

# MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



**Woningbouwvereniging  
Volksbelang**

Rapport Maatschappelijke visitatie  
Woningbouwvereniging Volksbelang



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.  
Middenwetering 1  
3543 AR Utrecht  
[www.pro-corp.nl](http://www.pro-corp.nl)

Visitatiecommissie:  
ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp, voorzitter  
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, algemeen lid  
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 12 december 2018

## Voorwoord

Woningbouwvereniging Volksbelang, hierna te noemen Volksbelang heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren.

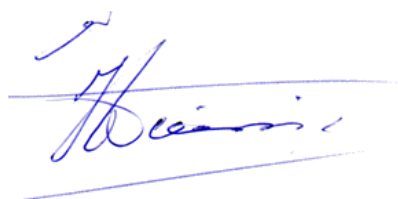
De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), almede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bij voorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

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

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink  
Voorzitter Procorp

## Inhoud

Inleiding.....	3
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie .....</b>	<b>7</b>
Recensie .....	8
Scorekaart.....	13
Samenvatting .....	10
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen .....</b>	<b>18</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities .....</b>	<b>19</b>
1.1 De opgaven in het werkgebied .....	19
1.2 Beoordeling van Presteren naar Opgaven .....	22
1.3 Beschrijving van de Ambities .....	25
1.4 Beoordeling van de Ambities in relatie tot de Opgaven .....	28
1.5 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities .....	29
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden .....</b>	<b>30</b>
2.1 De Belanghebbenden .....	30
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden .....	31
2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden .....	35
2.4 Totaalscore Presteren volgens Belanghebbenden .....	36
<b>3 Presteren naar Vermogen .....</b>	<b>37</b>
3.1 Financiële continuïteit .....	37
3.2 Doelmatigheid.....	38
3.3 Vermogensinzet .....	39
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen .....	40
<b>4 Governance .....</b>	<b>41</b>
4.1 Besturing .....	41
4.2 Intern toezicht .....	42
4.3 Externe legitimering en verantwoording .....	48
4.4 Totaalscore voor Governance .....	50
<b>Deel 3 Bijlagen .....</b>	<b>51</b>
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties .....	52
Bijlage 2: Position paper .....	68
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	73
Bijlage 4: Geïnterviewde en geïnterviewde belanghebbenden .....	75
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	76

# Inleiding

## Methodiek 5.0

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

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

## Presteren naar Opgaven en Ambities

### Presteren naar Opgaven

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

Onder externe opgaven worden verstaan:

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

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

### Ambities

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

## Presteren volgens belanghebbenden

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

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

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

## Presteren naar Vermogen

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

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

## Governance

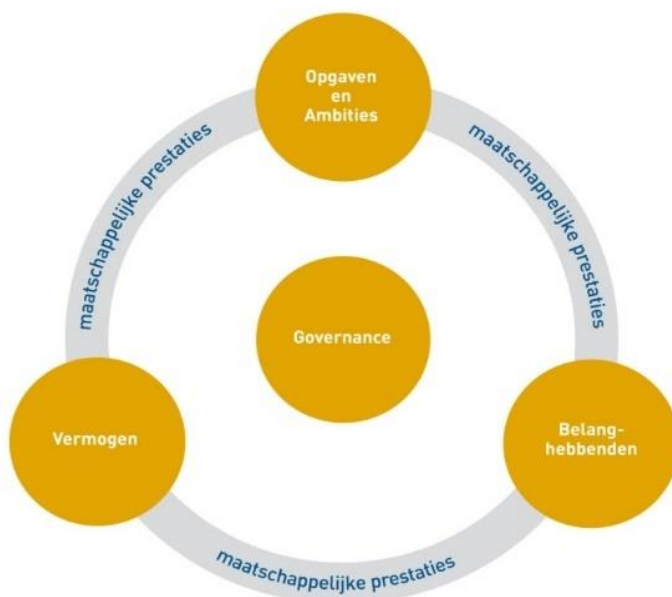
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

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

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

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



## De meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

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

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

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

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

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.



# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



# Recensie

## *Van grote betekenis voor Helmond*

Volksbelang is een betrokken volkshuisvester in de gemeente Helmond. De bedrijfsfilosofie van Volksbelang is kort maar krachtig: 'Klant staat centraal'. Het is de oudste corporatie van Helmond opgericht op 3 mei 1912. Volksbelang heeft een woningbezit geconcentreerd in de binnenstad en in oude wijken van de gemeente. Inmiddels is er van het totale woningbezit zo'n 75 % nieuw of vernieuwd/gerenoveerd.

De visie van de corporatie is het bieden van kwalitatief goede en betaalbare sociale huurwoningen voor huishoudens, die daarop om uiteenlopende redenen zijn aangewezen. De corporatie investeert daarvoor in (groot-)onderhoud en verbetering van haar woningvoorraad en in het leefbaar houden van buurten en wijken, waarin zij actief is. Volksbelang heeft zelf de financiële positie niet en daarom worden nieuwbouwprojecten met of door collega-corporaties opgepakt. De betaalbaarheid van het wonen en ook de verduurzaming van het woningbezit zijn belangrijke kernpunten. Woningbouwvereniging Volksbelang is als lokaal verankerde corporatie goed op de hoogte van de plaatselijke volkshuisvestelijke problematiek en heeft zich goed ingezet om samen met de maatschappelijk partners dat op te pakken. Volksbelang is goed geworteld in de lokale samenleving van Helmond en heeft de afgelopen jaren tegen de stroom in veel gerealiseerd.

Het is de eerste keer dat Volksbelang maatschappelijk wordt gevisiteerd.

## *Beschouwing op het positionpaper*

Naar het oordeel van de commissie geeft het positionpaper van de directeur een passende stand van zaken. In het positionpaper staat overduidelijk, waarvoor Volksbelang staat en wat haar ambities en uitdagingen zijn. Per 1 december 2015 is Volksbelang door de Autoriteit woningcorporaties onder verscherpt toezicht geplaatst op basis van de beoordeling, dat de corporatie een serieus financieel liep. Eén van de consequenties van het verscherpt toezicht is, dat Volksbelang – gedurende het regime van verscherpt toezicht - geen nieuwbouwactiviteiten kan en mag oppakken. Nieuwbouw wordt nu opgepakt met collega-corporaties. De opdracht die Volksbelang ziet, staat niet op zichzelf maar is een afgeleide van de prestatieafspraken, die zij op het vlak van wonen, welzijn en zorg maakt met de gemeente Helmond, de collega-corporaties en de huurdersvertegenwoordiging. Deze afspraken vormen eigenlijk het toetsingskader, waarop alle betrokken partijen elkaar kunnen aanspreken. Volksbelang is begaan met de doelgroep van de meest kwetsbare huurders en heeft een belangrijke rol in het gezamenlijk met de regionale woningcorporaties opgestelde manifest 'Toekomstvast Wonen' waar naast wonen ook aandacht wordt gevraagd voor leefbare wijken en toegang tot voorzieningen en zorg.

Volksbelang ziet nog een aantal uitdagingen, die de volle inzet en aandacht vragen, te weten het uitvoering geven aan het herstelplan, het vernieuwen van het interne toezicht en het versterken van de kwaliteit dienstverlening.

## *Rijksprioriteiten Volkshuisvesting*

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Volksbelang schetst.

- *Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep*

Volksbelang heeft zich tijdens de visitatieperiode ingezet voor ten minste het behoud van de omvang van de sociale woningvoorraad. Bij het toewijzen van woningen is rekening gehouden

met passend toewijzen en de vigerende inkomensgrenzen. De huurverhogingen worden in overleg met de huurdersorganisatie vastgesteld. In het nieuwe ondernemingsplan heeft Volksbelang als doelstelling opgenomen om 85% van de woningvoorraad onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag te houden. In Helmond zijn genoeg sociale huurwoningen, maar door de demografische wijzigingen is de vraag naar goedkope woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens de laatste tijd toegenomen.

- o *Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad*

Naast de betaalbaarheid is ook de verduurzaming van het woningbezit een belangrijk aandachtspunt. Met deze verduurzaming zet Volksbelang niet alleen in op een meer verantwoorde energie – en milieubelasting, maar vormt dat voor de corporatie ook een belangrijk sturingselement in de matiging van de woonlastenontwikkeling. Buiten de verduurzamingsaanpak van de Leonardusbuurt zijn de afgelopen jaren diverse plannen uitgewerkt om ook de energetische kwaliteit van de overige complexen te verbeteren. Een deel daarvan is inmiddels uitgevoerd, een ander deel in uitvoering of op het punt van uitvoering. Met deze totale verduurzamingsaanpak brengt Volksbelang de energetische kwaliteit van haar woningvoorraad in 2020 gemiddeld op label B en voldoet daarmee aan de afspraken uit het landelijk energieakkoord en aan de eigen beleidsdoelstellingen.

- o *Huisvesten van urgente doelgroepen*

Volksbelang heeft de afgelopen jaren haar bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden volgens de afspraken nagekomen.

- o *Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen*

Volksbelang maakt zoveel mogelijk levensloopgeschikte woningen. Een ander initiatief van de corporatie is het treffen van fysieke maatregelen om ouderen langer thuis te laten wonen. Volksbelang kiest voor een maatwerkaanpak, waarbij de aanpassing wordt afgestemd op de specifieke zorgvraag van de bewoner. Een lijn die de corporatie de afgelopen jaren ook heeft gevolgd. Voor een deel kunnen aanpassingen op initiatief van de bewoner zelf worden aangebracht weliswaar passend binnen de mogelijkheden van het beleid van 'Zelf aangebrachte voorzieningen', voor een ander deel kan daarin worden voorzien vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

### **Roerige periode**

Zoals beschreven in het positionpaper heeft Volksbelang een roerige periode achter de rug. Op 1 december 2015 is de corporatie onder verscherpt toezicht gesteld. Het verscherpt toezicht had betrekking op de afbouw van de schuldpositie per woning in relatie tot de investeringsambitie, de risicobeheersing en het niet voldoen aan financiële ratio's.

Als gevolg hiervan heeft Volksbelang een herstelplan moeten schrijven teneinde concrete en meetbare maatregelen te benoemen ter verbetering van de financiële ratio's en eveneens het risicomanagement nader moeten uitwerken en vormgeven. Voorts dienden de effecten van het Huurakkoord en van het passend toewijzen en daarmee de kasstromen en

vermogenspositie onderzocht te worden op houdbaarheid gezien de hoge investeringsambities.

De visitatieperiode laat een tweedeling zien – die ook verder in het rapport tot uiting komt -, voor en na het verscherpt toezicht per 1 december 2015, hetgeen 'all over' consequenties heeft voor de cijferwaardering op de diverse prestatievelden. De commissie heeft getracht tot een evenwichtige waardering te komen en de 'oude' jaren wat minder 'gewicht' toegekend dan de herstelperiode nadien. Immers Volksbelang heeft door het nemen van verstrekkende maatregelen een financieel debacle weten af te wenden en wel een grote bijdrage heeft geleverd aan de volkshuisvestelijke opgave in Helmond.

Vanaf 2010 tot en met 2017 heeft Volksbelang meer dan 300 nieuwbouwwoningen in de sociale huur aan haar woningbezit toegevoegd. In diezelfde periode is Volksbelang gestart met de voorbereidingen van het grootonderhoud van de Leonardusbuurt, waarbij in de periode tot 2023 in een aantal fasen ruim 600 woningen worden verbeterd en verduurzaamd. De inzet van vermogen voor de volkshuisvesting is door Volksbelang op een prima wijze gedaan en verdient een positieve waardering. De keerzijde is evenwel geweest dat meer dan verantwoord veel vermogen is ingezet waardoor de continuïteit in gevaar is gekomen.

### ***Belanghebbenden zijn belangrijk***

Volksbelang neemt de dialoog met haar belanghebbenden serieus, waarvan zowel de huurdersorganisatie, de gemeente Helmond en de collega-corporaties de belangrijkste zijn. Volksbelang opereert actief in het netwerk met deze partijen en zoekt de samenwerking op, op zowel het uitvoerend als het strategisch niveau. Volksbelang hecht daarbij wel aan het maken van autonome keuzes en communiceert over deze keuzes aan de belanghebbenden. Deze geven aan nadrukkelijker aan de voorkant van de beleidsvorming mee te willen denken. Volksbelang is content met Huurdersbelangenvereniging Volksbelang en deze wordt gekenschetst als een actieve, meedenkende en betrokken huurdersvertegenwoordiging en een goed belangenbehartiger van de huurders van de corporatie.

De commissie waardeert het dat Volksbelang het initiatief heeft genomen voor een manifest ten aanzien van de kwetsbaarheid van de inwoners van Helmond. In de Helmondse binnenstadswijken stapelen problemen rond armoede, schulden, eenzaamheid en gezondheid zich op. In Helmond bestaat een tweedeling tussen oudere binnenstadswijken met overwegend huurhuizen en buitenwijken met vooral koopwoningen. Er is een toenemende groep van kwetsbare sociale huurders. Vertegenwoordigers van de woningcorporaties, waaronder Volksbelang, de GGZ, de politie, de gemeente en zorg/welzijnspartijen hebben een manifest ondertekend, waarin afgesproken is om contact met elkaar te houden en bevindingen en kennis te delen. Dat moet voorkomen dat veel instellingen zich met dezelfde problemen bezighouden, maar dat niet van elkaar weten.

### ***Samenwerking met collega-corporaties***

De vraag is of Volksbelang met haar schaalgrootte kan voldoen aan de steeds hogere eisen die aan een corporatie worden gesteld mede als gevolg van toenemend complexiteit van wet- en regelgeving, maatschappelijke opgaven en wensen en verwachtingen van de belanghebbenden. Daarnaast heeft Volksbelang ondanks alle prestaties van de afgelopen jaren nog een flinke opgave in het bezit, met bijbehorende investeringsopgaven en risico's. Er is nu voor gekozen om op projectbasis de samenwerking met Woonbedrijf aan te gaan. Belanghebbenden hebben voorkeur voor een meer structurele toekomstbestendige oplossing.

Dit is wat betreft de commissie een van de vraagstukken voor de komende periode: "Is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst"?

### **Governance**

De raad van commissarissen heeft door de interventie van de Aw en ook door de nieuwe Woningwet voortvarend gereageerd en heeft de governancestructuur en de eisen uit de governancecode onder de loep genomen. Documenten zijn geactualiseerd, de samenstelling van het bestuur en de raad en de zittingstermijnen en vervalkalender zijn aangepast overeenkomstig de governancecode. Er zijn twee nieuwe leden waaronder de voorzitter voor de raad van commissarissen geworven. Zij brengen relevante kennis en ervaring in. De overlegstructuur is aangepast. Vooral nog is voor de verenigingsstructuur gekozen om de drielagenstructuur, met een bestuur, een directeur en een raad van commissarissen, te handhaven. In de gesprekken met interne en externe betrokkenen is de visitatiecommissie gebleken dat er breed draagvlak bestaat om deze structuur aan te passen zodat de organisatie slagvaardiger en daadkrachtiger kan worden.

### **Sterke punten Volksbelang**

- Sociaal huisvester in hart en nieren.
- Gedegen en samenwerkingsgericht en open mind naar belanghebbenden.
- Staat dicht bij haar huurders met korte lijnen.
- Betrokken en deskundige personeelsleden die ook in het netwerk worden gewaardeerd.
- Krachtig optreden daar waar dat wenselijk, dan wel noodzakelijk is.
- De volkshuisvestelijke prestaties van de afgelopen jaren.
- De energieprestaties van het bezit waarbij label B binnen afzienbare tijd wordt gerealiseerd, in ieder geval ruim voor de sector afspraak van 2020.
- De inzet van de buurtbeheerders die samen met de gemeente worden betaald en zich inzetten voor de leefbaarheid van de wijken.

### **Aandachts- en verbeterpunten voor de toekomst**

- Samenwerking in perspectief plaatsen. Volksbelang werkt al samen met verschillende woningcorporaties en deze is vooral praktisch ingestoken. Beperken van de nadelen door op slimme wijze samenwerking te zoeken zodat de continuïteit in nieuwbouwprojecten is geborgd, hogere administratieve lasten/bedrijfslasten worden voorkomen en de strategische kracht wordt aangevuld.
- Volksbelang heeft te maken met instroom van steeds meer kwetsbare huurders die moeite hebben zich staande te houden in de maatschappij. Tijdens de interviews is gebleken dat gemeente, welzijnsorganisatie en de woningcorporaties zich hier zorgen over maken. Het manifest is een eerste stap naar een verdergaande samenwerking rond de ondersteuning van deze mensen en het investeren in de leefbaarheid. Pak dit gezamenlijk verder op.
- Invulling geven aan optimale functiescheiding binnen de organisatie. De vraag kan gesteld worden of de corporatie gebaat is bij een drielagenstructuur. Zou de combinatie van bestuur en directie met een deskundige raad van commissarissen effectiever en efficiënter kunnen opereren?
- Met de huurdersorganisatie bespreken hoe huurdersparticipatie nieuwe stijl kan worden ingericht. Deze was in het verleden geborgd via de verenigingsstructuur, maar de huidige

tijd vraagt om een herijking nu huurders verschillende achtergronden hebben en ook jongere huurders zich minder thuis voelen bij deze structuur van overleg voeren.

- Laat de belangrijke belanghebbenden weten hoe het is om onder het verscherpt toezicht te moeten functioneren en wat dat betekent voor een organisatie van Volksbelang. De corporatie lijkt in dit opzicht teveel intern gericht. Betrek de belanghebbenden bij de dialoog over de toekomst. Er is veel waardering voor de prestaties en de mensen van Volksbelang maar belanghebbenden hebben vragen over de doelmatigheid en kwetsbaarheid van de organisatie en vragen zich af of de huurders zo het beste af zijn.
- De Aw vraagt om een structurele verbetering van de financiële positie. Nu is er gekozen om Woonbedrijf op projectbasis nieuwbouw te laten realiseren die Volksbelang gaat beheren. Daarnaast is de focus gericht op het verbeteren van de ratio's. Ga met bestuur en raad van commissarissen het gesprek aan hoe de financiële positie en het risicomanagement duurzaam kunnen worden verbeterd. Voer met elkaar de discussie hoe Volksbelang er over 5 tot 15 jaar bijstaat, welke opgave er ligt op het gebied van kwaliteit, betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Kijk dan welke financiële huishouding daarvoor nodig is.
- De ingezette lijn van professionalisering van bestuur en toezicht verder doorzetten met meer aandacht voor zelfreflectie op allerlei niveaus binnen de organisatie.
- Ga met alle woningcorporaties en de gemeente Helmond aan tafel om de volkshuisvestelijke opgave in de stad door te spreken en te overleggen op welke wijze hier het beste aan kan worden gewerkt.

## Integrale scorekaart

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

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

# Samenvatting

## Profiel

Volksbelang is de oudste corporatie in Helmond en beheert bijna 2.800 woningen in het sociale huursegment. Naast Helmond bezit Volksbelang nog 9 appartementen in Aarle-Rixtel, een kern van de gemeente Laarbeek.

Volksbelang beschouwt zichzelf vooral als een binnenstedelijke corporatie door het relatief grote aandeel van haar woningbezit in en in de directe nabijheid van de binnenstad van Helmond.

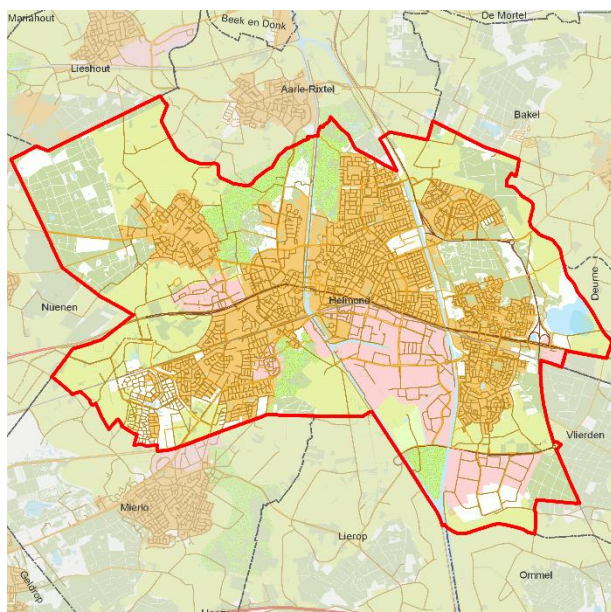
De missie van Volksbelang luidt als volgt:

“Volksbelang neemt als sociale volkshuisvester haar verantwoordelijkheid om naar vermogen te voorzien in goede en betaalbare sociale huurwoningen voor iedereen die daarop om uiteenlopende redenen is aangewezen. In samenhang daarmee levert zij samen met haar maatschappelijke partners en bewoners een actieve bijdrage aan het behoud van prettig leefbare buurten en wijken.”

Volksbelang is een vereniging met een drielagenstructuur. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdig bestuur. De leiding over de dagelijkse werkzaamheden is opgedragen aan de directeur. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een raad van commissarissen. De raad kent ultimo 2017 zes leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd. Statuten en reglementen zijn aangepast aan de eisen van de nieuwe Woningwet. Bij de corporatie waren eind 2017 23 medewerkers in dienst; het aantal formatieplaatsen bedroeg 19,9.

## Werkgebied

Het werkgebied van Volksbelang is de gemeente Helmond en Laarbeek. In de gemeente Helmond zijn zes woningcorporaties actief.





De samenstelling van het woningbezit (Aedes CiP, januari 2016)

Type	Corporatie	Landelijk
Eengezinswoningen	70,8 %	40,8 %
Etagebouw zonder lift	17,6 %	24,8 %
Etagebouw met lift	9,9 %	15,5 %
Hoogbouw	1,7 %	12,3 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0 %	6,6 %

## Beoordeling

### Presteren naar Opgaven en Ambities

*De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 7,5.*

Volksbelang heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Volksbelang voldoet aan de regelgeving voor wat betreft passend toewijzen, heeft de huurverhogingen voor de primaire doelgroep beperkt en heeft doorstroming bevorderd. Volksbelang heeft in 2016 de overstap gemaakt naar het aanbodmodel, te weten woonruimteverdeelsysteem Wooniezie. Het aanbodmodel biedt woningzoekenden een volledig transparant overzicht van het beschikbare aanbod en zij kunnen gericht reageren op door hen gewenste vrijgekomen woningen. Volksbelang heeft in de visitatieperiode aan de taakstelling van de huisvesting statushouders voldaan. Een aantal ontwikkellocaties in Helmond is door de 'onder verscherpt toezichtstelling' verkocht aan Woonbedrijf uit Eindhoven onder de gelijktijdige afspraak dat Volksbelang de te realiseren woningen gaat beheren, zodat via een 'omweg' toch de benodigde woningen worden gerealiseerd voor de gemeente Helmond. De visie van Volksbelang op haar vastgoedpositie en op de ontwikkeling en het beheer van de voorraad is in 2017 geactualiseerd. Als de renovatie van 266 woningen in 2018 is gerealiseerd, zal het gemiddelde label B voor het totale woningbezit al in 2018 worden gehaald. Volksbelang heeft ervoor gekozen de komende jaren het accent te leggen op het beheer en onderhoud van de bestaande voorraad, waarvan de grootschalige renovatie van de Leonardusbuurt een belangrijk onderdeel uitmaakt. Wat woongenot betreft, richt Volksbelang zich vooral op een preventieve aanpak van overlast. Op grond van de verantwoordelijkheid om huurders een ongestoord en prettig woongenot te bieden, zet Volksbelang woonconsulenten en de buurtbeheerder in om te bemiddelen bij uiteenlopende overlastsituaties.

### Presteren volgens Belanghebbenden

*De belanghebbenden beoordelen dit perspectief met een gemiddelde van een 7,2.*

Volksbelang heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open en constructief in overleg. Met de gemeente Helmond wordt samengewerkt in het gezamenlijk vaststellen van de opgave met het mede-opstellen van de woonvisie en de prestatieafspraken.

De huurdersorganisatie Huurdersbelangenvereniging Volksbelang doet mee met de prestatieafspraken en heeft periodiek overleg met de corporatie over beleidsonderwerpen en is deelnemer in de ledenvergaderingen.

Gemiddeld scoort Volksbelang het cijfer 7,2 op het prestatieperspectief Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld meer dan voldoende tevreden over de prestaties op alle prestatievelden. Alle belanghebbenden zijn meer dan content over de relatie en de wijze van communicatie met Volksbelang. Ook over de mate van invloed op het beleid van Volksbelang zijn de belanghebbenden ingenomen.

Enkele verbeterpunten van de belanghebbenden zijn:

- Voor de huurders is de meerwaarde van de vereniging beperkt na de invoering van de nieuwe woningwet.
- De woningvoorraad zowel qua doelgroep, gebruikswaarde als duurzaamheid toekomstbestendig maken.
- Meer openheid over het onder toezicht staan van de Aw en welke maatregelen worden genomen.

## Presteren naar Vermogen

*De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6,1.*

Volksbelang is per 1 december 2015 onder verscherpt toezicht geplaatst door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Op basis van de beoordeling 2015 over de afbouw van de schuldpositie in relatie tot de investeringsambities, de risicobeheersing en het niet voldoen aan de financiële ratio's heeft de Aw geconcludeerd dat Volksbelang een serieus risico zou lopen. De corporatie werd opgedragen een herstelplan te maken om concrete en meetbare maatregelen te benoemen ter verbetering van de liquiditeitsratio's.

De werkzaamheden in de organisatie van Volksbelang worden uitgevoerd door 19,9 fte (ultimo 2017) wat neerkomt op 1 fte per 141 woningen. Voor de hele sector is als gemiddelde een norm van 1 op 108 van toepassing.

Volksbelang heeft een heldere blik op de investeringsopgave in de gemeente Helmond. Zij heeft actief gestructureerd in de slechte wijken van de binnenstad van de gemeente Helmond. Volksbelang heeft samen met een collega-corporatie sinds 1990 nagenoeg de gehele binnenstad van Helmond geherstructureerd en heeft verhoudingsgewijs veel meer nieuwbouw gerealiseerd dan de gemiddelde corporatie.

Na het ingrijpen van de Aw kon Volksbelang zelf geen nieuwbouwopgaven meer realiseren. Drie nieuwbouwprojecten zijn overgedragen aan collega-corporatie Woonbedrijf en dragen daar indirect bij aan de verruiming van het sociale woningaanbod in de gemeente Helmond. Verder heeft Volksbelang haar investeringsambities tot een minimum beperkt door alleen te investeren in de Leonardusbuurt.

## Governance

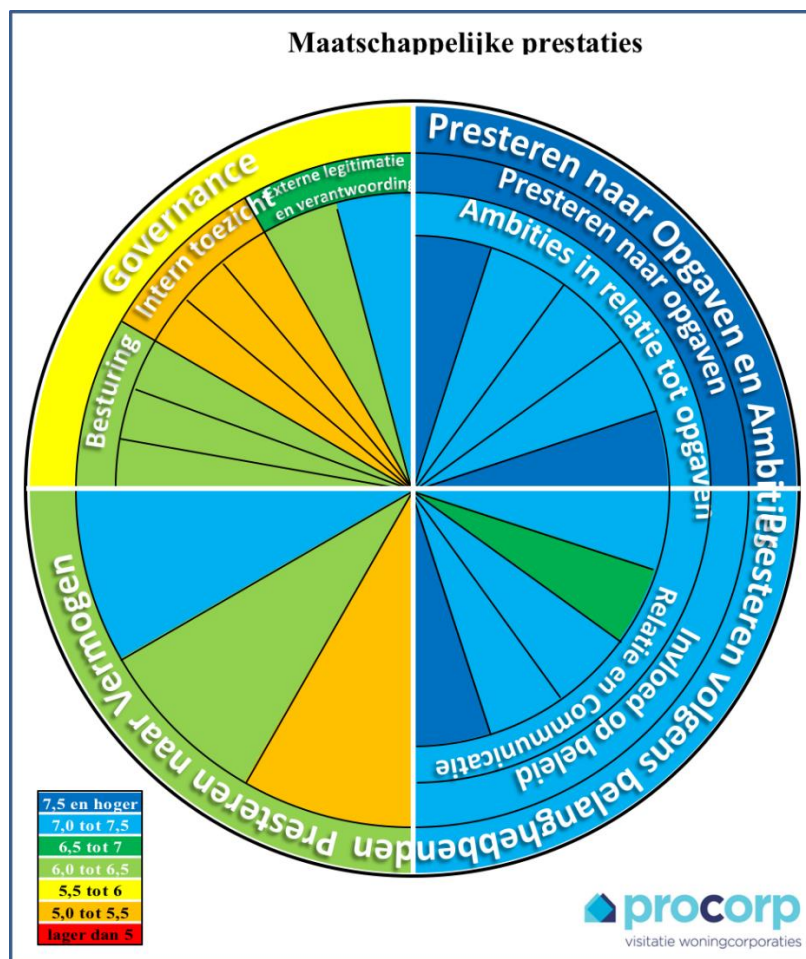
*De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 5,8.*

Volksbelang heeft als rechtsvorm de verenigingsstructuur, omdat deze geacht wordt het beste aan te sluiten bij de maatschappelijke rol en de klantgeoriënteerde instelling van de corporatie. De vereniging kent een drielagenmodel met een bestuur, een directie en een raad van commissarissen. Het bestuur – dat uit twee leden bestaat – heeft de leiding over de dagelijkse werkzaamheden opgedragen aan de directeur. Door de Autoriteit woningcorporaties was aandacht gevraagd voor de lange zittingstermijnen van de zittende leden van de raad van commissarissen. Om die reden heeft Volksbelang in 2016 het rooster van aftreden aangepast en is in 2017 gestart met de werving van twee nieuwe leden voor de raad van commissarissen.

ter vervanging van twee in 2017 aftredende leden. Sinds de interventie door Autoriteit woningcorporaties in 2015 heeft de corporatie veranderingen doorgevoerd op het gebied van governance. Voordien kende de raad de rol van toezichthouder, maar de rollen van werkgever en klankbord waren sterk onderbelicht, zo bleek uit de visitatiegesprekken. In de visitatieperiode heeft de raad één zelfevaluatie uitgevoerd. Niet duidelijk is geworden voor de commissie in hoeverre al deze governance-documenten gedurende de visitatieperiode hebben geleid tot actieve sturing vooraf in plaats van achteraf beoordelingen. De commissie heeft tot taak om een periode van vier jaar te beoordelen en alhoewel er vele verbeteringen zijn doorgevoerd heeft de corporatie in de beoordeelde periode niet aan de Governancecode voldaan. Volksbelang is open in haar communicatie en benaderbaar door haar belanghebbenden, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. Het jaarverslag is duidelijk en laat zien wat de prestaties van de corporatie zijn. Ook afwijkingen en veranderingen wordt uitgelegd met een uitgebreide risicoparagraaf.

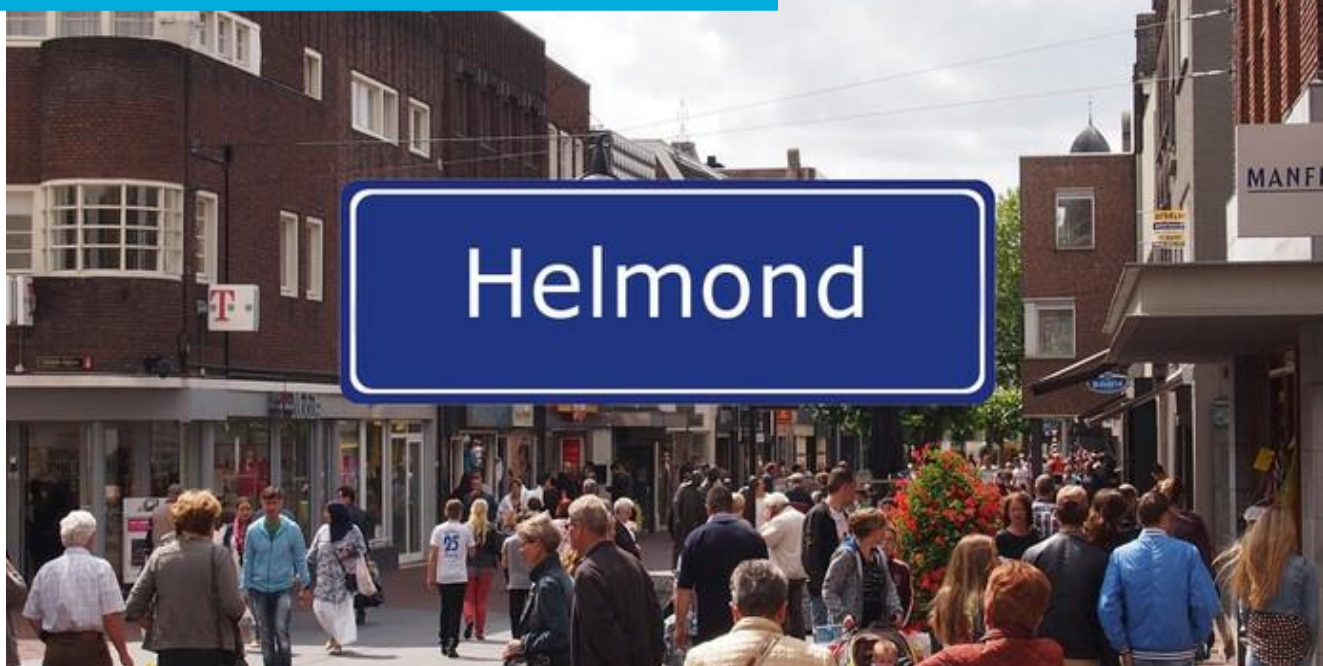
## Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert volgende beoordelingen op:



# Deel 2

## Toelichting op de beoordelingen



# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: “alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.” Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in het licht van de opgaven passen.

De cijfers die de corporatie scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin de corporatie deze opgaven haalt of zelfs overtreft. In de uitgebreide prestatietabel in de bijlage is per onderdeel uitgewerkt en beargumenteerd wat de score is. In dit hoofdstuk zijn de geaggregeerde cijfers per onderdeel opgenomen.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van de corporatie aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven.

## 1.1 De opgaven in het werkgebied

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Volksbelang gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

De opgaven van Volksbelang zijn beschreven in verscheidene documenten:

- De prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond met de corporaties Woonpartners, Bergopwaarts, woCom, Compaen en Volksbelang 2012-2015.
- De Prestatieafspraken 2017-2021, die in 2016 door de gemeente Helmond, de vier Helmondse corporaties en hun huurdersorganisaties zijn overeengekomen.
- Woonvisie 2016-2020.
- Volkshuisvestelijke biedingen 2017-2018.

Overige documenten:

- Samenwerkingsovereenkomst 'Uitvoering Urgentie'
- Convenant 'Hennepkwekerijen in huurwoningen Helmond'
- Manifest 'Een gezamenlijk antwoord op kwetsbaarheid'
- Overeenkomst Buurtbemiddeling Helmond
- Sociaal Plan 2017-2020 Reglement inzake sloop, renovatie en (groot)onderhoud

### **Prestatieafspraken 2012-2015**

#### *Het zorgdragen voor huisvesting van de doelgroep van beleid*

Het in stand houden van de kernvoorraad van circa 14.000 huurwoningen (peildatum 1-1-2012), waarvan 70% met een huurniveau onder de aftoppingsgrens van drie- en meerpersoonshuishoudens.

De woningcorporaties en de gemeente maken jaarlijks een afspraak over de huisvesting van de bijzondere doelgroepen met als uitgangspunt dat maximaal 25% van de woningvoorraad aan deze doelgroep toegewezen dient te worden.

#### *Het bewaken van de kwaliteit van de wooneigenheid*

Het ontwikkelen c.q. het in stand houden van een woningvoorraad waarin het goed wonen en leven is. Naast de woning dient de directe woonomgeving (gebied direct grenzend aan de woning/woongebouw in eigendom van de woningcorporatie) en het openbaar gebied (gebied voor een ieder toegankelijk in eigendom van de gemeente) schoon, heel en veilig te zijn.

#### *Het betrekken van bewoners bij het beleid en beheer*

Het verhogen van de betrokkenheid van bewoners bij hun stad en directe woonomgeving. De gemeente is verantwoordelijk voor het betrekken van haar inwoners bij de ontwikkeling van de stad en veranderingsprocessen. Dit gebeurt op informele wijze - voorlichting en communicatie - en op formele wijze - inspraak, klankbordgroepen en bewonersoverleg. De woningcorporaties hebben een wettelijke plicht tot overleg met huurders. Daarnaast hechten de woningcorporaties er veel waarde aan huurders te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van hun beleid.

#### *Een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van buurt en wijken*

Het creëren en in stand houden van een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Het voorkomen van verloedering en negatieve uitstraling van wijken en buurten. Het creëren van weerbare wijken. Het zorgdragen voor een evenwichtige opbouw in bevolkingssamenstelling en woningvoorraad op wijk- en buurtniveau, met behoud en verbetering van voorzieningen. Partijen vinden het belangrijk dat naast fysieke aspecten er nadrukkelijk aandacht is voor sociaal-maatschappelijke aspecten. Zowel de gemeente als de woningcorporaties dragen verantwoordelijkheid voor behoud en verbetering van de leefbaarheid in wijken en buurten, zowel ten aanzien van fysieke- als sociaal-maatschappelijke structuren.

### **Prestatieafspraken 2017-2021**

#### *Beschikbaarheid*

De gemeente beschikt over een sociale woningvoorraad die groot genoeg is om de eigen lokale doelgroep van beleid te huisvesten en de sociale taakstelling op basis van de Bestuurlijke Samenwerking Gebied Eindhoven waar te maken. Dit betekent dat de kernvoorraad voor de doelgroep van beleid minimaal 14.000 woningen dient te bedragen. De gemeente vindt het belangrijk dat de woningcorporaties in staat zijn om betaalbare woningen te blijven bouwen. De gemeente faciliteert de woningcorporaties hierbij op verschillende manieren, waaronder een flankerend grondbeleid. De gemeente, de woningcorporaties en huurdersorganisaties streven ernaar dat het aanbod aan huurwoningen in de sociale sector qua prijs en kwaliteit aansluit bij wat de markt vraagt en dat woningzoekenden eenvoudig en transparant inzicht kunnen krijgen in dit aanbod.

#### *Betaalbaarheid en bereikbaarheid*

Een betaalbare huurwoning is voor veel mensen van groot belang. De gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties willen de totale woonlasten van zowel huurders als eigenaar-bewoners met een laag inkomen beheersbaar houden. De focus ligt hierbij op de groep huurders. De gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties willen de

invloed die zij hebben om woonlasten beheersbaar te houden, zo doelmatig mogelijk benutten. Hierbij wordt generiek beleid gehanteerd waar dat kan, en maatwerk geboden waar nodig. Op het moment dat een huishouden in de knel dreigt te komen vanwege te hoge woonlasten, is alle inzet gericht op het voorkómen van huisuitzetting.

#### *Duurzaamheid en energie*

De gemeenten in de Metropoolregio Eindhoven streven ernaar energieneutraal te zijn in 2035. De gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties streven naar een woningvoorraad in de sociale huursector die op termijn CO2-neutraal is. De woningcorporaties investeren hiertoe in het behalen van een CO2-reductie, het verlagen van woonlasten en het verbeteren van het wooncomfort. Het behalen van een gemiddelde label B in 2020, aansluitend bij het landelijke 'Convenant Energiebesparing Huursector' vormt hierbij het uitgangspunt. De komende jaren plegen de gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties extra inzet om bewoners meer energiebewust te maken.

#### *Sociaal-maatschappelijke opgaven*

De gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties willen dat alle bewoners van de gemeente goed wonen en goed kunnen blijven wonen, ook kwetsbare bewoners. Mede door de drie decentralisaties in de zorg, het langer thuis blijven wonen van ouderen, de economische crisis en een toegenomen toestroom van vergunninghouders zien partijen een toenemende opgave op het sociaal-maatschappelijke vlak. Bij deze opgave gaat het om ondersteuning van kwetsbare bewoners, een groep waarvoor de gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties zich vanuit hun verschillende verantwoordelijkheden optimaal willen inspannen.

#### *Leefbaarheid*

De gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties streven naar veilige en leefbare wijken en buurten. Ook in de komende jaren zetten de gemeente en de woningcorporaties zich in om de leefbaarheid te verbeteren in de wijken waar deze onder druk staat. Het doel hiervan is het bevorderen van de woonkwaliteit en woonomgeving. Bij de inzet op het vlak van leefbaarheid worden bewoners betrokken. De inzet op het vlak van leefbaarheid moet gedragen zijn door de bewoners en moet bij voorkeur plaatsvinden op verzoek van de bewoners.

### **Woonvisie 2016-2020**

Helmond zet in op vijf belangrijke domeinen, waaronder een aantrekkelijke woonstad. Een ontwikkeling van de woningvoorraad gericht op bevolkingsgroei, door het benutten van de centrumfunctie van de stad, waarbij antwoord wordt gegeven op de veranderende woningbehoefte en de regionale woningvraag.

1. Een versterking van de sociaaleconomische positie door het aantrekken van nieuwe bewoners van buiten Helmond.
2. De ontwikkeling van een duurzame woningvoorraad.
3. Behoud van een betaalbare woningvoorraad met ruimte voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen.
4. Het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten en het ruimte bieden aan individuele wensen van woonconsumenten.
5. Het bieden van gedifferentieerde woonmilieus met een veilige woonomgeving.

Na een periode van sterke groei van het aantal sociale huurwoningen in Helmond (de afgelopen 30 jaar nam het aandeel sociale huurwoningen toe van woningen 11.500 tot bijna 14.500 woningen) zal het komende decennium het accent liggen op beheer van de bestaande woningvoorraad.

Naast het technische beheer om de woningen kwalitatief up-to-date te houden zal door de woningcorporaties geïnvesteerd moeten worden in verbetering van het woongerief en aanpassing aan de veranderende woningvraag. Daarbij moet niet alleen gedacht worden aan verbetering van de al eerder genoemde energetische kwaliteit van de woningen maar ook aan de veranderende huishoudenssamenstelling.

Met de woningcorporaties zijn de afgelopen jaarlijks afspraken gemaakt over de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Dit beleid zal worden voortgezet. Voor 2015 was sprake van het beschikbaar stellen van 20% van het aantal woningen dat door mutaties jaarlijks vrijkomt plus de wettelijke taakstelling huisvesting statushouders.

Ca. 10% van het aantal woningzoekenden krijgt binnen 6 maanden een huurwoning toegewezen. Het grootste deel van de woningzoekenden heeft een wachttijd tussen de 2 en 3 jaar - een en ander is uiteraard ook afhankelijk van de specifieke woonwensen van een kandidaat.

Landelijk is de gemiddelde wachttijd erg afhankelijk van de woningmarktregio variërend van < 1 jaar tot > 10 jaar).

Het streven dient erop gericht te zijn in Helmond een gemiddelde wachttijd van maximaal 3 jaar voor woonwens kandidaten in de sociale huursector te realiseren. Urgent woningzoekenden moeten tussen de 3 en maximaal 6 maanden aan een passende huurwoning worden geholpen.

## 1.2 Beoordeling van Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

### HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,7.*

Bij de huisvesting van de primaire doelgroep wordt zowel gekeken naar de opgaven en prestaties op het gebied van woningtoewijzing en doorstroming als naar de betaalbaarheid van de woning. Volksbelang heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Volksbelang voldoet aan de regelgeving voor wat betreft passend toewijzen, heeft de huurverhogingen voor de primaire doelgroep beperkt en heeft doorstroming bevorderd.

Vanaf 1 januari 2016 geldt het principe van passend toewijzen, hetgeen inhoudt dat 95% van de huishoudens, die gezien hun inkomen aanspraak kunnen maken op huurtoeslag, alleen nog in aanmerking kunnen komen voor een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Die aftoppingsgrens ligt (vanaf 1 januari 2017) voor jongeren onder de 23 jaar op € 414,02, voor een- en tweepersoonshuishoudens op € 592,55 en voor drie- en meerpersoonshuishoudens op € 635,05. Van de 160 verhuringen aan de diverse huishoudtypen in de relevante inkomensklassen, die recht hebben op huurtoeslag en vallen



onder het regime van het passend toewijzen, is 99% passend toegewezen.

Volksbelang heeft in 2016 de overstap gemaakt van het distributiemodel naar het aanbodmodel, te weten woonruimteverdeelsysteem Wooniezie, om op regionaal niveau tot één gezamenlijk uniform en transparant systeem van inschrijving en woningtoewijzing te komen en het woningaanbod voor een breed publiek toegankelijk te maken

Volksbelang heeft in de visitatieperiode volgens de taakstelling van de gemeente statushouders gehuisvest in reguliere woningen.

Op het gebied van kernvoorraadbeleid is afgesproken dat Volksbelang zorgt voor voldoende woningaanbod met minimaal 2.380 woningen met 70% onder de aftoppingsgrens 3-persoonhuishoudens. Circa 90% van het woningbezit van de corporatie heeft een huurprijs lager dan € 618,- (2017).

In de visitatieperiode is steeds constructief overleg gevoerd en zijn afspraken gemaakt met de Huurdersbelangenvereniging Volksbelang over het huurbeleid en de jaarlijkse huuraanpassingen.

Een aantal ontwikkellocaties in Helmond is door de 'onder verscherpt toezichtstelling' verkocht aan Woonbedrijf uit Eindhoven onder de gelijktijdige afspraak dat Volksbelang de te realiseren woningen gaat beheren, zodat via een 'omweg' toch de benodigde woningen worden gerealiseerd voor de gemeente Helmond. Dit betreft ca. 120 woningen aan Woonplein Heistraat, Oostende en Paulus Potterlaan.

## HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.*

Voor de doelgroep ouderen signaleert Volksbelang nog geen extra druk en urgentie in de vraag naar specifiek voor ouderen geschikte woningen. Volksbelang houdt er echter wel rekening mee, dat de effecten van de dubbele vergrijzing op termijn een toenemende vraag naar dit soort passende woningen zal genereren. Volksbelang heeft hierop geanticipeerd door in de nieuwbouw zoveel mogelijk woningen levensloopbestendig te ontwikkelen. Als referentie houdt Volksbelang voorsnog het onderzoek aan dat in opdracht van het Lorenz genootschap door PC Kwadraat is uitgevoerd naar de huisvestingsbehoefte en het aanbod op het gebied van wonen en zorg in de Peelregio.

In de visitatieperiode heeft Volksbelang uiteindelijk 78 levensloopbestendige woningen gebouwd. In 2017 zijn 11 levensloopgeschikte woningen Rembrandtlaan met een huurprijs van € 670,- aan het woningbezit toegevoegd. In 2016 zijn op het SPOS terrein/Hendrik van Ekertstraat 18 levensloopbestendige seniorenwoningen gerealiseerd, waarvan de gemiddelde netto huurprijs € 670,- per maand bedraagt.

In de bestaande voorraad levert Volksbelang vooral maatwerk afhankelijk van de persoonlijke situatie van betreffende bewoners. De aanpassing wordt afgestemd op de specifieke zorgvraag van de bewoner. Voor een deel kunnen aanpassingen op initiatief van de bewoner zelf worden aangebracht binnen de mogelijkheden van het beleid 'Zelf aangebrachte voorzieningen' voor een ander deel kan Volksbelang daarin voorzien via het traject Maatschappelijke Ondersteuning.

Voor personen, die bijvoorbeeld door fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan voor hen passende huisvesting kunnen komen, worden veel aanvragen ingediend door de LEVgroep, een van de grotere welzijnspartijen in deze regio. Naast de LEVgroep komen er vooral ook aanvragen van GGZ, ORO - organisatie voor de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking -, Bijzonder Jeugdwerk Brabant en Stichting MEE.

In overleg met gemeente en collega-corporaties heeft Volksbelang in de verdeling van het totaal aantal verhuringen bijzondere doelgroepen aan haar verplichtingen voldaan.

## KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.*

Bij kwaliteit van woningen en woningbeheer wordt onderscheid gemaakt tussen woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod), kwaliteit dienstverlening en energie en duurzaamheid (energienormen en energielabels en beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen).

De visie van Volksbelang op haar vastgoedpositie en op de ontwikkeling en het beheer van de voorraad is in 2017 geactualiseerd en vastgelegd in de beleidsnotitie 'Vastgoedsturing en -beheer'. Als uitwerking van deze visie is per complex de beheerstrategie bepaald en de kaders voor de beheeraanpak en -maatregelen aangegeven. Binnen het beleid van vastgoedsturing en -beheer ligt de focus van Volksbelang op het onderhoud en de verbetering van de bestaande voorraad. Die onderhoudsaanpak is feitelijk drieledig en bestaat voor een deel uit reguliere dagelijkse onderhoudswerkzaamheden in verband met reparatieverzoeken of woningmutaties, voor een deel uit planmatige werkzaamheden met het oog op de instandhouding en verduurzaming van het woningbezit en voor een derde deel uit de renovatie van de Leonardusbuurt. De commissie is van mening dat Volksbelang hiermee forse stappen heeft gezet in kwaliteitsverbetering.

Volksbelang is een betrokken en klantgerichte organisatie. Ze kent haar huurders, luistert naar haar huurders en past haar beleid hierop aan. Ze zorgt ervoor dat huurders zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Ze werkt vanuit een open houding met oog voor de vraag vanuit de verschillende wijken. Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over de dienstverlening. In 2017 heeft Volksbelang voor het eerst meegedaan met Aedes benchmark Huurdersoordeel, dat inzicht geeft in hoe huurders de dienstverlening op drie belangrijke processen van de corporatie waarderen:

- het betrekken van een nieuwe woning: 7,5 (Nederland 7,5)
- het verhuizen uit de woning: 6,8 (Nederland 7,5)
- bij reparatieverzoeken: 6,6 (Nederland 7,4)

Inmiddels zijn door Volksbelang verbeteringen aangebracht aan de interne afhandeling van klachten over de dienstverlening.

Wat betreft beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen is afgesproken dat de te realiseren woningbouw voldoet aan de eisen van het Keurmerk Veilig Wonen. Afgesproken is dat woningen, nieuwgebouwd en na grootschalig onderhoud/renovatie zodanig aanpast wordt, dat ze voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.

Na de start van het groot onderhoud in de Leonardusbuurt in 2015, zijn eind 2017 vier fasen afgerond. De energetische kwaliteit is verbeterd, waarbij is uitgegaan van ten minste label C dan wel - tegen een kostendekkende huurverhoging - label B. Door de inzet van de STEP-subsidie wordt vaak al label A gerealiseerd.

De gemiddelde energieprestatie van Volksbelang ligt op - energielabel C, waarbij het aantal labels label A en B van 25% naar 30% zijn gestegen in 2017 door renovatie en nieuwbouw. Als de renovatie van 266 woningen in 2018 is gerealiseerd, zal het gemiddelde label B voor het totale woningbezit al in 2018 worden gehaald.

## (DES)INVESTEREN IN VASTGOED

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.*

Bij (des-)investeringen in vastgoed wordt onderscheid gemaakt tussen nieuwbouw, sloop en/of samenvoeging van woningen, verbeteren van bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed en verkoop.

De onder verscherpt toezichtstelling door de Autoriteit Woningcorporaties heeft voor Volksbelang onder andere de consequentie gehad dat – met uitzondering van lopende projecten per ultimo 2015– geen nieuwbouwprojecten in ontwikkeling mochten worden genomen. In de visitatieperiode heeft Volksbelang circa 95 nieuwbouwwoningen in haar woningportefeuille opgenomen. Vanaf 2010 tot en met 2017 heeft Volksbelang ruim 300 nieuwbouwwoningen in de sociale huur aan de voorraad toegevoegd.

Een aantal ontwikkellocaties in Helmond is verkocht aan Woonbedrijf uit Eindhoven onder de gelijktijdige afspraak dat Volksbelang de te realiseren woningen gaat beheren, zodat via een 'omweg' toch de benodigde woningen worden gerealiseerd voor Helmond. Dit betreft ca. 120 woningen aan Woonplein Heistraat, Oostende en Paulus Potterlaan.

Wat betreft sloop en/of samenvoeging van woningen zijn geen prestatieafspraken of ambitieplannen gesteld.

Volksbelang heeft ervoor gekozen de komende jaren het accent te leggen op het beheer en onderhoud van de bestaande voorraad, waarvan de grootschalige renovatie van de Leonardusbuurt een belangrijk onderdeel uitmaakt. In de periode 2010-2017 is gestart met de voorbereidingen van de groot onderhoudsaanpak van de Leonardusbuurt, waarbij in de periode tot 2023 in een aantal fasen ruim 600 woningen worden verbeterd en verduurzaamd.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat voor Volksbelang 5 sociale huurwoningen per jaar in de bestaande voorraad te koop aangeboden worden. Met het oog op het genereren van de benodigde kasstromen worden er ieder jaar gemiddeld 5 bestaande eengezinswoningen verkocht.

## KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.*

Wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten wordt onderscheid gemaakt tussen leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

De aanpak van de Leonardusbuurt blijft niet beperkt tot het groot onderhoud van de woningen. Samen met de gemeente, bewonersorganisaties en maatschappelijke instellingen in de wijk werkt Volksbelang aan de verbetering van de algemene ruimten en de leefbaarheid.

Bewonerscommissies zijn actief binnen het werkgebied van Volksbelang. Zij zijn het aanspreekpunt wanneer er zaken op complex- of buurtniveau spelen.

In het project 'Achter de voordeur' voeren huisbezoekers bij bewoners thuis een open gesprek over de buurt, zorgen of vragen en algemene zaken of mogelijke activiteiten.

Volksbelang wil woningzoekenden die in de Leonardusbuurt willen wonen een goede start geven. Een van de moeilijkheden in de Leonardusbuurt, die door veel bewoners wordt genoemd is: de instroom van 'probleemgevallen'. Daarom startte Volksbelang in 2014 het project Wonen X-tra. Wonen X-tra is een werkwijze waarmee de huurder vooraf beter in beeld komt en na de instroom in de buurt beter in beeld gehouden kan worden. Als dat nodig is, krijgen de nieuwe huurders advies of handvatten om het 'goed huurderschap' te laten slagen. Volksbelang screent daarom de woningzoekenden die in de Leonardusbuurt willen wonen. Als blijkt dat er speciale afspraken gemaakt moeten worden, dan neemt Volksbelang die op in de huurovereenkomst. Nieuwe huurders worden in het eerste jaar twee keer bezocht door de buurtbeheerder. Als het niet goed blijkt te gaan, dan gaat de woonconsulent van Volksbelang in gesprek met de huurder om te kijken hoe de problemen zo snel mogelijk opgelost kunnen worden.

Wat woongenot betreft, richt Volksbelang zich vooral op een preventieve aanpak van overlast. Op grond van de verantwoordelijkheid om huurders een ongestoord en prettig woongenot te bieden, zet Volksbelang woonconsulenten en de buurtbeheerder in om te bemiddelen bij uiteenlopende (overlast-)situaties en zo nodig en mogelijk maatregelen te nemen. In dat verband hebben zij regelmatig contact met de gemeente, politie en maatschappelijke organisaties.

In onderstaande tabel staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren naar Opgaven weergegeven.

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

## 1.3 Beschrijving van de Ambities

Volksbelang staat voor: zorgeloos huren. Dit motto verwoordt kort en krachtig haar missie: "Volksbelang is een betrokken volkshuisvester en maatschappelijke organisatie die zorgt voor goede en betaalbare woningen voor iedereen die daartoe om uiteenlopende redenen niet zonder actieve ondersteuning en bemiddeling in staat is. Zij weet wat er bij huurders en woningzoekenden speelt en draagt actief bij aan het behoud van prettig leefbare buurten en wijken. Daarvoor speelt zij voor bewoners een intermediaire rol tussen wonen, welzijn en zorg. "

De ambities van Volksbelang zijn beschreven in het Ondernemingsplan 2014-2016 "Veranderen en meebewegen" en het Ondernemingsplan 2017-2019 "Verbinden en versterken". Hieruit komt het volgende naar voren:

### HUISVESTEN VAN DE DOELGROEP

Volksbelang zet in op het behoud van minimaal 85% van de woningvoorraad onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag voor huishoudens met 3 of meer personen. In de toepassing van haar incassobeleid gaat Volksbelang zich nog meer richten op het tot stand brengen van direct contact met huurders die in betalingsproblemen dreigen te raken. Volksbelang draagt naar behoefte en naar vermogen bij aan het aanbod van levensloopbestendige woningen voor ouderen en mindervaliden. Volksbelang biedt woningzoekenden – binnen de van toepassing zijnde normen – meer keuzemogelijkheden en -vrijheid door middel van aansluiting bij een regionaal woonruimte verdeelsysteem (Wooniezie).

### VOORRAADBEHEER

De keuzes en prioriteiten met betrekking tot de kwalitatieve aanpak van de voorraad moeten gebaseerd zijn op actuele beheerstrategieën op complexniveau. Volksbelang investeert structureel in een veilige, duurzame en energiezuinige woningvoorraad. Volksbelang past bouwmethoden, bouwmaterialen, technieken en installaties toe, die daaraan aantoonbaar bijdragen.

### LEEFBAARHEID

Volksbelang opereert in 'haar' buurten en wijken als knooppuntbedrijf. Zij stimuleert en ondersteunt daar de samenwerking tussen de bewoners en de diverse partijen ten behoeve van het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid. Volksbelang investeert daarin ook zelf, zowel direct als indirect.

Volksbelang zet in het kader van de leefbaarheid in op de totstandkoming van evenwichtige en sterke sociale structuren in de buurten en wijken waar zij actief is. Zij ondersteunt dat door middel van bijzondere verhuringen, een gedifferentieerd huurbeleid en de verkoop van woningen.

Volksbelang zoekt actief het overleg en de samenwerking met de gemeente, (maatschappelijke) instanties en de bewonerscommissies teneinde leefbaarheidskwesaties in de wijken zo integraal mogelijk te kunnen oppakken.

## WONEN EN ZORG

Volksbelang voorziet samen met de collega corporaties (door middel van nieuwbouw en aanpassingen van bestaande woningen) in een voldoende en betaalbaar aanbod woningen, die voor ouderen en voor zorgverlening geschikt zijn. Voor wat betreft nieuwbouw hanteert Volksbelang levensloopbestendigheid als uitgangspunt. Voor wat betreft aanpassingen in de bestaande voorraad treft Volksbelang maatwerk afhankelijk van de persoonlijke situatie van de bewoners (gebaseerd op een WMO indicatie) en van de technische en financiële haalbaarheid. In nauw overleg met zorg- en dienstverlenende organisaties en corporaties blijft Volksbelang bevorderen dat ouderen in hun thuissituatie en directe woonomgeving kunnen beschikken over een zo breed mogelijk en betaalbaar pakket aan zorg- en dienstverlening.

## BETROKKEN, KLANTGERICHTE EN PROFESSIONELE ORGANISATIE

Volksbelang groeit uit tot een betrokken en professionele werkorganisatie, die oog heeft voor haar externe omgeving en markt- en klantgericht is en dat vanuit een commerciële instelling benadert. Volksbelang hanteert klantoriëntatie en klantsturing als basisuitgangspunten voor haar bedrijfsvoering. Klanten ervaren haar als een betrokken en klantgerichte organisatie en waarderen de kwaliteit van haar producten en dienstverlening als positief.

### 1.4 Beoordeling van de Ambities in relatie tot de Opgaven

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een zes als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent pluspunten toe vanwege:

De compleetheid en de onderbouwing van de ambities en de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving. De ambities op het gebied van primaire doelgroep en leefbaarheid zijn realistisch en goed onderbouwd.

Volksbelang heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven.

Op het gebied van woningtoewijzing en betaalbaarheid werkt Volksbelang actief aan het realiseren van haar ambities. Afgesproken is dat Volksbelang zorgt voor voldoende woningaanbod in de sociale huursector en zoekt naar mogelijkheden om reguliere en bijzondere doelgroepen te huisvesten.

Op het terrein van de kwaliteit van wijken en buurten zoekt de corporatie actief naar mogelijkheden om haar ambitie samen met anderen te realiseren. Een mooi voorbeeld daarvan is de voortrekkersrol die Volksbelang vervulde bij het 'Manifest: Een gezamenlijk antwoord op kwetsbaarheid'. Volksbelang weet de ambities steeds te laten aansluiten op relevante signalen uit de omgeving. Op het gebied van leefbaarheid heeft Volksbelang altijd al fikse ambities gehad. Deze zijn ook vertaald in de prestatieafspraken over de

verantwoordelijkheid van Volksbelang voor de directe woonomgeving. Volksbelang zoekt actief naar mogelijkheden om haar ambities samen met anderen te realiseren.

Op het gebied van een betrokken en klantgerichte organisatie zijn geen prestatieafspraken gemaakt, maar heeft Volksbelang zichzelf vanuit intrinsieke motivatie ten behoeve van haar huurders, eigen doelstellingen opgelegd.

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat Volksbelang goed oog heeft voor de opgave in de gemeente Helmond en haar beleid in afstemming met haar partners opstelt en ook actueel houdt. Volksbelang heeft haar nieuwbouwplannen door het verscherpte toezicht in de ijskast moeten zetten. De bovenliggende doelstelling van toevoeging van sociale huurwoningen in de gemeente heeft toch gestalte gekregen door verkoop van ontwikkellocaties aan collega Woonbedrijf Eindhoven.

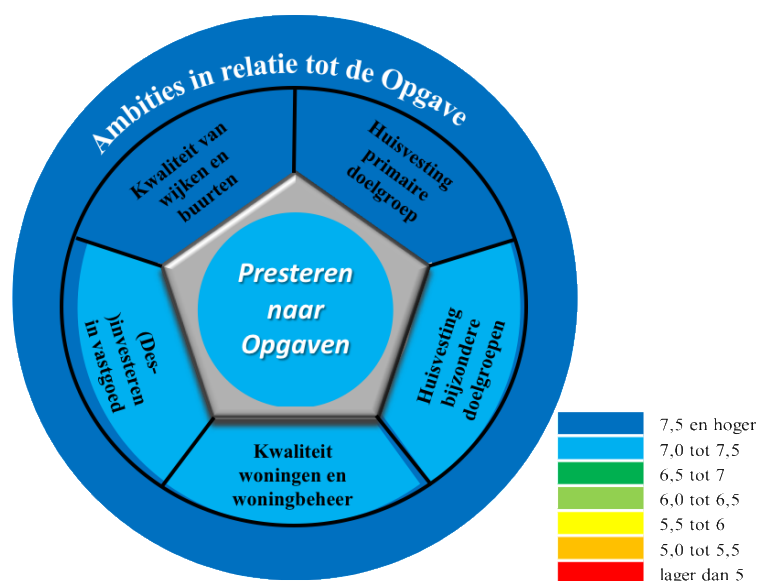
## 1.5 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een gemiddelde van 7,5.

In onderstaande tabel en taartdiagram staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren naar Opgaven weergegeven.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,7	7,0	7,0	7,0	8,0		7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	



## 2 Presteren volgens Belanghebbenden

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

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Helmond;
- Huurdersbelangenvereniging Volksbelang;
- Zorg- en welzijnsinstelling LEVgroep;
- Collega-corporaties woCom en Compaen.

Het oordeel is verkregen door gesprekken te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelen.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

### 2.1 De belanghebbenden van Volksbelang

#### HUURDERS

De actieve huurdersorganisatie van Volksbelang is Huurdersbelangenvereniging Volksbelang. Belangrijkste functies van deze huurdersbelangenvereniging is het informeren van de achterban - de huurders - over lopende zaken, over nieuwe ontwikkelingen, over bestuurlijke zaken en over zaken die bij huurders leven. De samenwerking met de corporatie is vastgelegd in het Participatiestatuuut. De corporatie kent vijf bewonerscommissies en vijf actieve bewonersgroepen, die zelfstandig activiteiten ontplooiën.

De huurdersorganisatie heeft regulier contact met het bestuur, de directeur en de bewonerscommissies. De huurdersbelangenvereniging wordt betrokken bij de planvorming van groot onderhouds- en nieuwbouwprojecten. Verder heeft de huurdersorganisatie een eigen duidelijke en informatieve website.

#### GEMEENTE

Met de gemeente Helmond is regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met de wethouder en beleidscoördinator wonen.

Met de gemeente maakt Volksbelang periodiek concrete en meetbare prestatieafspraken, die jaarlijks worden geëvalueerd en bijgesteld. In 2016 hebben Volksbelang, de vier andere Helmondse corporaties, de huurderbelangenorganisaties van de corporaties en de gemeente Helmond uitvoering gegeven aan de totstandkoming van de gemeentelijke prestatieafspraken voor de periode van 2017-2020. Deze afspraken zijn mede gebaseerd op de door de



gemeente Helmond in 2016 vastgestelde woonvisie en op de diverse planvoornemens van de corporaties.

## OVERIGE BELANGHEBBENDEN

Volksbelang werkt met diverse partners in het maatschappelijke middenveld. De commissie heeft gesproken met de LEVgroep. Er zijn diverse overlegstructuren en samenwerkingsverbanden. Met de LEVgroep en andere partijen bijvoorbeeld, is een Convenant buurtbemiddeling opgesteld, dat een methode is om buurtgenoten die onderling problemen hebben met elkaar in gesprek te brengen, teneinde in voorkomende gevallen escalatie te voorkomen.

Ook in het project 'Achter de voordeur' werken LEVgroep en Volksbelang samen. Voorts hebben regionale zorg- en welzijnsaanbieders en woningcorporaties – waaronder LEVgroep en Volksbelang -, verenigd in het Lorentzgenootschap, onderzoek gedaan naar de huisvestingsbehoefte en het aanbod op het gebied van wonen en zorg. Daarbij is onder meer gekeken naar de effecten die de vergrijzing en de wijze van zorgverlening hebben op het toekomstig woonzorgaanbod. De resultaten geven inzicht in toekomstige vraagstukken, bijvoorbeeld rond de beschikbaarheid van betaalbare zorgwoningen.

De Helmondse corporaties hebben maandelijks overleg in de vorm van directeurenoverleg. Tijdens dit overleg informeren de corporaties elkaar over actuele ontwikkelingen, worden zaken met elkaar afgestemd en wordt beoordeeld welke collectieve afspraken gemaakt kunnen worden. Verder wordt de voortgang bewaakt van de gemeentelijke prestatieafspraken.

Met collega-corporaties is onder meer een gezamenlijk Sociaal manifest, 2<sup>e</sup> kansbeleid en Henneconvenant opgesteld en wordt samengewerkt volgens de woonruimteverdeling Wooniezie. In de afgelopen jaren heeft Volksbelang met collega-corporaties samengewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van het wonen en de leefbaarheid in Helmond. Ook in regionaal verband – Metropoolregio Regio Eindhoven en Peel 6.1 – hebben de woningcorporaties een samenwerkingsovereenkomst.

## 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Volksbelang een **7,2** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld ruim voldoende tevreden over de prestaties op alle prestatievelden. De beoordeling laat cijfers zien die alle dicht bij elkaar liggen. Een cijfer springt eruit en dat is de beoordeling van de *Kwaliteit van wijken en buurten* door de zorg- en welzijnsinstelling en de collega-corporaties met een 8,3. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is het grootst bij de huurders en overige belanghebbenden.

### HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.*

Alle belanghebbenden zijn van mening dat Volksbelang voldoende sociale huurwoningen – ook in de kernvoorraad - beschikbaar heeft. De woningen worden passend toegewezen. De huurders zijn content met het gedifferentieerde huurbeleid van Volksbelang. De samenwerking en overleg op dit onderwerp is constructief en goed.

De huren houdt Volksbelang betaalbaar voor haar bewoners en beperkt de overige woonlasten, zoals servicekosten en energielasten – zo vinden álle belanghebbenden.

Bij huurachterstand en schuldproblemen wordt samengewerkt – ieder met eigen expertise - met de LEVgroep. Samen is ook een project gestart 'Achter de voordeur' om probleemescalatie voor te zijn. Volksbelang zorgt voor specifieke doelgroepen, zoals statushouders, ouderen en starters/jongeren. Volksbelang komt de prestatieafspraken na ten aanzien van de opvang van vluchtelingen.

### HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,9.*

Volksbelang heeft voldoende woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte. Er worden voldoende levensloopbestendige woningen door Volksbelang gerealiseerd, zo laten de belanghebbenden weten. Als ook, zo is het oordeel van de gemeente en collega-corporaties, heeft Volksbelang voldoende woningen voor huishoudens (zoals crisispvang, jongeren uit jeugdhulpverlening), die zorg en/of begeleiding nodig hebben of die speciale eisen aan hun woning stellen.

Er wordt wel geconstateerd dat er meer druk is ontstaan op de zorg in en om de woning door het veranderende 'zorglandschap'. In het Lorentzgenootschap zijn zowel de LEVgroep als Volksbelang deelnemer.

### KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,1.*

Het woningbezit van Volksbelang is van voldoende kwaliteit. Alle belanghebbenden zijn te spreken over de prijs- kwaliteitverhouding van de woningen, alsmede over de conditie en de onderhoudstoestand van de woningen. Volksbelang voldoet aan de eisen voor beperking van energieverbruik van de woningen. Het label-B is al in zicht. Het duurzaamheidsbeleid (energiezuinig en milieubewust) van Volksbelang wordt als goed gewaardeerd.

De kwaliteit van de dienstverlening krijgt van alle belanghebbenden hoge cijfers. Volksbelang is een betrokken en samenwerkingsgerichte corporatie, die met een relatieve kleine bezetting prima prestaties weet neer te zetten met de kanttekening dat de financiële situatie van de corporatie beklemmt, gezien de plaatsing onder verscherpt toezicht door de Aw.

### (DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.*

Alle belanghebbenden zijn het erover eens: Volksbelang heeft volkshuisvestelijk prima prestaties geleverd met onder meer de grootschalige herstructurering van het centrum van de stad en de wijk Leonardus. Voldoende nieuwbouwwoningen zijn door Volksbelang gerealiseerd. Belanghebbenden zijn daar zeer tevreden over. Volksbelang vervangt verouderde woningen door sloop en vervangende nieuwbouw en verbetert bestaande woningen door renovatie of groot onderhoud. De belanghebbenden geven allemaal aan dat Volksbelang bezit heeft in één van de lastigste wijken van Helmond met relatief veel kwetsbare bewoners.

Door het verscherpte toezicht zijn de nieuwbouwmogelijkheden in dit prestatieveld verminderd, maar Volksbelang heeft de laatste tijd met steun van collega-corporatie

Woonbedrijf nieuwe projecten kunnen starten.

Volksbelang heeft volgens diezelfde belanghebbenden naar vermogen gehandeld ondanks de financiële situatie. Er zijn nog veel ambities ten aanzien van projecten: sloop en nieuwbouw, renovatie en verduurzaming, maar daar zal voor de verwezenlijking door Volksbelang nieuwe wegen voor de uitvoering gezocht dienen te worden.

## KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,6.*

Volksbelang zorgt voor een leefbare woonomgeving en heeft daar grote aandacht voor. Aan wijk- en buurtbeheer wordt door Volksbelang meer dan voldoende aandacht gegeven, zo oordelen de belanghebbenden. Volksbelang gaat op een zeer goede wijze passend om met overlastgevende bewoners. Volksbelang levert een goede bijdrage aan het tot stand brengen van de sociale samenhang van een buurt. Initiatieven worden genomen om leefbaarheidsagenda's op te stellen over thema's als wonen, zorg en welzijn.

De collega-corporaties vinden dat actief beheer gericht op leefbaarheid van wijken iets is waarin Volksbelang uitblinkt. Volksbelang heeft vrij veel bezit in kwetsbare wijken en heeft daarvoor effectieve werkmethodes ontwikkeld al of niet in samenwerking met anderen.

Volksbelang heeft in diverse buurten - Centrum en Leonardusbuurt - veel gedaan voor leefbaarheid en zet daar proactief op in met het instellen van kernteams. De verbindingen op uitvoerend niveau tussen wijkwerk/welzijn en Volksbelang zijn goed.

## DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,3.*

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Volksbelang wordt getypeerd:

- *Volksbelang is dé sociale woningbouwvereniging van Helmond*
- *Sociaal en betrokken*
- *Intern gericht*
- *Een traditionele woningcorporatie die zich richt op de binnenstad van Helmond*
- *Goed geworteld in de Helmondse samenleving*
- *Degelijk, wellicht wat ouderwets onder meer door drielagenstructuur*
- *Eerste helft visitatieperiode: teveel op zichzelf gericht*
- *Imago is dat Volksbelang financieel zwak staat en niet zelfstandig alle opgaven in de eigen wijken aankan*
- *Gedegen, samenwerkingsgericht en transparant*
- *Meer beheerder dan vernieuwer*
- *Volksbelang staat echt voor de doelgroep*
- *Dicht bij de huurder*
- *Mooie beeldbepalende projecten uitgevoerd de laatste 10 jaar; dit verdient een groot compliment*

- *Betaalbaarheid woningvoorraad*
- *Actief wijkbeheer: zorg voor de 'overlevers' in kwetsbare wijken*
- *Buurtbeheer, aanpak overlastgevers, huurschuldaanpak.*
- *Met beperkte middelen veel voor elkaar gekregen (herstructurering Centrum)*
- *Dienstverlening en contact met huurders.*
- *Korte lijnen, weten elkaar goed te vinden.*
- *Project 'Achter de voordeur in wijk Leonardus'*

Volksbelang is op alle lagen binnen de organisatie makkelijk bereikbaar. Er werken betrokken en enthousiaste mensen. Bij het Manifest 'Gezamenlijk antwoord op kwetsbaarheid' is Volksbelang kartrekker. Staat open voor nieuwe werkvormen.

Volksbelang informeert de belanghebbenden over haar activiteiten en dit doet zij op een effectieve wijze. De visie, strategie en het beleid van Volksbelang zijn voor de belanghebbenden duidelijk.

Gemaakte afspraken worden door Volksbelang nagekomen of zij legt uit waarom daarvan wordt afgeweken. Volksbelang is goed benaderbaar en reageert adequaat op de vragen, die de belanghebbenden stellen. Open staat Volksbelang voor samenwerking met andere partijen, zo vinden alle belanghebbenden.

Volksbelang neemt voor het toetsen van nieuwe ideeën of ontwikkelingen initiatieven om samen te werken met andere belanghebbenden. Vooral de collega-corporaties zijn op dit onderdeel dik tevreden met als voorbeeld voornoemd 'Manifest'.

## DE INVLOED OP HET BELEID

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,0.*

De huurders zijn ermee content dat zij deel hebben kunnen nemen aan het maken van de prestatieafspraken. Voorts hebben zij aan het Sociaal plan mede vorm kunnen geven. Ze vinden dat de positie van de huurders is versterkt de afgelopen jaren. Ook merken ze dat de RvC met de instroom van nieuwe leden beter in staat is het "grote geheel" te zien.

De jaarlijkse huuraanpassing levert flinke discussies op, maar gezamenlijk met Volksbelang komen zij er altijd uit. De huurders geven dan ook hogere cijfers dan de andere belanghebbenden.

De gemeente vindt enerzijds dat zij meer bij het beleid betrokken hadden moeten worden en dat er meer openheid had moeten zijn over de financiële situatie. Anderzijds heeft de gemeente begrip voor de beperkte 'volkshuisvestelijke mogelijkheden en beleidsbeïnvloeding' als gevolg van het verscherpte toezicht.

Volksbelang doet volgens de collega-corporaties absoluut de goede dingen, maar het zou toch beter zijn meer slagkracht te realiseren. Juist dan kan meer het voortouw worden genomen en actie worden ondernomen worden bij, bijvoorbeeld, het realiseren van de duurzaamheidsopgave.

Volksbelang is meer volgend dan initiatiefnemer, maar neemt altijd haar verantwoordelijkheden.

## 2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Financiële draagkracht / (verscherpt toezicht)
- Voor de huurders is de meerwaarde van de vereniging beperkt na de invoering van de nieuwe woningwet.

### VERBETERPUNTEN GEMEENTE

- Toekomstbestendigheid
- Transitie van vereniging naar stichting
- Vergaande samenwerking/fusiegesprekken gaan voeren
- De woningvoorraad zowel qua doelgroep, gebruikswaarde als duurzaamheid toekomstbestendig maken
- Meer openheid over het onder toezicht staan van de Aw en welke maatregelen worden genomen

### VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

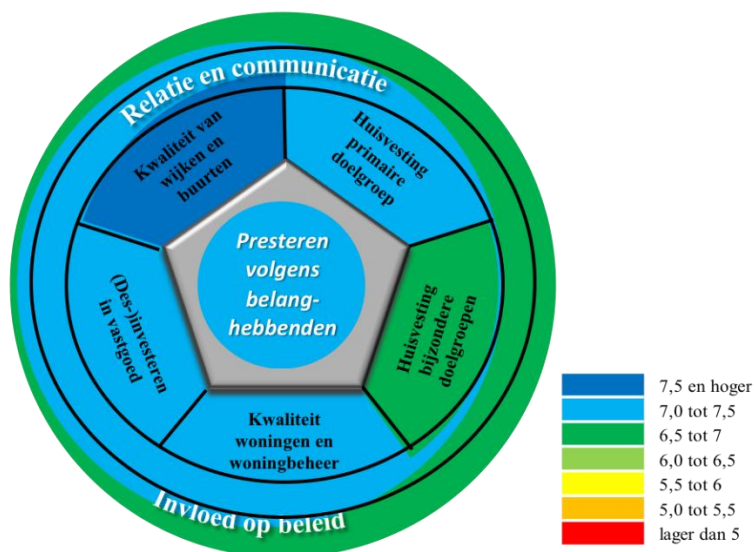
- Haak goed aan op de ontwikkeling en initiatieven in het sociaal domein (jeugdzorg, WMO, arbeid). Wees daar partner van en maak er onderdeel vanuit
- Financiële en organisatorische spankracht geeft beperkingen
- Zoek naar mogelijkheden om slagkracht te vergroten; alleen beheren is niet voldoende en past niet bij Volksbelang
- Word stichting!
- Draag meer uit hoe goed je bent in sociaal beheer
- Betrek collega's meer bij beleidsvorming
- Nog meer samenwerking om de grote problemen in de stad op te lossen

## 2.4 Totaalscore Presteren volgens Belanghebbenden

In onderstaande tabel en taartdiagram staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren volgens Belanghebbenden weergegeven.

Tabel: Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,3	7,2	7,2	7,2
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0	6,6	7,1	6,9
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,1	7,0	7,1	7,1
2.1.4	(Des-)Investerings in vastgoed	7,5	6,9	7,3	7,2
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3	7,2	8,3	7,6
Totaal tevredenheid over de prestaties		7,2	7,0	7,4	7,2
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,5	6,9	7,5	7,3
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,5	6,7	6,8	7,0
Eindcijfer		7,4	6,9	7,3	7,2



## 3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), thans Autoriteit woningcorporaties (Aw).

### 3.1 Financiële continuïteit

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.*

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Volksbelang haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Volksbelang voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

Eind 2014 heeft het CFV geïntervenieerd met de volgende maatregelen: het afbouwen van de gemiddelde schuldpositie per woning tot maximaal € 50.000,- nominale schuld eind 2018 en het inzichtelijk maken op welke wijze de investeringsambities en de ontwikkeling van de grondposities worden verenigd met de financiële spankracht, het terugbrengen van de leningenportefeuille en de in het investeringsstatuut vastgestelde kaders. Ook moest de corporatie duidelijkheid verschaffen over welke risico's zij onderkende en hoe deze risico's worden beheerst.

Volksbelang is per 1 december 2015 onder verscherpt toezicht geplaatst door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Op basis van de beoordeling 2015 over de afbouw van de schuldpositie in relatie tot de investeringsambities, de risicobeheersing en het niet voldoen aan de financiële ratio's heeft de Aw geconcludeerd dat Volksbelang een serieus risico zou lopen. De corporatie werd opgedragen een herstelplan te maken om concrete en meetbare maatregelen te benoemen ter verbetering van de liquiditeitsratio's.

Volgens de Aw in haar Oordeelsbrief 2016 wordt het omvalrisico nog aan de hoge kant geacht, omdat niet aan haar normen (LTV) en hoge gemiddelde schuld per woning wordt voldaan en dat in 2015 de DSCR nog onder de 1.0 ligt. Een en ander is dan ook de reden dat in 2016 en 2017 het verscherpt toezicht is gehandhaafd, ondanks het feit dat verbetering van de ratio's is opgetreden.

*Financiële ratio's Volksbelang*

Parameter	Norm	2017	2016	2015	2014
Schuldrestant per woning	50	55	56	56	56,4
ICR	>1,4	1,81	1,73	1,6	1,4

DSCR	>1	1,03	1,01	0,9	0,9
Loan to Value (Bedrijfswaarde)	<0,75	0,69	0,66	0,71	0,77
Loan to Value (Marktwaaarde)	<0,55	0,51	0,52	0,67	0,61

### **Interest Coverage Ratio**

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de renteuitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4.

### **Debt Service Coverage Ratio**

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0.

### **Loan to value**

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%.

De Aw heeft beoordeeld dat Volksbelang niet aan alle beoordelingsratio's voldoet. Deze beoordeling is vervolgens ook door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) overgenomen en heeft Volksbelang onder bijzonder beheer geplaatst. Zowel Aw als WSW hebben er bij de corporatie op aangedrongen een herstelplan op te stellen, dat begin 2016 gereed was. Uitgangspunt was verbetering van de liquiditeitsratio's door de afbouw van de schuldpositie in samenhang met een toetsings- en sturingskader voor investeringsbeslissingen. Ook het gehele risicomanagement en governance dienden te worden verbeterd. Sindsdien monitort Volksbelang met goedkeuring van de Aw, de vorderingen op het herstelplan via maandrapportages voor het bestuur en raad van commissarissen. Hierin wordt gerapporteerd over het verloop van alle ratio's en wordt aangegeven hoe bijgestuurd wordt, wanneer zich negatieve afwijkingen ten opzichte van de norm plaatsvinden. Over de voortgang op het herstelplan wordt periodiek overleg gevoerd met Aw en WSW.

Ook de komende paar jaren zal voor Volksbelang nog in het teken staan van het verscherpt toezicht van de Aw en het bijzonder beheer bij het WSW. Dat impliceert dat de corporatie, getuige de maandelijkse rapportages, de focus heeft op het versterken van haar financiële positie en weerstandsvermogen, waardoor Volksbelang in de volle breedte weer kan voldoen aan de financiële ratio's van de sector.

## **3.2 Doelmatigheid**

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.*

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Volksbelang een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De corporatie voldoet aan het ijkpunt van het cijfer 6.



WBV Volksbelang	2014	2015	2016	2017	Landelijk
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	807	771	796	785	790
Geharmoniseerd personeelslasten	317	297	295	283	392
Aantal vhe per fte	141	141	142	141	108

De bedrijfslasten van Volksbelang liggen om en nabij op het landelijk gemiddelde. De geharmoniseerde personeelslasten liggen flink onder het landelijk gemiddelde. De werkzaamheden in de organisatie van Volksbelang worden uitgevoerd door 19,9 fte (ultimo 2017) wat neerkomt op 1 fte per 141 woningen. Voor de hele sector is als gemiddelde een norm van 1 op 108 van toepassing. Op de Aedes Benchmark scoort Volksbelang op *Bedrijfslasten* een 'B'.

De interventie door Aw heeft Volksbelang beperkingen opgelegd, waardoor de corporatie gedwongen is om scherp te kijken naar de wijze waarop haar middelen zo optimaal en verantwoord mogelijk voor de opgaven kunnen worden ingezet. De visitatiecommissie ziet in Volksbelang een doelmatig werkende corporatie. Volksbelang heeft actief beleid gevoerd en initiatieven ontwikkeld om de doelmatigheid van de corporatie te verbeteren en daarmee ook de financiële positie en continuïteit.

### 3.3 Vermogensinzet

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.*

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Volksbelang voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

De inzet en realisatie van prima volkshuisvestelijke projecten, die van hoge kwaliteit zijn en die voor de binnenstad van Helmond van grote waarde zijn ten aanzien van de leefbaarheid.

Volksbelang heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse actuele beleidsdocumenten. De laatste twee jaar van de visitatieperiode wordt in de begrotingen, de maandelijkse managementrapportages en jaarverslagen uitgebreid ingegaan op de inzet van het beschikbare vermogen voor de beoogde maatschappelijke prestaties. De eerste twee jaar van de visitatieperiode heeft in het teken gestaan van de maatregelen van Aw en voorts de 'onder verscherpt toezichtstelling' door de Aw en de onder bijzondere beheerstelling door het WSW.

Volksbelang heeft een heldere blik op de investeringsopgave in de gemeente Helmond. Zij heeft geopereerd in de slechte wijken van de binnenstad van de gemeente. Volksbelang heeft samen met een collega-corporatie sinds 1990 nagenoeg de gehele binnenstad van Helmond gherstructureerd en heeft verhoudingsgewijs veel meer nieuwbouw (41%) gerealiseerd dan

de gemiddelde corporatie (23%). Daarmee heeft zij teveel hooi op de vork genomen, waardoor zij 'onder curatele' kwam te staan; de corporatie heeft financieel scherp aan de wind gezeild.

Voor de vermogensinzet maakt Volksbelang als gevolg van de ondertoezichtstelling gebruik van een investeringsstatuut, een treasury statuut en een uitgebreide risicobeoordeling.

Na het ingrijpen van de Aw en WSW kon Volksbelang zelf geen nieuwbouwopgaven meer realiseren. Drie nieuwbouwprojecten zijn overgedragen aan collega-corporatie Woonbedrijf en dragen daar indirect bij aan de verruiming van het sociale woningaanbod in de gemeente Helmond. Verder heeft Volksbelang haar investeringsambities tot een minimum beperkt door alleen te investeren in de Leonardusbuurt - sloop/nieuwbouw en renovatie - en enkele investeringen volgens het vastgestelde strategisch voorraadbeleidsplan.

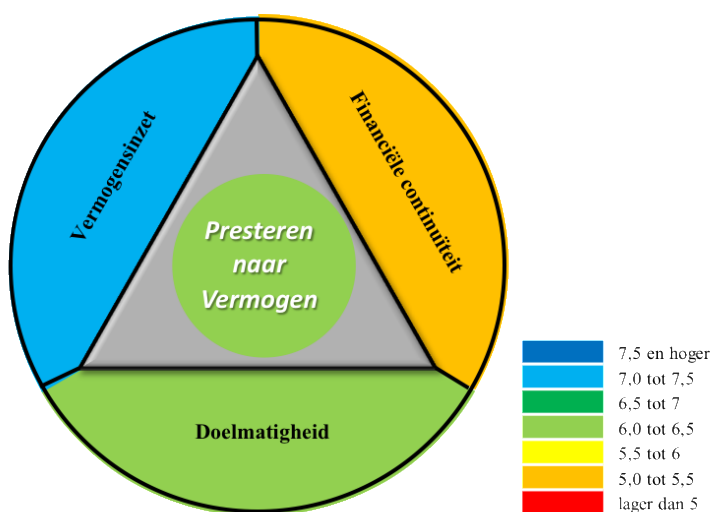
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur, het MT, het bestuur en de raad van commissarissen kunnen vaststellen dat Volksbelang haar vermogen doelmatig inzet en daarover regelmatig en structureel evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie, de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Volksbelang heeft naar de mening van de commissie voldoende gedaan het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

### 3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

#### Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	5,0	30%	1,5
Doelmatigheid	6,0	30%	1,8
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
<b>Presteren naar Vermogen</b>			<b>6,1</b>



## 4 Governance

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

### 4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 6,0.*

#### 4.1.1 Plan

*De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 6,0*

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor het cijfer 6.

Het onderdeel Plan is een gemiddelde van de prestatievelden Visie en Vertaling doelen.

##### **Visie**

*De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 6,0.*

Volksbelang heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een ondernemingsplan. In de periode van 2014 tot en met 2017 zijn twee ondernemingsplannen van kracht geweest:

1. Ondernemingsplan 2014-2016 'Veranderen en meebewegen' en;
2. Ondernemingsplan 2017-2019 'Verbinden en versterken', dat binnen de context van het verscherpte toezicht is opgesteld.

Volksbelang heeft haar visie zodanig vastgelegd dat daardoor haar eigen huidige maatschappelijke positie binnen haar werkgebied en toekomstig functioneren goed in beeld komt. In haar analyse heeft Volksbelang de landelijke, de regionale en de lokale ontwikkelingen geduid. In het Ondernemingsplan 2014-2016 'Veranderen en meebewegen' zijn de ambities vertaald in zestien doelstellingen.

Volksbelang staat voor: 'zorgeloos huren'. Dit motto verwoordt kort en krachtig de missie in het Ondernemingsplan 2014-2016:

*"Volksbelang is een betrokken volkshuisvester en maatschappelijke organisatie die zorgt voor goede en betaalbare woningen voor iedereen die daartoe om uiteenlopende redenen niet zonder actieve ondersteuning en bemiddeling in staat is. Zij weet wat er bij huurders en woningzoekenden speelt en draagt actief bij aan het behoud van prettig leefbare buurten en wijken. Daarvoor speelt zij voor bewoners een intermediaire rol tussen wonen, welzijn en zorg".*

Met het Ondernemingsplan 2017-2019 'Verbinden en versterken' is de visie aangepast aan de veranderende omstandigheden, zoals demografische ontwikkelingen, de wet- en regelgeving, ontwikkelingen binnen de woningmarkt van Helmond en het vernieuwde beleid en afsprakenkader vanuit de gemeente Helmond. Aan belanghebbenden is de voorgestelde koerswijziging gepresenteerd, waarna zij de ambities hebben onderschreven.

Het vigerende ondernemingsplan kent veertien doelstellingen. De missie vanuit het vorige ondernemingsplan blijft gehandhaafd en daarnaast heeft Volksbelang kernwaarden benoemd die de bedrijfscultuur beschrijven en van waaruit medewerkers van Volksbelang handelen: Betrokken & Betrouwbaar, Efficiënt & Effectief, Kritisch & Integer en Zelfbewust.

### *Vertaling doelen*

*De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 6.*

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Volksbelang voldoet aan het ijkpunt van een 6.

In het ondernemingsplan 'Veranderen en meebewegen' zijn voor de periode 2014 tot en met 2016 zestien doelstellingen vastgesteld verdeeld over zeven beleidsvelden:

#### **Wat?**

- Huisvesten van de doelgroep
- Voorraadontwikkeling
- Leefbaarheid
- Wonen en zorg

#### **Hoe?**

- Organisatie
- Overleg met huurders
- Continuïteit

In het ondernemingsplan 'Verbinden en versterken' voor de periode van 2017 tot en met 2019 zijn de ambities – vertaald naar doelstellingen en acties – uitgewerkt voor de beleidsthema's, die ook golden in het vorige ondernemingsplan. Ieder beleidsveld wordt uitgebreid en duidelijk uitgewerkt, waarna de benodigde acties worden benoemd.

Volksbelang vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn sinds de interventie van de Aw voldoende SMART vertaald en in de kwartaalrapportages en (meerjaren-)begroting financieel verwerkt.

De visitatiecommissie is van mening dat de concretisering van visie naar uit te voeren en uitgevoerde activiteiten op een zodanige wijze is opgesteld en uitgevoerd, dat deze goed te monitoren is.

## **4.1.2 Check**

*De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 6.*

Volksbelang heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in het professionaliseren van haar

monitoring- en rapportagesystemen. Deze professionaliseringslag is mede een gevolg van het verscherpte toezicht door de Autoriteit woningcorporaties.

Het ondernemingsplan is als basis gebruikt voor het risicomanagement. Op basis van dit ondernemingsplan zijn de Kritische Succes Factoren (KSF) van Volksbelang uitgewerkt. Hierin is per onderdeel bepaald wat van groot belang is voor de bedrijfsvoering van Volksbelang. Vervolgens zijn de KSF uitgewerkt in Prestatie Indicatoren (PI). Op deze manier zijn de doelstellingen meetbaar gemaakt.

Voorts is het Intern Controleplan in samenwerking met de accountants geïntroduceerd. Dit is een overzicht van alle controles die jaarlijks uitgevoerd dienen te worden. De uitkomsten van de periodieke controles worden in de kwartaalrapportages opgenomen.

Met behulp van het programma Qlikview zijn de processen voor Volksbelang in kaart gebracht en uitgewerkt. De KSF en PI zijn hierin leidend geweest. Uit deze gegevens worden de maandrapportages opgesteld. Hierin worden processen zichtbaar gemaakt en daar waar mogelijk vergeleken met de gestelde normen - veelal conform de begroting.

Volksbelang monitort de voortgang van de realisatie van de doelstellingen aan de hand van het jaarverslag, kwartaalrapportages en de maandelijkse managementrapportages, waarin de actuele operationele ontwikkelingen en de voortgang van de bedrijfsvoering worden beschreven. Deze rapportages zorgen voor een goede verankering van de verslaglegging en verantwoording binnen de organisatie en maakt het mogelijk ambities in belangrijke mate te realiseren en bedrijfsdoelen te optimaliseren. Door op een adequate manier verantwoording afleggen aan het bestuur en de raad van commissarissen wordt de aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen ruim voldoende zichtbaar gemaakt.

#### **4.1.3 Act**

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 6.

Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De commissie is van mening dat Volksbelang na de interventie van Aw haar vastgoedactiviteiten voldoende monitort en aanstuurt.

De risicostrategie en het risicobeleid van Volksbelang zijn begin 2016 opnieuw vastgesteld. Aan de hand van de doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn de belangrijkste risico's op strategisch, tactisch en operationeel niveau in beeld gebracht. Aan de hand van een format van Aedes zijn per risico de oorzaak, de risicogebeurtenis en het gevolg omschreven. Voorts zijn profielen vastgesteld met de hoogste risicoscores en deze hebben binnen het risicomanagement de hoogste prioriteit. Op strategisch niveau is een voorbeeld van risico de aanpassing van het percentage verhuurdersheffing. Op tactisch niveau bestaat het risico dat er geen borgingsplafond meer is. Op operationeel niveau bestaat het risico dat de normen van het herstelplan niet worden gehaald.

Volksbelang stelt maandelijks vast via de managementinformatie de financiële stand van zaken ten opzichte van de beoordelingsratio's. In geval van negatieve afwijkingen van de norm wordt aangegeven welke maatregelen Volksbelang denkt te nemen om aan die norm te gaan voldoen. Ook is in het begin van de visitatieperiode gestart om maandelijks een inschatting te maken van de mogelijke risico's en de gevolgen hiervan voor de (financiële) bedrijfsvoering.

De cijfers in de kwartaalrapportage worden vergeleken met begroting, afwijkingen en acties hierop worden toegelicht. In de kwartaalrapportages is een paragraaf risicobeheer toegevoegd worden, waarin wordt ingegaan op de invloed van externe factoren op de bedrijfsvoering van

Volksbelang en hoe deze effecten beheerst kunnen worden. Daarnaast wordt vermeld, wat de effecten van genomen maatregelen zijn geweest.

De uitvoering van de interne controle, naast de taken van de accountant, wordt als een onafhankelijk proces vanaf 2016 uitgevoerd door een externe controller. Aan de hand van het interne controleplan rapporteert hij over zijn bevindingen aan de directie, het bestuur en de raad van commissarissen.

## 4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van commissarissen aan de hand van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW), waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score.

Tevens toetst de commissie of de raad van commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de governancecode adequaat toepast en naleeft.

### 4.2.1 Het functioneren van de raad van toezicht

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

*De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van commissarissen' met het cijfer 5,0.*

#### SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.*

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van commissarissen' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering. Volgens de commissie voldoet Volksbelang niet aan het ijkpunt voor een 6.

Volksbelang heeft als rechtsvorm de verenigingsstructuur, omdat deze geacht wordt het beste aan te sluiten bij de maatschappelijke rol en de klantgeoriënteerde instelling van de corporatie. De vereniging kent een drielagenmodel met een bestuur, een directie en een raad van commissarissen. Het bestuur – dat uit twee leden bestaat – heeft de leiding over de dagelijkse werkzaamheden opgedragen aan de directeur. Voor die dagelijkse werkzaamheden vormen het ondernemingsplan en de jaarlijkse bedrijfsbegrotingen het kader. De directeur vervult de inhoudelijke expertiserol, treft de beleidsvoorbereidingen en het bestuur draagt de beleidsmatige verantwoordelijkheid. In praktisch opzicht is op deze wijze min of meer sprake van een bestuurlijke eenheid.

Door de interventie van Autoriteit woningcorporaties en door de bepalingen uit de nieuwe Woningwet zijn bij Volksbelang op het gebied van governance wijzigingen doorgevoerd op de onderwerpen: samenstelling, kwaliteit en benoemingswijze van de leden van het bestuur en de raad van commissarissen. De wijzigingen zijn in 2016 opgenomen in de statuten en in afzonderlijke reglementen voor het bestuur en de raad van commissarissen.

Door de Autoriteit woningcorporaties was aandacht gevraagd voor de lange zittingstermijnen van de zittende leden. Om die reden heeft Volksbelang in 2016 het rooster van aftreden aangepast en is in 2017 gestart met de werving van twee nieuwe leden voor de raad van

commissarissen ter vervanging van twee in 2017 aftredende leden. Dit proces van vernieuwing wordt de komende jaren doorgezet. In de periode tussen 2017 en 2020 zal de huidige raad van commissarissen volledig worden getransformeerd naar een vernieuwd toezichtkader.

De werving van nieuwe leden gebeurt inmiddels openbaar op basis van een profielschets, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste expertise binnen de raad van commissarissen.

De raad van commissarissen bestaat ultimo 2017 uit zes leden met complementaire deskundigheid. De leden van de raad van commissarissen kunnen voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is één keer mogelijk voor een periode van vier jaar. Twee leden van de raad zijn huurderscommissaris, hoewel de huurdersorganisatie laat weten dat er nauwelijks contact is met deze commissarissen. De raad heeft uit haar midden geen audit- en remuneratiecommissie benoemd.

In het kader van de permanente educatie en op basis van een persoonlijk ontwikkelingsplan volgen de individuele leden van de raad van commissarissen onder meer in company-cursussen en masterclasses. Onderwerpen in het laatste jaar van de visitatieperiode waren strategieontwikkeling en de privacywetgeving.

Het bestuur en raad van commissarissen zijn verantwoordelijk voor de inrichting en toepassing en voor de naleving van de Governancecode voor woningcorporaties, zo wordt vermeld in de jaarverslagen. In de visitatieperiode voldeden de zittingstermijnen van commissarissen en bestuur niet aan de code. Ook het feit dat in de visitatieperiode de bestuursvoorzitter en de voorzitter van de raad beiden zitting hebben in de gemeenteraad van de gemeente Helmond heeft vragen opgeroepen vanwege eventuele belangenverstrengeling en onafhankelijkheid. De commissie meent dan ook dat op dit onderdeel de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet.

## ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.*

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord.

Volksbelang voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. Sinds de interventie door Autoriteit woningcorporaties in 2015 heeft de corporatie veranderingen doorgevoerd op het gebied van governance. De raad had geen duidelijke en gemeenschappelijke opvatting over de verschillende rollen. De rollen waren ook onvoldoende gescheiden, zo heeft de commissie geconstateerd. De contacten tussen de raad, het bestuur en de werkorganisatie liepen door elkaar heen. Het was ook regel dat de voorzitter van de raad van commissarissen de vergaderingen van het bestuur bijwoonde. Hiermee bestond feitelijk geen toezichthoudende rol. De werkgeversrol was passief; er werd geen beoordelings- en beloningsbeleid gehanteerd. In de klankbordrol was er geen, althans weinig afstand tussen de verschillende organen van de corporatie.

De raad van commissarissen heeft sinds 2016 zijn taak en werkwijze vastgelegd in het *Reglement en profiel Raad van Commissarissen*. Van de vergaderingen van de raad worden notulen gemaakt en besluiten worden vastgelegd in een besluitenlijst.

## ZELFREFLECTIE

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.*

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. Voor het onderdeel 'Zelfreflectie' is het ijkpunt van een 6 dat de raad van commissarissen minimaal eenmaal per jaar het eigen functioneren en dat van individuele leden bespreekt en de conclusies die daaraan verbonden moeten worden. De visitatiecommissie constateert dat Volksbelang niet voldoet aan het ijkpunt van een 6.

In de visitatieperiode heeft de raad één zelfevaluatie uitgevoerd. In de eerste drie jaren van de visitatieperiode is geen zelfevaluatie uitgevoerd. Na de interventie van Aw heeft in 2017 onder begeleiding van een extern bureau een zelfreflectie plaatsgevonden. Uit het verslag klinkt een actieve houding van de raad door. In de evaluatie is aandacht voor openheid en aanspreekbaarheid van een ieder. Er zijn afspraken gemaakt, als ook een analyse van kracht- en ontwikkelpunten van de raad zelf als van de leden van de raad.

#### 4.2.2 Toetsingskader

*De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 5.*

Voor het toezichthouden op het bestuur, de werkorganisatie en zichzelf hanteert de raad van commissarissen een toetsingskader. Het toetsingskader wordt door de raad gehanteerd bij het nemen van besluiten, het beoordelen van bestuursvoorstellen en de bewaking van de realisatie van de doelstellingen van Volksbelang. Volksbelang voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

Uit de beoordeling van het herstelplan door Aw kwam naar voren, dat de corporatie niet beschikte over een duidelijk en concreet toetsingskader. Ook kon de corporatie niet benoemen hoe zij omging met portefeuillestrategie, meerjarenbegroting in relatie tot de kerntaak en het investeringsstatuut. Ook risico's verbonden aan activiteiten konden niet goed worden beoordeeld door Volksbelang. Daarmee hanteerde de corporatie geen actueel toetsingskader.

De raad beschikt inmiddels per 2017 naar eigen zeggen en blijkend uit de verschillende documenten over het volgende toetsingskader om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen Volksbelang:

- *Ondernemingsplan 2014-2016 'Veranderen en meebewegen';*
- *Ondernemingsplan 2017-2019 'Verbinden en versterken';*
- *Activiteiten(jaar)plannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;*
- *Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;*
- *Strategisch Voorraadbeleid;*
- *Risicomanagement;*
- *Meerjarenbegrotingen (MJB);*
- *Huurprijsbeleid;*
- *Treasurystatuut;*
- *Investeringsstatuut;*
- *Reglement Financieel Beleid en Beheer;*
- *Prestatieafspraken met de gemeente;*
- *Leefbaarheidsbeleid;*
- *Klokkenluiderregeling;*
- *Samenwerkingsovereenkomsten;*
- *Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;*
- *Beoordelingen van de externe toezichthouders (WSW, Aw).*



De raad van commissarissen richt blijkend uit de visitatiegesprekken en de overlegde documenten nu haar aandacht vooral op de realisatie van de beleidsdoelstellingen uit het ondernemingsplan, de borging van de financiële continuïteit en de beheersing van de bedrijfsrisico's. Daarvoor wordt 'teruggegrepen' op het herstelplan, het treasurystatuut, het reglement financieel beheer en beleid, het risicomanagement en de financiële rapportage van de Aw en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De MR-maandrapportages worden sinds de 'onder toezichtstelling' naar de Autoriteit woningcorporaties gestuurd. De commissie meent dat Volksbelang in het begin van de visitatieperiode over geen of zeer onvolledig toestingskader beschikte, waarmee dit onderdeel met het cijfer 5 is beoordeeld.

### 4.2.3 Toepassing Governancecode

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.*

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Volksbelang voldoet niet aan het ijkpunt van een 6, omdat in de eerste helft van de visitatieperiode niet aan de code werd voldaan.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

De corporatie kent wat betreft de Governancecode een tweedeling in de visitatieperiode.

Door de komst van de nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode in 2015, heeft Volksbelang actie ondernomen om aan de nieuwe bepalingen te voldoen. De interventie door de Autoriteit heeft er voor gezorgd, dat de punten voor wat betreft de Governancecode door de corporatie op de 'i' zijn gezet.

Volksbelang leeft inmiddels de bepalingen van de Governancecode na.

- *Statuten 2016;*
- *Reglement en profiel Raad van Commissarissen;*
- *Reglement en profiel Bestuur;*
- *Samenstelling, deskundigheid en nevenfuncties;*
- *Rooster van aftreden;*
- *Reglement financieel beleid en beheer;*
- *Investeringsstatuut;*
- *Verbindingenstatuut;*
- *Treasurystatuut;*
- *Risicomanagement;*
- *Procuratieregeling;*
- *Gedrags- en integriteitscode;*
- *Klokkenluidersregeling;*
- *Ondernemingsplan 2017-2019 'Verbinden en Versterken'.*

Binnen Volksbelang is een eigen integriteitscode van toepassing. De directie, de voorzitter van het bestuur en de voorzitter van de raad zien er ieder vanuit hun positie op toe dat alle geledingen binnen de organisatie handelen overeenkomstig deze code. Zij worden daarin geadviseerd door de externe accountant bij wie dat expliciet in zijn opdracht is opgenomen. De commissie heeft tot taak om een periode van vier jaar te beoordelen en alhoewel er vele verbeteringen zijn doorgevoerd heeft de corporatie in de beoordeelde periode niet aan de

Governancecode voldaan. Te noemen zijn onder meer de te lange zittingstermijnen van commissarissen en het niet jaarlijks uitvoeren van de zelfreflectie.

## 4.3 Externe legitimering en verantwoording

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 6,5.*

### 4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 6.*

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Zowel in het ondernemingsplan 'Veranderen en meebewegen' (2014-2016), als in het nieuwe ondernemingsplan 'Verbinden en versterken' (2017-2019) heeft Volksbelang haar samenwerkingspartners toegelicht aan de hand van verantwoordelijkheden, belangen, rollen en samenwerkingsvormen.

Volksbelang heeft bewust gekozen voor een verenigingsstructuur, waarin zij jaarlijks op de ledenvergadering verantwoording aflegt aan haar leden. Tijdens deze vergadering bespreekt Volksbelang haar missie, visie en beleid met haar leden.

De Huurdersbelangenvereniging Volksbelang krijgt gelegenheid op beleidsniveau mee te denken over de volkshuisvestelijke opgaven van Volksbelang. De vereniging brengt zienswijzen uit en geeft aan Volksbelang advies. Voorts heeft de huurdersvertegenwoordiging periodiek overleg met de corporatie en vindt dat zij op tal van onderwerpen invloed kan uitoefenen, waarvan de jaarlijkse huurverhogingsvoorstellen een voorbeeld is. Mede is vorm gegeven aan het nieuwe Sociaal plan. De Huurdersbelangenvereniging Volksbelang was tevens betrokken bij de uitwerking van het volkshuisvestingsbeleid in prestatieafspraken. Uit het interview met de huurdersvertegenwoordiging bleek dat zij tevreden is over de werkwijze met Volksbelang.

Volksbelang heeft regelmatig overleg met de directie/bestuurders van de collega-corporaties in Helmond en het MRE-werkgebied, de gemeente Helmond, zorginstellingen en het maatschappelijk netwerk. In deze overlegstructuren wordt met betrokken partijen gesproken over verschillende beleidsterreinen en tot afspraken gekomen.

### 4.3.2 Openbare verantwoording

*De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 7.*

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

Volksbelang legt haar prestaties helder en in samenhang uit in haar jaarverslag, als ook op de website. Via meerdere communicatiekanalen, zoals bewonersblad en speciale website worden prestaties en activiteiten toegelicht.

Volksbelang is open in haar communicatie en benaderbaar door haar belanghebbenden, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. Het jaarverslag is duidelijk en laat zien wat de prestaties van de corporatie zijn. Ook afwijkingen en veranderingen wordt uitgelegd met een uitgebreide risicoparagraaf.

De huurders worden met het bewonersblad 'de Volksmond' frequent geïnformeerd over actuele ontwikkelingen op het gebied van nieuwbouw, onderhoud leefbaarheid en interviews met actieve huurders en partners in de wijk.

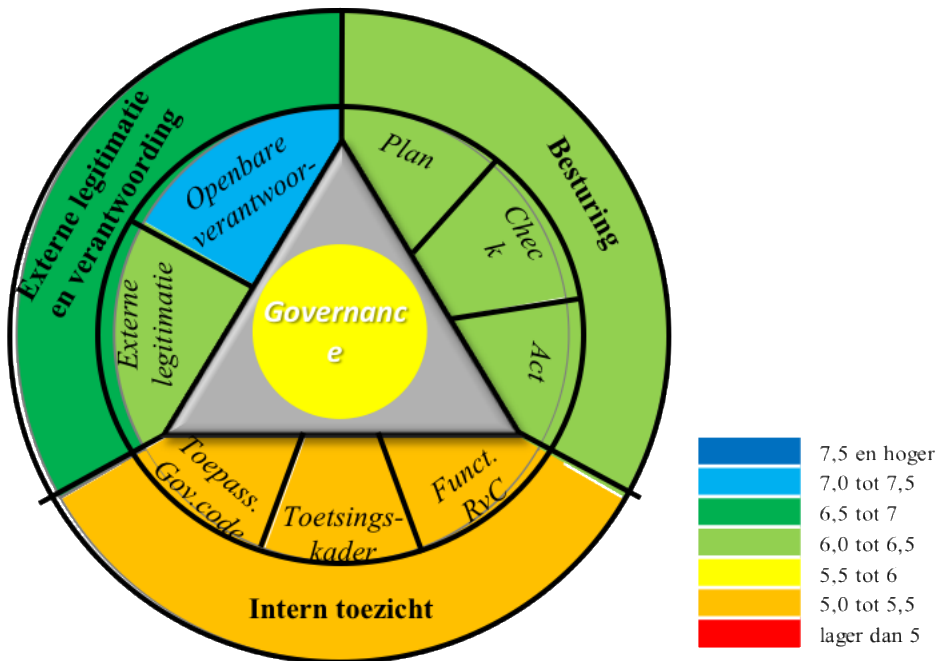
Ook is op de website van de corporatie een 'actieve' digitale nieuwsbrief geplaatst.

Voor alle betrokkenen bij de Leonardusbuurt is een aparte website – zeer informatief - gemaakt, die specifiek betrekking heeft op de renovatie van de Leonardusbuurt. Hier verbetert Volksbelang de komende jaren ruim 600 woningen. Door de omvang en lange doorlooptijd van het renovatietraject, vond Volksbelang het wenselijk om bewoners en andere belanghebbenden hierover voortdurend te informeren. Bewoners en andere belanghebbenden worden op de hoogte gehouden van de aanpak van de renovatie en de vorderingen daarvan.

## 4.4 Totaalscore voor Governance

Op basis van het beschrevene in de voorgaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 5,8.

Governance					
Meetpunt	Beoordeling cijfer	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer	
<b>Besturing</b>					
Plan	6,0	6,0	33%	2,0	
Check	6,0				
Act	6,0				
<b>Intern toezicht</b>					
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	5,0	5,0	33%	1,7
	Rolopvatting	5,0			
	Toezicht, klankbord etc				
	Zelfreflectie				
Toetsingskader	5,0	5,0			
Toepassing Governancecode	5,0				
<b>Externe legitimering en verantwoording</b>					
Externe legitimatie	6,0	6,5	33%	2,2	
Openbare verantwoording	7,0				
<b>Governance</b>				<b>5,8</b>	



# Deel 3 Bijlagen



# Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

## 1. Huisvesting van de primaire doelgroep

### Woningtoewijzing en doorstroming

#### BESCHIKBAARHEID

- Volgens de afspraken 2017-2021 moet het woonruimteverdeelsysteem als een portaal/website worden ingericht, waarop inzicht voor woningzoekenden wordt geboden ten aanzien van het gehele regionale woningaanbod.
- Prestatieafspraken 2017-2021: Zoekduur is gemiddeld drie jaar.

Tabel: Verdeling woningbezit naar woningtype (Jaarverslag 2017):

Type woningen	Totaal	Percentage %
Eengezinswoning	1.827	66%
Benedenwoning	93	3%
Bovenwoning	35	1%
Maisonnette	40	1%
Appartement met lift	235	9%
Appartement zonder lift	120	4%
Seniorenwoning	108	4%
Seniorenappartement	324	12%
Totaal	2.782	100%

Volksbelang heeft in september 2016 de overstap gemaakt van het distributiemodel naar het aanbodmodel, te weten woonruimteverdeelsysteem Wooniezie, vanwege dalend aantal woningzoekenden, waardoor huurderiving ontstond door moeilijker verhuur en leegstand. Binnen Wooniezie kunnen woningzoekenden via diverse modellen aangeven voor een vrijkomende woning in aanmerking te willen komen. Dat kan op basis van inschrijfduur, loting, eerste reactie en bemiddeling. Dit laatste model wordt alleen gebruikt voor de huisvesting van huishoudens uit de bijzondere doelgroepen.

Bij Volksbelang liggen de gemiddeldes bij alle drie de modellen net iets boven het gemiddelde van Helmond en de regio. Volksbelang krijgt aanzienlijk meer reacties op woningen in het model inschrijfduur dan de andere corporaties (als gemiddelde) in Helmond en de regio. Een verklaring daarvoor hangt samen met de grote vraag naar eengezinswoningen onder de eerste aftoppingsgrens. Omdat Volksbelang veel van dit type woningen in haar bezit heeft, maken woningzoekenden van hun langere inschrijfduur gebruik om voor deze woningen in aanmerking te komen. De gemiddelde

inschrijftijd naar model ligt voor Volksbelang nagenoeg in lijn met die van de andere corporaties (als gemiddelde) in Helmond en de regio.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

#### PASSEND TOEWIJZEN

- In de prestatieafspraken 2012 t/m 2015 Gemeente Helmond: Een percentage van 80% van vrijkomende sociale huurwoningen dient te worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.165 (prijspeil 2017),

Vanaf 1 januari 2016 geldt het principe van passend toewijzen. Dat houdt in dat 95% van de huishoudens, die gezien hun inkomen aanspraak kunnen maken op huurtoeslag, alleen nog in aanmerking kunnen komen voor een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Die aftoppingsgrens ligt (vanaf 1 januari 2017) voor jongeren onder de 23 jaar op € 414,02, voor een- en tweepersoonshuishoudens op € 592,55 en voor drie- en meerpersoonshuishoudens op € 635,05. Van de 160 verhuringen aan de diverse huishoudtypen in de relevante inkomensklassen, die recht hebben op huurtoeslag en vallen onder het regime van het passend toewijzen, is 99% passend toegewezen.

Tabel: Woningtoewijzing (Managementrapportage 2017)

<i>Woningtoewijzing</i>				
	<i>Aantallen corporatie</i>			
<i>Inkomensgrenzen</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
<€ 22.200	175	182	144	150
>€ 22.200 en € 36.165	70	56	57	54
>€ 36.165 en < € 40.349	2	4	7	7
>€ 40.349 en < € 46.049	4	6	8	4
>€ 46.047	8	1	4	2

Woningcorporaties moeten ten minste 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep. Ten minste 80 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.165,- (prijspeil 2017).

Tabel: Percentage verhuringen

	<i>Percentages verhuringen</i>		
<i>Inkomenscategorie</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>
< € 36.165	94%	91,4%	95,6%
> € 36.165 en < € 40.349	3,2%	3,2%	1,6%
> € 40.379	2,8%	5,4%	2,8%

De prestaties overtreffen de opgave (8).

## LEEGSTAND

- In de prestatieafspraken zijn hierover geen afspraken gemaakt.
- De ambitie van Volksbelang is om leegstand zoveel mogelijk te beperken.

In het verhuurproces doet zich geen structurele leegstand voor. Er is uitsluitend sprake van frictieleegstand. Het leegstandspercentage blijft mede daardoor ruimschoots onder de gehanteerde norm. De huurderving als gevolg van leegstand bedroeg eind december € 6.390,-. Dit komt neer op 0,42 % van de over deze periode te innen huur en blijft ruim onder de jaarnorm van 1%.

Het nieuwe incassoproces heeft geleid tot een betere grip op het verloop van huurachterstandsituaties. Er is sprake geweest van een geleidelijke daling van het achterstandspercentage welke zich verder doorzet (0,86%).

Er is geen opgave.

## MAATREGELEN VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN ALS STARTERS, JONGEREN OF STATUSHOUDERS

- Woonvisie: De toenemende vraag naar huisvesting voor statushouders zal worden ingevuld door verruiming van het aanbod (sociale-) huurwoningen (door aankoop, verminderde verkoop of transitie van vastgoed). Hiermee wordt voorkomen dat er extra druk op de woningmarkt zal ontstaan.

In het kader van het *Actieplan statushouders* is Volksbelang ertoe overgegaan tot huisvesten van meerdere statushouders in een woning door middel van kamerbewoning.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

## Betaalbaarheid

### HUURPRIJSBELEID

- In de prestatieafspraken 2017 t/m 2021 Gemeente Helmond zijn over de jaarlijkse huuraanpassing afspraken gemaakt; dit dient te geschieden in overleg en afstemming met HBV en met informatieuitwisseling aan gemeente.

De HBVV is voor Volksbelang de formele overlegpartner over uiteenlopende beleids- en beheerzaken. De basis voor dit overleg is het participatiestatuuut, dat in 2016 in constructieve samenwerking is geactualiseerd. In de visitatieperiode is diverse malen overleg gevoerd met de HBVV over het huurbeleid. De HBVV is constructief in dit overleg, dat ten volle tevredenheid van de huurdersorganisatie is gevoerd. Volksbelang heeft met de HBVV een gedifferentieerd huurbeleid kunnen vaststellen.

Volksbelang houdt zich aan de afspraak om 70% van de vrijkomende woningen betaalbaar aan te bieden, zie verder Kernvoorraadbeleid.

Voor het huursombeleid is uitgegaan van inflatie plus 1%, rekeninghoudend met de aftoppingsgrenzen. Per complex wordt de streefhuur bepaald, op bedrijfsniveau bedraagt de gemiddelde streefhuur 67%.

Om de doorstroming te bevorderen wordt voor huishoudens met een inkomen



boven € 34.678 een hogere huurverhoging toegestaan, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen twee inkomenscategorieën. (Jaarverslag 2016)

- Voor huishoudens met een inkomen tot en met € 34.678 is de maximale huurverhoging per 1 juli 2016 gelijk aan het inflatiepercentage over 2015 vermeerderd met 1,5 procentpunt, te weten 2,1%.
- Voor huishoudens met een inkomen tussen € 34.678 en € 44.360 wordt per 1 juli 2016 een maximale huurstijging van inflatie + 2 procentpunt toegestaan, te weten 2,6%.
- Voor huishoudens met een inkomen boven € 44.360 wordt per 1 juli 2016 een maximale huurstijging van inflatie + 4 procentpunt toegestaan, te weten 4,6%.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

#### KERNVOORRAADBELEID

- In de prestatieafspraken 2012-2015 met Gemeente Helmond is afgesproken dat Volksbelang zorgt dat er voldoende woningaanbod beschikbaar is in de sociale huursector om te kunnen voorzien in de vraag van ingeschreven woningzoekenden. Kernvoorraad minimaal 2.380 met 70% < aftoppingsgrens 3-persoonhuishoudens.
- In de prestatieafspraken van 2017-2020 zijn dezelfde afspraken gemaakt.
- De woonvisie gaat uit dat tot het werkingsgebied van de Helmondse woningcorporaties de 21 gemeenten in Zuid-Oost Brabant worden gerekend. De corporaties zorgen voor het instandhouden van een kernvoorraad huurwoningen.
- De woonvisie bepaalt dat de gezamenlijke woningcorporaties de mogelijkheden onderzoeken tot vergaande samenwerking, welke mogelijk moet leiden tot verdere schaalvergroting in 2020.

Samenwerking volgens de woonvisie: Realisatie van 3 nieuwbouwprojecten door Woonbedrijf Eindhoven in samenwerking met Volksbelang, waarna Volksbelang het beheer overneemt. Circa 50 woningen Woonplein Heistraat, circa 50 woningen Oostende en circa 32 woningen Paulus Potterlaan.

Tabel: Aantallen woningen per prijssegment CIP januari 2018 en Jaarverslag 2017

Prijssegmenten	Aantallen			
	2014	2015	2016	2017
Goedkope huurwoningen	331	360	350	341
Betaalbare huurwoningen	2.050	2.108	2.136	2.141
Dure huurwoningen < huurtoeslaggrens	388	305	284	295
Dure huurwoningen > huurtoeslaggrens	7	5	5	5
<b>Totaal</b>	<b>2.776</b>	<b>2.778</b>	<b>2.775</b>	<b>2.782</b>

Huurprijs: circa 90 % heeft een huurprijs lager dan € 618,- (2017).

De prestatie overtreft de opgave (9).

#### OVERIGE WOONLASTEN

- In de prestatieafspraken 2017-2021 zijn afspraken gemaakt op het sturen op woonlasten versus sturen op hoogte huren. Bij het adverteren van een woning,

woningzoekenden bewust maken van de energielasten, zodat een bewuste keuze kan worden gemaakt.

Naast de betaalbaarheid vormt ook de verduurzaming van het bezit van Volksbelang een belangrijk aandachtspunt. Met deze verduurzaming zet de corporatie niet alleen in op een meer verantwoorde energie- en milieubelasting, maar vormt dat ook een belangrijk sturingselement in de matiging van de woonlastenontwikkeling. In groot onderhoud en renovaties laat Volksbelang zich (mede) leiden door de bijdragen en wensen van huurders voor zover die binnen redelijke en uitvoerbare mogelijkheden liggen. Daarvoor dient het huisbezoek als communicatievorm. Huurders worden geïnformeerd over huren/investeringen versus woonlasten.

De prestatie is hoger dan de opgave (8).

#### AANPAK HUURACHTERSTANDEN

- In de prestatieafspraken 2017 t/m 2021 Gemeente Helmond is afgesproken dat de gemeente en de corporatie elkaar vroegtijdig informeren bij de signalering van betalingsproblemen. Een actief beleid en vroegtijdige interventie.
- In vervolg op de afspraken is de prestatie dat ten opzichte van het vorige jaar 10% minder uitzettingen zijn.

De totale huurachterstand per 31 december 2017 over het woningbezit bedroeg € 177.574,- wat neerkomt op 0,99% van de totale jaarhuur. Dit houdt een behoorlijke afname in ten opzichte van eind 2016, toen de huurachterstand € 192.005,- (1,04% van de jaarhuur) bedroeg. In absolute bedragen is dat een afname van ruim 8%. Deze afname is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de aanscherping van het incassobeleid van de laatste jaren. Daarin worden meer preventieve maatregelen genomen om huurachterstandsituaties zoveel mogelijk te voorkomen, zijn aanmaankosten ingevoerd en een actieve benadering van de huurders met een achterstand om tot betaling over te gaan, danwel tot een betalingsregeling te komen.

<i>Huuropzeggingen /ontruiming door huurachterstand</i>				
	2014	2015	2016	2017
Aantallen woningen	15	-	11	7

In 2017 is van 205 woningen de huur opgezegd, waarvan 9 als gevolg van een ontruiming (2 in verband met overlast en hennep, 7 in verband met huurachterstand). Verder hebben 8 huurders, die zich schuldig hadden gemaakt aan hennepsteelt en/of overlast, vrijwillig de huur opgezegd.

<i>Huurachterstanden in €</i>				
	2014	2015	2016	2017
Totale huurachterstand per 31.12	306.779	221.328	192.005	177.574
Percentage jaarhuur	1,78%	1,22%	1,04%	0,99%

Het nieuwe incassoproces heeft geleid tot een betere grip op het verloop van huurachterstandsituaties. Er is sprake geweest van een geleidelijke daling van het achterstandspercentage.

De prestatie is hoger dan de opgave (8).

## 2.Huisvesting van bijzondere doelgroepen

### OUDEREN MET SPECIFIEKE ZORG- EN HUISVESTINGSBEHOEFTE

- Op basis van het plan Wonen, Welzijn en Zorg voeren de gemeente en Volksbelang gezamenlijk beleid op het gebruik kunnen maken van de Helmonders van een volledig pakket aan voorzieningen die hen in staat stellen hun leven naar eigen inzicht in te richten.
- In de prestatieafspraken 2012-2015 is afgesproken maximaal 25% van de beschikbare woningvoorraad toe te wijzen zijn aan deze doelgroep.
- Op basis van onderzoek voor de periode tot 2022 dient het aantal te realiseren levensloopgeschikte woningen te worden vastgesteld.
- Prestatieafspraken 2017-2021: Naar woningen voor specifieke doelgroepen en mensen met een mobiliteitsbeperking, alsmede woningen voor personen met een psychogeriatrische en geriatrische achtergrond, wordt in 2017 een analyse uitgevoerd naar de daadwerkelijke opgave.
- De gemeente en Volksbelang dragen verantwoording voor aanpak en tegengaan van dakloosheid en het bevorderen van zo zelfstandig mogelijke huisvesting van kwetsbare groepen.
- In relatie tot de vergrijzing is afgesproken om in te spelen op de behoefte aan levensloopbestendig wonen c.q. langer zelfstandig wonen. Aandachtspunt is de stalling van scootmobielen.
- Woonvisie: Het bestaande beleid t.a.v. de huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt in de periode 2016-2020 gecontinueerd.

In het toewijzingsproces wordt voldaan aan de criteria voor passend toewijzen. Het aantal toewijzingen aan de bijzondere doelgroepen ligt iets onder de prestatieafspraken die daarover zijn gemaakt met de gemeente. Dit komt doordat er minder kandidaten zijn aangedragen, dit is besproken met de gemeente. (Managementrapportage 2017)

<i>Verhuringen aan bijzondere doelgroepen</i>				
	2014	2015	2016	2017
Maatschappelijke urgentie	20	5	9	10
Medische urgentie	9	-	5	3
Sociaal woonbegeleiding	7	23	12	13
Statushouders	8	15	28	9
Totaal	44	42	54	35
Aandeel verhuringen bijzondere doelgroep	-	-	24,5%	18,4%

Over het beschikbaar stellen van woningen aan bijzondere doelgroepen zijn door de gemeente Helmond en de corporaties afspraken gemaakt over de taakstelling in 2017. Voor Volksbelang kwam die taakstelling neer op circa 25% van het aantal mutaties van woningen met een huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens. Op basis van die norm zou Volksbelang in 2017 47 woningen beschikbaar hebben moeten stellen. Die taakstelling is niet gehaald, omdat het aantal aangedragen situaties substantieel minder waren. Eind 2017 zijn toch 35 woningen aan huishoudens uit de bijzondere doelgroepen verhuurd. Niettemin is in het stedelijk beleidsoverleg vastgesteld dat Volksbelang haar bijdrage heeft geleverd om de afspraken na te komen.

In 2017 zijn 11 levensloopgeschikte woningen Rembrandtlaan met een huurprijs van € 670,- aan het woningbezit toegevoegd.

Als referentie houdt Volksbelang vooralsnog het onderzoek aan dat in opdracht van het Lorentz genootschap door PC Kwadraat is uitgevoerd naar de huisvestingsbehoefte en het aanbod op het gebied van wonen en zorg in de Peelregio. Wanneer het gaat om de vraag-aanbodverhouding bij vormen van geschikt wonen en langer thuis wonen dan ontstaat er tot 2025 in Helmond een additionele behoefte aan bijna 800 voorzieningen.

Wanneer deze vraag zich substantieel gaat voordoen, zal daarin zeker niet uitsluitend via nieuwbouw voorzien kunnen worden. Dat betekent dat dan naar mogelijkheden voor aanpassingen in de bestaande voorraad gekeken zal moeten worden. Volksbelang staat daarbij niet de projectmatige aanpak van complexen voor ogen. Daarvoor is de vraag naar aanpassingen veelal te specifiek en te gedifferentieerd. Volksbelang kiest veel meer voor een maatwerk aanpak, waarbij de aanpassing wordt afgestemd op de specifieke zorgvraag van de bewoner. Een lijn die zij de afgelopen jaren ook al heeft gevolgd. Voor een deel kunnen aanpassingen op initiatief van de bewoner zelf worden aangebracht binnen de mogelijkheden van het ZAV-beleid, voor een ander deel kan Volksbelang daarin voorzien via het WMO traject. Dergelijke WMO aanpassingen heeft Volksbelang in 2017 in 7 woningen uitgevoerd.

<i>Bijzondere doelgroepen</i>				
	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
<i>WMO-aanpassingen</i>	29	17	8	7

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

#### **PERSONEN MET EEN (LICHAMELIJKE, PSYCHIATRISCHE OF VERSTANDELIJKE) BEPERKING**

Tot en met 2020 kan ten hoogste 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 40.349,- (prijspeil 2017). De 10% sociale huurwoningen die overblijven, mogen vrij worden toegewezen.

Daarbij moet wel voorrang worden gegeven aan mensen, die bijvoorbeeld door fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan voor hen passende huisvesting kunnen komen. Aan die norm wordt voldaan. (Managementrapportage 2017)

Veel aanvragen wordt ingediend door de LEVgroep, een van de grotere welzijnsorganisaties in deze regio. Naast de LEVgroep komen er vooral aanvragen van GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg), ORO (organisatie voor de begeleiding van mensen met een

verstandelijke beperking), BJ (Bijzonder Jeugdwerk) Brabant en MEE (ondersteuning bij leven met een beperking).

Met personen uit deze doelgroep, die worden bemiddeld naar zelfstandige huisvesting wordt een huurovereenkomst voor bijzondere doelgroepen gesloten, waaraan een begeleidingsovereenkomst is gekoppeld met de betreffende begeleidende instanties. In Helmond zijn dat met name SMO (Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond) en het Leger des Heils.

In overleg met gemeente en collega-corporaties heeft Volksbelang in de verdeling van het totaal aantal verhuringen bijzondere doelgroepen aan haar verplichtingen voldaan.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

### 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

#### Woningkwaliteit

##### PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

- In de woonvisie en prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over levensloopbestendigheid, investeringen in onderhoud, toepassing GPRgebouw.
- Ambitie volgens de ondernemingsplannen 2014-2016 en 2017-2019 is herijking en actualisatie van het SVB op basis van actuele marktinformatie en het daarop aanpassen van de beheerstrategieën op complexniveau.

Prijs/kwaliteitverhouding van woningen					Nederland
	2014	2015	2016	2017	
Gemiddeld aantal punten WWS	151	156	157	157	-
Gemiddelde netto huurprijs	491	506	515	521	512
Huur in % van maximale toegestane huur	64,7	66,3	64,4	67,1	72,1
Huurstijging per 1 juli in %	3,5	2,0	1,0	1,0	1,1

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

##### CONDITIE EN ONDERHOUDSTOESTAND

- Het woningbezit in het kader van (groot-)onderhoud dient zoveel mogelijk aangepast te worden op het niveau van Politie Keurmerk Veilig Wonen met waar mogelijk voorzien van certificering.
- Prestatieafspraken 2017-2021 gaan uit van de investeringen in onderhoud, conform de opgaven van de corporatie.

De visie van Volksbelang op haar vastgoedpositie en op de ontwikkeling en het beheer van de voorraad is in 2017 geactualiseerd en vastgelegd in de beleidsnotitie "Vastgoedsturing en -beheer". Als uitwerking van die visie is per complex de beheerstrategie bepaald en de kaders voor de beheeraanpak en -maatregelen aangegeven.

<i>Onderhoud per woning in € (x 1.000)</i>				
<i>Onderhoudstypen</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Reparatie onderhoud	337	340	353	317
Mutatie onderhoud	141	218	249	219
Planmatig onderhoud	247	238	363	467
<i>Totaal</i>	<i>€ 725</i>	<i>€ 796</i>	<i>€ 965</i>	<i>€ 1.003</i>

In 2017 heeft Volksbelang 11 moderne eengezinswoningen in de sociale huur opgeleverd aan de Rembrandtlaan, op een locatie waar voorheen drie blokken verouderde portieketagewoningen hadden gestaan. Deze woningen kennen een hoogwaardig kwaliteitsniveau in termen van duurzaamheid, energiezuinigheid (A++), levensloopbestendigheid en veiligheid op basis van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Na de start van het groot onderhoudsproces in de Leonardusbuurt in 2015, zijn eind 2017 vier fasen afgerond. De inbraakveiligheid is verbeterd op basis van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Bij grote renovaties of bij melding van de huurder worden kosten gemaakt voor werkzaamheden, die tot doel hebben de veiligheid in en rond de woning en in de directe woonomgeving te verbeteren. Hiertoe behoren onder andere het vervangen van hang- en sluitwerk door veiligheidssloten, het onderhoud van brandgangen en het aanbrengen dan wel uitbreiden van verlichting, het plaatsen of vervangen van erfafscheidingen en het herstel van bestrating. Verder investeert Volksbelang bij nieuwbouw en renovatie standaard in het aanbrengen van voorzieningen conform het Politiekeurmerk Veilig Wonen/Veilig Gebouw (PKVW).

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

### **Kwaliteit dienstverlening**

- In de prestatieafspraken zijn hierover geen afspraken gemaakt.
- De ambitie van Volksbelang is om de Aedes-score nog verder te verhogen door vooral nog beter te luisteren naar de klant en deze meer individueel maatwerk te geven.

Volksbelang is een betrokken en klantgerichte organisatie. Ze kent haar huurders, luistert naar haar huurders en past haar beleid hierop aan. Ze zorgt ervoor dat huurders zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Ze werkt vanuit een open houding met oog voor de vraag vanuit de verschillende wijken. Er zijn verbeteringen aangebracht aan de interne afhandeling van klachten over de dienstverlening.

<i>Aedes benchmark - Huurdersoordeel</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>Nederland</i>
Huurdersoordeel nieuwe huurders	-	7,5	7,5
Huurdersoordeel huurders met reparatieverzoek	-	6,8	7,5
Huurdersoordeel vertrokken huurders	-	6,8	7,4

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

## Energie en duurzaamheid

### VOLDOEN AAN ENERGIENORMEN/BELEID INZAKE ENERGIELABELS

- In de prestatieafspraken Helmond 2012-2015 is afgesproken dat de sociale huurvoorraad in 2022 een gemiddeld label C heeft.
- In het Convenant Energiebesparing Huursector is afgesproken dat de woningvoorraad van corporaties in 2020 gemiddeld energielabel B heeft.
- Voorts is afgesproken dat in projecten waarbij energetische maatregelen worden genomen, huurders voorlichting krijgen over energiebesparing.

Een ander belangrijk thema in de vastgoedvisie van Volksbelang is de verduurzaming van de woningvoorraad. In de lijn van de afspraken, die hierover landelijk maar ook op lokaal niveau zijn gemaakt, zal uiterlijk in 2020 de energetische kwaliteit van het bezit op gemiddeld label B zijn gebracht.

De gemiddelde energieprestatie ligt op - energielabel C, waarbij het aantal label A en B stijgt van 25% naar 30% in 2017 door renovatie en nieuwbouw. Als de renovatie van 266 woningen wordt gerealiseerd, zal het gemiddelde label B voor het totale woningbezit al in 2018 worden gehaald.

Na de start van het groot onderhoud in de Leonardusbuurt in 2015, zijn eind 2017 vier fasen afgerond. De energetische kwaliteit is verbeterd, waarbij is uitgegaan van ten minste label C dan wel - tegen een kostendekkende huurverhoging - label B. Door de inzet van de STEP-subsidie wordt vaak al label A gerealiseerd. Tegenover de verbeteringen, die worden aangebracht, staat voor de huurders een beperkte huurverhoging van circa € 25,-, die echter ruimschoots wordt gecompenseerd door de besparingen op het energieverbruik.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

### BELEID EN UITVOERING DUURZAAMHEIDSMATREGELEN

- In de prestatieafspraken met Gemeente Helmond is afgesproken dat de door of voor Volksbelang te realiseren woningbouw voldoet aan de eisen van het Keurmerk Veilig Wonen.
- Prestatieafspraken 2017-2021: Aantal energieneutrale woningen is 25 voor alle in Helmond werkzame corporaties.
- Ten aanzien van Duurzaamheid en Energie het huurdersperspectief nadrukkelijk bij de uitwerking van nieuwbouwplannen/grootschalige renovaties meenemen, zoals het financieel voordeel voor de huurder, keuze energieleverancier, compensatie voor elektrisch koken.

Volksbelang investeert bij nieuwbouw en renovatie standaard in het aanbrengen van voorzieningen conform het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Bij grootschalig onderhoud/renovaties wordt door de corporatie individuele gesprekken gehouden over de consequenties hiervan. Een onderdeel is de informatievoorziening over de woonlasten ná de aangebrachte energetische maatregelen.

Prijsstijging/duurzaamheidsopgave:

Als gevolg van de extreme prijsstijgingen in de bouw gecombineerd met de duurzaamheidsopgave worden er momenteel scenario-berekeningen gemaakt m.b.t. de Leonarduswijk. De vraag is of renovatie in de studiegebieden nog de meest efficiënte en langdurige oplossing is. De eerste berekeningen geven aan dat het verschil tussen nieuwbouw en renovatie met name consequenties heeft voor het schuldrestant. Eventuele beheersmaatregelen zijn reeds genoemd. Managementrapportage 2107

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

## 4. (Des) investeringen in vastgoed

### NIEUWBOUW

- In de prestatieafspraken 2012-2015 Gemeente Helmond is afgesproken dat de gemeente en Volksbelang zich gezamenlijk inspannen om onder meer tot herstructureringsprojecten (sloop/nieuwbouw) te komen in Binnenstad en Centrumplan.
- De afspraken ten aanzien van herstructurering, grootschalige woningverbetering en (vervangende) nieuwbouw zijn, dat partijen verantwoordelijk zijn voor aanpassingen/verbeteringen van het openbaar gebied.

De onder verscherpt toezichtstelling door de Autoriteit Woningcorporaties heeft voor Volksbelang onder andere de consequentie dat – met uitzondering van lopende projecten – geen nieuwbouwprojecten in ontwikkeling mogen worden genomen tot het moment, waarop de ondertoezichtstelling wordt opgeheven. In de periode, waarin het verscherpt toezicht werd opgelegd, had Volksbelang één project in uitvoering - in 2016 opgeleverd - en één project in voorbereiding. In 2017 heeft Volksbelang dit laatste project van 11 moderne eengezinswoningen in de sociale huur opgeleverd aan de Rembrandtlaan, op een locatie waar voorheen drie blokken verouderde portieketagewoningen hadden gestaan.

In 2016 heeft Volksbelang 20 nieuwbouwwoningen in de sociale huur opgeleverd aan de Hendrik van Ekertstraat in de Leonardusbuurt.

In 2015 heeft Volksbelang 14 nieuwbouwwoningen in de sociale huur opgeleverd. In mei 2015 is het project Pastoor van de Spijkerstraat opgeleverd. Het project bestaat uit 5 eigentijdse eengezinswoningen. In april 2015 is het project Winkelplein opgeleverd, een combinatie van een commerciële ruimte en 18 appartementen. Van dit project heeft Volksbelang negen appartementen afgenomen.

Op 16 april 2014 is het project Stepekolk in de Vinex-wijk Brandevoort opgeleverd. Dit project bestaat uit 20 eengezinswoningen. Op 2 oktober 2014 is het project De Veste eveneens in de Vinex-wijk Brandevoort opgeleverd. Ook dit project bestaat uit 20 eengezinswoningen.

Een aantal ontwikkellocaties in Helmond is verkocht aan Woonbedrijf uit Eindhoven onder de gelijktijdige afspraak dat Volksbelang de te realiseren woningen gaat beheren, zodat via een 'omweg' toch de benodigde woningen worden gerealiseerd voor Helmond. Dit betreft ca. 120 woningen aan Woonplein Heistraat, Oostende en Paulus Potterlaan.



Vanaf 2010 tot en met 2017 hebben we ruim 300 nieuwbouwwoningen in de sociale huur aan de voorraad toegevoegd.

De prestatieafspraken over nieuwbouw zijn dat woningen afhankelijk van locatie en project levensloopbestendig worden uitgevoerd.

De aanpak van bijvoorbeeld de Leonardusbuurt blijft niet beperkt tot het groot onderhoud van de woningen. Samen met de gemeente, bewonersorganisaties en maatschappelijke instellingen in de wijk wordt gewerkt aan de verbetering van de algemene ruimten en de inrichting van het openbaar gebied.

Tabel: Ontwikkeling bezit, CIP januari 2018 en Jaarverslag 2017

Ontwikkeling bezit				
	2014	2015	2016	2017
Nieuwbouw	40	14	20	11
Sloop woongelegenheden	0	6	18	0
Verkoop bestaande woningen	6	7	5	4

De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgave (7).

#### SLOOP, SAMENVOEGING

- In de prestatieafspraken geen opgave.

#### VERBETEREN BESTAAND WONINGBEZIT (RENOVATIE/GROOT ONDERHOUD)

- In de prestatieafspraken 2014-2016 en 2017-2021 Gemeente Helmond worden op dit onderdeel vastgelegd dat de investeringen in de woningen met betrekking tot renovatie en groot onderhoud conform opgave van de corporatie zijn.
- De prestatieafspraken gelden ook voor het huurdersperspectief. Bij de uitwerking van nieuwbouwplannen/grootschalige renovaties worden de bewonerscommissies en de huurders individueel voorgelicht.

Volksbelang heeft ervoor gekozen de komende jaren het accent te leggen op het beheer en onderhoud van de bestaande voorraad, waarvan de grootschalige renovatie van de Leonardusbuurt een belangrijk onderdeel uitmaakt. Vanaf 2010 tot en met 2017 zijn ruim 300 nieuwbouwwoningen in de sociale huur aan de voorraad toegevoegd. In diezelfde periode is gestart met de voorbereidingen van de groot onderhoudsaanpak van de Leonardusbuurt, waarbij in de periode tot 2023 in een aantal fasen ruim 600 woningen worden verbeterd en verduurzaamd. Hoewel er wellicht vanuit stedenbouwkundig opzicht overwegingen waren om een fors deel van deze woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw, is dit juist omgedraaid en is in overleg met de huurders bewust ingezet op groot onderhoud en - alleen waar nodig - beperkte nieuwbouw. Op deze manier blijven er voor de huurders voldoende goedkope woningen met een huur rond de € 500,- beschikbaar.

In het geval van grootschaliger en ingrijpender projecten wordt een projectgroep benoemd en wordt de betreffende bewonerscommissie en de bewoners via een huisbezoek en/of een informatieavond geïnformeerd. Volksbelang betreft huurders op buurt- en wijkniveau zoveel mogelijk bij de invulling van het woon- en leefklimaat in hun buurt. Een voorbeeld hiervan is de manier, waarop bewoners worden ingeschakeld bij de renovatieaanpak van de Leonardusbuurt. Hiervoor komt de corporatie met individuele huurders in gesprek

tijdens een huisbezoek. Maar ook bij minder grootschalige onderhoudsprojecten laat Volksbelang zich (mede) leiden door de bijdragen en wensen van huurders voor zover die binnen redelijke en uitvoerbare mogelijkheden liggen. Daarvoor dient het huisbezoek als communicatievorm. Dat biedt niet alleen de mogelijkheid om heel gericht informatie op te halen, maar ook een beter beeld te krijgen van hoe de huurders wonen. Een tamelijk intensieve aanpak, maar daar staat wel tegenover dat de wensen en behoeften van de huurders goed in beeld gebracht kunnen worden en daarmee ook sneller draagvlak krijgen voor de plannen die de corporatie voor ogen heeft.

De prestatie is gelijk aan de opgave (7).

#### MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

- Geen opgave

#### VERKOOP

- In de prestatieafspraken 2017-2021 is vastgelegd dat voor Volksbelang 5 sociale huurwoningen per jaar in de bestaande voorraad te koop aangeboden worden.
- In de woonvisie is bepaald, dat mede gelet op de ontwikkelingen ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen jaarlijks een afspraak wordt gemaakt over het aantal woningen.

Verkoop				
	2014	2015	2016	2017
Verkoop bestaande woningen	6	7	5	4

Volksbelang heeft twee overwegingen om woningen uit het bestaande woningbezit te verkopen. In de eerste plaats om middelen te genereren, wanneer de kasstroomontwikkeling daarom vraagt. In de tweede plaats om een zekere mix van huur en koop in haar bezit door te voeren.

Met het oog op het genereren van de benodigde kasstromen worden er ieder jaar circa 5 bestaande eengezinswoningen verkocht.

De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgave (7).

## 5. Kwaliteit wijken en buurten

### LEEFBAARHEID

- Prestatieafspraken 2012 t/m 2015: Gemeente Helmond stelt het belang van leefbaarheid voorop door een vertegenwoordiging door het Platform Helmondse Bewonersorganisaties op stedelijk niveau.
- Woonvisie: De woningcorporaties worden nadrukkelijk uitgenodigd investeringen te doen in leefbaarheid. Gezamenlijk met de huurdersbelangenorganisaties en de gemeente wordt hierover een doelstelling geformuleerd.
- Woonvisie: Langer zelfstandig wonen vraagt extra aandacht met betrekking tot de problematiek van vereenzaming. Het creëren van een sociaal vangnet en het bevorderen van sociale activering moet hierop een antwoord geven.

De aanpak van de Leonardusbuurt blijft niet beperkt tot het groot onderhoud van de woningen. Samen met de gemeente, bewonersorganisaties en maatschappelijke instellingen in de wijk werkt Volksbelang aan de verbetering van de algemene ruimten en de leefbaarheid.

Bewonerscommissies zijn actief binnen het werkgebied van Volksbelang. Zij zijn het aanspreekpunt wanneer er zaken op complex- of buurniveau spelen. Iedere bewonerscommissie heeft een eigen contactpersoon – woonconsulent - binnen de organisatie. De intensiteit van de contacten is afhankelijk van wat er speelt in het complex of de buurt. Ongeacht daarvan vindt er minimaal eenmaal per jaar een overleg plaats, waarin gesproken wordt over ontwikkelingen in de woonomgeving, eventuele overlastsituaties en de aanpak daarvan en over het onderhoud van de woningen.

#### *Projecten:*

- Continueren van project Wonen X-tra in de Leonardusbuurt. In het kader van de leefbaarheid wordt hiervoor een bijzondere contractvorm afgesloten.
- Met betrekking tot de aanpak van leefbaarheidskwesties wordt overleg gevoerd met gemeente, de bewonerscommissies en de HBVV.
- Administratieve ondersteuning Kinderboerderij de Veldhoeve.
- Project 'Aanpak achter de voordeur' in de Leonardusbuurt.
- Partner in maatschappelijke projecten voortvloeiend uit het WOP Leonardus.

De prestatie overtreft de opgave (8).

### **WIJK- EN BUURTBEHEER**

- De prestatieafspraken zijn gemaakt om per wijk een wijkperspectief te maken gekoppeld aan het bezit van Volksbelang met een richtinggevende visie voor de gewenste ontwikkelingsrichting van de wijk.
- In de prestatieafspraken 2012 t/m 2015 Gemeente Helmond is het volgende gesteld: De gemeente is verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte. Volksbelang en gemeente werken samen bij de handhaving van de leefbaarheid op wijk- en buurniveau. Dit kan zijn door bewoners aan te spreken over het gebruik van de woning en het onderhoud van de buitenruimte.

De volgende wijkvisies zijn tot stand gekomen:

- Leonardus  
Er is begin 2016 een wijkontwikkelingsprogramma Leonardus opgesteld. Dit wijkontwikkelingsprogramma vloeit voort uit een in 2014 opgestelde analyse van de Leonardusbuurt. Dit programma bestaat uit samenhangende en elkaar versterkende ingrepen en projecten die de gemeente, Volksbelang en maatschappelijke partners in de wijk gaan realiseren op sociaal, fysiek en economisch vlak in nauwe samenspraak met bewoners.
- Wijkvisie Helmond-Noord  
De visie van de partners en bewoners van de wijk. In gezamenlijkheid hebben zij de toekomst van Helmond-Noord bepaald. Deze visie geeft antwoord op de vraag: "Wat is de kwaliteit van de wijk in 2030?" en "Wat is ervoor nodig om dit te bereiken?"

### *Leefbaarheid in buurten en wijken*

Van deze uitgaven wordt het grootste deel ingenomen door de kosten van het werkapparaat. Die kosten bedroegen in 2017 € 125.490,- ten behoeve van de inzet van drie woonconsulenten en de buurtbeheerder. Met de gemeente heeft Volksbelang sinds een aantal jaren de afspraak, dat de buurtbeheerder ook wordt ingezet voor het sociale beheer in de wijken. Zijn kosten worden daarom door de gemeente Helmond en Volksbelang samen gedragen.

Verder zijn er financiële bijdragen voor activiteiten, die de sociale cohesie in de diverse buurten moet versterken. Aan de organisatie "t Vliegertapijt" wordt een pand ter beschikking gesteld voor het gebruik waarvan een gebruiksovereenkomst is afgesloten tegen een huurprijs van € 250,- per maand. Het verschil ten opzichte van de feitelijke huur neemt Volksbelang voor haar rekening. Deze organisatie initieert en voert uiteenlopende leefbaarheidsprojecten uit in de Leonardusbuurt.

Volksbelang hecht veel waarde aan een goed onderhouden tuin. De buurtbeheerder heeft dan ook als taak hierop toe te zien en bewoners, indien nodig, hierop aan te spreken. Per 1 april 2014 zijn de nieuwe Algemene Huurvoorwaarden ingegaan, waarin boeteclausules zijn opgenomen voor onder andere tuinonderhoud. De sanctie op het niet netjes onderhouden van de tuin kan leiden tot het opleggen van een boete.

Volksbelang heeft voorts in het Participatiestatuuut met de bewonerscommissies en HBVV vastgelegd, dat ieder jaar een buurtschouw wordt gehouden.

De prestatie overtreft de opgave (8).

### AANPAK OVERLAST

- In de Overeenkomst Buurtbemiddeling Helmond is afgesproken dat de contractpartners burenoverlastzaken die voor bemiddeling in aanmerking komen, voordragen. In Helmond voert de LEVgroep buurtbemiddeling uit.
- In het convenant Hennepkwekerijen in huurwoningen Helmond zijn afspraken gemaakt tussen gemeente en corporaties.

Wat woongenot betreft, richt Volksbelang zich vooral op een preventieve aanpak van overlast. Op grond van de verantwoordelijkheid om huurders een ongestoord en prettig woongenot te bieden, zet Volksbelang woonconsulenten en de buurtbeheerder in om te bemiddelen bij uiteenlopende (overlast-)situaties en zo nodig en mogelijk maatregelen te nemen. In dat verband hebben zij regelmatig contact met de gemeente, politie en maatschappelijke organisaties. Ook nemen ze deel aan diverse overlegstructuren in het kader van de aanpak en verbetering van de leefbaarheid in de Helmondse wijken, zoals het Veiligheidsoverleg en diverse casus-overleggen.

In de Peelregio is een tevens een Interventie Team (PIT) actief. Binnen dit team werken gemeenten, politie, omgevingsdienst, brandweer, sociale recherche, inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Belastingdienst en vreemdelingenpolitie nauw samen. Zij bezoeken woningen en andere panden waar het vermoeden is dat daar misstanden zijn. Denk hierbij aan uitkeringsfraude, illegale bewoning, gevaarlijke situaties e.d.

Door de samenwerking is er een betere aanpak mogelijk van overlast, illegale bewoning, gevaarlijke situaties e.d.

Verder neemt Volksbelang deel aan het veiligheidsoverleg binnen de gemeente Helmond, waarin overlastsituaties worden besproken en afspraken worden gemaakt over wie daarin actie onderneemt. Ook participeert de corporatie in Helmond-Noord in het Signaleringsteam, waarin geen individuele zaken worden besproken maar knelpunten en signalen op hoger niveau aan de orde worden gesteld.

In diverse zaken ligt de aanpak van de problematiek buiten de invloedssfeer van de corporatie en veel meer bij betrokken maatschappelijke en begeleidende instanties. Om tot afspraken te komen over de structurele aanpak van deze problemen en de rol en inzet van partijen daarin duidelijk te krijgen, heeft Volksbelang het initiatief genomen om alle betrokken partijen bij elkaar te brengen. Dat heeft ertoe geleid dat in 2017 een Manifest - een gezamenlijk antwoord op kwetsbaarheid - is ondertekend door de gemeente Helmond, de Helmondse corporaties en alle in Helmond actieve maatschappelijke en begeleidende instanties. Hierin zijn op hoofdlijnen werkafspraken vastgelegd, die de komende periode verder worden geconcretiseerd en uitgewerkt.

De prestatie overtreft de opgave. (8)

## Bijlage 2: Positionpaper



### Position paper

Aan : Visitatiecommissie

Van : Leon van Stiphout, directeur Volksbelang Betreft : Visitatie 2014 - 2017

Datum : 27 februari 2018

#### Wie zijn we?

Volksbelang is de oudste corporatie in Helmond. We beheren hier bijna 2.800 woningen in het sociale huursegment. Naast Helmond bezitten we nog 9 appartementen in Aarle-Rixtel, een kern van de gemeente Laarbeek.

We beschouwen onszelf vooral als een binnenstedelijke corporatie door het relatief grote aandeel van ons bezit in en in de directe nabijheid van de binnenstad van Helmond. Een binnenstad, waar het afgelopen decennium een stevige vernieuwing en revitalisatie heeft plaatsgevonden waaraan ook Volksbelang een substantiële bijdrage heeft geleverd. En die bijdrage levert ze nog steeds in de vorm van een grootschalige renovatie van de aan de binnenstad grenzende Leonardusbuurt.

Volksbelang is van oudsher een corporatie geweest voor en door huurders. Dat verklaart ook het gegeven dat zij tot de dag van vandaag een vereniging is gebleven, waarin de bestuurlijke organisatie is ingericht volgens het drielagenmodel. Dit neemt niet weg dat we de afgelopen jaren ons bestuursmodel i.c. de bestuurlijke en toezichhoudende organisatie hebben vernieuwd en in overeenstemming gebracht met de uitgangspunten en richtlijnen van de Woningwet, Veegwet en de Governance.

Voor ons staan de uitvoering van onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven centraal. Onze belangrijkste drijfveer is ervoor te zorgen dat huurders en woningzoekenden, die we tot onze doelgroep rekenen, aanspraak kunnen maken op goede en betaalbare huisvesting in prettige en leefbare buurten en wijken. We hebben dat ook op die wijze in onze missie tot uitdrukking gebracht en onze kernwaarden daarop afgestemd.

Onze opgaven proberen we zo doelmatig mogelijk uit te voeren. Dat komt onder andere tot uitdrukking in onze bedrijfsvoering, die zonder meer als lean en mean is te kwalificeren. De werkzaamheden binnen Volksbelang worden uitgevoerd door 23 medewerkers (19,9 fte) wat neerkomt op 1 fte per 140 woningen. Voor de hele sector is als gemiddelde een norm van 1 op 110 van toepassing.

Onze volkshuisvestelijke, maatschappelijke en organisatorische inspanningen ten spijt zijn we eind 2015 door de Autoriteit Woningcorporaties onder verscherpt toezicht gesteld. Aanleiding daarvoor was onder andere dat we niet over de volle breedte aan de gehanteerde ratio's voldeden. Op deze aanwijzing hebben we een herstelplan opgesteld, waaraan we momenteel uitvoering geven.

Een van de consequenties van het verscherpt toezicht is, dat we – gedurende deze verscherpt toezichtssituatie – geen nieuwbouwactiviteiten mogen oppakken.

### **Waar staan we voor?**

Onze kerntaak is zorgen voor kwalitatief goede en betaalbare sociale huurwoningen voor huishoudens, die daarop om uiteenlopende redenen zijn aangewezen. We investeren daarvoor in (groot) onderhoud en verbetering van onze voorraad en in het leefbaar houden van de buurten en wijken waar we actief zijn. Nieuwbouw pakken we op in overleg met collega-corporaties.

De betaalbaarheid van het wonen vormt voor ons een belangrijk kernpunt. In ons ondernemingsplan hebben we als doelstelling opgenomen om 85% van onze voorraad onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag te houden.

Vanaf 2010 tot en met 2017 hebben we ruim 300 nieuwbouwwoningen in de sociale huur aan de voorraad toegevoegd. In diezelfde periode zijn we gestart met de voorbereidingen van de groot onderhoudsaanpak van de Leonardusbuurt, waarbij in de periode tot 2023 in een aantal fasen ruim 600 woningen worden verbeterd en verduurzaamd. Hoewel er wellicht vanuit stedenbouwkundig opzicht overwegingen waren om een fors deel van deze woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw, hebben we dit juist omgedraaid en hebben wij in overleg met de huurders bewust ingezet op groot onderhoud (en alleen waar nodig beperkte nieuwbouw). Op deze manier blijven er voor de huurders voldoende goedkope woningen met een huur rond de € 500,- beschikbaar.

Naast de betaalbaarheid vormt ook de verduurzaming van ons bezit een belangrijk aandachtspunt. Met deze verduurzaming zetten we niet alleen in op een meer verantwoorde energie – en milieubelasting, maar vormt dat voor ons ook een belangrijk sturingselement in de matiging van de woonlastenontwikkeling. Buiten de verduurzamingsaanpak van de Leonardusbuurt zijn de afgelopen jaren diverse plannen uitgewerkt om ook de energetische kwaliteit van de overige complexen te verbeteren. Een deel daarvan is inmiddels uitgevoerd, een ander deel in uitvoering of op het punt van uitvoering. Met deze totale verduurzamingsaanpak brengen we de energetische kwaliteit van onze voorraad in 2020 gemiddeld op label B en voldoen daarmee aan de afspraken uit het landelijk energieakkoord en aan onze eigen beleidsdoelstelling.

Uiteraard zijn goede en betaalbare woningen een belangrijke voorwaarde voor mensen om prettig te kunnen wonen. Maar een zeker zo belangrijke voorwaarde vormt de leefbaarheid in hun directe woonomgeving wat veelal tot uitdrukking wordt gebracht in de termen schoon, heel en veilig. Het gevoel van rust en veiligheid bepalen in belangrijke mate de tevredenheid van huurders met hun woonsituatie. We moeten echter constateren dat de leefbaarheid in diverse buurten de afgelopen jaren onder druk is komen te staan als gevolg van diverse maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder met name de transitie in de geestelijke gezondheidszorg. Niet alleen neemt het aantal overlastsituaties toe, maar vooral de ernst en het ingrijpende effect ervan op de directe omgeving is een punt van zorg.

Op grond van onze verantwoordelijkheid om onze huurders een ongestoord en prettig woongenot te bieden, zetten we onze woonconsulenten en de buurtbeheerder in om te bemiddelen bij uiteenlopende (overlast)situaties en zo nodig en mogelijk maatregelen te nemen. In dat verband hebben zij regelmatig contact met de gemeente, politie en

maatschappelijke organisaties. Ook nemen ze deel aan diverse overlegstructuren in het kader van de aanpak en verbetering van de leefbaarheid in de Helmondse wijken.

Maar in diverse zaken ligt de aanpak van de problematiek buiten onze invloedssfeer en veel meer bij betrokken maatschappelijke en begeleidende instanties. Om tot afspraken te komen over de structurele aanpak van deze problemen en de rol en inzet van partijen daarin duidelijk te krijgen, hebben wij medio 2017 mede het initiatief genomen om alle betrokken partijen bij elkaar te brengen. Dat heeft ertoe geleid dat eind 2017 een manifest is ondertekend door de gemeente Helmond, de Helmondse corporaties en alle in Helmond actieve maatschappelijke en begeleidende instanties. Hierin zijn op hoofdlijnen werkafspraken vastgelegd, die de komende periode verder worden geconcretiseerd en uitgewerkt.

De opdracht die we voor onszelf zien – datgene waarvoor we staan – staat niet op zichzelf maar is afgeleid van de prestatieafspraken, die we op het vlak van wonen, welzijn en zorg maken met de gemeente Helmond, de collega-corporaties en de huurdersorganisaties. Deze prestatieafspraken vormen min of meer het toetsingskader, waarop we elkaar kunnen aanspreken.

### **Wat hebben we de afgelopen jaren bereikt?**

#### ***Opgaven en ambities***

In de afgelopen jaren hebben we uitvoering gegeven aan de doelstellingen en acties uit ons ondernemingsplan 2014-2016 en aan de prestatieafspraken, die we in achtereenvolgende jaren hadden gemaakt met de gemeente Helmond en onze collega corporaties in Helmond. Dat heeft erin geresulteerd dat:

- voorzien is in een voldoende voorraad betaalbare woningen (minimaal 70% van onze voorraad een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens;
- voorzien is in een substantieel aanbod levensloopbestendige woningen;
- een begin is gemaakt met een structurele verduurzaming van onze voorraad (in 2020 en wellicht al in 2019 voldoet aan voorraad gemiddeld aan label B);
- een substantiële bijdrage (middelen en mensen) is geleverd aan het leefbaar maken en houden van de buurten en wijken, waar we actief zijn, en actief wordt samengewerkt met de huurdersbelangenorganisatie, bewonerscommissies; maatschappelijke instellingen, gemeente en politie;

#### ***Belanghebbenden***

Bij diverse volkshuisvestelijke en maatschappelijke thema's en projecten werken we (soms in wisselende verbanden) actief samen met onze huurdersvertegenwoordigers en maatschappelijke partners. Dat kan op buurt-, wijk-, lokaal of regionaal niveau zijn. Onze belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders. Via de huurdersbelangenorganisatie hebben we periodiek overleg met hen over uiteenlopende beleids- en beheerszaken. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben we vastgelegd in een participatiestatuuut dat we in 2016 samen hebben geactualiseerd en woningwetproof hebben gemaakt.

Op gemeentelijk niveau hebben we periodiek overleg met de gemeente en collega corporaties. Hierin wordt onder andere de basis gelegd voor de jaarlijkse prestatieafspraken. Vanaf 2016 worden de huurdersbelangenorganisaties daarbij actief betrokken. In het verlengde van het



gemeentelijk overleg participeren we ook actief in het regionaal overleg binnen de Metropoolregio Eindhoven.

### ***Financiële positie en inzet vermogen***

Ondanks het feit dat Volksbelang onder verscherpt toezicht is geplaatst beschouwen wij haar financiële positie als gezond, maar mager. Uiteraard legt het ons beperkingen op, maar dwingt ons tegelijkertijd om scherp te kijken naar hoe we onze middelen zo optimaal en verantwoord mogelijk voor onze opgaven kunnen inzetten. De resultaten, die we de afgelopen jaren hebben bereikt in de vernieuwing en verduurzaming van onze voorraad in combinatie met het betaalbaar houden van die voorraad, zien we als een bevestiging van de juiste invulling van onze kerntaak.

Op grond van de voortgang in de uitvoering van het herstelplan en van de verwachte aanpassingen in het beoordelingskader, gaan wij ervan uit dat het verscherpt toezicht binnen afzienbare tijd wordt ingetrokken.

### ***Intern toezicht***

Goed toezicht op de organisatie vinden we belangrijk. We hebben de afgelopen jaren veel energie gestopt in de vernieuwing van de toezichtstructuur en deze afgestemd op de Woningwet en de Governancecode. In 2016 is een begin gemaakt met de vernieuwing van de samenstelling van de RvC wat ertoe heeft geleid dat in 2017 twee nieuwe RvC leden zijn benoemd, waaronder de nieuwe voorzitter. De verdere vernieuwing zal in de periode tot 2020 plaatsvinden. De RvC geeft invulling aan haar permanente educatie en de jaarlijkse zelfevaluatie, die een keer in de twee jaar door een extern bureau wordt uitgevoerd.

Aan de RvC worden alle strategisch documenten, de ontwikkelingen binnen het risicomanagement en de voortgang in het herstelplan ter bespreking voorgelegd.

### ***Onze ambitie en uitdagingen***

Volksbelang wil een moderne, zelfstandige en efficiënte sociaal maatschappelijke organisatie zijn, die in constructief overleg met haar huurders(organisaties) en maatschappelijke partners invulling geeft aan de volkshuisvestelijke en sociaal maatschappelijke opgaven in Helmond. Onze ambitie en doelen hebben we voor de periode 2017 – 2019 vastgelegd in ons ondernemingsplan dat we de werktitel “verbinden en versterken” hebben meegegeven. Deze werktitel moet onder andere gezien worden in de context van onze positie als relatief kleine organisatie. De elkaar snel opvolgende (wettelijke) ontwikkelingen en daarmee samenhangende eisen en verplichtingen kunnen ons op bepaalde momenten wat kwetsbaar maken. Om die kwetsbaarheid te verminderen zullen we op een aantal terreinen nadrukkelijker de samenwerking met collega-corporaties in de regio opzoeken en functionele verbindingen met hen aangaan. Gebruikmaken van elkaars capaciteiten en krachten leidt niet alleen tot minder kwetsbaarheid en meer efficiëntie, maar kan ook een kostenreductie opleveren. Iets wat indirect ten goede komt aan onze klanten.

Het aangaan van samenwerking sluit ook goed aan bij de verdergaande regionale benadering en aanpak van woningmarktkwesties en volkshuisvestelijke ontwikkelingen. Het werkgebied van Volksbelang maakt deel uit van de Metropoolregio Eindhoven (MRE), waarin 21 gemeenten en 13 corporaties actief zijn. Deze 13 corporaties hebben onlangs een gezamenlijk position paper

opgesteld, dat als uitgangspunt moet dienen om met elkaar de dialoog aan te gaan over het wonen in de regio. In het position paper zijn 3 cruciale thema's opgenomen, waarop een antwoord geformuleerd moet worden. Deze thema's zijn:

1. Werken aan een inclusieve samenleving;
2. Realiseren van voldoende woningvoorziening voor kwetsbare groepen;
3. Verduurzamen van de gebouwde omgeving.

In deze thema's liggen ook voor Volksbelang belangrijke uitdagingen besloten, waaraan we de komende jaren zowel vanuit onze eigen verantwoordelijkheid (zoals hiervoor al toegelicht) als vanuit onze partnerrol in de regio invulling gaan geven.

Daarnaast zien we meer specifiek voor onszelf nog enkele uitdagingen, die de komende periode om onze aandacht en inzet vragen. Dat zijn:

- **Uitvoering geven aan herstelplan:**  
Ons doel is om zo snel mogelijk onze (financiële) problemen vanuit het herstelplan te tackelen en zo onze volkshuisvestelijke taken weer in de volle breedte te kunnen oppakken. Dat betekent dat we onze vermogenspositie moeten versterken en daarmee onze financiële continuïteit moeten waarborgen.
- **Vernieuwing intern toezicht:**  
We zijn enkele jaren geleden gestart met de vernieuwing van het intern toezicht binnen Volksbelang. Dit proces zetten we de komende jaren door, waarbij we wel nadrukkelijk aandacht blijven houden voor de lokale verankering in het toezichthoudend orgaan.
- **Versterken kwaliteit dienstverlening:**  
De resultaten van de benchmark wijzen uit dat de kwaliteit van onze dienstverlening in diverse klantprocessen door onze huurders als ruimschoots voldoende wordt beoordeeld. Op onderdelen ligt die beoordeling echter wel nog onder het gemiddelde in de sector. De komende jaren willen we onze dienstverlening verder verbeteren en toewerken naar een beoordeling op gemiddeld sectorniveau.

### ***Maatschappelijk verantwoord verder***

In dit position paper hebben we een algemeen beeld geschetst van wie we zijn, waarvoor we staan en wat onze ambities en uitdagingen zijn. De resultaten uit de verdiepingsslag, die tijdens de visitatie gemaakt zal worden, en de uitkomsten uit de diverse gesprekken vormen voor ons een belangrijke graadmeter of we op de goede weg zitten en waar voor ons de belangrijkste verbeterpunten liggen. Het is tegelijkertijd belangrijke input om invulling te kunnen geven aan een maatschappelijk verantwoorde aanpak van onze kerntaak. Hierover gaan we graag het gesprek aan.

Helmond, 27 februari 2018

Leon van Stiphout  
Directeur Volksbelang

# Bijlage 3: Bronnenlijst

## Algemeen

- Positionpaper

## Presteren naar Opgaven en Ambities

- Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen in begrotingen
- Ondernemingsplannen
- Bod van de corporatie aan de gemeente
- Prestatieafspraken met gemeente(n)
- Monitors/rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken in matrix
- Beschreven opgaven in ondernemingsplan en prestatieafspraken
- Woonvisie van gemeente Helmond
- Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Beleidsnotities met betrekking tot het Lorentzgenootschap
- Documenten met en over eigen doelstellingen, zie ondernemingsplan
- Eigen wijkvisies
- Strategisch voorraadbeleid (SVB)
- Verkoopbeleid bezit
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied, zie Rigo
- Prestatieafspraken met andere belanghebbenden
- Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten
- Reglement inzake het slopen en het treffen van ingrijpende voorzieningen aan haar woongelegenheden
- Bijdrage aan de volkshuisvesting, zie ondernemingsplan en bod aan gemeente

## Presteren volgens Belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisatie, zie woonvisie
- Participatiestatuu, Klachtencommissie, Urgentiecommissie
- Verslagen van overleg met belanghebbenden, zoals Peelgemeenten 6.1
- Onderzoeken (klant)tevredenheid - Aedes Benchmark
- Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden

## Presteren naar Vermogen

- Publicaties CFV en Autoriteit woningcorporaties en correspondentie
- De Oordeelsbrief van de minister van BZK

- Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop 2014
- WSW: Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrieven en borgingsplafond en correspondentie
- Jaarrekeningen en jaarverslag 2014, 2015, 2016 en 2017
- Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen
- Kwartaalrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's
- Overzicht onrendabele investeringen
- Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
- Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency
- Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend
- Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency
- Treasurystatuut en treasuryjaarplan

## Governance

- Documenten over alle opgaven, ondernemingsplan en prestatieafspraken
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties, matrix
- Relevante correspondentie met betrekking tot het herstelplan
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen Raad van Commissarissen en Bestuur
- Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen
- Statuten, reglementen en zelfevaluatie

# Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

## Bestuur

Sacha van Lierop, voorzitter  
Martien van Lieshout

## Directeur

Leon van Stiphout

## Raad van Commissarissen

Ger de Wilde, voorzitter  
Mario van Hoof  
Jef Tils  
Leon van Lierop  
Louis de Wit  
Michiel van Blokland

## Managementteam

Henri v.d. Kerkhof  
Elske van Osch  
Jeroen v.d. Linden

## Ondernemingsraad

Karlijn Verberne  
Peter van de Putten  
Stefan van de Laar

## Gemeente Helmond

Frans Stienen, wethouder  
Tjakko Middel, beleidsmedewerker

## Huurdersbelangenvereniging Volksbelang

Toon Jegerings, voorzitter  
Cor van Dijl, secretaris  
Jan Drost, penningmeester

## Collega-corporaties

Mirjam Kräwinkel, woCom  
Joost Lobée, Compaen

## Zorg- en welzijnsinstellingen

J. Ragetlie, LEV-groep

## Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 29 maart 2018

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

in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist  
E [info@pro-corp.nl](mailto:info@pro-corp.nl) • [www.pro-corp.nl](http://www.pro-corp.nl)



visitatie woningcorporaties

## ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 29 maart 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:  
**WONINGBOUWVERENIGING VOLKSBELANG**

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Voorzitter van de visitatiecommissie

ir. H.P.M. Braks-Langenkamp

drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie

mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1<sup>e</sup> Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist  
E [info@pro-corp.nl](mailto:info@pro-corp.nl) • [www.pro-corp.nl](http://www.pro-corp.nl)