regionale afspraken/convenanten m.b.t. volkshuisvestelijke prestaties
- Prestatieafspraken met gemeente(n) en huurders
- Verslagen van overleg tussen gemeente(n) en corporatie over de totstandkoming van de prestatieafspraken
- Rapportages / monitoren / besprekingsverslagen en dergelijke over het uitvoeren van prestatieafspraken
- Convenanten / afspraken met lokale, regionale en/of landelijke partijen
- Afspraken lokaal en / of regionaal over woonruimteverdeelsysteem

### Presteren naar Ambities

- Jaarverslag 2015
- Jaarverslag 2016
- Jaarverslag 2017
- Jaarverslag 2018
- Ondernemingsplan / beleidsplan / meerjarenplan
- Jaarplan 2015
- Jaarplan 2016
- Jaarplan 2017
- Jaarplan 2018
- Strategisch voorraadbeleid
- Specifieke beleidsplannen (zoals verkoop, inkoop, duurzaamheid, huurbeleid)
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2015
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2016
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2017
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2018

### Presteren volgens Belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging(en)
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2015
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2016
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2017
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2018
- Aantal adviezen van de huurdersvereniging
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2015
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2016
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2017
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2015
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2016
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2017
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2018
- Bewonersinformatiebladen / magazines

## Vermogen

- Jaarrekening 2015
- Jaarrekening 2016
- Jaarrekening 2017
- Jaarrekening 2018
- Begroting 2015
- Begroting 2016
- Begroting 2017
- Begroting 2018
- Meerjarenbegroting 2015-
- Meerjarenbegroting 2016-
- Meerjarenbegroting 2017-
- Meerjarenbegroting 2018-
- dVi 2015 (alle hoofdstukken)
- dVi 2016 (alle hoofdstukken)
- dVi 2017 (alle hoofdstukken)
- Toezichtbrief Aw 2015
- Oordeelsbrief Aw 2016
- Oordeelsbrief Aw 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2015
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2016
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2017
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2018
- Documenten over risicomanagement
- WSW jaarlijkse beoordelingen en borgbaarheid

**Reputatie Quotiënt Model De Huismeesters**

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>7,6</b>
	Sympathie	8,0	
	Waardering en respect	7,1	
	Vertrouwen	7,9	
<b>Producten en diensten</b>			<b>6,8</b>
	Staat garant voor haar producten en diensten	7,6	
	Kwaliteit	6,9	
	Innovatief	5,8	
	Prijs / waardeverhouding	6,9	
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>7,5</b>
	Sterk leiderschap	7,7	
	Inspirerende visie	7,6	
	Herkent en benut marktkansen	7,2	
<b>Werkomgeving</b>			<b>7,5</b>
	Goed georganiseerd	7,4	
	Aantrekkelijke werkgever	7,6	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,3	
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>7,5</b>
	Milieubewust	7,3	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	7,7	
<b>Financiële performance</b>			<b>7,3</b>
	Financiën op orde	7,5	
	Presteert beter dan collega corporaties	6,5	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,8	

## Waardering netwerk De Huismeesters

De Huismeesters is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen De Huismeesters. Dit maakt de beoordeling van De Huismeesters door de belanghebbenden minder eenrichtingsverkeer, want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie. Ook de inbreng en bijdrage van de andere partners wegen mee. Het bestuur en management van De Huismeesters heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>.

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 deelnemers aan het overleg is er het besef om een adequate bijdrage te leveren aan de vraagstukken die spelen.	7,8
De gemeente neemt het initiatief en voert de regie	8,0
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,5
De inbreng van elke deelnemer aan het overleg wordt door de andere deelnemers serieus genomen en er wordt naar geluisterd.	7,8
De onderwerpen waarover afspraken worden gemaakt zijn gezamenlijk bepaald	7,3
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,4
De deelnemers aan het overleg beschikken over voldoende kwaliteiten	7,4
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,6
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	7,1
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	8,1
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	8,0
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,1
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	8,3
De deelnemers aan het overleg weten – indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden	7,7
De deelnemende partijen zijn er op ingesteld om in het traject te komen tot prestatieafspraken en het volgen van de realisatie van deze afspraken effectief en efficiënt te laten verlopen.	7,6
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,2
Totaal	7,6

<sup>1</sup> Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009



**Uitgebreid overzicht prestaties**

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

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

## **Presteren naar Opgaven en Ambities**

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

### **Ambities**

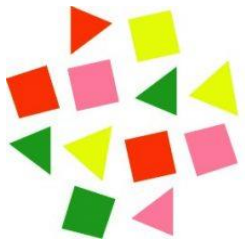
De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

## Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



**DE HUISMEESTERS**

Altijd in de buurt!

Stichting De Huismeesters

L0385

Woningmarktregio Groningen Drenthe

## Inleiding

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

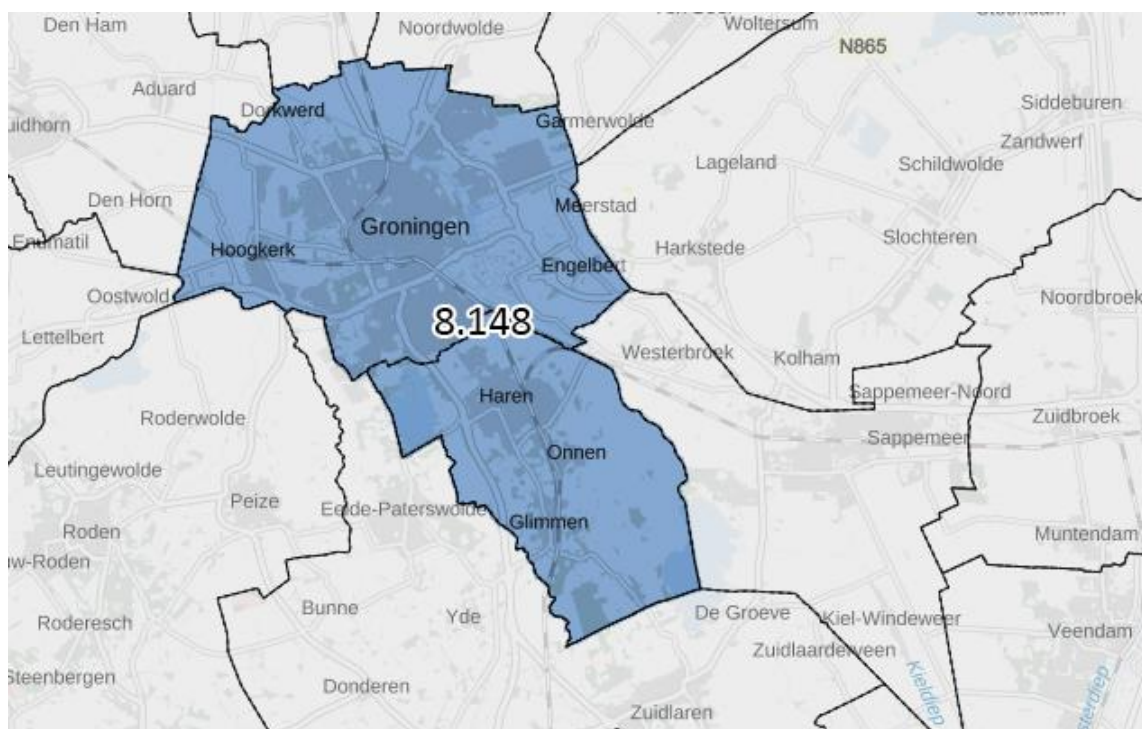
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting De Huismeesters de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 6.0.

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

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

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

## Het werkgebied van Stichting De Huismeesters



Woningen ultimo 2018	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Groningen	7.990	38	8.028
Gemeente Haren	120	0	120
<b>Totaal</b>	<b>8.110</b>	<b>38</b>	<b>8.148</b>

Bron: Gegevens Corporatie

## 1 Prestatieafspraken

### 1.1 Landelijke afspraken

#### *Rijksprioriteiten*

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

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

## Sectorafspraken (landelijk)

### Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni

2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van

1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

### 1.2 Regionale afspraken

Stichting De Huismeesters heeft geen prestatieafspraken, convenanten of samenwerkingsverbanden op regionaal niveau.

### 1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Stichting De Huismeesters bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken van Stichting De Huismeesters met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Kader prestatieafspraken Groningen 2015 – 2020				
Uitvoeringsprogramma 2016				
Uitvoeringsprogramma 2017				
Uitvoeringsprogramma 2018				

Stichting De Huismeesters is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

In de gemeente Groningen:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant Huisvesting (ex)-cliënten Beschermd Wonen & Opvang				
Convenant Informatie-uitwisseling aanpak hennepeteelt Noord-nederland				

Leidraad realiseren voorzieningen voor kwetsbare groepen				
Protocol extreme vervuiling				
Protocol samenwerking corporaties met aardbevingsproblematiek				
Protocol tweedekansbeleiden stedelijke registratie Groningen				

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

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

De prestatieafspraken zijn algemeen met collectieve ambities, maar enkele ambities zoals verkoop- en sloopdoelstellingen zijn vastgesteld per corporatie. Dit maakt de brede afspraken concreter, al zijn concrete cijfers of de stappen die genomen worden lang niet altijd aanwezig (af en toe wordt aangegeven waarom er geen cijfers zijn toegevoegd). Dit maakt het ingewikkeld om te beoordelen of de partijen zich aan de afspraken hebben gehouden. Waar niet specifiek aantallen zijn benoemd of de bijdrage specifiek is uitgesloten, neemt De Huismeesters veelal 20% van de opgave voor haar rekening (bijvoorbeeld huisvesting statushouders, bijzondere doelgroepen enzovoort). Alle lokaal relevante onderwerpen zijn opgenomen; dit zijn nationale zaken als betaalbaarheid en beschikbaarheid, maar ook regio-specifieke onderwerpen als aardbevingen zijn opgenomen. De prestatieafspraken bieden genoeg context voor de afspraken zelf.

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

De bijlagen aan het eind geeft weer welk aandeel corporaties hebben voor enkele onderdelen. Ook is bij sommige afspraken aangegeven welke partij initiatief neemt. Verder zijn de afspraken niet heel wederkerig; in de prestatieafspraken staan grote ambities waarbij niet altijd duidelijk is wat het concrete plan is en dus wat de taakverdeling of bijdrage is. Deze taakverdeling is er in sommige gevallen wel (zoals de verdeling voor de huisvesting van vergunninghouders) maar deze is niet altijd vastgelegd.

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

De Huismeesters heeft in de biedingen een deel gewijd aan haar eigen bijdrage. Deze bijdrage bestaat uit het actief meedenken en actief participeren. Daarnaast leveren ze ook de voorzitter en secretaris van de Beleidsgroep Woonruimteverdeling, waar zij ook gegevens vanuit aanleveren.

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

Naast de drie partijen zijn geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken zelf wordt echter wel verwezen naar andere partijen waar samengewerkt mee wordt.

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

De Huismeesters en de gemeente zijn bezig met het ontwikkelen van een meetinstrument of monitor waarmee de afspraken en de prestaties tijdig geëvalueerd kunnen worden, en waar nodig bijgestuurd worden. De nulmeting wordt jaarlijks herhaald waardoor de monitor en de afspraken up to date blijven.

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

De Huismeesters heeft het voortouw genomen binnen de regionale samenwerking van de corporaties in stad Groningen voor het maken van een stappenplan Schimmelaanpak.



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

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Groningen zijn als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's Groningen	
2015 - 2020	
	Betaalbaarheid (algemeen) Sociale huur Middeninkomens Studenten en jongeren Gezinnen Ouderen Kwetsbare personen Vitale wijken Verduurzaming Veiligheid

De meerjarige prestatieafspraken worden onderverdeeld in jaarlijkse uitvoeringsprogramma's die als volgt zijn ingedeeld:

Indeling / thema's Groningen		
2016	2017	2018
Betaalbaarheid (algemeen) Beschikbaarheid Vitale wijken Verduurzaming Veiligheid	Betaalbaarheid (algemeen) Beschikbaarheid Vitale wijken Verduurzaming Veiligheid	Vitale wijken en leefbaarheid Woonruimteverdeling, doelgroepen en betaalbaarheid Voorraadontwikkeling Verduurzaming Aardbevingen

In overleg met De Huismeesters is gekozen voor een andere thema-indeling. Er is gekozen voor de volgende indeling:

1. Vitale wijken en leefbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Beschikbaarheid
4. Verduurzaming
5. Doelgroepen
  - Jongeren
  - Ouderen
  - Gezinnen
  - Middeninkomens
6. Basiskwaliteit woningbezit.

### 3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. vitale wijken en leefbaarheid		
Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016	Prestatie	
Ten behoeve van de analyse in maart 2016 monitoren we de leefbaarheid in de wijken en stellen we jaarlijks vast wat er in de wijken moet gebeuren. Daarvoor gebruiken we de bestaande buurtcompassen, leefbaarheidsmonitoren, wijkshouwen, en signalen van onze mensen en burgers uit de praktijk. Corporaties en gemeente zetten eigen middelen in, zoals leefbaarheidsbudgetten, gedelegeerde bedragen wijkwethouders, welzijnsmiddelen, bewonersinitiatieven en nieuwe wijkexploitatie modellen.	Structureel overleg met de Huurdersraad mede voor input bod. Monitoren gebeurt via: <a href="https://groningen.buurtmonitor.nl/">https://groningen.buurtmonitor.nl/</a> Dit is grote bron van informatie voor De Huismeesters. Binnen De Huismeesters wordt de klanttevredenheid continu gemeten.	✓
Bij investeringen in buurten door de gemeente en vanuit de leefbaarheidsbudgetten van de corporaties, zorgen we ervoor dat er ook budget beschikbaar is voor het honoreren van burgerinitiatieven. We stellen jaarlijks vast welke buurten of straten een impuls nodig hebben. De gemeentelijke gebiedsuitwerkingen kunnen daarbij als beginpunt dienen. Deze cyclus organiseren we op stedelijk niveau.	Standaard beleid. Er is vrije ruimte in budget om hier invulling aan te geven. Dit is wel afhankelijk van de vraag vanuit de buurt.	✓
De rollen van gemeente en corporatie gaan we, afhankelijk van de rol van bewoners en de staat van de wijk, scherper definiëren en invullen. In alle gevallen is het doel om zoveel mogelijk de bewoners een actieve rol te laten spelen. Zolang het goed gaat met de buurt, wordt er gefaciliteerd naar de behoefte van de buurt. Anders initieert de gemeente met of zonder bewoners.	Standaard beleid.	✓
Corporaties richten zich op hun kerntaken, en de gemeente springt alleen bij waar de markt en bewoners het niet zelf oppakken of voor elkaar krijgen. Per project of buurt wordt steeds nauwkeurig bepaald welke werkvorm passend is: Wie trekt het initiatief? Wie is er echt bij betrokken? Wie besluit? In wijken waar De Huismeesters bezit heeft en waar leefbaarheidszaken spelen zetten we het bestaande leefbaarheidsoverleg voort. Afhankelijk van initiatief uit deze of andere wijken en/of analyse door gemeente en	Voor zover er zaken spelen worden er leefbaarheidsoverleggen gehouden. In Beijum wordt het leefbaarheidsoverleg structureel gehouden.	✓

corporatie bekijken we wat de meest gewenste vorm is voor wijken of buurten.		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Ten behoeve van de analyse in maart 2016 monitoren we de leefbaarheid in de wijken en stellen we jaarlijks vast wat er in de wijken moet gebeuren. Daarvoor gebruiken we de bestaande buurtkompassen, leefbaarheidsmonitoren, wijkshouwen, en signalen van onze mensen en burgers uit de praktijk. Corporaties en gemeente zetten eigen middelen in, zoals leefbaarheidsbudgetten, gedelegeerde bedragen wijkwethouders, welzijnsmiddelen, bewonersinitiatieven en nieuwe wijkexploitatie modellen.	De gemeente heeft inmiddels afspraken gemaakt over de wijze waarop er op stedelijk niveau richting gegeven wordt aan de inzet van middelen en maatregelen per wijk. Daarin hebben de WIJ-teams een hoofdrol, maar worden ook corporaties betrokken.	✓
In 2017 start een discussie tussen gemeente en corporaties over de woonvisie en het huidige kader voor de prestatieafspraken. We stellen ons dan ook de vraag of de huidige verhouding tussen verbetering en vervanging van woningen voldoende bijdraagt aan de benodigde kwaliteitsverbetering van woningen. Daarbij gaat het niet alleen om energetische kwaliteit, maar ook om onderwerpen als de plattegrond en de uitstraling.	Structureel jaarlijks is er overleg. Initiatiefnemer is de gemeente Groningen.	✓
Bij investeringen in buurten door de gemeente en vanuit de leefbaarheidsbudgetten van de corporaties, zorgen we ervoor dat er ook budget beschikbaar is voor het honoreren van burgerinitiatieven. We stellen jaarlijks vast welke buurten of straten een impuls nodig hebben. De gemeentelijke gebiedsuitwerkingen kunnen daarbij als beginpunt dienen. Deze cyclus organiseren we op stedelijk niveau.	Standaard beleid. Er is vrije ruimte in budget om hier invulling aan te geven. Dit is wel afhankelijk van de vraag vanuit de buurt.	✓
De rollen van gemeente en corporatie gaan we, afhankelijk van de rol van bewoners en de staat van de wijk, scherper definiëren en invullen. In alle gevallen is het doel om zoveel mogelijk de bewoners een actieve rol te laten spelen. Zolang het goed gaat met de buurt, wordt er gefaciliteerd naar de behoefte van de buurt. Anders initieert de gemeente met of zonder bewoners.	Standaard beleid.	✓
Corporaties richten zich op hun kerntaken, en de gemeente springt alleen bij waar de markt en bewoners het niet zelf oppakken of voor elkaar krijgen. Per project of buurt wordt steeds nauwkeurig bepaald welke werkvorm passend is: Wie trekt het initiatief? Wie is er echt bij betrokken? Wie besluit? In wijken waar De Huismeesters bezit heeft en waar leefbaarheidszaken spelen, zetten we het bestaande leefbaarheidsoverleg voort. Afhankelijk van initiatief uit	Voor zover er zaken spelen worden er leefbaarheidsoverleggen gehouden. In Beijum wordt het leefbaarheidsoverleg structureel gehouden.	✓

deze of andere wijken en/of analyse door gemeente en corporatie bekijken we wat de meest gewenste vorm is voor wijken of buurten.		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>In het kader van een ongedeelde stad werken we een nieuwe wijkaanpak: wijkvernieuwing 3.0. We doorlopen jaarlijks de trits van monitoren, agenda maken en uitvoeren. Hiermee werken we aan gedifferentieerde vitale wijken, waarin de leefbaarheid en woonkwaliteit goed zijn. Dat vraagt bijvoorbeeld om een goede huurverdeling over de stad, een programma voor verbetering van de leefbaarheid op plekken met armoede, terugdringen van onveiligheid/overlast en verduurzaming voor huurders met hoge energielasten en goed (vernieuwend) beheer en herinrichting van de openbare ruimte waar nodig.</p> <p>Begin 2018 organiseert de gemeente samen met de corporaties naar aanleiding van deze aanpak en op basis van de eerste opbrengsten van de vier wijkvernieuwingplannen een stedelijk congres over Wijkvernieuwing 3.0.</p>	Er is een plan voor wijkvernieuwing is opgesteld.	✓
<p>We monitoren tweejaarlijks de leefbaarheid in de wijken en stellen we jaarlijks vast wat er in de wijken moet gebeuren. Daarvoor gebruiken we de bestaande wijkkompassen, leefbaarheidsmonitoren, wijkshouwen en signalen van onze mensen en bewoners/huurders uit de praktijk. Corporaties, gemeente en andere partners zetten eigen middelen in. Voor de vier prioritaire wijken heeft de gemeente 2,5 miljoen euro gereserveerd in het Stedelijk Investeringsfonds.</p>	<p>Structureel overleg met de Huurdersraad mede voor input bod. Monitoren gebeurt via: <a href="https://groningen.buurtmonitor.nl/">https://groningen.buurtmonitor.nl/</a></p> <p>Dit is grote bron van informatie voor De Huismeesters.</p> <p>Binnen De Huismeesters wordt klanttevredenheid continu gemeten.</p>	
<p>Corporaties zetten zich, samen met partners, actief in om overlast te voorkomen en bestaande overlastsituaties te bestrijden. Corporaties richten zich daarbij op hun huurders. Hierbij gaan we experimenteren op basis van het escalatiemodel woonoverlast. Onderdeel daarvan is het inzetten van een huurrechterlijke gedragsaanwijzing om overlastsituaties sneller te kunnen beëindigen en huisuitzettingen te voorkomen. De gemeente ondersteunt hierbij. Daarnaast blijven we gezamenlijk optrekken in het project buurtbemiddeling als effectief middel om vroegtijdig overlast en conflicten aan te pakken.</p>	Staan beleid.	✓

<p>De corporaties gebruiken inbraakwerend hang- en sluitwerk bij nieuwbouw en grootschalige renovatie (conform bouwvoorschriften). In gebieden waar een hogere mate van woninginbraken plaatsvindt en/ of score voor veiligheid vanuit leefbaarheidsmonitor laag is, investeert gemeente in meer preventieve maatregelen in de openbare ruimte. Hierbij sluiten we aan bij de geprioriteerde wijken van de gebiedsgerichte aanpak. Als onderdeel van deze gebiedsgerichte aanpak zullen wij, op basis van politiegegevens en het ondermijningsbeeld, een veiligheidsplan maken. Hiermee borgen we een integrale gebiedsgerichte aanpak van de problematiek die in deze wijken speelt. Gemeente, corporaties en politie trekken samen op bij het vergroten van bewustwording van bewoners en eigen maatregelen van huurders.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
---	--------------------------	----------

<b>Afspraken m.b.t. Betaalbaarheid</b>		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>De corporaties werken aan voldoende betaalbare woningen door keuzes te maken in huurbeleid, nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming. Dit volgen we door vanaf 2016 een benchmark van Woningnet uit te voeren.</p>	<p>De benchmark werd gevolgd.</p>	<p>✓</p>
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>De corporaties werken aan voldoende betaalbare woningen door keuzes te maken in huurbeleid, nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming. Dit volgen we sinds 2016 met een benchmark van Woningnet. In 2017 werken we een meetwijze uit die beter laat zien wat de kansen voor de groep gezinnen zijn, en hoe de groep is samengesteld die al lang zoekt en vaak reageerde maar nog geen woning vond.</p>	<p>De streefhuren aangepast zodat meer woningen bereikbaar zijn voor primaire doelgroep: 75% -&gt; 85%. Ook is een SVB opgesteld met daarin ambitie en het programma om te komen tot gemiddeld B in 2020.</p>	<p>✓</p>
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>Gemeente en corporaties werken aan aanvaardbare woonlasten via onderstaande maatregelen in 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeentelijke lasten voor huurders stijgen 2018 niet of zeer beperkt;</li> <li>- Corporaties hebben als uitgangspunt bij verduurzaming in de bestaande voorraad dat de besparing op energielasten duidelijk hoger is dan de in rekening te brengen huurverhoging</li> <li>- Corporaties beperken de stijging van de huurkosten voor 2018;</li> </ul>	<p>Standaard beleid. Zie tabel 6 voor huurlasten.</p>	<p>✓</p>

<p>- We onderzoeken aanvullende maatregelen voor handhaving van een voldoende goedkope huurvoorraad: om betaalbare woningen te kunnen (blijven) aanbieden aan de primaire doelgroep.</p>		
<p>Gemeente en corporaties maken werkafspraken om huurders met (dreigende) betalingsproblemen beter te ondersteunen. Gemeente en corporaties zoeken hierbij actief de samenwerking met andere partners. Gemeente voert, in samenwerking met de corporaties, pilots uit rond het voorkomen van huurschulden;. Hierbij hebben we specifieke aandacht voor bijzondere doelgroepen (vergunninghouders) en gebieden (prioritaire wijken). Corporaties delen hun kennis en werken waar mogelijk samen op vroegsignalering van betalingsproblemen.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>Gemeente en corporaties starten in 2018 een onderzoek naar aanvaardbare woonlasten. Dit onderzoek vormt de basis voor eventuele nieuwe maatregelen en samenwerking in 2019 en verder. We haken aan op recent uitgevoerde betaalbaarheidsonderzoeken in stad en regio en willen ingaan op de gewenste (toekomstige) voorraad betaalbare woningen in de stad. In het onderzoek werken we samen met andere betrokken partijen.</p>	<p>Het onderzoek Woonbehoefte- en Woonlasten is gestart en de resultaten worden verwerkt.</p>	<p>✓</p>

<b>Afspraken m.b.t. Beschikbaarheid</b>		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>In 2016 wordt het woonruimteverdelingssysteem heroverwogen. Tot de nieuwe visie er is, veranderen we het huidige beleid niet.</p>	<p>In 2017 is het woonruimteverdeelsysteem geëvalueerd en de huisvestingsverordening aangepast.</p>	<p>X / ✓</p>
<p>Op basis van marktonderzoek wensen we voornamelijk een netto voorraadtoename tot 2020 met 425 tot 950 sociale zelfstandige huurwoningen door corporatie en marktpartijen samen (85 – 190 gemiddeld per jaar).  De Huismeesters voegt in totaal 30 nieuwe woningen toe, verkoopt er 28 en verduurzaamt 354 woningen.</p>	<p>Zie tabel 2.</p>	<p>X</p>
<p>Gemeente en corporaties zullen met de minister in overleg treden om te bezien hoe toch aan de geformuleerde volkshuisvestelijke ambities kan worden voldaan. De gemeente neemt hiertoe het initiatief.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>

De corporaties gaan op zoek naar nieuwe methoden om woningen te kunnen ontwikkelen met een goede prijs-kwaliteitverhouding: allianties met de markt, andere financieringsconstructies, beperking van de investeringskosten.	De afgelopen jaren geen nieuwbouw gerealiseerd waarin dit concreet is meegenomen. Ontwikkelingen worden wel gevolgd.	nvt
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
In dit programma wordt gesproken van een maximale zoektijd van twee jaren. De woningvoorraad in Groningen is groot en gevarieerd genoeg om alle groepen passend te kunnen huisvesten. Op stedelijk niveau is een woonruimteverdeling met zoveel mogelijk vrijheid de beste garantie voor gelijkwaardige zoektijden bij het vinden van een passende woning. Voor sommige groepen geldt echter een hogere zoektijd. Zoals onder punt 6 is benoemd, monitoren we de kansen per doelgroep en zoeken we tegelijk naar bijzondere gevallen waar de zoektijd te hoog is. In die gevallen werken we eerst aan betere doorstroming, en pas als dat te weinig effect heeft, is ingrijpen via woonruimteverdeling of specifieke nieuwbouw voor die gevallen aan de orde.	Er is in gezamenlijkheid een Dashboard opgesteld die per doelgroep de zoektijd, slaagkans, etc. meet per kwartaal.	✓
Op basis van marktonderzoek uit 2013 wensten we een netto voorraadtoename tot 2020 met 425 tot 950 sociale, zelfstandige huurwoningen door corporaties en marktpartijen samen (85-190 gemiddeld per jaar).  De Huismeesters voegt in 2017 in totaal 7 nieuwe woningen toe, verkoopt er 30, sloop er 40 en verduurzaamt 275 woningen.	DHM heeft in haar SVB opgenomen om de komende tijd in te zetten op verduurzaming en kwaliteit van de woningvoorraad. Na 2021 is er ruimte voor vernieuwing van het bezit.  Zie tabel 2.	✗
De corporaties gaan op zoek naar nieuwe methoden om woningen te kunnen ontwikkelen met een goede prijs-kwaliteitverhouding: allianties met de markt, andere financieringsconstructies, beperking van de investeringskosten.	Voor DHM op dit moment minder van toepassing. De afgelopen jaren geen nieuwbouw gerealiseerd waarin dit concreet is meegenomen. Ontwikkelingen worden wel gevolgd.	nvt
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeenten en corporaties richten zich in 2018 op uitvoering van een aantal experimenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het beter beschikbaar krijgen van de voorraad gezinswoningen voor gezinnen via labeling of aanpassingen van de huurprijs en verbeteren van de doorstroming van ouderen;</li> <li>- Specifieke aandacht voor het huisvesten van kwetsbare doelgroepen, onder meer door gerichte toewijzing;</li> <li>- Wenszoekers en vergroten slaagkans starters, mogelijk via een (beperkt) lotingsysteem;</li> </ul>	Standaard beleid.	✓

<p>- Alle corporaties gaan in 2018 werken met hetzelfde aanbiedingssysteem van de vrijkomende huurwoningen (woningnet). Hiermee vergroten we de inzichtelijkheid en toegankelijkheid van de huurvoorraad.</p>		
<p>Corporaties zorgen dat langer zelfstandig blijven wonen mogelijk wordt gemaakt. Een seniorenmakelaar/woonconsulent kan daar een taak in hebben en tevens bewoners bewust te maken van het feit dat zij daar zelf de regie op hebben (concept van de bewustwordingscampagne Lang Zult U Wonen).</p>	<p>Deze taak ligt bij een medewerker Verhuur.</p>	<p>✓</p>
<p>Gemeente komt, in samenwerking met de corporaties en huurders, met een huisvestingsstrategie voor de stad als geheel en per stadsdeel/wijk voor de verschillende bijzondere doelgroepen. Uitgangspunt is een ongedeelde stad (balans in de wijk) met een zo goed mogelijke mix van inwoners en woningen per wijk.</p> <p>Uitgangspunten nemen corporaties mee in lange termijn portefeuilleontwikkeling. Het eerste kwartaal van 2018 werken we hiervoor de uitgangspunten uit en gaan we onder andere in op zaken als woningbehoefte voor deze doelgroepen, de draagkracht van de verschillende wijken, transparanter portiekonderzoek en de mogelijkheden van regionale samenwerking</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>De gemeente en corporaties zetten zich in om aan de jaarlijkse taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders te voldoen. Corporaties en gemeente maken werkafspraken over woonbegeleiding van vergunninghouders. Daarbij hebben nareizigers en minderjarige vergunninghouders onze aandacht. Daarvoor werken corporaties en gemeente onder andere samen met Nidos, Humanitas en Wij-teams.</p>	<p>Zie tabel 14.</p> <p>Er is afgesproken dat DHM 20% van de statushouders huisvest.</p>	<p>✓</p>
<p>We willen meer inzicht in de toekomstige woningbehoefte, mede gezien de verwachte herindeling medio 2019. Het komende jaar richten we ons dan ook op het in beeld krijgen van de bevolkingsontwikkeling van de stad en de woonbehoefte per wijk/stadsdeel en voor de verschillende doelgroepen. We nemen onze huurdersverenigingen hierin mee. Dit woningmarktonderzoek vormt de basis voor voorraadafspraken voor de korte en lange termijn.</p> <p>Hiermee kunnen we een gezamenlijke meerjarenstrategie nieuwbouw en herstructurering vormgeven. In de eerste helft van 2018 werken we ons programma van eisen uit, in 2018 starten we met het</p>	<p>Woningmarkt onderzoek is afgrond. Momenteel volgt de uitwerking in de Woonvisie en de vertaling in het SVB.</p>	<p>✓</p>



onderzoek. Dit vormt de basis voor onze nieuwe Woonvisie.		
<p>Op basis van marktonderzoek uit 2013 wensten we een netto voorraadtoename tot 2020 met 425 tot 950 sociale, zelfstandige huurwoningen door corporaties en marktpartijen samen (85-190 gemiddeld per jaar). Het regionale marktonderzoek uit 2015 wijst op een veel grotere behoefte en er is ook daadwerkelijk een snellere groei meetbaar. We streven nu naar een netto groei van minimaal 225 woningen per jaar.</p> <p>In 2018 transformeert De Huismeesters 1 woning, verduurzaamt zij 310 woningen en worden 67 woningen verkocht.</p>	Zie tabel 2.	X
<p>Groei van de sociale voorraad vereist een geoliede nieuwbouwproductie, waarbij we obstakels als bijvoorbeeld gebrek aan passende locaties, organisatiecapaciteit en parkeervereisten willen slechten. Daarom steken we in 2018 veel energie in het maken van concrete afspraken voor bestaande nieuwbouwlocaties en een goede faciliterende rol van de gemeente. Daarnaast richten we ons op het versnellen van de nieuwbouw en organiseren hiervoor een periodiek voortgangsoverleg. Hierin stemmen we onderling af, zorgen we voor versnelling in de uitvoering en proberen we knelpunten weg te nemen. Nieuwbouw zetten we in als middel voor een ongedeelde stad. We richten ons dan ook op een goede spreiding over de stad.</p> <p>In de werkgroepen wordt deze agenda uitgewerkt: we kijken in ieder geval hoe we de investeringsruimte goed kunnen benutten (bijvoorbeeld locatie uitruil en samenwerking in ontwikkeling), we creëren meer duidelijkheid over waar en hoe we nieuwe projecten in de stad gaan starten en we bespreken aanbestedingen voor nieuwe locaties</p>	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. Verduurzaming</b>		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties blijven investeren in verduurzaming. Voorwaarde is dat de maatregelen de woonlasten verlagen.	Standaard beleid.	✓

We gaan nadrukkelijk experimenteren met verduurzamingsmaatregelen op basis van wat de bewoner zelf wil. De eerste experimenten starten in 2016.	Enkel reguliere verduurzamingsmaatregelen zijn toegepast in woningverbeteringsprojecten.	X
We werken richting een corporatieve voorraad met een gemiddeld label B in 2020. Dit komt bij benadering neer op een energie index tussen de 1,4 en 1,2.	Standaard beleid.	✓
We streven ernaar om in 2019 1.000 bestaande woningen naar 'nul-op-de-meter' gebracht te hebben.	De Huismeesters heeft hier niet aan bijdragen. DHM kiest voor investeringen waarvan zoveel mogelijk huurders profijt hebben i.p.v. enkele huurders. Daarbij is NOM nog niet voldoende uitontwikkeld.	X
De corporaties bouwen hun nieuwe woningen vanaf 2016 zoveel mogelijk energieneutraal. Waar dat (nog) niet helemaal lukt, zorgen ze ervoor dat de laatste noodzakelijke maatregelen in de toekomst eenvoudig alsnog getroffen kunnen worden.	Standaard beleid.	✓
In 2016 maken we een plan voor hoe we met een eenduidig afgestemd aanbod de acceptatie van zonnepanelen van bewoners kunnen vergroten. De gemeente neemt hierin de regie.	Dit plan is niet gemaakt.	X
Als woningen versterkt moeten worden in verband met aardbevingen, proberen we ze gelijktijdig te verduurzamen. Mocht in het programma van de Nationaal Coördinator Groningen besloten worden tot nader onderzoek in de stad (in de oostelijke stadswijken en de hoogbouw), dan doen gemeente en corporaties dat gezamenlijk.	Standaard beleid.	✓
De corporaties werken vanaf 2016 waar mogelijk mee aan bewustwording en gedragsverandering bij huurders, door campagnes, wedstrijden, Slimme meters, etc.	Standaard beleid.	✓
Corporaties houden rekening met grootschalig gebruik van geothermie (het WarmteStad project).	Standaard beleid.	✓
We werken aan maximale inzet van kennis, talent en innovatiekracht van onderzoekers en studenten bij het vinden van oplossingen voor energievraagstukken. De reeds bestaande samenwerking met de kennisinstellingen in onze stad gaan we intensiveren. De gemeente neemt hiertoe initiatief.	Standaard beleid.	✓

We gaan bewuster om met bouwmaterialen. We besteden vroegtijdiger aandacht aan hergebruik, biobased materialen en duurzaamheid. We ontwikkelen daarvoor samen beleid gericht op het bewuster omgaan met grondstoffen, duurzaam materiaal, vervoersstromen, mede vanuit het oog van 'total cost of ownership' en total sustainability. Gemeente en corporaties implementeren het nieuwe beleid in 2017.	Binnen De Huismeesters is dit beleid niet geïmplementeerd.	X
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties blijven investeren in verduurzaming. Voorwaarde is dat de maatregelen de woonlasten verlagen.	Standaard beleid.	✓
Groningen Woont Slim was tot 2016 een platform voor advies aan huiseigenaren die hun woning wensen te verduurzamen. Sinds oktober 2016 is Groningen Woont Slim eveneens een winkel waar je duurzaam wonen simpel en snel koopt. De winkel kan vooralsnog vooral huiseigenaren met een woningen uit de periode 1945-1975 direct een aanbod doen, en anders een maatwerkeraanbieding doen. Mogelijk wordt dit aanbod ook aan huurders gedaan; de gemeente gaat daarover in gesprek met corporaties.	Het onderwerp Verduurzaming is een structureel thema binnen de prestatieafspraken. Binnen dit kader wordt het gesprek hierover gevoerd.	✓
We werken richting een corporatieve voorraad met een gemiddeld label B in 2020. Dit komt bij benadering neer op een energie index tussen de 1,4 en 1,2.	Zie tabel 12. DHM heeft ultimo 2018 een gemiddeld energielabel van 1,44. Begin 2019 heeft DHM gemiddeld label B gehaald.	✓
We streven ernaar om in 2019 1.000 bestaande woningen naar 'nul-op-de-meter' gebracht te hebben. Dit kan verschillende manieren bereikt worden, bouwkundig, geothermie en anders.	DHM doet hier niet aan mee.	X
De corporaties bouwen hun nieuwe woningen vanaf 2016 zoveel mogelijk energieneutraal. Waar dat (nog) niet helemaal lukt, zorgen ze ervoor dat de laatste noodzakelijke maatregelen in de toekomst eenvoudig alsnog getroffen kunnen worden. De gemeente stimuleert marktpartijen om hetzelfde te doen.	Niet van toepassing i.v.m. programma.	N.v.t.
Als woningen versterkt moeten worden, proberen we ze gelijktijdig te verduurzamen. Mocht in het programma van de Nationaal Coördinator Groningen besloten worden tot nader onderzoek in de stad (in de oostelijke stadswijken en de hoogbouw), dan doen gemeente en corporaties dat gezamenlijk.	Standaard beleid.	✓
De gemeente neemt een regierol voor het stimuleren van energiezuiniger gedrag door eindgebruikers. De corporaties werken vanaf 2016 waar mogelijk mee aan	Standaard beleid.	✓

bewustwording en gedragsverandering bij huurders, door campagnes, wedstrijden, Slimme meters, etc.		
Corporaties houden rekening met grootschalig gebruik van geothermie (het WarmteStad project).	De Huismeesters sluit twee complexen aan op Warmtestad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portieketageflats in Selwerd</li> <li>- Plutolaan: jongereneenheden</li> </ul>	✓
We werken aan maximale inzet van kennis, talent en innovatiekracht van onderzoekers en studenten bij het vinden van oplossingen voor energievraagstukken. De reeds bestaande samenwerking met de kennisinstellingen in onze stad gaan we intensiveren. De gemeente neemt hiertoe het initiatief.	Standaard beleid.	✓
We gaan bewuster om met bouwmaterialen. We besteden vroegtijdiger aandacht aan hergebruik, biobased materialen en duurzaamheid. We ontwikkelen daarvoor samen beleid gericht op het bewuster omgaan met grondstoffen, duurzaam materiaal, vervoersstromen, mede vanuit het oog van 'total cost of ownership' en total sustainability. Gemeente en corporaties implementeren het nieuwe beleid in 2017.	Standaard beleid.	✓
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2018 stellen we een plan op voor het verduurzamen van de woningen in bezit van corporaties en de wijze waarop we de doelstellingen kunnen bereiken vanuit het Rijk, Aedes, Energieakkoord (label B in 2020, energieneutraal in 2050), het Masterplan Groningen Energieneutraal in 2035 en het Actieplan Groningen aardgasvrij 2035.	Het plan CO <sub>2</sub> NEUTRALE, AARDGASVRIJE WONINGVOORRAAD CORPORATIES GRONINGEN – masterplan 2019 is opgesteld.	✓
Gemeente en corporaties trekken samen op in de communicatie en informatie rondom bewustwording en energiezuinig gedrag bij het steeds duurzamer wordende woningaanbod. Kennis en ervaring rondom communicatie bij toegepaste duurzame technieken in de woningen worden gedeeld, verbeterd en waar nodig op elkaar afgestemd. Zodat het draagvlak en tevredenheid voor duurzame woningen bij de huurders toeneemt. Gemeente bouwt voort op initiatieven om bewoners inzicht te geven in hun energieverbruik en om bewoners te stimuleren bij energiebesparing via hun eigen gedrag. Hierin valt nog aanzienlijke besparing in energielasten te halen, die voor huishoudens met een smalle beurs vooral goed merkbaar zijn. Corporaties blijven hierbij huurdersinitiatieven ondersteunen. Toepassen van energiecoaches op aanvraag van bewoners zou bijvoorbeeld een optie kunnen zijn.	Standaard beleid.	✓

Belangrijk uitgangspunt hierbij is betaalbaarheid van het wonen. Het niveau van investeren is ten opzichte van eerdere jaren fors verhoogd. De corporaties hebben aangegeven in 2018 in totaal ruim 1300 woningen te verduurzamen, verspreid in diverse wijken in de stad. In onze vier prioritaire wijken willen we deze verduurzamingsmaatregelen zoveel mogelijk koppelen aan andere opgaves die er in deze wijken spelen, zowel op fysiek als sociaal gebied. We werken hierbij richting een corporatieve voorraad met een gemiddeld label B in 2020 (energie-index tussen de 1,2 en 1,4). Dit gebeurt met name door samenwerking met het waterbedrijf (WarmteStad) en tussen de gemeente en corporaties, en door het invoeren van nieuwe technieken.	Standaard beleid.	✓
---	-------------------	---

<b>Afspraken m.b.t. Doelgroepen</b>		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties concurreren niet met elkaar, maar bundelen de krachten en benaderen gezamenlijk met de gemeente commerciële partijen voor de grondposities in de stad.	Standaard beleid.	✓
De corporaties dragen bij aan de beschikbaarheid voor middeninkomens door verkoop van voor deze doelgroep aantrekkelijke huurwoningen. In dit uitvoeringsprogramma wordt uitgegaan van verkoop van bijna 1.150 huurwoningen (gemiddeld 225 tot 250 per jaar) waaronder ruim 150 huidige vrije sectorwoningen.	Zie tabel 2.	✓
We willen minimaal de trend van voorraadtoename van kwalitatief betere woningen voor studenten en jongeren van de afgelopen tien jaar vasthouden; een netto groei van 500 eenheden (zelfstandig of onzelfstandig) tot en met 2020 (gemiddeld 100 per jaar). Het gaat dan om de optelsom van zowel particuliere investeren en het programma van de corporaties. De corporaties vullen waar mogelijk de particuliere markt.	De Huismeesters heeft het convenant Jongerenhuisvesting getekend. De Huismeesters heeft locaties voor tijdelijke huisvesting beschikbaar gesteld.	✓
We gaan meer gezinswoningen beschikbaar maken door het voor ouderen aantrekkelijker en makkelijker te maken te verhuizen naar een woning die beter bij hun situatie past. We gaan hierbij meer gebruik maken van een 'seniorenmakelaar' die betrokken ouderen persoonlijk adviseert en begeleidt. Mocht dit niet tot resultaat leiden, dan zetten we andere instrumenten in (als woonruimteverdeling of nieuwbouw).	DHM heeft een seniorenmakelaar in dienst.	✓

De corporaties zorgen voor voldoende beschikbaar aanbod voor de senioren binnen de doelgroep. We stellen vooraf geen aantal vast voor de groei van het aantal woningen specifiek voor senioren.	Staan beleid.	✓
De actualiteit van de vluchtelingenproblematiek dwingt tot nieuwe maatregelen. Er is veel meer woonruimte voor verblijfsgerechtigden nodig. Een deel van de benodigde woonruimte zal buiten de corporaties om gerealiseerd moeten worden. We gaan samen met de corporaties en andere partijen creatief op zoek naar oplossingen, bijvoorbeeld door sloopprogramma's te vertragen of vastgoed tijdelijk te bestemmen voor wonen. De gemeente zorgt voor adequate begeleiding. We constateren dat de woonruimteverdeling voor deze doelgroep goed werkt. De huidige urgentiesystematiek loopt af, maar onze insteek is om de goede dingen van de huidige werkwijze ook in de komende jaren voort te zetten.	Staan beleid.	✓
Wij zetten ons ervoor in om met (tijdelijke) huisvesting-op-maat (intensieve) mantelzorg mogelijk te maken en te ondersteunen; zowel in nieuwbouw als bestaande bouw.	Staan beleid.	✓
De corporaties voegen woningen toe voor kwetsbare groepen. We verbinden hier geen taakstellende aantallen aan. Op basis van onze samenwerking met maatschappelijke partners bepalen we jaarlijks hoe we er voor kunnen zorgen dat er steeds een passende woning is op een passende plek.	Staan beleid.	✓
We voeren allereerst beleid om concentratie te voorkomen. Waar zich toch problemen voordoen, zorgen we ervoor dat de woonsituatie voor allen acceptabel wordt gemaakt en gehouden.	Staan beleid.	✓
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties concurreren niet met elkaar, maar bundelen de krachten en benaderen gezamenlijk met de gemeente commerciële partijen voor de grondposities in de stad.	Staan beleid.	✓
De gemeente organiseert jaarlijks bijeenkomsten met investeerders en beleggers aan de hand van het reeds ontwikkelde bidbook, met een overzicht van actuele en potentiële ontwikkellocaties in de stad. Indien de marktbenadering niet succesvol mocht blijken, gaan de corporaties na of zij woningen voor de middeninkomens gaan realiseren. Daarbij kijken de corporaties kritisch hoe zich dit verhoudt tot hun kerntaak.	Staan beleid.	✓

De corporaties dragen bij aan de beschikbaarheid voor middeninkomens door verkoop van voor deze doelgroep aantrekkelijke huurwoningen.	Zie tabel 2.	✓
We willen minimaal de trend van voorraadtoename van kwalitatief betere woningen voor studenten en jongeren van de afgelopen tien jaar vasthouden: een netto groei van 500 eenheden (lieft in een zo zelfstandig mogelijke, subsidiabele woonvorm) in de periode 2016 tot en met 2020 (gemiddeld 100 per jaar). Het gaat om zowel particuliere investeringen als het programma van de corporaties. De corporaties vullen waar mogelijk de particuliere markt aan. Doel is niet alleen om de voorraad te laten groeien, maar ook om jongeren een betere prijs-kwaliteit verhouding te bieden en om bestaande wijken met een hoog aandeel jongeren te ontlasten.	De Huismeesters heeft in 2016 17 eenheden voor jongeren met een beperking toegevoegd. Voor de reguliere markt zijn geen aantallen toegevoegd, wel bestaande aantallen in stand gehouden en locaties voor tijdelijke huisvesting beschikbaar gesteld.	✓
We gaan meer gezinswoningen beschikbaar maken door het voor ouderen aantrekkelijker en makkelijker te maken te verhuizen naar een woning die beter bij hun situatie past. We gaan hierbij meer gebruik maken van een 'seniorenmakelaar' die betrokken ouderen persoonlijk adviseert en begeleidt. Mocht dit niet tot resultaat leiden, dan zetten we andere instrumenten in (als woonruimteverdeling of nieuwbouw).	DHM heeft een seniorenmakelaar in dienst.	✓
De corporaties zorgen voor voldoende beschikbaar aanbod voor de senioren binnen de doelgroep. We stellen vooraf geen aantal vast voor de groei van het aantal woningen specifiek voor senioren.	Standaard beleid. 10% van het aanbod is gelabeld voor 55+. Daarnaast transformatie van twee verzorgingshuizen naar wonen met zorg.	✓
De actualiteit van de vluchtelingenproblematiek dwingt tot nieuwe maatregelen. Er is veel meer woonruimte voor verblijfsgerechtigden nodig. Een deel van de benodigde woonruimte zal buiten de corporaties om gerealiseerd moeten worden. We gaan samen met de corporaties en andere partijen creatief op zoek naar oplossingen, bijvoorbeeld door sloopprogramma's te vertragen of vastgoed tijdelijk te bestemmen voor wonen. De gemeente zorgt voor adequate begeleiding. We constateren dat de woonruimteverdeling voor deze doelgroep goed werkt. De huidige urgentiesystematiek loopt af, maar onze insteek is om de goede dingen van de huidige werkwijze ook in de komende jaren voort te zetten.	Plan van aanpak opgesteld i.s.m. Humanitas en gemeente. De taakstelling 2016 is gehaald. De overloop uit 2015 is ook bijna ingelopen. Principiële keuze om niet te kiezen voor concentratie maar voor spreiding (in pand of straat).	✓
Wij zetten ons ervoor in om met (tijdelijke) huisvesting-op-maat (intensieve) mantelzorg mogelijk te maken en te ondersteunen; zowel in nieuwbouw als bestaande bouw.	Wanneer de vraag zich voordoet kan hierop worden ingespeeld, het is namelijk maatwerk.	✓

De corporaties voegen woningen toe voor kwetsbare groepen. We verbinden hier geen taakstellende aantallen aan. Op basis van onze samenwerking met maatschappelijke partners bepalen we jaarlijks hoe we er voor kunnen zorgen dat er steeds een passende woning is op een passende plek.	DHM heeft 641 mensen die extra zorg nodig hebben gehuisvest. In 2016 zijn 21 eenheden verhuurd.	✓
We voeren allereerst beleid om concentratie te voorkomen. Waar zich toch problemen voordoen, zorgen we ervoor dat de woonsituatie voor allen acceptabel wordt gemaakt en gehouden.	Met plan van aanpak Statushouders zijn afspraken gemaakt om de concentratie in bepaalde straten te voorkomen. Dit is succesvol gebleken. Daarnaast wordt er door de website proefwoning groningen.nl woningen geplaatst op deze site zodat zorginstellingen weten dat ze met cliënten niet moeten reageren op deze woningen. Corporaties zetten woningen op deze site om kwetsbare gebieden te ontlasten.	✓
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Vooralsnog willen we minimaal de trend van voorraadtoename van kwalitatief betere woningen voor studenten en jongeren van de afgelopen tien jaar vasthouden: een netto groei van 500 eenheden (lieft in een zo zelfstandig mogelijke, subsidiabele woonvorm) in de periode 2016 tot en met 2020 (gemiddeld 100 per jaar).	De Huismeesters heeft in 2016 17 eenheden voor jongeren met een beperking toegevoegd. Voor de reguliere markt zijn geen aantallen toegevoegd, wel bestaande aantallen in stand gehouden en locaties voor tijdelijke huisvesting beschikbaar gesteld.	✓

<b>Afspraken m.b.t. basiskwaliteit woningbezit</b>		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
We ontwikkelen samen preventieve gebiedsgerichte plannen en maken werkafspraken over de veiligheid in de woonomgeving. We willen dat alle meerkosten van woningbouw als gevolg van aardbevingen ten laste komen van de NAM/EZ en niet van bewoners, corporaties en de gemeente.	Standaard beleid.	✓
We bevorderen dat het Centrum voor Veilig Wonen bij versterkingsmaatregelen (aan woningen en andere gebouwen) zoveel mogelijk voor inzet van lokale bedrijven en werknemers kiest, liefst uit de buurt of wijk en met inzet van werkzoekenden.	Standaard beleid.	✓



De corporaties verrichten een nulmeting van hun voorraad, om zo het effect van nieuwe aardbevingen te kunnen vaststellen. De corporaties bouwen nieuwe huurwoningen conform de dan actuele normen voor aardbevingsbestendig bouwen. In dit uitvoeringsprogramma zijn nog geen aantallen bouwkundig versterken opgenomen, omdat nog niet definitief bekend is om hoeveel woningen het gaat.	De nulmeting is voor een deel van het bezit uitgevoerd. Voor de hoogbouw moet dit nog plaatsvinden op stedelijk niveau.	X / ✓
We combineren waar mogelijk versterking met verduurzaming. We trekken gezamenlijk op (lobby) om voldoende geld te vergaren voor de verduurzamingslag tijdens de versterking van woningen. We werken een innovatieve werkwijze uit om versterking en verduurzaming efficiënt en klantvriendelijk aan onze bewoners aan te kunnen bieden.	Standaard beleid.	✓
Gemeente en corporaties nemen waar nodig zitting in de wijkbijeenkomsten woninginbraken. In gebieden waar een hogere mate van woninginbraken plaatsvindt en/of score voor veiligheid vanuit leefbaarheidsmonitor laag is, investeert gemeente in meer inbraakwerende maatregelen in de openbare ruimte.	Standaard beleid.	✓
De corporaties gebruiken inbraakwerend hang- en sluitwerk bij nieuwbouw en grootschalige renovatie.	Standaard beleid.	✓
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
We ontwikkelen samen preventieve gebiedsgerichte plannen en maken werkafspraken over de veiligheid in de woonomgeving. We willen dat alle meerkosten van woningbouw als gevolg van aardbevingen ten laste komen van de NAM/EZ en niet van bewoners, corporaties en de gemeente.	Standaard beleid.	✓
We bevorderen dat het Centrum voor Veilig Wonen bij versterkingsmaatregelen (aan woningen en andere gebouwen) zoveel mogelijk voor inzet van lokale bedrijven en werknemers kiest, liefst uit de buurt of wijk en met inzet van werkzoekenden.	Standaard beleid.	✓
De corporaties verrichten een nulmeting van hun voorraad, om zo het effect van nieuwe aardbevingen te kunnen vaststellen. De corporaties bouwen nieuwe huurwoningen conform de dan actuele normen voor aardbevingsbestendig bouwen. In dit uitvoeringsprogramma zijn nog geen aantallen bouwkundig versterken opgenomen, omdat nog niet definitief bekend is om hoeveel woningen het gaat.	Standaard beleid.	✓
We combineren waar mogelijk versterking met verduurzaming. We trekken gezamenlijk op (lobby) om voldoende geld te vergaren voor de verduurzamingslag tijdens de versterking van woningen. We werken een	Standaard beleid.	✓

innovatieve werkwijze uit om versterking en verduurzaming efficiënt en klantvriendelijk aan onze bewoners aan te kunnen bieden.		
Gemeente en corporaties nemen waar nodig zitting in de wijkbijeenkomsten woninginbraken. In gebieden waar een hogere mate van woninginbraken plaatsvindt en/of score voor veiligheid vanuit leefbaarheidsmonitor laag is, investeert gemeente in meer inbraakwerende maatregelen in de openbare ruimte.	Standaard beleid.	✓
De corporaties gebruiken inbraakwerend hang- en sluitwerk bij nieuwbouw en grootschalige renovatie.		
<b>Uitvoeringsprogramma gemeente Groningen 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
We ontwikkelen samen preventieve gebiedsgerichte plannen en maken werkafspraken over de veiligheid in de woonomgeving. We willen dat alle meerkosten van woningbouw als gevolg van aardbevingen ten laste komen van de NAM/EZ en niet van bewoners, corporaties en de gemeente.	Standaard beleid.	✓
De corporaties bouwen nieuwe huurwoningen conform de actuele normen voor aardbevings-bestendig bouwen. Een actueel effect van de aardbevingsproblematiek in de stad Groningen is een dilemma bij de corporaties met plannen in de oostelijke wijken: wachten met bouwen totdat de meerkosten van aardbevingsveilig bouwen gedekt zijn, of als risico nemen en de ontwikkeling eerst voor eigen rekening doorzetten. In de praktijk kiezen de corporaties voor het laatste, met het oog op de volkshuisvestelijke noodzaak.	Standaard beleid.	✓
We bevorderen dat het Centrum voor Veilig Wonen bij versterkingsmaatregelen (aan woningen en andere gebouwen) zoveel mogelijk voor inzet van lokale bedrijven en werknemers kiest, liefst uit de buurt of wijk en met inzet van werkzoekenden.	Standaard beleid.	✓
We combineren waar mogelijk versterking met verduurzaming. We trekken samen op (lobby) om voldoende geld te vergaren voor de verduurzamingslag tijdens de versterking van woningen. We werken een innovatieve werkwijze uit om versterking en verduurzaming efficiënt en klantvriendelijk aan onze bewoners aan te kunnen bieden.	Standaard beleid.	✓

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

### 4.1 Ambities

De ambities van Stichting De Huismeesters zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan 2012 – 2015				
Ondernemingsplan 2017 – 2020				
Strategisch Portefeuilleplan				
Huurbeleid 2016				
Huurbeleid 2017 – 2018				
Huurbeleid 2018 – 2019				
Asbestbeleid 2018				
Legionellabeleid				
Onderhoud- en kwaliteitsbeleid				
Sociaal plan wijkvernieuwing				
Verkoopplan De Huismeesters				

De hoofdlijnen van de ambities van Stichting De Huismeesters zijn opgenomen in Ondernemingsplan 2017-2020:”

#### **Woningbezit**

##### **Kwaliteit van onze woningen**

Wij maken de komende vier jaren een flinke inhaalslag om onze woningen op basiskwaliteitsniveau te brengen en te houden. Dit combineren wij met maatregelen om een woning energiezuiniger te maken.

Ons uitgangspunt is, dat een woning een fijne en veilige plek is voor bewoners om te leven. Wij plannen verbeteringen via een meerjarenonderhoudsbegroting. Wij baseren ons daarbij op een actuele conditiemeting (NEN-norm). Verbeteringen aan de binnen- en buitenzijde van de woning worden zoveel mogelijk gecombineerd. Dit doen wij om overlast voor bewoners te beperken.

##### **Energiezuinige woningen**

Wij staan open voor vernieuwende oplossingen van marktpartijen op het gebied van duurzaamheid en maken hierbij gebruik van stimuleringsmaatregelen, die hiervoor beschikbaar zijn. Onze prioriteit ligt bij het verbeteren van onze woningen naar een basiskwaliteitsniveau, waaronder het op een gemiddeld label B brengen van onze woningen.

##### **Betaalbare woningen**

Voor onze bewoners is een energiezuinige woning en daarmee betaalbaarheid belangrijk. Wij streven naar betaalbare woonlasten en voldoende betaalbaar aanbod.

### **Huurders**

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden € 35.739 (prijspeil 2016). Wij zijn ons ervan bewust dat het grootste deel van onze doelgroep afhankelijk is van huurtoeslag. We sturen daarom gericht op behoud van voldoende betaalbare woningen.

### **Tevreden huurders**

De basis van ons werk is het verhuren en onderhouden van woningen. Onze huidige en toekomstige bewoners geven ons bestaansrecht.

Wij luisteren naar wat de bewoner wil en van ons verwacht. Wij zijn continu met elkaar in gesprek. Daar stemmen we ons werk op af.

Om onze diensten zo goed mogelijk te organiseren, kunnen onze bewoners steeds meer digitaal bij ons regelen. Persoonlijk contact blijft bestaan.

Om onze bewoners beter van dienst te zijn, worden onze werkprocessen geoptimaliseerd.

### **Vitale wijken en buurten**

Een vitale buurt is meer dan vastgoed. De Huismeesters werkt nauw samen met haar sociale partners in de buurten om deze rol op te pakken. We signaleren, bemiddelen en lossen met elkaar problemen op waar mogelijk.

Wij willen door intensieve samenwerking met onze partners ook kwetsbare personen een woonplek bieden in onze wijken en buurten zonder dat dit ten koste gaat van de leefbaarheid. Wij werken het beheer in onze buurten uit in plannen en stemmen dat af met onze huurdersorganisatie.

### **Partner in de wijken**

Wij staan open voor bewonersinitiatieven. Zo nodig steunen we initiatieven om ze te laten slagen. Bij onze eigen initiatieven betrekken we onze bewoners actief. Samen kunnen we meer en betere resultaten bereiken.

### **Meer invloed**

We geven onze bewoners meer zeggenschap in wonen, beleid en onderhoud door hen actief te betrekken bij onze plannen. Dit doen wij bijvoorbeeld door de Huurdersraad, bewonerscommissies en klankbordgroepen in te zetten.

### **Wonen en zorg**

De vergrijzing heeft invloed op ons woningbezit. Wij stimuleren een goede doorstroming zodat mensen passend gehuisvest zijn. Wij werken nauw samen met zorgpartijen om het woon- en zorgaanbod voor mensen die zelfstandig blijven wonen goed op elkaar af te stemmen. Waar nodig doen wij in combinatie met onderhoud investeringen, zodat ouderen zelfstandig kunnen blijven wonen.

## 4.2 Pluspunten ambities

### A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

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

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

## 5. Prestaties Stichting De Huismeesters

TABEL 1: Het bezit van Stichting De Huismeesters

### Het bezit van Stichting De Huismeesters

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	7.238	7.236	7.188	7.076
# Onzelfstandige wooneenheden	1.170	554	548	544
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	456	432	528
# Totaal woongelegenheden	8.408	8.246	8.168	8.148
% Zelfstandige eengezinswoningen	1.160 (14%)	1.153 (14%)	1.149 (14%)	1.144 (14%)
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	4.831 (57%)	4.820 (58%)	4.820 (59%)	4.712 (58%)
% Meergezinsetagebouw met lift	963 (11%)	963 (12%)	915 (11%)	914 (11%)
% Hoogbouw	284 (3%)	300 (4%)	304 (4%)	306 (4%)
% Onzelfstandig	1.170 (14%)	1.010 (12%)	980 (12%)	1.072 (13%)
# Garages	592	590	589	588
# Maatschappelijk vastgoed	-	48	36	36
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB				18
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	19	20	20	
# Overig bezit	50	-	-	2
# Verhuureenheden ongewogen	9.069	8.904	8.813	8.792

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie

**TABEL 2: Mutaties in het bezit van Stichting De Huismeesters**

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	49	29	24	20
Collectief verkocht	107	147	51	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw	36	17	0	0
Aankoop	0	0	0	0

Bronnen:  
dVi 2015 t/m 2017, gegevens corporatie

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Stichting De Huismeesters**

	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	1.502 (21%)	1.668 (23%)	1.591 (22%)	1485 (21%)
Betaalbaar laag	4.552 (63%)	4.541 (63%)	4.628 (64%)	4718 (65%)
Duur t/m lib.grens	1.126 (16%)	978 (14%)	926 (13%)	974 (13%)
Duur boven lib.grens	58 (1%)	49 (1%)	43 (1%)	39 (1%)
Totaal	7.238	7.236	7.188	7.216

Bronnen: dvl 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Stichting De Huismeesters****Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten	966	1.509	1.113	719

Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	951 (98%)	1.486 (98%)	1.106 (99%)	707 (98%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	4 (0%)	12 (1%)	3 (0%)	12 (2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	11 (1%)	11 (1%)	4 (0%)	0 (0%)
Oordeel Aw	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dvi 2015, dVi 2016, dVi 2017, Oordeelsbrief Aw 2017

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Stichting De Huismeesters**

**Passend toewijzen**

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	594	719
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	594 (100%)	716 (99,6%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: jaarverslag 2017, Oordeelsbrief Aw 2017, gegevens corporatie

**TABEL 6: Huurverhoging door Stichting De Huismeesters**

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,10%	0,60%	0,26%	1,4%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€481	€491	€499	€511
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	77%	77%	77%	76%

Bronnen: jaarverslag 2015, 2016, 2017, Aedes Benchmark 2015 – 2017, gegevens corporatie



**TABEL 7: Huurachterstand en ontruimingen door Stichting De Huismeesters**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Norm huurachterstand (%)*	nvt	nvt	nvt	nvt
Huurachterstand in %	0,75%	0,68%	0,68%	0,66%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	38	25	20	13

\* Stichting de Huismeesters werkt niet met een norm.

Bronnen: Gegevens corporatie
------------------------------

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit**

Per categorie in % van totaal	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Vooroorlogse woningen	2.016 (24%)	2.032 (25%)	2.013 (25%)	2.004 (24%)
Jaren 45-59	1.054 (13%)	1.045 (13%)	1.038 (13%)	1.035 (13%)
Jaren 60-69	719 (9%)	719 (9%)	719 (9%)	719 (9%)
Jaren 70-79	849 (10%)	805 (10%)	770 (9%)	770 (9%)
Jaren 80-89	1.642 (20%)	1.640 (20%)	1.634 (20%)	1.630 (20%)
Jaren 90-99	537 (6%)	570 (7%)	553 (7%)	555 (7%)
Jaren 00-09	935 (11%)	786 (10%)	798 (10%)	797 (10%)

Jaren 10-19	656 (8%)	649 (8%)	643 (8%)	638 (8%)
Totaal	8.408	8.246	8.168	8.148

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie (2018 is incl maatsch. Vastgoed)

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

<b>NEN-2767</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1	0%	4%	4%	17%
2	0%	24%	25%	46%
3	0%	17%	21%	19%
4	0%	3%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%
Onbekend	100%	52%	49%	18%

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie

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

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Letter Onderhoud & verbetering	-	-
Instandhoudingsindex	68	-
Technische woningkwaliteit	94	90
Ervaren woningkwaliteit	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Letter Huurdersoordeel	C	C	B	B
Deelscore nieuwe huurders	7,4	7,5	8,1	8,2

Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	6,9	6,9	7,6	7,7
Deelscore vertrokken huurders	6,7	6,6	7,8	7,3

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018

**TABEL 12: Energie-index bezit Stichting De Huismeesters**

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	11%	11%	35%	33%
Label B (EI= 1,2-1,4)	10%	14%	20%	19%
Label C (EI= 1,4-1,8)	28%	34%	30%	24%
Label D (EI= 1,8-2,1)	20%	13%	9%	7%
Label E (EI= 2,1-2,4)	11%	5%	3%	2%
Label F (EI= 2,4-2,7)	4%	3%	2%	1%
Label G (EI > 2,7)	1%	3%	1%	2%
Onbekend	15%	15%	35%	12%
Gemiddeld Energielabel	1,68	-	1,48	1,44

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017 Aedes Benchmark 2015 en 2018, gegevens corporatie

**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

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

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders (personen)	69	68	35	23

	(39% van totale woningen)	(22% van totale woningen)	(26% van totale woningen)	
Taakstelling	20% van totaal	20% van totaal	20% van totaal	20% van totaal

Bronnen: jaarverslag 2015 t/m 2017, gegevens corporatie