raeflex

WoonGoed
2-Duizend

VISITATIERAPPORT

2015 - 2019

WOONGOED 2-DUIZEND

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2015 - 2019

Bennekom, 15 juli 2020

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie
De heer drs. A.H. Grashof | Voorzitter
De heer P.J.L.G. Kerkvliet | Algemeen commissielid
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | Secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af.
Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet.
In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.
Wij vinden dat vanwege de lastige periode Stichting WoonGoed 2-Duizend met het behaalde resultaat tevreden mag zijn en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting WoonGoed 2-Duizend zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Voorwoord **3**

Inhoudsopgave **4**

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort **5**

A Recensie Stichting WoonGoed 2-Duizend **6**

B Scorekaart Stichting WoonGoed 2-Duizend **12**

C Scorekaart in beeld Stichting WoonGoed 2-Duizend **13**

D Samenvatting in beeld Stichting WoonGoed 2-Duizend **14**

E Reactie Stichting WoonGoed 2-Duizend **16**

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief **18**

1 Visitatie bij Stichting WoonGoed 2-Duizend **19**

1.1 Schets Stichting WoonGoed 2-Duizend 20

1.2 Werkgebied Stichting WoonGoed 2-Duizend 20

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces **22**

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's 22

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 28

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden 30

2.4 Beschouwing van commissie 31

3 Presteren naar Opgaven en Ambities **33**

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken 33

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven 36

4 Presteren volgens Belanghebbenden **38**

4.1 De belanghebbenden van Stichting WoonGoed 2-Duizend 39

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties 39

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden 44

5 Presteren naar Vermogen **46**

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting WoonGoed 2-Duizend 46

6 Governance van maatschappelijk presteren **50**

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing 50

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen 51

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording 53

Deel 3 Bijlagen bij het rapport **55**

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen **56**

Bijlage 2 Curricula vitae **57**

Bijlage 3 Bronnenlijst **61**

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen **63**

Bijlage 5 Position paper **65**

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen **77**

Bijlage 7 Meetschaal **85**

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie Stichting WoonGoed 2-Duizend

'Van kramp naar vertrouwen'

'Van kramp naar vertrouwen' was de titel van het organisatieonderzoek dat BMC in maart 2018 tijdens het dieptepunt van de crisis bij Stichting WoonGoed 2-Duizend (verder WoonGoed 2-Duizend) heeft gedaan. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er in korte tijd grote stappen gezet om van WoonGoed 2-Duizend weer een corporatie te maken waar de huurders en de stakeholders trots op kunnen zijn.
Zo heeft in korte tijd de raad van commissarissen (RvC) een flinke kwalitatieve impuls gehad, is afscheid genomen van de bestuurder en een centrale manager en is na een succesvolle interim-bestuurder inmiddels een nieuwe vaste bestuurder benoemd.
Er is een inspirerend en visierijk ondernemingsplan geschreven en er heeft een grondige analyse van de woningportefeuille plaatsgevonden, waarmee de toekomstige koers helder voor ogen staat. Daarnaast is het vertrouwen van de medewerkers, de huurders en de stakeholders voor een belangrijk stuk teruggewonnen en ziet ook de financiële toekomst er gezond uit. Het huidige bestuur en de RvC getuigen van realisme door aan te geven dat WoonGoed 2-Duizend op de goede weg is, maar ook dat er nog flinke stappen moeten worden gezet om de goede resultaten te bestendigen.
WoonGoed 2-Duizend staat aan de vooravond van een fusie met Woningstichting Domus uit Roermond. Op 1 juli 2020 is de fusie een feit. Nester is de naam van de nieuwe corporatie, waarin het goede van beide moedercorporaties tot een krachtige woningcorporatie kan uitgroeien voor de mensen die een beroep doen op de sociale huisvesting in Noord- en Midden-Limburg. In de voor deze visitatie geschreven position paper zijn de doelstellingen voor Nester helder verwoord.
De visitatiecommissie heeft veel waardering voor de ingrepen die vanaf 2018 zijn gedaan en de (eerste) zichtbare resultaten.

Omdat de visitatieperiode de periode 2015-2019 betreft, was het geen eenvoudige opgave het beeld over de afgelopen vijf jaar in eenduidige rapportcijfers te kunnen vangen. De visitatieperiode is in de ogen van de commissie te typeren als een hockeystick. De resultaten in de eerste periode tot 2018 waren op veel terreinen onvoldoende. In maart 2018 is een grondige analyse gemaakt en is drastisch ingegrepen door de externe toezichthouders met name vanwege tekortkomingen in de besturing van de organisatie. WoonGoed 2-Duizend is op dat moment onder verscherpt toezicht geplaatst door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en onder bijzonder beheer door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Eind 2018 sprak de Aw in haar oordeelsbrief over de adequate wijze waarop inhoud is gegeven aan het herstel en de significante stappen die in de verbetering van de governance waren gemaakt.
In 2019 heeft het herstel zich voortgezet. De ondertoezichtstelling en het bijzonder beheer zijn op 1 juli 2019 opgeheven. De resultaten bij de uitvoering van het herstelplan stemden tot tevredenheid van de toezichthouders met een positieve verwachting naar de toekomst.
De commissie heeft de omslag die gemaakt is vanaf 2018 nadrukkelijk laten meewegen in haar beoordeling, ook om WoonGoed 2-Duizend een stimulans te geven om door te gaan op de in 2018 ingeslagen weg om weer een goede corporatie te worden.
In het rapport zal de commissie op de diverse beoordelingsvelden de totstandkoming van de diverse scores meer concreet zichtbaar maken.

Terugblik op visitatie 2011-2014

In 2015 heeft de laatste visitatie van WoonGoed 2-Duizend plaatsgevonden. De visitatieperiode van 2011-2014 markeerde een stevige koerswijziging, constateerde de commissie. Vóór 2011 was WoonGoed 2-Duizend te kenmerken als een zeer ambitieuze ontwikkelende organisatie met een brede taakopvatting onder meer in het investeren in maatschappelijke voorzieningen. Na 2011 koos de corporatie voor een bescheidener positie: die van beheerorganisatie met focus op kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid van haar vastgoedbezit. In 2013 leidde dat tot een forse reorganisatie met als doel een professionaliseringsslag en reductie van de bedrijfslasten.
De vorige visitatiecommissie was positief over de maatschappelijke prestaties die de corporatie geleverd had, met hoge waarderingen voor betaalbaarheid (8), huisvesting van bijzondere doelgroepen (8) en leefbaarheid (8). Minder positief was de commissie over de kwaliteit van governance (5,7 gemiddeld). De besturing en de externe legitimatie scoorden beiden onvoldoende. Het functioneren van de RvC scoorde een ruime 6.
Geconstateerd werd dat de raad dicht op de bestuurder functioneerde, mede vanwege een aantal probleemdossiers uit het verleden. De verbeterpunten richten zich vooral op (1) meer meetbare formulering van de prestatieafspraken, (2) transformatie van het vastgoed om aan te sluiten bij de gevolgen van de demografische ontwikkeling in het werkgebied, (3) een snelle verduurzaming van het bestaande bezit, (4) verbetering van de externe legitimatie, (5) verbetering van de prestatiesturing en (6) voortzetting van de voorgenomen reorganisatie.

Resultaten visitatie 2015-2019

Maatschappelijke prestaties onder druk gestaan

De interne problemen bij WoonGoed 2-Duizend, zoals omschreven in de inleiding, hebben het functioneren van WoonGoed 2-Duizend in de jaren 2015-2019 sterk beïnvloed. Over de gehele linie is de waardering voor de prestaties gedaald in vergelijking met de voorgaande periode. Positief is de commissie over de inzet op betaalbaarheid/beschikbaarheid (7) en duurzaamheid (7). Nog wel voldoende maar lager dan voorheen scoort de corporatie op de thema's Wonen met Zorg, Leefbaarheid, Vastgoedontwikkelingen en Dienstverlening.
De commissie stelt met de huurders en belanghebbenden vast dat WoonGoed 2-Duizend daarin mogelijkheden heeft laten liggen in de jaren tot 2018, tot de komst van de interim-bestuurder. De commissie stelt ook vast dat de achterblijvende resultaten niet zozeer samenhangen met beperkingen in financiële zin, maar wel met de toenmalige beperkingen in organisatorische zin en op het gebied van leiderschap. Gebrek aan sturing gecombineerd met een ziekteverzuim van 25 procent van de medewerkers hebben ertoe geleid dat WoonGoed 2-Duizend steeds minder heeft kunnen realiseren.

Sterke positieve verbetering sinds 2018

In de position paper stelt de huidige bestuurder: 'Het maatschappelijk functioneren van de organisatie heeft in de jaren 2018-2020 een geweldige positieve ontwikkeling doorgemaakt. Van een introverte, teruggetrokken organisatie, naar een organisatie met ambitie, die staat voor haar maatschappelijke opgave.' Een conclusie, die de commissie van harte onderschrijft. De zichtbare verbeteringen werpen hun eerste vruchten af. Inmiddels neemt WoonGoed 2-Duizend weer initiatieven in wonen en zorg, het realiseren van energetische en andere projecten, dit tot grote tevredenheid van de belanghebbenden. Ook de kwaliteit van dienstverlening neemt merkbaar toe, wat tot meer vertrouwen bij de huurders leidt.

Deze verbetering is mede te danken aan de grote veerkracht van de medewerkers van WoonGoed 2-Duizend. De commissie heeft daar bewondering voor.
De verbeterpunten uit de vorige visitatie hebben ondanks deze positieve ontwikkeling beperkt invulling gekregen. De verduurzaming van het bezit is ten opzichte van de voorgaande visitatieperiode verbeterd. De transformatie van het vastgoed begint vanaf 2019 voorzichtig op gang te komen. De overige punten zijn in ontwikkeling en hebben nog aandacht nodig.
Het verbeterpunt 'voortzetting van de voorgenomen reorganisatie' uit het vorige visitatierapport is niet verder opgepakt, vanwege de situatie waarin WoonGoed 2-Duizend is beland.

Strategie opnieuw bepaald
Belangrijk aandachtspunt in de herstelperiode betrof het ontwikkelen van een strategie: een kompas dat dient als sturing voor maatschappelijke prestaties, als verantwoording voor de inzet van het vermogen en als ijkpunt in het toezicht. In de herstelperiode heeft de interim bestuurder, in samenwerking met MT en RvC een nieuw ondernemingsplan en een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld. WoonGoed 2-Duizend positioneert zich daarin als een echte volkshuisvester: gericht op sterke verbetering van de dienstverlening aan klanten, goede afstemming en samenwerking met de stakeholders en een goede aansluiting van de woningvoorraad bij de vraag. De commissie vindt dit een passende keuze, gelet op de regionale opgave in Noord en Midden-Limburg.
Het huidige ondernemingsplan is een uitvoeringsgericht en resultaatgericht plan, schrijft de bestuurder in de position paper, passend bij de fase waarin WoonGoed 2-Duizend zich toen bevond.
Ondanks deze uitvoeringsgerichtheid heeft de commissie van belanghebbenden begrepen dat zij behoefte hebben aan verdere concretisering, bijvoorbeeld op het onderwerp 'klantwaarde'. Om welke waarde voor klanten gaat het dan? In algemene zin zou een verdere concretisering van de organisatiedoelstellingen de transparantie van het nieuwe beleid voor belanghebbenden ten goede komen, vindt de commissie. Ook kan dat goede handvatten bieden voor de prestatiesturing. Deze is nog in ontwikkeling.

Vertrouwen belanghebbenden hersteld
In zijn position paper maakt de bestuurder de tussenbalans op: er zijn stappen gezet, de basis komt op orde, maar er is nog veel te doen.
Door het toezenden van de position paper aan de huurders, gemeenten en de betrokken zorgpartijen hebben zij kunnen reflecteren op de gewenste richting van de corporatie.
De commissie onderschrijft de in de position paper gemaakte tussenbalans mede op basis van de gesprekken die zijn gevoerd met belanghebbenden. Belanghebbenden zien een nieuw WoonGoed 2-Duizend ontstaan. Zij hebben er alle vertrouwen in dat ook na de fusie de organisatie in staat zal blijken de weg omhoog te vervolgen.
De initiatieven die WoonGoed 2-Duizend nu neemt in de regio, zijn hard nodig vinden belanghebbenden. De regio vergrijst en de woningvoorraad met veel eengezinswoningen sluit niet meer aan op de groeiende vraag naar nultredenwoningen en woonzorgcombinaties. Daarnaast zien belanghebbenden het aantal woningzoekenden door de komst van arbeidsmigranten en meer ééngezinshuishoudens eerder toe dan afnemen, waardoor ook de vraag naar (kleinere) woningen hoger blijft dan oorspronkelijk voorzien. De verduurzaming van de woningvoorraad is een ander aandachtspunt. WoonGoed 2-Duizend heeft daarin haar ambities naar boven bijgesteld. De realisatie daarvan vraagt de komende jaren een forse inzet.

Gezamenlijke aanpak in regio gewenst
Alle belanghebbenden vinden dat bovengenoemde opgaven om samenwerking van lokale en regionale betrokkenen vraagt. Die samenwerking is er wel, maar is nog niet structureel ingebed. Belanghebbenden op het terrein van wonen, zorg en welzijn bijvoorbeeld, willen graag gezamenlijk een visie ontwikkelen op toekomstige samenwerking. Regionale corporaties zijn bereid om de samenwerking met de nieuwe corporatie Nester te versterken om met elkaar onder meer de duurzaamheidsopgave beter op te pakken. Collega-corporaties die de commissie heeft gesproken zien graag dat Nester toetreedt tot het samenwerkingsverband van grotere corporaties in Noord en Midden-Limburg. Gemeenten zijn blij met de nieuwe ontwikkelingen bij WoonGoed 2-Duizend/Nester en zijn bereid om gezamenlijk een nieuwe stap te zetten in de ontwikkeling naar concretere meerjaren prestatieafspraken: met meer aandacht voor het sociaal domein en meer gericht op resultaten dan op proces. Met het oog op samen werken aan maatschappelijke prestaties vindt de commissie dat een positieve ontwikkeling.

Vertrouwen groeit
De relatie met belanghebbenden groeit. Gemiddeld waarderen de belanghebbenden de relatie en de invloed op het beleid met een 7, verrassend hoog, gelet op situatie in de eerste helft van de visitatieperiode. Desgevraagd geven de belanghebbenden aan dat zij met het hogere cijfer vooral het vertrouwen willen uitspreken in de huidige ontwikkelingen van WoonGoed 2-Duizend én in de nieuwe bestuurder. Laagdrempelig en verbindend zijn de termen die belanghebbenden gebruiken. Ook spreekt er veel vertrouwen uit in de nieuwe organisatie die na 1 juli 2020 ontstaat. De schaalomvang van WoonGoed 2-Duizend in combinatie met de kwaliteiten van fusiepartner Domus in de aansturing van (klant) processen en wonen en zorg geven belanghouders het vertrouwen dat de nieuwe corporatie meerwaarde gaat bieden.
Dat geldt in iets mindere mate voor huurdersorganisatie BRES. De relatie van WoonGoed 2-Duizend en de huurdersvertegenwoordiging heeft te lijden gehad onder de roerige ontwikkelingen aan de top van de organisatie. De commissie ziet dat de relatie zich langzaamaan herstelt, maar ziet ook dat de communicatie tussen beide partijen veel aandacht en zorg vraagt. De huurders stellen vast dat eerdere toezeggingen niet zijn nagekomen.
Er is ruis in de communicatie en dat leidt tot teleurstellingen bij de huurdersvereniging en bij huurders. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt om de communicatie beter in te richten.

Vernieuwde raad van commissarissen
Na de ondertoezichtstelling van de Aw in maart 2018 is de RvC grotendeels vernieuwd.
De RvC heeft vervolgens vanaf 2018 in de ogen van de commissie de juiste stappen in het goede tempo gezet. Het maken en volgen van het herstelplan, het benoemen en 'strategisch partnerschap' met de succesvolle interim-bestuurder, het (laten) maken van een visierijk Ondernemingsplan, het benoemen van een krachtige bestuurder, die bij het 'nieuwe' WoonGoed 2-Duizend past zijn allemaal prestaties van formaat.
De gehouden zelfevaluaties laten zien dat de RvC kritisch blijft op zijn eigen functioneren en ook verder wenst te verbeteren. De commissie ziet de invulling van de maatschappelijke oriëntatie in de verschillende toezichtsrollen groeien.
De samenwerking met de bestuurder ziet de commissie goed ontwikkelen. Er is voldoende afstand en de bestuurder maakt effectief gebruik van de klankbordrol van de RvC.

Financiële prestaties en positie
In de afgelopen visitatieperiode is de financiële positie steeds redelijk gezond geweest.
Door de reeds genoemde organisatorische problematiek en gebrek aan leiderschap heeft WoonGoed 2-Duizend in de ogen van de commissie minder gepresteerd, dan volgens de opgaven en wensen van huurders en andere belanghebbenden noodzakelijk was.
De inzet van het maatschappelijk vermogen is daarmee in de ogen van de commissie te weinig benut. Zo zijn de investeringen in nieuwbouw, renovatie en energetische verbeteringen te beperkt gebleven.
Daarnaast heeft de corporatie veel geld en energie gestoken in een klantcontactcentrum, integratie van afdelingen, inhuur van derden en het aanstellen van veel interimmers.
Ook nu nog zijn de organisatiekosten hoog in vergelijking met andere organisaties, hetgeen te verklaren is door deze recente geschiedenis. De commissie ziet dat WoonGoed 2-Duizend nog niet systematisch gebruik maakt van een afwegingskader, waarmee de corporatie de inzet van het vermogen ten behoeve van maatschappelijke investeringen stuurt en verantwoordt. Het in 2019 geformuleerde investeringsstatuut biedt daar overigens wel een goede basis voor.
Dit alles heeft ertoe geleid dat de commissie 'Presteren naar vermogen' met een onvoldoende heeft moeten beoordelen.

Sterke punten
De commissie ziet dat WoonGoed 2-Duizend over een bewonderingswaardige veerkracht beschikt, waarmee ze in staat is geweest het diepe dal tot en met 2017 te doorstaan en een omslag te maken naar een perspectiefvolle toekomst vanaf 2018. De vele betrokkenen die daaraan hebben bijgedragen verdienen daarvoor een groot compliment, van de RvC tot en met individuele medewerkers en van interimmers tot en met vaste medewerker.

Anno 2020 – het moment van visiteren - ziet de commissie de volgende sterke punten:
+ WoonGoed 2-Duizend ontwikkelt zich samen met Domus tot een gedreven regionale maatschappelijke volkshuisvester met de nieuwe naam Nester.
+ De corporatie werkt actief aan verbetering van de bedrijfsvoering en dienstverlening en stelt zich daarbij op als lerende organisatie, verbinding zoekend met belanghebbenden.
+ Er is veel vertrouwen verdiend bij belanghebbenden.
+ Het woningbezit kent thans een redelijk gunstige energielabeling wat een goede basis vormt om de ambities op energetisch gebied te kunnen realiseren.
+ Een sterke betrokken RvC die adequaat vanuit zijn rol invulling heeft gegeven en geeft aan de ontwikkeling van de organisatie.
+ Een gedreven bestuurder met veel ervaring in 'Wonen' in Noord- en Midden-Limburg.

Vooruitblik

Beleidsagenda van de toekomst
Nu de interne organisatie weer langzaamaan op orde komt, ontstaat er ruimte voor nieuwe ontwikkelpunten. De commissie heeft daarbij onderscheid gemaakt tussen ontwikkelpunten op het gebied van (1) maatschappelijke prestaties, (2) samenwerking, (3) prestatiesturing en verantwoording en (4) versterken maatschappelijke oriëntatie van de raad.

Maatschappelijke prestaties

- De commissie ziet noodzaak om de transformatie van het vastgoed voortvarend aan te pakken, in lijn met de veranderende demografische ontwikkelingen en de toenemende eisen aan verduurzaming en de reeds aanwezige plannen daarvoor.
- Hetzelfde geldt voor het aandachtsveld leefbaarheid: haal samen met huurdersorganisatie BRES in dialoog met huurders wensen en verbeterpunten op en ga daarmee aan de slag. Uitbreiding en uitnutting van buurtteams kan daarbij behulpzaam zijn.
- Ook de bestrijding van huurachterstanden kan beter: kies daarbij voor samenwerking met andere partijen actief op het gebied van schuldhulpverlening.

Samenwerking met belanghebbenden

- Er zijn mogelijkheden om strategisch samen te werken met verschillende groepen belanghebbenden: geef deze belanghebbenden daarbij meer invloed dan zij nu hebben.
- De commissie vindt het van belang om de prestatieafspraken naar activiteiten in het sociale domein als wonen met zorg en leefbaarheid te verbreden en te concretiseren;
- De commissie vindt het belangrijk dat vanwege de verbreding van de afspraken naar het sociale domein zorg- en welzijnspartijen nadrukkelijk bij de afspraken betrokken worden.
- De prestatieafspraken winnen aan kwaliteit en sturingsmogelijkheden door met meerjarige afspraakkaders te werken en deze jaarlijks bij te stellen: ga daar waar mogelijk mee aan de slag.
- De samenwerking met de huurdersorganisatie behoeft verbetering: schep duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen en betrek de huurdersorganisatie ‘aan de voorkant’ bij de ontwikkeling van nieuw beleid.

Prestatiesturing

- De commissie vindt het belangrijk om toekomstige strategie op de gewenste organisatiedoelstellingen concreet te maken in de (meerjaren)plannen en transparant te volgen in de tussentijdse rapportages. Concretisering van doelstellingen kunnen zo tevens bijdragen aan de gewenste verbetering van de openbare verantwoording richting stakeholders en huurders.
- De maatschappelijke inzet en verantwoording van de vermogensinzet behoeft versterking. Een heldere lijst met concrete financieel vertaalde ambities op de diverse beleidsvelden in relatie tot de meerjarige financiële mogelijkheden uitgewerkt in scenario analyses kan hierbij dienstbaar zijn.

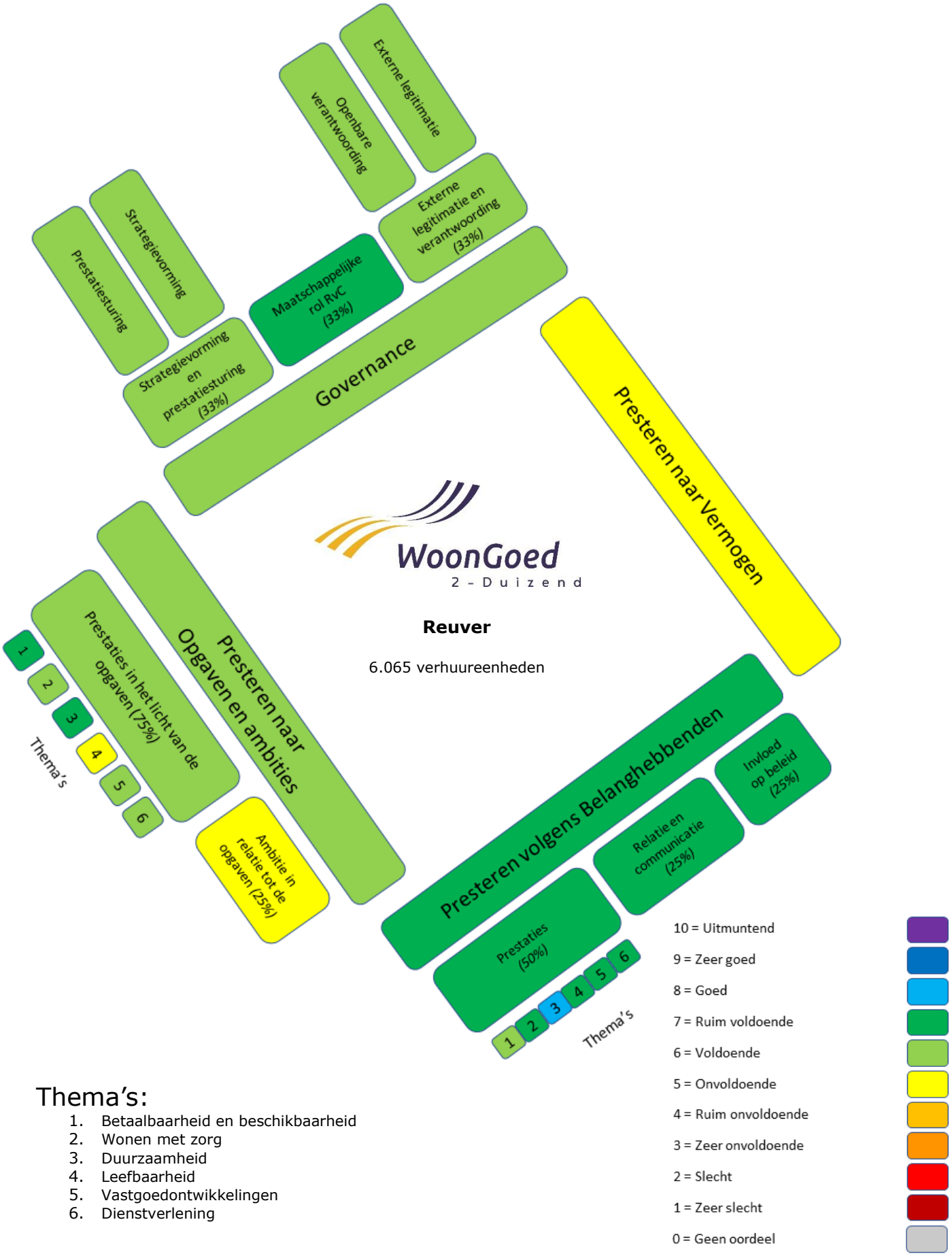
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

- De commissie ziet mogelijkheden voor de raad om nog meer invulling geven aan zijn maatschappelijke rol dan hij nu al doet.
- De commissie vindt het belangrijk dat de RvC voldoende wordt betrokken bij en beeld krijgt van wensen die leven bij huurders en belanghouders en nagaat of de corporatie daar adequaat en actief mee omgaat.

B Scorekaart Stichting WoonGoed 2-Duizend

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)										Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Presteren naar Opgaven en Ambities													**5,9**
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	6,0	7,0	5,0	6,0	6,0					6,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven											5,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden													**6,9**
Prestaties	6,4	7,1	7,7	6,8	7,0	6,7					6,9	50%	
Relatie en communicatie											7,0	25%	
Invloed op beleid											6,9	25%	
Presteren naar Vermogen													**5,0**
Vermogensinzet											5,0	100%	
Governance													**6,3**
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming Prestatiesturing									6,0 6,0	6,0	33%	
Maatschappelijke rol RvC											7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie Openbare verantwoording									6,0 6,0	6,0	33%	
Betaalbaarheid en beschikbaarheid													
Wonen met zorg													
Duurzaamheid													
Leefbaarheid													
Vastgoedontwikkelingen													
Dienstverlening													

C Scorekaart in beeld Stichting WoonGoed 2-Duizend



Thema's:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
2. Wonen met zorg
3. Duurzaamheid
4. Leefbaarheid
5. Vastgoedontwikkelingen
6. Dienstverlening

D Samenvatting in beeld Stichting WoonGoed 2-Duizend

Visitatie Stichting WoonGoed 2-Duizend

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april 2020 en augustus 2020.

Korte schets Stichting WoonGoed 2-Duizend

WoonGoed 2-Duizend is een corporatie met in totaal 6.065 verhuureenheden, met 4.854 zelfstandige woongelegenheden. Het merendeel van deze woningen bevindt zich in Noord- en Midden-Limburg en is verspreid over acht gemeenten: Beesel, Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Leudal, Roerdalen, Roermond en Venlo. Daarnaast heeft WoonGoed 2-Duizend 617 verhuureenheden (278 zelfstandige woningen) in Den Haag en 267 verhuureenheden (202 woningen) in Delft.
De corporatie heeft in de afgelopen visitatieperiode 2015-2019 een roerige periode achter de rug, met diverse wijzigingen in de topstructuur in de organisatie. In de periode 2018-2019 is daar een einde aangekomen met de komst van een nieuwe bestuurder, een nieuw MT en een nieuwe samenstelling van de RvC. In 2019 is tevens de fusie voorbereid met Domus.
In juli 2020 heeft de fusie zich voltrokken. Vanaf 1 juli 2020 gaan WoonGoed 2-Duizend en Domus als een corporatie verder onder de naam Nester.

Beoordelingen Stichting WoonGoed 2-Duizend

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		**2015**	**2019**
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,2	**5,9**
Presteren volgens Belanghebbenden		6,9	**6,9**
Presteren naar Vermogen		6,3	**5,0**
Governance		5,7	**6,3**

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Over het algemeen voldoende gepresteerd in maatschappelijke prestaties
- Daarbij springen prestaties in betaalbaarheid en duurzaamheid er positief uit
- Meer inzet op leefbaarheid wenselijk
- Ambities gelet op gehele visitatieperiode te weinig sturend voor maatschappelijke prestaties
- Heroriëntatie in beleid en activiteiten zichtbaar sinds 2018/19
- Eerste effecten daarvan zichtbaar in 2020

Prestaties volgens belanghebbenden

- Groeiend vertrouwen van belanghebbenden in WoonGoed 2-Duizend
- Ruim voldoende waardering voor maatschappelijke prestaties
- Samenwerking sterk verbeterd sinds 2018

De belanghebbenden geven Stichting WoonGoed 2-Duizend de volgende verbetersuggesties mee gericht op:
(1) verdere verdieping samenwerking *en*
(2) inhoudelijke punten als duurzaamheid, wonen met zorg, duurzaamheid en aansluiting van woningvraag en aanbod.

WoonGoed 2-Duizend

6.065 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- In de jaren 2015 en 2016 net niet voldaan aan de ratio van LtV; overige periode ruim voldaan aan ratio's WSW
- In 2016 onder bijzonder beheer van WSW vanwege onvoldoende beheersing van interne processen
- In maart 2018 onder verscherpt toezicht Aw vanwege problemen in Governance
- In april 2018 herstelplan opgesteld, waarmee interne beheersing processen op orde zijn gebracht. Positieve beoordeling Aw eind 2018 over voortgang herstelplan
- Juli 2019 verscherpt toezicht opgeheven
- De gehele visitatieperiode heeft WoonGoed 2-Duizend te weinig gestuurd op maatschappelijk afgewogen inzet van vermogen en daarmee vermogen te weinig benut
- Doelmatigheid afgelopen jaren door interne ontwikkelingen achtergebleven
- Financieel instrumentarium sterk in ontwikkeling sinds 2018, waardoor sterkere sturing op maatschappelijke inzet vermogen mogelijk wordt

Governance

- Huidige kwaliteit strategievorming op orde
- Kwaliteit tertiaalrapportages in ontwikkeling
- Huidige RvC is zich zichtbaar bewust van maatschappelijke rol
- Externe legitimatie groeit, aandacht voor positie huurdersorganisatie gewenst

E Reactie Stichting WoonGoed 2-Duizend

Proces

WoonGoed 2-Duizend was toe aan een nieuwe visitatie. De laatste visitatie stamt uit 2015. In 2018 kreeg WoonGoed 2-Duizend van de Autoriteit wonen uitstel voor het uitvoeren van de maatschappelijke visitatie.

Begin 2020 maakten we een begin met de selectie van een visitatiebureau. Op basis van de uitvraag hebben drie partijen een aanbod gedaan. Wij beoordeelden de partijen op inhoudelijke criteria en de match tussen de selectiecommissie en het visitatieteam. Maar een voorwaarde was ook dat we de maatschappelijke visitatie vóór 1 juli 2020 wilden afronden. Dit was de datum van de fusie met Woningstichting Domus en na die datum waren we een nieuwe organisatie.

In de visitatieperiode kregen we te maken met COVID-19. Daardoor werden de visitatiegesprekken via videoverbinding gevoerd. Door goede regie en afstemming tussen de commissie en de bestuurssecretaris is het proces desondanks naar volle tevredenheid doorlopen.

De commissie heeft het rapport, conclusies en aanbevelingen met een afvaardiging van WoonGoed 2-Duizend doorgenomen. In de RvC-vergadering op 23 juni 2020 hebben de bestuurder en de RvC het rapport en de conclusies besproken.

Inhoud

De maatschappelijke visitatie bestrijkt een periode waarin WoonGoed 2-Duizend door een diep dal is gegaan. De keuzes op het gebied van governance, aansturing van de organisatie en de koers van de organisatie, maakten ingrijpen door Aw en WSW noodzakelijk.

Vanuit het herstelplan heeft de nieuwe RvC, het interim-bestuur, interim-management en de organisatie de weg naar boven ingezet. Het bestuur en management dat in de tweede helft van 2019 het stokje heeft overgenomen, versterkt en bestendigt de nieuwe koers.

De reactie van belanghebbenden en het oordeel van de visitatiecommissie zijn voor WoonGoed 2-Duizend erg waardevol. Niet alleen wordt de beweging die WoonGoed 2-Duizend maakt gezien en gewaardeerd. Ook wordt vertrouwen uitgesproken in de organisatie. Dat betekent dat wij op koers liggen waar het gaat om het realiseren van maatschappelijke meerwaarde.

Bovendien beschouwen belanghebbenden de relatie met WoonGoed 2-Duizend weer als positief. Daar zijn wij blij mee en zien we als een belangrijke basis om het goede inhoudelijke gesprek te voeren. De huurdersbelangenvereniging is hier nog kritisch in, wat we ook gezien het verleden snappen. Samen bouwen we verder aan deze relatie.

De cijfers die de commissie geeft in de beoordeling hebben betrekking op de totale periode van visitatie, dus ook op onze crisisperiode. Hierdoor is het onvermijdelijk dat WoonGoed 2-Duizend over de afgelopen vijf jaar op onderdelen onvoldoende scoort. Echter komt in het rapport de positieve ontwikkeling in deze periode duidelijk naar voren en is dit meegewogen in het oordeel.

De aanbevelingen van de commissie gericht op het concretiseren van doelstellingen, transparantie en versterken van de sturingsinstrumenten, liggen in lijn met de koers van de organisatie. Een aanbeveling zoals het concretiseren van het begrip klantwaarde biedt een richting om het maatschappelijk presteren van Nester als fusieorganisatie naar een hoger plan te tillen.

Als bestuurder en voorzitter van de RvC kijken wij terug op een goede afstemming en plezierige samenwerking met Raeflex. Een waardevolle visitatie waarin we bevestigd zien dat er voor Nester volop groeimogelijkheden liggen. En dat de ingezette koers wordt gezien én gewaardeerd door onze stakeholders.

A.A. Oosterlee
Directeur-bestuurder WoonGoed 2-Duizend (vanaf 1 juli 2020 Nester)

G.C.P. Dijk
Voorzitter Raad van Commissarissen WoonGoed 2-Duizend (vanaf 1 juli 2020 Nester)

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Stichting WoonGoed 2-Duizend

De reden voor visitatie
In februari 2020 heeft WoonGoed 2-Duizend opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wilde WoonGoed 2-Duizend met deze visitatie achterhalen hoe belanghebbenden de ontwikkeling van WoonGoed 2-Duizend in de afgelopen jaren waarderen en wat zij van de nieuwe organisatie verwachten.

De visitatie betreft de periode 2015-2019, een periode van vijf jaar. Oorspronkelijk zou de visitatie eerder plaatsvinden. Toezichthouder de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) hebben de corporatie uitstel verleend, gelet op de toenmalige ontwikkelingen bij de corporatie. Daarbij is eveneens toestemming verleend voor een visitatiebeoordeling over vijf jaar in plaats van vier jaar.

Het visitatieproces
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen april 2020 en augustus 2020.
Vanwege de coronacrisis is gekozen voor een online visitatie, met gebruik van videobellen.
Op basis van alle door WoonGoed 2-Duizend verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off. Vervolgens heeft WoonGoed 2-Duizend de commissie een fraaie indruk van het woningbezit gegeven met een video-opname van verschillende wijken en kernen uit het werkgebied van de corporatie. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 11, 12, 14 en 18 mei 2020. Met als doel om in het gesprek meer direct diepgang te creëren op de samenwerking, hebben de deelnemers vooraf een enquête ingevuld over belangrijke elementen van samenwerking bij het maken van prestatieafspraken. De uitkomsten van deze vragenlijst zijn verwerkt in hoofdstuk 2.
Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

WoonGoed 2-Duizend heeft een bijzondere periode achter de rug, waarbij het onder verscherpt toezicht van zowel de Aw als het WSW is komen te staan in maart 2018.
Deze bijzondere situatie is in juli 2019 beëindigd, mede dankzij een zeer voortvarend optreden van de aangestelde interimbestuurder, een ander MT en een grotendeels vernieuwde RvC. In oktober is een nieuwe bestuurder aangesteld. In de jaren 2018 en 2019 heeft de commissie dan ook een ander WoonGoed 2-Duizend gezien dan in de jaren daarvoor.

De commissie heeft de gehele visitatieperiode betrokken bij de beoordeling van de prestaties en daar de omslag die de corporatie heeft doorgemaakt sinds 2018 sterk in laten meewegen. De commissie heeft op deze wijze recht willen doen aan de sterke ontwikkeling die WoonGoed 2-Duizend in die jaren heeft doorgemaakt.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan WoonGoed 2-Duizend, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan SVWN en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter),
de heer P.J.L.G. Kerkvliet (algemeen commissielid) en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris).
In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Stichting WoonGoed 2-Duizend

WoonGoed 2-Duizend is opgericht in het jaar 2000, door fusie van Woningstichting 't Maasdak en Woningstichting Beesel-Reuver. Deze laatste fusiepartner is oorspronkelijk opgericht in 1917. WoonGoed 2-Duizend beheert 6.065 verhuureenheden (4.854 zelfstandige woningen) en werkt in tien gemeenten. Acht gemeenten bevinden zich in de regio Noord en Midden-Limburg. Het gaat om de gemeenten Beesel, Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Venlo. In deze gemeenten heeft WoonGoed 2-Duizend zelfstandige woningen in eigendom. Deze gemeenten tellen samen circa 268.000 inwoners.
Daarnaast heeft WoonGoed 2-Duizend nog 884 studentenwoningen in eigendom in de gemeenten Delft en 's-Gravenhage, die beheerd worden door een andere corporatie.
De belangrijkste belanghebbenden voor WoonGoed 2-Duizend bevinden zich in Noord- en Midden-Limburg. Het zijn huurdersorganisatie BRES, de hierboven genoemde gemeenten, en zorg- en welzijnspartijen als De Zorggroep, Zuyderland, Proteion, Pergamijn, PSW en Daelzicht. In het directe werkgebied van WoonGoed 2-Duizend zijn ook Wonen Limburg (circa 22.500 zelfstandige woningen), Wonen Zuid (12.300 zelfstandige woningen) en Domus (680 woningen) actief.

Na de opheffing van het verscherpt toezicht in juli 2019 heeft WoonGoed 2-Duizend besloten te fuseren met Domus uit Roermond. Met ingang van 1 juli 2020 gaan WoonGoed 2-Duizend en Domus als één organisatie onder de naam Nester verder.

Bij WoonGoed 2-Duizend werkten eind 2019 41 medewerkers; in totaal 34,6 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden als huurderscommissaris in de RvC zitting hebben.

1.2 Werkgebied Stichting WoonGoed 2-Duizend

Stichting WoonGoed 2-Duizend is voornamelijk werkzaam in de regio Midden Limburg. Dit werkgebied kenmerkt zich plattelandsgebied met enkele stedelijke kernen zoals Roermond. De woningmarkt in dit gebied bestaat voor circa driekwart uit koopwoningen en voor meer dan 80 procent uit eengezinswoningen. Die verhoudingen verschillen per gemeente.
In Roermond bijvoorbeeld is het aandeel huurwoningen en meergezinswoningen hoger.

De bevolkingsomvang in het werkgebied van WoonGoed 2-Duizend neemt op termijn af zowel in aantallen inwoners als in huishoudens. Ook daarin zijn verschillen per gemeente zichtbaar. Roermond groeit, Beesel blijft relatief gelijk in omvang, bij andere gemeenten krimpt het aantal inwoners. Naar verwachting neemt het aantal een- en tweepersoonshuishoudens toe, mede door de vergrijzing die zich hier voordoet. Daarnaast neemt het aantal arbeidsmigranten in de regio toe.

Het woningbezit van WoonGoed 2-Duizend is verdeeld over tien gemeenten, waarvan acht in Limburg en twee in Zuid-Holland.

Gemeente	Aantal vhe 2019	Aantal zelfstandige woongelegenheden 2019
Beesel	2011	1.667
Delft	267	202
Echt-Susteren	1.859	1.584
Leudal	87	59
Maasgouw	84	84
Nederweert	9	1
Roerdalen	30	30
Roermond	1.075	947
Den Haag	617	278
Venlo	26	2
Totaal	**6.065**	**4.854**

Het woningbezit van WoonGoed 2-Duizend in Delft en Den Haag is ontstaan uit een zogenaamde matchingsoperatie. Begin jaren 2000 heeft WoonGoed 2-Duizend studentenhuisvester DUWO in de ontwikkeling van deze woningen geïnvesteerd. DUWO voert het beheer over deze studentenwoningen.

De woningvoorraad van WoonGoed 2-Duizend bestaat voor 65 procent uit eengezinswoningen. Circa 60 procent is gebouwd in de periode 1960-1990.
Een gedeelte van de woningen bestaat uit nultredenwoningen: buiten de studentenwoningen gaat het om 46 nultreden-eengezinswoningen, 700 nultreden-meergezinswoningen en 131 zelfstandige zorgwoningen. Meer informatie over het woningbezit van WoonGoed 2-Duizend is terug te vinden in de factsheet (bijlage 6).

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die WoonGoed 2-Duizend heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersbelangenvereniging.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van WoonGoed 2-Duizend met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente(n) aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.
De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2. komt de mening van de huurdersbelangenvereniging, de gemeente en WoonGoed 2-Duizend aan bod.
In paragraaf 2.3 geven alle belanghebbenden verbeterpunten; dat wil zeggen de huurdersorganisatie, de gemeenten, de zorg- en welzijnspartijen en de corporatie zelf. De visitatiecommissie geeft in paragraaf 2.4. een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

WoonGoed 2-Duizend heeft prestatieafspraken afgesloten met de gemeenten Beesel, Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Roerdalen en Roermond. De corporatie heeft verder nog woningbezit in Nederweert, Venlo, Delft en Den Haag. In deze gemeenten heeft de corporatie geen prestatieafspraken afgesloten. In Nederweert en Venlo bezit WoonGoed 2-Duizend een beperkt aantal verhuureenheden (respectievelijk 9 en 26). In Delft en Den Haag voert DUWO het beheer over de woningen van WoonGoed 2-Duizend.

Met uitzondering van de gemeente Beesel, hebben de overige gemeenten en de daar actieve corporaties en huurdersorganisaties in Midden-Limburg in 2016 regionale prestatieafspraken afgesloten voor de periode 2017-2020. Deze afspraken stoelen op de regionale structuurvisie uit 2014, die in 2018 is herzien. Deze regionale prestatieafspraken zijn de basis voor de lokale afspraken bij de afzonderlijke gemeenten in de regio Midden-Limburg.

De regionale afspraken richten zich op vier onderwerpen: (1) beschikbaarheid, (2) betaalbaarheid, (3) huisvesting bijzondere doelgroepen en (4) zorg, welzijn en woonomgeving.

Vanaf 2015 zijn er ook lokale afspraken gemaakt, in sommige gemeenten eerder dan in andere gemeenten.

In de tabel hieronder een overzicht van de stand van zaken per gemeente

Gemeente	% WGD-bezit op totaal sociale voorraad	Afspraken sinds	Ondertekenaars	Onderwerpen
Beesel	100%	2016	2016: WoonGoed 2-Duizend, gemeente, vanaf 2018 ook met huurdersorganisatie	Nieuwbouw en aankoop woningen; betaalbaarheid en bereikbaarheid; bijzondere doelgroepen; ontwikkelingen in voorraad; leefbaarheid en duurzaamheid; kostenverdeling WMO; in 2016 overname woningen Wederikstraat
Echt-Susteren	>90%	2016	2016: WoonGoed 2-Duizend en gemeente. In 2017 ook Wonen-Limburg. Na 2018 alleen afspraken met WoonGoed 2-Duizend en ondertekent de huurdersorganisatie mee.	Beleidsontwikkelingen. verkoop woningen, betaalbaarheid, beschikbaarheid, onderhoud (waaronder duurzaamheid en nieuwe projecten); huisvesting bijzondere doelgroepen, leefbaarheid.
Leudal	4%	2015	In 2015 WoonGoed 2-Duizend, Wonen Limburg, Wonen Zuid en gemeente. In 2016 tevens door Domus, Vanaf 2017 ondertekenen ook de huurdersorganisaties mee.	Beschikbaarheid, betaalbaarheid, bijzondere doelgroepen, leefbaarheid, bouwproductie en stedelijke vernieuwing, energie en duurzaamheid
Maasgouw	5%	2015	In 2015 gemeente, WoonGoed 2-Duizend, Wonen Limburg, *Wonen* Zuid; in 2016 bilaterale afspraken WoonGoed 2-Duizend en gemeente. Vanaf 2017 alle actieve corporaties (Wonen Limburg, Wonen Zuid, Domus en WoonGoed 2-Duizend) plus huurdersorganisaties	Beschikbaarheid, betaalbaarheid, bijzondere doelgroepen, leefbaarheid, bouwproductie en stedelijke vernieuwing, energie en duurzaamheid
Roerdalen	1,6%	Sinds 2018	WoonGoed 2-Duizend, Wonen-Limburg en huurdersorganisaties	Betaalbaarheid en beschikbaarheid, kwetsbare burgers, realiseren duurzame voorraad, leefbaarheid, activiteiten vastgoedontwikkelingen
Roermond	12%	Sinds 2015	WoonGoed 2-Duizend, Wonen Limburg, Wonen-Zuid, Domus en gemeente. Sinds 2016 ook huurdersorganisaties	Betaalbaarheid en beschikbaarheid, bijzondere doelgroepen, leefbaarheid, energie en duurzaamheid.

In overleg met WoonGoed 2-Duizend is gekozen voor een thema-indeling, waarin de bovenstaande onderwerpen zijn onder te brengen. Gekozen is voor de thema's:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep van beleid
- Wonen met zorg, inclusief huisvesting bijzondere doelgroepen
- Duurzaamheid
- Leefbaarheid
- Vastgoedontwikkeling
- Dienstverlening

Het laatste thema is afkomstig uit de ondernemingsplannen van WoonGoed 2-Duizend. Deze thema-indeling komt overeen met de Rijks prioriteiten volkshuisvesting te weten (1) betaalbaarheid & beschikbaarheid, (2) realiseren energiezuinige voorraad conform het landelijk energieconvenant, (3) huisvesten urgente doelgroepen en (4) wonen & zorg en ouderenhuisvesting.

Per thema volgt hieronder een kort overzicht met de gemaakte afspraken met waar relevant bijzonderheden per gemeente.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Algemeen:
WoonGoed 2-Duizend sluit aan bij het sociaal huurakkoord van Aedes en Woonbond (huursomstijging maximaal inflatie plus 1 procent (2016).
Wanneer door huurstijging de huurprijs van een woning boven de maximale huurprijsgrens voor huurtoeslag uitkomt, topt WoonGoed 2-Duizend de huur de maximale huurprijsgrens af.
Er zijn afspraken met gemeenten om het aantal huisuitzettingen wegens huurschuld te beperken.
Sinds 2016 participeert WoonGoed 2-Duizend in woonruimteverdelingssysteem Thuis in Limburg.
Corporaties in Midden-Limburg, waaronder WoonGoed 2-Duizend zorgen ervoor dat er voldoende woningen voor jongeren beschikbaar blijven in het goedkope segment.

Beesel
In 2018 en later afspraken over vroegsignalering huurschulden en inzet om convenant af te sluiten om aantal huisuitzettingen wegens huurschuld te beperken.

Echt-Susteren
In 2017 huurverhoging van inflatie plus 1 procent dus 1,2 procent huurverhoging.
Bij vaststelling huurbeleid moeten huurdersorganisaties worden betrokken.
Corporaties informeren sociale dienst als er huisuitzettingen vanwege huurachterstand dreigen.
In 2018 en 2019 in principe inflatievolgend huurbeleid.
WoonGoed 2-Duizend stimuleert huurders om bij betaalproblemen zelf de oorzaak van de problemen te achterhalen. In 2019 vindt er binnen de gemeente onderzoek plaats naar mogelijkheden om budgetcoaches in te zetten.

Leudal
2016: In Reppelveld Roggel worden enkele duurder woningen verkocht. Er zal geen overschrijding van maximaal toegestane huurprijzen plaatsvinden.

Roerdalen
In 2018 onderzoekt WoonGoed 2-Duizend de mogelijkheden om budgetcoaches in te zetten.

Roermond
WoonGoed 2-Duizend voert inkomensafhankelijke huurverhoging door in 2016.

Wonen met Zorg

Algemeen
WoonGoed 2-Duizend draagt bij aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders.

Beesel
In 2018 stelt WoonGoed 2-Duizend drie woningen ter beschikking voor de huisvesting van kwetsbare doelgroepen en maken partijen afspraken om samen met zorg- en welzijnspartners de behoefte van begeleid wonen te inventariseren. Verder vermelden de afspraken de intentie om een convenant WMO gezamenlijk af te sluiten.
In 2019 zijn (proces) afspraken gemaakt over de opstart van een overleg over het realiseren van levensloopbestendige woningen en zijn er afspraken gemaakt over over huisvesting verwarde personen, het met voorrang huisvesten van mantelzorgers (initiatief huurdersorganisatie).

Echt-Susteren
WoonGoed 2-Duizend zet zich in om zoveel mogelijk seniorenwoningen te realiseren. Verder zetten gemeente en corporaties zich in om een convenant huisvesting kwetsbare doelgroepen op te stellen.
In 2019 wens uitgesproken om samen met gemeente, corporatie, zorg- en welzijnspartijen afspraken te maken over huisvesting kwetsbare doelgroepen.

Leudal
2016: Corporaties doen met gemeente onderzoek naar de behoefte aan voorzieningen die er toe kunnen leiden dat ouderen langdurig zelfstandig kunnen blijven wonen.
2017: Er vindt onderzoek plaats naar de behoefte aan huisvesting voor kwetsbare doelgroepen.
2018: Partijen werken met elkaar samen in wijkzorgteams. Corporaties bespreken de mogelijkheid om mantelzorgers om hen van een voorrangspositie te voorzien bij woningtoewijzing.

Maasgouw
Geen bijzonderheden.

Roerdalen
Corporaties zijn terughoudend in het realiseren van zorgwoningen, waarbij afnemer gedwongen wordt om van specifieke zorgleverancier zorg te betrekken.

Roermond
In 2014 hebben corporaties, zorginstellingen en gemeente een convenant passende huisvesting voor kwetsbare burgers afgesloten. Daarbij worden door alle corporaties maximaal 40 woningen voor deze doelgroep gedurende twee jaar beschikbaar gesteld. Afspraak wordt in 2016 voortgezet.

Duurzaamheid

Algemeen
WoonGoed 2-Duizend realiseert gemiddeld label B in 2020, conform landelijk convenant (zie tekstvak hieronder). In 2017 heeft WoonGoed 2-Duizend ambitie dat 75 procent van haar totale woningbezit in 2026 tenminste een B label heeft.
WoonGoed 2-Duizend participeerde in Zonnig Limburg, waarbij corporaties huurders in staat stelt om zonnepanelen te plaatsen en andere maatregelen in om duurzaamheidsambities te realiseren.

Beesel
WoonGoed 2-Duizend streeft naar energie neutrale bouw van woningen aan Oppe Brik.
In 2018 afspraak om woningen Oppe Brik (28 woningen) nul op de meter te realiseren.
Huurdersorganisatie BRES spant zich in om huurders meer energiebewust te maken.
In 2019 afspraken over het mogelijk inzetten van energiecoaches.

Echt-Susteren
In 2018 spreekt WoonGoed 2-Duizend de intentie uit om 200 woningen in de wijk Echt-Noord te verduurzamen.
In 2019 gaat WoonGoed 2-Duizend 178 woningen met label E,F en G verbeteren.

Leudal
Geen extra inspanningen WoonGoed2-Duizend omdat bezit al gemiddeld over label B beschikt. Verder onderzoek naar de mogelijkheid om energiecoaches in te zetten.

Maasgouw
WoonGoed 2-Duizend werkt aan gemiddeld label B in 2020.

Roerdalen
De dertig woningen van WoonGoed 2-Duizend beschikken over label A. Geen verdere afspraken.

Roermond
2018: WoonGoed 2-Duizend verbetert 106 woningen in Swalmen naar niveau A/B; tevens technische verbeteringen. In 2019 voornemen om 20 adressen in Swalmen te verbeteren naar niveau A/B.

Het landelijk energieconvenant is op dit moment van toepassing op alle corporaties:

Landelijk Energieconvenant
In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord[1].Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

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

Leefbaarheid

Algemeen
WoonGoed 2-Duizend ondersteunt bewonersinitiatieven en stimuleert de ontwikkeling van buurtteams en ondersteunt deze in hun activiteiten. Ook participeert WoonGoed 2-Duizend in buurtbemiddeling. WoonGoed 2-Duizend is een van de partijen die participeert in bestrijding hennepteelt.

Beesel
In 2016:partijen spreken af bij te dragen aan de uitstraling van wijken in Beesel. In 2019 zijn er afspraken over het opzetten van een samenwerking over hoe om te gaan met bewoners die woningen en woonomgeving verwaarlozen. Ook zijn er afspraken over starten met vroegsignalering leefbaarheidsproblemen.

Echt-Susteren
WoonGoed 2-Duizend en gemeente zijn ieder voor de helft eigenaar van een gemeenschapshuis in Koningsbosch. Er zijn afspraken over het beheer en deze blijven van kracht.

Roermond
In 2016 heeft WoonGoed 2-Duizend middelen gereserveerd om het imago en de uitstraling van een complex in Swalmen te verbeteren.
Corporaties zijn gesprekspartners in wijkraden, onder meer in Swalmen (waar WoonGoed 2-Duizend bezit heeft).

Vastgoedontwikkeling

Beesel
WoonGoed 2-Duizend realiseert in 2016 eerste fase Oppe Brik (20 woningen), start bouw in 2016 van zes jongerenwoningen Aaj Mert en overweegt aankoop van twee woningen in de Wederikstraat.
In 2018 neemt WoonGoed 2-Duizend twee woonwagenlocaties over.
In 2019 aantal afspraken over het elkaar informeren van plannen, de overdracht van een aantal grondposities in bezit van WoonGoed 2-Duizend en het betrekken van de corporatie bij de gesprekken over de ontwikkeling van centrum Reuver en leefbaar houden kernen Beesel en Offenbeek.

Echt-Susteren
In 2016 afspraken over renovatie van de woningen Karel V-straat Koningsbosch en aanpassingen Jodenstraat/Diepstraat. Verder afspraken over het voeren van gesprekken over de realisatie aantal projecten en de voortgang van dorpsontwikkelingen, onder meer in Koningsbosch. Deze zijn in 2017 beëindigd. Verder gesprekken over overname woonwagenlocaties.
In 2018 overweegt WoonGoed 2-Duizend om vier woningen in de Beatrixstraat te slopen, afhankelijk van de definitieve invulling van project op die locatie.

Leudal
Geen ontwikkelingen in vastgoed van WoonGoed 2-Duizend in deze gemeente.
In 2019 was er sprake van overname van woonwagenlocaties met alle corporaties.

Maasgouw
In 2016 een gesprek over de overname van twee woonwagenlocaties in Stevensweert en Ohé en Laak.

Roermond
In 2015 en 2016 verwacht WoonGoed 2-Duizend tien woningen te verkopen.
In 2017 afspraak om als WoonGoed 2-Duizend samen met Wonen Zuid en gemeente gezamenlijk op te trekken in herontwikkeling van woonwagenlocatie Witte Koeweg.
In 2018 afspraak dat er overleg wordt gevoerd naar aanleiding van initiatief wijkraad Boukoul over woonbehoefte in Boukoul en eventuele mogelijkheden voor projectontwikkeling.
Ook in 2018 en 2019 afspraken over uitvoeren van beheer woonwagenlocaties Sportparklaan in Swalmen door WoonGoed 2-Duizend.

Dienstverlening
Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over dienstverlening; deze doelstelling is afkomstig uit de ambities die zijn verwoord in de ondernemingsplannen van WoonGoed 2-Duizend. WoonGoed 2-Duizend neemt zich daarbij voor om het KWH-keurmerk voor dienstverlening te behouden met een 8 als gemiddelde waardering

De prestaties, zoals door WoonGoed 2-Duizend geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 7 is de beoordelingswijze uitgewerkt.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie
De commissie heeft WoonGoed 2-Duizend, gemeentes, huurdersorganisatie BRES, collega-corporaties en daarnaast zorgorganisaties bevraagd op de kwaliteit, de totstandkoming en de mogelijke verbetering van de prestatieafspraken. Zorgorganisaties zijn overigens niet betrokken bij het maken van prestatieafspraken zoals vastgelegd in de Woningwet. Ze zijn wel samenwerkingspartners van corporaties bij de ontwikkeling van projecten met zorgvastgoed.

Huurders, gemeenten en corporaties zijn redelijk tevreden over de compleetheid van de prestatieafspraken. De belangrijkste onderwerpen die genoemd worden in de regionale prestatieafspraken van 2017 en de structuurvisie van 2018 komen aan bod in de prestatieafspraken. Wel uiten verschillende belanghebbenden hun zorgen over de visie op de omvang van de woningvoorraad, zoals die is verwoord in de regionale prestatieafspraken van 2017. Zij zien de vraag naar sociale huurwoningen meer stijgen dan oorspronkelijk is voorzien en dat komt door de komst van arbeidsmigranten. Dit zou tot een herijking van de afspraken kunnen leiden.

Alle partijen geven aan dat de prestatieafspraken sterk ‘vanuit de stenen’ zijn beschreven. In de position paper geeft de bestuurder van WoonGoed 2-Duizend aan dat te betreuren. De corporatie vindt dat de prestatieafspraken zich meer kunnen richten op de bredere maatschappelijke opgaven: vooral afspraken op het gebied van wonen met zorg en leefbaarheid kunnen meer aandacht krijgen.

De prestatieafspraken die betrekking hebben op betaalbaarheid en beschikbaarheid, vastgoedontwikkelingen en duurzaamheid zijn relatief concreet; de afspraken over wonen met zorg en leefbaarheid zijn meer gericht op procesafspraken dan op concrete doelen, stellen een aantal belanghebbenden waaronder de corporaties en de gemeente Beesel.

WoonGoed 2-Duizend vindt dat niet alle relevante partijen bij het maken van de afspraken zijn betrokken. De corporatie mist het maatschappelijk domein. De gemeente Echt-Susteren en Maasgouw betrekken het eigen sociaal domein vanuit de gemeente bij het maken van prestatieafspraken. Bij andere gemeenten is dat niet het geval.
Partijen vanuit de zorg zijn echter niet betrokken, terwijl die wel een belangrijke rol spelen bij de leefbaarheid van wijken en buurten in gemeenten en daarmee een belangrijke partner zijn.

De huurdersorganisatie BRES en de zorginstellingen vinden dat de verschillende rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen duidelijker mogen worden bepaald in de prestatieafspraken, vooral wat betreft de thema's wonen met zorg en leefbaarheid.
De totstandkoming van de prestatieafspraken wordt verschillend beleefd door huurders, gemeenten en corporaties.

De huurders vinden dat hun inbreng minder op waarde wordt geschat dan de inbreng van corporaties en gemeentes. Zij willen een meer gelijkwaardige inbreng in de afspraken.

De corporaties geven aan dat er tot nu toe weinig gemeenschappelijk wordt opgetrokken: corporaties bereiden wel de regionale prestatieafspraken gezamenlijk voor, maar lokaal is er niet echt sprake van samenwerking.

WoonGoed 2-Duizend en de andere corporaties zien verschillen in aanpak tussen verschillende gemeenten. Er zijn gemeenten die sturen op prestatieafspraken en gemeenten die het belang van prestatieafspraken minder onderschrijven. WoonGoed 2-Duizend wil graag meerjarige afspraken met gemeenten afsluiten, maar deze werkwijze wordt niet door alle gemeenten omarmd. Er zijn voorstanders, maar er zijn ook gemeenten die de noodzaak voor meerjarige afspraken niet zien en graag achteraf willen bijsturen als dat nodig is. Dat is soms lastig manoeuvreren, vindt WoonGoed 2-Duizend. Wonen Limburg ziet dat er steeds meer wordt samengewerkt op regionaal niveau, mede dankzij de ontwikkeling van de regionale structuurvisie. Er zijn ook verschillen in de rol die corporaties pakken bij het maken van prestatieafspraken. De corporatie met het meeste marktaandeel in een gemeente neemt over het algemeen een meer initiatie rol, waarbij de andere corporaties volgen.

Gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de totstandkoming van de afspraken en zien dat de inbreng van WoonGoed 2-Duizend zich sterk ontwikkelt. De inbreng voor 2018 was beperkt, maar na 2018 treedt WoonGoed 2-Duizend steeds proactiever op. Zo heeft de commissie van diverse gemeenten (waaronder Echt-Susteren en Roermond) complimenten gehoord voor de opzet van een nieuw format voor meerjarenafspraken, zoals die is gemaakt door WoonGoed 2-Duizend. Hoewel gemeenten verschillen qua inzicht over de wenselijkheid van het maken van meerjarenafspraken, werd dat initiatief zeer gewaardeerd. De gemeenten Roermond en Leudal houden liever de jaarlijkse afspraken in stand. Andere gemeenten zoals Beesel en Maasgouw zien voordelen in meerjarige afspraken.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

WoonGoed 2-Duizend en de verschillende belanghebbenden hebben de commissie verbeterpunten aangereikt voor de inhoud en de totstandkoming prestatieafspraken.

Inhoud van de prestatieafspraken
Wat betreft de inhoud van de afspraken zijn er drie verbeterpunten: (1) verbreding van de afspraken naar de maatschappelijke kant van het wonen, (2) duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden vooral bij de afspraken over wonen met zorg en leefbaarheid en (3) een concretere formulering van doelen.

(1) De wens tot verbreding van de maatschappelijke kanten van het wonen heeft de commissie beluisterd bij verschillende partijen. Om te beginnen bij WoonGoed 2-Duizend zelf maar ook bij gemeenten, zorginstellingen en collega-corporaties.
(2) Huurders en zorginstellingen vinden het daarbij belangrijk dat de verschillende rollen en verantwoordelijkheden duidelijk worden benoemd.
(3) De behoefte aan meer concretere afspraken leeft breed: corporaties, waaronder WoonGoed 2-Duizend en gemeenten vinden dat er nu veel procesafspraken of intentieafspraken zijn en zoeken naar een meer resultaatgerichte invulling van de afspraken, liefst gebaseerd op een gemeenschappelijk ontwikkelde visie.

Proces van totstandkoming afspraken
Voor wat betreft het proces van de totstandkoming noemen belanghebbenden (1) meer delen van data, (2) gebruik maken van een gezamenlijk format (3) betrekken van zorginstellingen bij de afspraken (4) het maken van meerjarige afspraken en (5) zorg voor een gelijkwaardige positie van huurdersorganisaties.

(1) Gemeente Beesel en gemeente Leudal spreken de wens uit om meer en sneller zicht te hebben op data die ontwikkelingen in het wonen weergeven om zo beter te kunnen sturen op afspraken. Zo blijkt bijvoorbeeld dat de vraag naar woningen snel toeneemt, en dat is belangrijke informatie om in te kunnen schakelen.
(2) De gemeente Echt-Susteren ziet graag dat corporaties in (Midden-) Limburg met een zelfde format werken, waarmee de opgave en de inzet van corporaties inzichtelijker wordt. Nu zijn er nog veel verschillen per gemeente.
(3) Gelet op de opgave van wonen en zorg zou het goed zijn om ook de zorginstellingen aan tafel te hebben bij het maken van afspraken. Die wens komt van de zorginstellingen zelf. Ook WoonGoed 2-Duizend zou graag de zorgsector aan tafel zien.
(4) De meningen voor het maken van meerjarige afspraken zijn verdeeld:
Roermond is er geen voorstander van; corporaties en andere gemeenten wel.
De gemeente Beesel wil daarbij wel de mogelijkheid hebben om jaarlijks bij te sturen.
(5) Huurdersorganisatie BRES vraagt aandacht voor de gelijkwaardige positie van huurdersorganisaties aan de onderhandelingstafel.

2.4 Beschouwing van commissie

Kwaliteit huidige prestatieafspraken
De commissie heeft de prestatieafspraken bestudeerd en trekt daarbij de volgende conclusies.
De prestatieafspraken zijn compleet voor wat betreft de thema's die aan bod komen.
De thema's zijn ontleend aan de regionale prestatieafspraken en komen overeen met de thema's uit de structuurvisie die in 2014 is opgesteld en in 2018 is geactualiseerd.
De onderbouwing van de afspraken stoelt op de regionale structuurvisies en lokaal gemaakte woonvisies.
De commissie is het eens met de observatie van belanghebbenden dat de inhoud van de afspraken vooral 'stenig' is ingestoken. De afspraken zijn op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, vastgoedontwikkelingen en duurzaamheid met het meest concreet en inhoudsrijk. Op de terreinen wonen, zorg en leefbaarheid zijn de afspraken vooral intentioneel en minder inhoudelijk resultaatgericht en dus weinig concreet geformuleerd.

De afspraken komen tot stand in overleg tussen corporaties, huurders en gemeentes.

Gelet op de maatschappelijke opgave en de verwevenheid tussen wonen, zorg en leefbaarheid, mist de commissie de input van partijen die vanuit de laatste twee werkvelden actief zijn in de regio Midden-Limburg.

Wel stelt de commissie vast dat alle partijen steeds meer noodzaak zien om het sociale domein bij de afspraken te betrekken.
Een ander aandachtspunt is de positie van de huurdersorganisatie. Draagvlak voor de afspraken bij alle bij de afspraken betrokken partijen is van groot belang voor het resultaat ervan, vindt de commissie. De commissie vindt het dan ook belangrijk dat de huurdersorganisaties zich als een volwaardige gesprekspartner bejegend voelen.

Er is sprake van wederkerigheid binnen de afspraken die de commissie heeft bestudeerd.
De commissie ziet dat de verschillende initiatieven van gemeenten, afzonderlijke corporaties en huurdersorganisaties in de afspraken zijn benoemd. Daarbij past de kanttekening dat de afspraken nogal eens meer het karakter van een opsomming van individuele voornemens van de verschillende partijen lijken te hebben, dan dat er sprake is van een samenhangend geheel. De commissie vindt dat een gemis.

Bij een aantal gemeenten vindt monitoring van de afspraken plaats, zoals bij de gemeente Roermond, Beesel en Leudal. Bij andere gemeenten maakt de monitoring geen expliciet deel uit van het proces om tot prestatieafspraken te komen. WoonGoed 2-Duizend en de andere betrokken corporaties zouden liever meerjarenafspraken willen maken, met jaarlijkse aanscherpingen. Wanneer voor die opzet gekozen wordt, neemt het belang van monitoring van afspraken gecombineerd met monitoring van ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn in gemeenten toe. Dan zijn de uitkomsten van die monitoring immers een belangrijke bron van input voor de aan te scherpen jaarlijkse afspraken.

De inzet van WoonGoed 2-Duizend is in de loop van de jaren sterk veranderd: van volgend tot initiërend. Het initiatief dat WoonGoed 2-Duizend heeft genomen om vanuit een vast format meerjarige afspraken te maken is daar een voorbeeld van.

De commissie stelt vast dat deze initiatiefrol zeer wordt gewaardeerd door alle belanghebbenden en ziet daarin een kans om de prestatieafspraken naar een volgende fase door te ontwikkelen.

Ontwikkelkansen
De commissie ziet mogelijkheden om de prestatieafspraken inhoudsrijker, concreter en meer als gezamenlijk sturingsinstrument te formuleren dan thans het geval is. De commissie leidt uit de gesprekken met belanghebbenden en de ingevulde enquêtes af dat de wens en de bereidheid daartoe bij de verschillende belanghebbenden aanwezig is.

De commissie denkt daarbij aan de gezamenlijke ontwikkeling van een toekomstperspectief op thema's als duurzaamheid, wonen en zorg, leefbaarheid en gewenste transformatie van het vastgoed. Daarbij is het belangrijk dat alle relevante partijen betrokken worden, naast woningcorporaties en gemeenten dus ook de huurders en zorg- en welzijnspartijen.
Gekozen kan worden voor een toekomstperspectieven op alle thema's in samenhang of apart per thema.

Vanuit het ontwikkelde toekomstperspectief kunnen partijen doelstellingen formuleren, gericht op het resultaat dat men gezamenlijk op de verschillende thema's wil bereiken.
De doelstellingen vormen dan de input voor het liefst meerjarige afspraken met een jaarlijkse aanscherping of anders als *leitmotiv* voor jaarlijkse afspraken. Belangrijk is om in de afspraken ieders rol en bijdrage in het bereiken van de verschillende doelstellingen te benoemen.
De commissie denkt dat afspraken die gemaakt zijn vanuit een gezamenlijk ontwikkeld toekomstperspectief de kwaliteit en de kracht van prestatieafspraken als sturingsinstrument ten goede zal komen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.
De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Stichting WoonGoed 2-Duizend de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	**Cijfer**	**Weging**
Prestaties in het licht van de opgaven		**6,2**	**75%**
Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0		
Wonen met zorg	6,0		
Duurzaamheid	7,0		
Leefbaarheid	5,0		
Vastgoedontwikkelingen	6,0		
Dienstverlening	6,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		**5,0**	**25%**
Gemiddelde score		**5,9**	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en opgaven zoals die blijkt uit de position paper en de ondernemingsplannen.
De commissie waardeert de maatschappelijke prestaties met een 6,2 gemiddeld. Over de gehele linie heeft WoonGoed 2-Duizend gepresteerd in lijn met de prestatieafspraken, die lokaal en regionaal zijn afgesproken. De meeste waardering heeft de commissie voor het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid en het thema duurzaamheid. De commissie heeft de prestaties op beide thema's met een 7 gewaardeerd. De overige thema's scoren voldoende.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven richten de verschillende prestatieafspraken zich op een gematigd huurbeleid en een transparante passende verdeling van de woonruimte.

Uit de factsheet blijkt dat WoonGoed 2-Duizend erin geslaagd is om de huren van woningen betaalbaar te houden. Bij elkaar opgeteld is het aantal goedkope en betaalbare woningen zelfs iets toegenomen. Dat komt door het gematigde huurbeleid dat WoonGoed 2-Duizend in de visitatieperiode heeft gevoerd.

Positief is ook de aandacht voor energiebeperkende maatregelen (zie thema duurzaamheid). Daarmee weet WoonGoed 2-Duizend niet alleen de huurstijgingen beperkt te houden maar werkt de corporatie ook actief aan de beperking van de totale woonlasten. Punten van aandacht daarentegen zijn de ontwikkeling in de huurachterstanden en het aantal huisuitzettingen wegens huurachterstand.

Wat betreft de transparante woonruimteverdeling heeft WoonGoed 2-Duizend zich aan de afspraken gehouden: de corporatie heeft zich in 2016 aangesloten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Thuis In Limburg, conform de afspraken. Alles tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie dit onderdeel daarom met een **7**.

Wonen met zorg, inclusief huisvesting bijzondere doelgroepen

De prestatieafspraken op dit thema zijn inhoudelijk beperkt. Er zijn afspraken over het aantal te huisvesten vergunningshouders. WoonGoed 2-Duizend slaagt erin om zich aan deze afspraken te houden.
Andere afspraken hebben betrekking op het in kaart brengen van de mogelijkheden voor ouderen om langdurig zelfstandig te blijven wonen en onderzoek naar de huisvesting van kwetsbare doelgroepen.

De commissie constateert dat WoonGoed 2-Duizend op het thema wonen met zorg in de afgelopen visitatieperiode beperkte prestaties heeft geleverd in samenwerkingsrelaties met zorg- en welzijnspartijen, in tegenstelling tot de jaren voor de visitatieperiode. Na de vernieuwing van de topstructuur van de organisatie ontstaan in 2019 nieuwe initiatieven en leiden tot de bouw van 56 levensloopbestendige woningen in 2020 en een nieuw project in samenwerking met zorginstelling Zuyderland voor de bouw van een complex woningen met onder meer 42 appartementen voor psychogeriatrische cliënten. De commissie beoordeelt de prestaties op dit onderdeel met een **6**.

Duurzaamheid

De prestatieafspraken hebben betrekking op het voldoen aan de ambities van het nationaal energieakkoord, dat voorziet in een gemiddeld label B in 2021. Verschillende gemeenten hebben daarin hun eigen speerpunten. In de gemeente Beesel bijvoorbeeld werd afgesproken om de nieuw te bouwen woningen volgens het principe van Nul-op-de-Meter te realiseren.
De commissie stelt vast dat WoonGoed 2-Duizend erin geslaagd is om aan de prestatieafspraken te voldoen: de corporatie heeft een aantal bestaande woningen verduurzaamd en volgens afspraken de nieuw opgeleverd woningen Oppe Brik conform het Nul-op-de-Meter principe gebouwd. Ook zet de corporatie energiecoaches in, die huurders adviseren in energiegebruik, onder meer in Leudal.
Landelijk gezien behoort WoonGoed 2-Duizend tot de groep koplopers in Duurzaamheid (score A in de Aedes-benchmark). De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

Leefbaarheid

In de prestatieafspraken over leefbaarheid beschrijft WoonGoed 2-Duizend haar inzet in personele kosten en haar wens om vooral in te zetten op de ontwikkeling van buurtteams: teams van bewoners die zelfstandig initiatieven nemen om de leefbaarheid te verbeteren. WoonGoed 2-Duizend vervult daarbij een faciliterende rol. Ook bevatten de prestatieafspraken procedurele afspraken over hoe om te gaan met burenruzies, door Buurtbemiddeling daarvoor in te schakelen.

De commissie ziet dat WoonGoed 2-Duizend zich in de visitatieperiode diverse buurtteams heeft ondersteund. Het aantal buurtteams is nauwelijks gegroeid. De commissie stelt ook vast dat WoonGoed 2-Duizend verder geen initiatieven heeft ontwikkeld op het gebied van leefbaarheid, niet in maatschappelijke prestaties, maar ook niet in activiteiten om de vraagstukken over leefbaarheid in kaart te brengen. Dat heeft te maken met de aandacht van de organisatie die lange tijd vooral intern gericht was.
Tegelijkertijd stelt de commissie vast dat de uitdaging en legitimatie om dat tot te doen ook zeer beperkt is vormgegeven in de gemeenten. Prestatieafspraken op dit thema zijn weinig inhoudsrijk en nodigen nauwelijks tot het leveren van prestaties. De commissie beoordeelt dit onderdeel samenvattend met een **5**.

Vastgoedontwikkeling

Dit thema wordt bij diverse gemeenten omschreven als transformatie van de voorraad.
De opgave richt zich bij dit thema niet zozeer op de kwantitatieve opgave (uitbreiding) maar vooral ook op de kwalitatieve opgave. In diverse beleidstukken (structuurvisie, woonvisies, portefeuilleplan) wordt geconstateerd dat de bestaande sociale woningvoorraad met de oververtegenwoordiging van eengezinswoningen niet goed aansluit bij de woningbehoefte van nu.

De commissie stelt vast dat WoonGoed 2-Duizend beperkt actief is geweest in de ontwikkeling van vastgoed, zowel in nieuwbouw als in herstructurering. Er zijn in totaal 94 woningen toegevoegd in de visitatieperiode: een uitvloeisel van projecten die voor de visitatieperiode al waren gestart. Positief waardeert de commissie de overname van een woonwagenkamp in Roermond. Bij andere gemeenten ligt die vraag ook, maar is die nog niet tot uitvoering gekomen.
Gelet op de opgave in de transformatie van het vastgoed vindt de commissie de prestaties beperkt maar voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

Dienstverlening

Dienstverlening is een thema dat is toegevoegd in overleg met de corporatie, omdat het thema gedurende de gehele visitatieperiode prominent in de aandacht van de corporatie heeft gestaan. Bij reorganisaties en in de diverse ondernemingsplannen die tijdens de visitatieperiode zijn opgesteld is dienstverlening aan de klant als een wederkerend speerpunt geïdentificeerd. Ook in de position paper komt dienstverlening aan de klant als aandachtspunt naar voren. WoonGoed 2-Duizend stelt zichzelf daarbij ten doel om het kwaliteitskeurmerk KWH voor dienstverlening te behouden met een gemiddeld tevredenheidscijfer van een 8. De corporatie wil huurders helpen bij vragen en op wensen van huurders kunnen inspelen.

De commissie stelt vast dat de dienstverlening aan de klant tijdens de visitatieperiode behoorlijk onder druk heeft gestaan. Met name de waardering voor het onderdeel reparatieverzoeken vertoont gedurende de gehele visitatieperiode een dalende lijn: van 8,1 in 2015 tot 6,7 in 2019. Op andere onderdelen heeft WoonGoed 2-Duizend de waarderingen op een aanvaard niveau weten te behouden. Recent heeft WoonGoed 2-Duizend haar manier van werken bij reparatieverzoeken ingrijpend gewijzigd en het proces daarvoor opnieuw vormgegeven, conform de werkwijze van Domus. De eerste resultaten zijn positief blijkend uit de positieve resultaten van het onlangs gehouden klantonderzoek. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Gedurende de visitatieperiode heeft Woongoed 2-Duizend haar ambities in drie verschillende ondernemingsplannen beschreven: 'Koers Zetten' 2016-2019, het verkorte ondernemingsplan 'Wij doen het samen' in 2017 en het tijdens de herstelperiode van 2018-2019 geïnitieerde ondernemingsplan 'Vanuit de kern' 2019-2022.
Het eerste ondernemingsplan 'Koers zetten' is nooit formeel vastgesteld; het tweede ondernemingsplan 'Wij doen het samen' is opgenomen als onderdeel van de begroting 2018 met het doel om richting te geven aan de activiteiten in dat jaar.
De commissie stelt vast dat alleen het in 2019 ontwikkelde ondernemingsplan formeel is vastgesteld en als leidraad voor de prestaties vanaf 2019 heeft gefunctioneerd.

In het ondernemingsplan 'Vanuit de kern' van 2019-2022 is de missie als volgt omschreven: *WoonGoed 2-Duizend is een sociale huisvester die een thuis biedt aan mensen in Midden- en Noord-Limburg. Wij hebben een positieve invloed op het wonen en de leefbaarheid van de lokale gemeenschappen en zijn verbonden met de mensen die daar deel van uitmaken.*

Deze missie is vertaald in doelstellingen op vier aspecten (1) onze klanten en maatschappelijke doelen (gericht op dienstverlening, betaalbaarheid, duurzaamheid en beschikbaarheid), (2) vastgoed (transformaties in de voorraad, zoals nieuwbouw van nultredenwoningen), verduurzaming, aankoop en verkoop), (3) belanghouders en (4) eigen werkwijze (waaronder financiële bedrijfsvoering).

De commissie stelt verder vast dat in de visitatieperiode twee portefeuilleplannen zijn opgesteld: een strategisch bedrijfsplan 2016-2019 en een portefeuillestrategie in 2019.
Bij het strategisch bedrijfsplan uit 2016 heeft de commissies geen onderbouwing aangetroffen met gegevens over de externe ontwikkelingen in de regionale woningmarkt op dat moment. Dat is wel opgepakt in de huidige portefeuillestrategie. Deze portefeuillestrategie is in 2019 opgezet vanuit een inventarisatie van het huidige bezit, een analyse van de te verwachten ontwikkelingen op de woningmarkt op basis van bestaand woningmarktonderzoek, een wensportefeuille in 2028, de transformatieopgave tot 2028 en een financiële doorrekening daarvan. Deze portefeuillestrategie is dus wel onderbouwd met gegevens over de externe opgave.

In de laatste portefeuillestrategie schrijft WoonGoed 2-Duizend zich in de komende jaren te focussen op drie hoofdkernen: kern Swalmen (Roermond), Kern Echt (Echt-Susteren) en de gemeente Beesel.
Belangrijke keuzes zijn verder (1) verdere verduurzaming van het bezit, (2) verbetering van de toegankelijkheid voor woningen voor senioren, (3) het bouwen van nultredenwoningen om daarmee doorstroming te bevorderen, (4) uitbreiden zorgvastgoed, (5) minimale verkoop en inzet sociale koop om de beschikbaarheid te verruimen en (6) minimale sloop.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

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

De commissie stelt daarbij vast dat gedurende de eerste vier jaar van de visitatieperiode tot het jaar 2019 de ambities van WoonGoed 2-Duizend geen richting hebben gegeven aan de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Ondernemingsplannen waren of in concept opgesteld of als onderdeel van een begroting opgenomen. Het strategisch bedrijfsplan dat de corporatie in 2016 had opgesteld, acht de commissie te weinig gestoeld op de externe opgave.

In 2018 is hard gewerkt aan nieuw beleidsinstrumentarium. Vanaf 2019 beschikt WoonGoed 2-Duizend over deugdelijk onderbouwde strategische plannen, die refereren naar de externe opgave en adequaat richting geven aan de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De inhoud van zowel het ondernemingsplan als de portefeuillestrategie acht de commissie passend bij de eigen mogelijkheden van de corporatie en de externe opgave in het werkgebied.

De gehele visitatieperiode in ogenschouw nemend stelt de commissie vast dat WoonGoed 2-Duizend lange tijd niet heeft voldaan aan de eisen voor een voldoende beoordeling. Door de verbetering die in 2018 is ingezet, beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **5,0**.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van WoonGoed 2-Duizend. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken via Videoconferencing geïnterviewd over de prestaties van WoonGoed 2-Duizend.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	**Gemeente(n)**	**Overig**	**Cijfer**	**Cijfer**	**Weging**
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					**6,9**	**50%**
Betaalbaarheid en beschikbaarheid	5,0	7,3	6,9	**6,4**		
Wonen met zorg	7,0	7,4	6,6	**7,0**		
Duurzaamheid	8,0	7,8	6,8	**7,5**		
Leefbaarheid	6,0	7,4	6,9	**6,8**		
Vastgoedontwikkeling	7,0	7,3	6,4	**6,9**		
Dienstverlening	6,5	7,1	6,1	**6,6**		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,0	7,9	7,2	**7,0**	**7,0**	**25%**
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,5	7,5	6,6	**6,9**	**6,9**	**25%**
Gemiddelde score					**6,9**	

De commissie heeft bij de gesprekken de ondervraagden gevraagd naar een totaaloordeel voor de periode 2015-2019. De commissie merkt op dat in de gesprekken alle belanghebbenden blijk gaven van ontevredenheid over de visitatiejaren tot en met 2017. Belanghebbenden herkenden vervolgens breed de positieve wending die is opgetreden in 2018 door het aantrekken van interim-bestuurder, wat na oktober 2019 voortgezet door de nieuw aangetrokken bestuurder. Tijdens de gesprekken spraken belanghebbenden vooral hun waardering uit over de ervaringen van de laatste jaren en het vertrouwen dat men heeft in de toekomst. Verschillende belanghebbenden hebben hun waardering voor de corporatie ook letterlijk zo verwoord: “kijkend naar de eerste periode, zouden we een dikke onvoldoende geven. Dat is nu heel anders.” Deze ervaring van de laatste twee jaar met WoonGoed 2-Duizend heeft bij belanghebbenden dan ook veelal de doorslag gegeven in hun uiteindelijke oordeel.

4.1 De belanghebbenden van Stichting WoonGoed 2-Duizend

Huurders
De huurders van Woongoed 2-Duizend hebben zich verenigd in HBV BRES (Beesel, Roermond, Echt en Susteren). De huurdersorganisatie is tevens actief in de andere gemeenten in het werkgebied van WoonGoed 2-Duizend.

Gemeente(n)
Woongoed 2-Duizend is actief in tien gemeenten. Ruim 80 procent van het woningbezit van Woongoed 2-Duizend bevindt zich in drie gemeenten: Beesel (de kernen Reuver, Offenbeek en Beesel), Echt-Susteren (de kernen Echt en Koningsbosch) en Roermond (de kern Swalmen). De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van de gemeenten Beesel, Roermond, Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw en Roerdalen.

Zorg- en Welzijnspartijen
De commissie heeft verder gesproken met zes zorginstellingen: PSW, Pergamijn, Daelzicht, De Zorggroep, Proteion en Zuyderland. Deze zorgorganisaties houden zich bezig met diverse doelgroepen. PSW, Pergamijn en Daelzicht richten zich op cliënten met een verstandelijke beperking. De Zorggroep, Proteion en Zuyderland richten zich op brede zorg voor jong en oud, zowel via woonzorgcentra als met thuiszorg. De Zorggroep is onder meer actief in een samen met WoonGoed 2-Duizend ontwikkelde wijk Bosdael in Reuver. Proteion biedt onder meer Buurtbemiddeling aan in het werkgebied van WoonGoed 2-Duizend. Zuyderland tot slot ontwikkelt samen met WoonGoed 2-Duizend een project in Echt-Susteren.

Collega-corporaties
De commissie heeft tot slot met drie collega-corporaties gesproken: Wonen Limburg, Wonen Zuid en fusiepartner Domus. Deze corporaties zijn in hetzelfde werkgebied actief.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Stichting WoonGoed 2-Duizend een **6,9** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Uit deze ruim voldoende beoordeling spreekt vertrouwen uit in de nieuwe koers die WoonGoed 2-Duizend heeft ingeslagen.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Gemiddeld waarderen de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties met een **6,9**.
Het meest positief zijn belanghebbenden over de prestaties op het gebied van duurzaamheid.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid
De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,4**.
De laagste waardering is afkomstig van de huurdersorganisatie 5,0.
Huurdersorganisatie BRES had graag een meerjarig huurbeleid willen afspreken met een extra huurklasse daarin om meer differentiatie in huurverhogingen mogelijk te maken. WoonGoed 2-Duizend is daar niet mee akkoord gegaan.

Huurdersorganisatie BRES stelt verder vast dat de huurprijzen veelal tot aan de aftoppingsgrens worden opgetrokken bij mutatie. Door deze huurharmonisatie ontstaat ongelijkheid in huurprijzen van woningen met eenzelfde kwaliteit, afhankelijk van de woonduur van de bewoners. Nadeel van harmonisatie is ook dat oudere huurders die van een grote naar een kleine woning willen doorstromen hiervan afzien, omdat de huur van de kleinere woning vaak hoger is dan die van de woning die ze verlaten.

Gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad van WoonGoed 2-Duizend (7,3).
Roermond, Echt-Susteren en Leudal stellen vast dat er voldoende woningaanbod is, maar dat de kwaliteit van de voorraad niet goed meer aansluit bij de vraag. Daar ligt een opgave voor de komende jaren. Beesel had graag over meer data van WoonGoed 2-Duizend over verhuur willen beschikken om sneller te kunnen schakelen op ontwikkelingen in de woningmarkt.

Zorginstellingen beoordelen de prestaties op dit thema over het algemeen met een 6,7.
De commissie beluistert bij deze partijen enige zorg over de concentratie goedkope woningen in specifieke wijken. Dat zou mogelijk kunnen leiden tot een ongewenste concentratie van kwetsbare huurders in specifieke wijken. Een zorginstelling vroeg zich af welk effect WoonGoed 2-Duizend heeft beoogd met haar huurbeleid, omdat zowel het aantal goedkope als het aantal duurdere woningen is toegenomen.

Collega-corporaties tot slot vinden de prestaties van WoonGoed 2-Duizend op dit thema passend voor de opgave in het werkgebied en beoordelen de prestaties daarom met een 7,0.

Wonen met zorg

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,0**.
De huurdersorganisatie waardeert de prestaties van WoonGoed 2-Duizend in wonen met zorg met een 7,0. De huurdersorganisatie ziet dat de opgave groot is en ziet ook dat WoonGoed 2-Duizend daar in de laatste jaren meer activiteiten in ontplooit dan voorheen.
De voorgenomen fusie met Domus geeft vertrouwen voor de toekomst. Domus beschikt over veel kennis op dit terrein, zeggen de huurders.

Gemeenten geven een hogere waardering aan de wonen met zorg prestaties van WoonGoed 2-Duizend. Echt-Susteren en Leudal zijn zeer positief. Echt-Susteren is tevreden vanwege het project dat WoonGoed 2-Duizend met zorginstelling Zuyderland in deze gemeente bouwt.
Leudal vindt dat WoonGoed 2-Duizend goed oog heeft voor kwetsbare huurders.
Andere gemeenten zoals Roermond zouden graag meer initiatief van WoonGoed 2-Duizend willen zien.

Zorginstellingen zijn wisselend tevreden (6,3 gemiddeld). Zij zien dat er een versnelling in de realisatie van wonen/zorgprojecten is ontstaan sinds de komst van de interim-bestuurder en de nieuwe bestuurder. In de periode daarvoor is WoonGoed 2-Duizend nauwelijks zichtbaar geweest. Dat heeft stevige gevolgen gehad voor de samenwerking in bijvoorbeeld het project Bosdael: een voorbeeldwijk in Reuver, ontwikkeld in 2008 in goede samenwerking tussen De Zorggroep en WoonGoed 2-Duizend. De goede samenwerking in beheer is in de afgelopen visitatieperiode zwaar verslechterd. Nu ziet De Zorggroep weer de wil bij WoonGoed 2-Duizend om de samenwerking nieuw leven in te blazen. Een andere zorginstelling vindt de eis die de corporatie stelt voor de realisatie van projecten om langdurige huurcontracten af te sluiten niet meer van deze tijd en ziet daar graag verandering in.

De collega-corporaties waarderen de prestaties met een 7,0 gemiddeld. De corporatie heeft keurig voldaan aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders, maar heeft verder niet strategisch dit beleidsterrein opgepakt, zegt onder meer Domus.
Wonen Zuid is positief over het project in Echt-Susteren dat WoonGoed 2-Duizend nu oppakt. Wonen Limburg ziet nog wel een stevige opgave voor de toekomst.

Duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,5**.
De huurdersorganisatie geven de hoogste waardering een 8,0. Zij zijn blij met de prestaties die WoonGoed 2-Duizend levert en blij met de ambities die WoonGoed 2-Duizend in haar ondernemingsplan noemt. De huurders worden goed meegenomen in dit traject, zeggen zij.

Gemeenten hebben over het algemeen veel waardering voor het energiebeleid van WoonGoed2-Duizend. De kleinere gemeenten zoals Leudal, Maasgouw en Roerdalen beoordelen de prestaties zelfs met een 9 en twee keer een 8,5. De woningen zijn op hoog niveau geïsoleerd en ook de inzet van energiecoaches wordt goed gewaardeerd.
De gemeente Beesel geeft een lagere waardering. Deze gemeente stelt vast dat WoonGoed 2-Duizend weinig voorrang heeft gegeven aan de verduurzaming van woningen in deze gemeente. Ook ziet de gemeente kansen om een versnelling te maken, met gebruik van subsidiemogelijkheden. Dan moet WoonGoed 2-Duizend deze kansen ook pakken, vindt de gemeente.

De overige partijen (zoringstellingen en collega-corporaties) zijn gematigder positief (gemiddeld 6,8). Bij de realisatie van woonzorgprojecten komt duurzaamheid amper ter sprake stellen de zorginstellingen.
Zij waarderen de prestaties dan ook met een 5,8 gemiddeld.

Collega-corporaties zijn positiever (gemiddeld 7,3) en noemen daarbij bijvoorbeeld de nieuwbouw van Oppe Brik conform het Nul-op-de-Meter principe. Daarentegen verbazen ze zich over het nog steeds bestaande aandeel van woningen met een F- en G label. Collega-corporaties zien kansen om de verduurzaming te versnellen door samen te gaan werken.

Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**. Huurders waarderen de prestaties op leefbaarheid met een 6,0. Huurdersorganisatie BRES geeft aan weinig betrokken te zijn bij de activiteiten op het gebied van leefbaarheid, ook niet bij het maken van plannen daarover. Er zijn geen contacten tussen de Buurtteams en de huurdersorganisatie.

Een aantal gemeenten vindt dat er meer mag gebeuren aan leefbaarheidsactiviteiten, zoals de gemeente Beesel en de gemeente Roermond. WoonGoed 2-Duizend is daarin wat afwachtend, stellen zij. Andere gemeenten zoals Echt-Susteren, Roerdalen en Leudal zijn zeer tevreden (8,0). In Echt-Susteren bijvoorbeeld is WoonGoed 2-Duizend mede-eigenaar van twee gemeenschapshuizen. Als er wat is, dan pakt de corporatie het initiatief. Leudal en Roerdalen zijn blij met het budget dat de corporatie per woning vrijmaakt voor leefbaarheid.

De overige partijen (zorginstellingen en collega-corporaties) waarderen de prestaties gemiddeld met een 7. Bij de ontwikkeling van nieuwe projecten weet WoonGoed 2-Duizend goed de buurt te betrekken, vindt zorginstelling Zuyderland.

De Zorggroep heeft een aantal teleurstellende ervaringen gehad in de visitatieperiode rond de aanpak van leefbaarheid in Bosdael, maar ziet dat WoonGoed 2-Duizend nu een andere houding aanneemt.

De corporaties zien dat er een verandering in opstelling is geweest van WoonGoed2-Duizend. In de jaren voor de visitatieperiode was de corporatie eerste gesprekspartner in leefbaarheid voor gemeenten en andere instellingen. Door vertrek van een aantal medewerkers is die positie in de visitatieperiode veranderd. Een actievere positie is nodig, vinden de corporaties. De versnippering van WoonGoed 2-Duizend-bezit over verschillende kernen is daarbij een beperking, tekenen zij aan.

Vastgoedontwikkeling

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,9**.
De huurdersorganisatie ziet dat het aantal nieuwgebouwde woningen beperkt is gebleven maar vindt vooral de kwaliteit van de woningen goed.

Gemeenten zijn wisselend tevreden. Leudal waardeert dit onderdeel met een 8,0. Initiatieven worden goed opgepakt, zegt deze gemeente. Ook Echt-Susteren ziet dat WoonGoed2-Duizend zich actief opstelt om projecten tot ontwikkeling te brengen. Andere gemeenten vinden dat de corporatie meer initiatieven mag nemen.
De gemeente Beesel bijvoorbeeld vindt dat de gewenste transformatie van het vastgoed achterstand heeft opgelopen in de visitatieperiode. Dat vindt Roermond ook. Deze gemeente heeft wel waardering voor de overname van een woonwagenkamp.

Zorginstellingen waarderen dit onderdeel met een 6,1 gemiddeld: variërend van een 5 tot een 7. De transformatie van het vastgoed loopt sterke vertraging op. De mismatch tussen de bestaande voorraad en de gewenste voorraad van geschikte woningen voor ouderen en/of zorgvragende woningzoekenden groeit, zeggen de meest kritische zorginstellingen. Een van hen wacht al vier jaar op de realisatie van een project. Andere zorginstellingen zien vooral het laatste jaar een omslag in activiteiten optreden en hebben vertrouwen in de toekomst.

De collega-corporaties constateren dat de vastgoedontwikkelingen stil zijn gelegd in de visitatieperiode en dat nu de weg naar boven is ingeslagen. Dat wordt gewaardeerd.

Dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een **6,6** gemiddeld.
De huurders zien dat er recent verbetering is opgetreden, mede vanwege de andere manier van werken bij reparatieverzoeken.

Gemeenten horen over het algemeen weinig klachten van bewoners en baseren daar hun waardering op en komen op gemiddeld een 7,1.

Een van de zorginstellingen heeft slechte ervaringen opgedaan, waarbij met name het verrichten van reparatieverzoeken uitermate stroperig verliep. Daar zit nu echt een verbetering in. De Zorggroep vindt dat een compliment voor de huidige organisatie. Andere zorginstellingen zien die verbetering ook optreden, hoewel nog niet alles goed gaat. Twee van de drie collega-corporaties zien dat de kwaliteit van dienstverlening achter blijft bij de benchmark van Aedes en zien dat er nog een behoorlijke klus te doen is. Een andere corporatie is milder in haar oordeel.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,0.**
Alle belanghebbenden noemen de komst van eerst de interim bestuurder en daarna de huidige bestuurder als keerpunt in de relatie met WoonGoed 2-Duizend.
De commissie hoort dat in de periode daarvoor de corporatie vooral intern gericht was en afspraken en gesprekken moeizaam verliepen. Dat geldt voor alle partijen, huurders, gemeenten, zorgpartijen en collega-corporaties.
De huurders waarderen de relatie nu met een 6,0. Er hebben zich recent nog onderlinge communicatieproblemen voorgedaan. In de periode dat de visitatie plaats vond, werden nieuwe afspraken gemaakt om de communicatie te verbeteren. Door de gang van zaken de afgelopen jaren is het vertrouwen van de huurdersorganisatie in WoonGoed 2-Duizend nog broos. De huurdersvereniging ziet wel mogelijkheden om deze te versterken.
De huurdersvereniging wil zich daarom vooral richten op de kansen om de samenwerking te verbeteren.

Gemeenten zijn blij met de ontwikkelingen die WoonGoed 2-Duizend de afgelopen jaren heeft ondergaan. De huidige bestuurder van WoonGoed 2-Duizend is actief in het leggen van verbindingen en dat geldt ook voor andere medewerkers van de corporatie.
Gemeenten hebben vertrouwen in de fusie met Domus. De communicatie over de fusie met Domus is in Echt-Susteren wat minder goed verlopen, maar dat is inmiddels hersteld.

Ook de zorginstellingen baseren hun oordeel over de relatie met WoonGoed 2-Duizend op de huidige ontwikkelingen die de corporatie ondergaat. Die zijn positief, vinden de zorgorganisaties. De fusie met Domus biedt vertrouwen in de toekomst, mede vanwege de expertise die bij Domus is opgebouwd over de ontwikkeling en het beheer van zorgvastgoed.

Collega-corporaties Wonen Limburg en Wonen Zuid zijn blij met komst van een corporatie met wat meer omvang en slagkracht. Zij zien goede mogelijkheden tot verdere samenwerking met de grotere corporaties in Limburg, om zo gemeenschappelijk een aantal activiteiten in bijvoorbeeld duurzaamheid op te pakken.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,9**.
Ook bij dit oordeel, betrekken belanghebbenden vooral de laatste ontwikkelingen van WoonGoed 2-Duizend in de jaren 2018-2019.
De huurders waarderen dit onderdeel met een 6,5 en daaruit spreekt de verwachting dat de invloed op het beleid in de komende jaren zal groeien. De huurdersorganisatie merkt dat de bestuurder goed luistert naar de huurders, maar ziet ook dat de positie van de huurdersorganisatie bijvoorbeeld bij het maken van prestatieafspraken nog niet gelijkwaardig is. Ook is er nog teleurstelling over de invloed op het huurbeleid.

Gemeenten zien hun invloed op het beleid van WoonGoed 2-Duizend groeien. De gemeenten voelen zich goed betrokken bij de plannen die de corporatie binnen hun gemeente ontwikkeld.

De zorginstellingen zijn gematigd positief. De wil om samen te werken aan een gezamenlijke visie op wonen en zorg is er zeker bij de zorginstellingen; de teleurstellingen uit de afgelopen jaren leidt tot een voorzichtige beoordeling, van onvoldoende (4) tot een ruim voldoende (7).

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben een aantal verbeterpunten genoemd, die hieronder thematisch zijn samengevoegd.

Samenwerking
Alle belanghebbenden zoeken nadrukkelijk de samenwerking met WoonGoed 2-Duizend/ Nester op.

- De huurdersorganisatie wil graag meer optrekken met de corporatie om samen invulling te geven aan leefbaarheidsbeleid- en activiteiten. Huurders willen ook graag meer betrokken worden bij het oplossen van de huurdersklachten die zich bij mutaties voordoen.
- Gemeenten zoeken samenwerking vooral in de verduurzaming van de voorraad (Beesel), de leefbaarheid en de positie van kwetsbare huishoudens daarin (Beesel, Leudal).
- Zorginstellingen willen graag met WoonGoed 2-Duizend/Nester een visie ontwikkelen op het terrein van wonen en zorg om van daaruit activiteiten uit te zetten. Benader zorginstellingen daarbij meer als stakeholders in plaats van belanghebbenden, is hun verzoek.
- Collega-corporaties zien ruimte voor nauwere samenwerking met Nester. Er is nu een samenwerkingsverband tussen corporaties in Limburg onder de naam C8, en collega-corporaties zien mogelijkheden voor Nester om daarop aan te haken. Ook vindt Wonen Limburg dat WoonGoed 2-Duizend/Nester meer gebruik kan en mag maken van de kennis van Wonen Limburg. De corporatie nodigt WoonGoed 2-Duizend/Nester daartoe van harte uit.

Volkshuisvestelijke verbeterpunten
Belanghebbenden noemen ook een aantal volkshuisvestelijke verbeterpunten.

- De huurdersorganisatie vraagt aandacht voor de leegstand van grotere woningen. Zij willen ook graag een verruiming van de mogelijkheden voor ouderen om van grotere woningen naar kleinere woningen door te stromen, met behulp van aanpassingen in de huurprijs. Nu is vaak de kleinere woning duurder in huur dan de grotere woning die ouderen verlaten.
- Gemeenten vragen aandacht voor duurzaamheid (Beesel en Roermond), de huisvesting van kwetsbare huishoudens (Beesel en Leudal), leefbaarheid (Beesel en Roermond), transformatie vastgoed (Beesel, Roermond en Maasgouw), ontwikkelen nieuwe woonvormen voor jongeren (Echt-Susteren) of ontwikkelen tijdelijke woningen (Maasgouw). Gemeente Roermond wil graag dat Nester de kleinschaligheid en betrokkenheid bij bewoners, wijken en kernen behoudt, die de gemeente kent als kracht van Domus.
- Zorginstellingen (Daelzicht) willen graag meer focus op de woonbehoefte die ontstaat door de WLZ; nu is de aandacht vooral op het zoeken van oplossingen in de WMO. Ook vinden zorginstellingen (Proteion) dat WoonGoed 2-Duizend/Nester niet langer een langdurige huurgarantie moet vragen omdat deze eis de ontwikkeling van projecten nodeloos compliceert.

- Corporaties Wonen Limburg en Domus vinden dat WoonGoed 2-Duizend/Nester meer op zoek moeten gaan naar de vitaliteit in haar wijken en kernen door met bewoners in gesprek te gaan. Wonen Zuid vindt dat WoonGoed 2-Duizend nog eens na moeten denken over het afstoten van het woningbezit in Den Haag en Delft. Wat betreft de dienstverlening vindt Wonen Zuid dat het begrip klantwaarde wel nadere concretisering behoeft.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van WoonGoed 2-Duizend, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	**5,0**	**100%**

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting WoonGoed 2-Duizend

De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk of de corporatie verantwoording en motivatie heeft voor de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Om tot een goed oordeel te komen heeft de commissie allereerst de ontwikkelingen om het beschikbare vermogen in de visitatieperiode bestudeerd en bekeken wat WoonGoed 2-Duizend aan vermogen maatschappelijk kan besteden en conform de berekening van de beleidswaarde heeft besteed. Verder heeft de commissie de doelmatigheid van de corporatie in de afgelopen vijf jaar bij haar oordeel betrokken en gekeken welke beleidsstukken de corporatie in de visitatieperiode heeft gehanteerd om de maatschappelijke inzet van het vermogen te verantwoorden.

Verscherpt toezicht en bijzonder beheer
De commissie stelt vast dat de financiële positie van WoonGoed 2-Duizend in 2015 en 2016 niet aan de criteria van externe toezichthouder WSW voldeed, voor wat betreft de Loan to Value (LtV). De LtV kwam in die jaren boven de norm van 75 procent uit als gevolg van beslissingen in het verleden, waarbij onder meer grondposities zijn aangekocht. Ook heeft de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed (zoals gemeenschapshuizen) en commercieel vastgoed (winkels) veel van de financieringsmogelijkheden van WoonGoed2-Duizend gevraagd De financiering daarvan drukte zwaar op de LtV ratio. De overige ratio's voldeden wel aan de norm van het WSW.
WoonGoed 2-Duizend voldoet in de jaren 2017 tot en met 2019 ruim aan de ratio's zoals gehanteerd door het WSW. De commissie merkt op dat de LtV is teruggebracht naar circa 62 procent in 2019 uitgaande van beleidswaarde. De ICR is relatief hoog (2 bij een norm van 1,4) en dat hangt samen met de achterblijvende uitvoering van onderhoudsplannen.
De solvabiliteit is in de visitatieperiode gestegen van 52,1 procent in 2015 naar 61,8 procent in 2019.

Hoewel de ratio's daartoe geen aanleiding gaven, besluit het WSW in 2016 WoonGoed 2-Duizend onder bijzonder beheer te plaatsen, vanwege diverse tekortkomingen in de beheersing van financiële middelen.

Voorbeelden daarvan zijn het opduiken van onverwachte financiële verplichtingen uit het verleden, het ontbreken van een meerjarenonderhoudsbegroting als input voor de bedrijfswaarde en niet verklaarde forse wijziging van de huurstroom bij de berekening van de bedrijfswaarde. Het WSW was daardoor niet in staat om de financiële positie van WoonGoed 2-Duizend te beoordelen en vroeg om een herstelplan, waarmee de corporatie zou moeten aantonen duurzaam te kunnen voldoen aan de ratio's van het WSW. Ook zou de corporatie haar risicomanagementsysteem op orde moeten brengen. In 2017 heeft het WSW het ingediende herstelplan goedgekeurd.
Vervolgens vond in 2017 een Governance audit plaats door de Aw, waarin forse tekortkomingen in de besturing van WoonGoed 2-Duizend werden vastgesteld. De Aw heeft in navolging daarvan besloten om de corporatie onder verscherpt toezicht te plaatsen en een herstelplan uit te voeren (zie verder hoofdstuk Governance). In de loop van 2018 constateren WSW en Aw dat de rust in de organisatie was teruggekeerd. Er zijn een ondernemingsplan en een portefeuilleplan opgesteld en doorgerekend. Daarmee is zicht op de lange termijn financiële positie van WoonGoed 2-Duizend ontstaan.
In juli 2019 worden zowel het bijzonder beheer van het WSW als de ondertoezichtstelling van de Aw opgeheven.

Ruimte voor maatschappelijk investeren
Ieder jaar maakt het ministerie bekend welke ruimte corporaties hebben om extra te investeren in nieuwbouw, verbetering van het woningbezit en huurmatiging, door extra financiering aan te trekken, zonder dat de corporatie de normen voor de financiële ratio's van het WSW overschrijdt. Het WSW geeft jaarlijks de beschikbare borgingsruimte voor aan te trekken leningen aan op grond van de dPi-opgave van de corporatie.
De financiële indicatoren, zoals bijvoorbeeld de LTV, de ICR en de solvabiliteitsratio, hebben de afgelopen jaren voldoende ruimte geboden voor WoonGoed 2-Duizend om te kunnen investeren. Met de verkopen van bezit, passend bij het gewenste woningbezit in de toekomst, kan ook extra investeringsruimte worden gegenereerd.

Om de ruimte in de inzet van het vermogen goed te kunnen beoordelen is het nodig om alle doelstellingen uit het strategisch plan en de uitwerkingen daarvan (zoals een meerjarig huurbeleid, meerjarig onderhoudsplan, strategisch investeringsplan, meerjarige verkoopportefeuille, visie en keuzes in bedrijfs onroerend goed (BOG) bezit en grondposities samen te brengen en financieel te vertalen. De uitkomsten daarvan geven de beschikbare en benodigde investeringsruimte weer en vormen zo de onderlegger voor keuzes in de inzet van het vermogen: meer voor duurzaamheid, of juist meer voor betaalbaarheid of in transformatie van het vastgoed bijvoorbeeld. De commissie heeft deze integrale afweging in de visitatieperiode niet aangetroffen. De commissie heeft bijvoorbeeld scenario-analyses gemist, waarin risico's in kaart zijn gebracht zoals in BOG bezit en aanwezige grondposities. Met deze scenario-analyses kunnen concrete keuzes voor de inzet van het vermogen in beeld worden gebracht en onderbouwd.

Doelmatigheid
Uit de Aedes-benchmark van de afgelopen vijf jaar komt naar voren dat de doelmatigheid van WoonGoed 2-Duizend behoorlijk beïnvloed is door de omstandigheden die aan het begin van het hoofdstuk zijn beschreven.
In de jaren 2015-2016 waren de bedrijfslasten van WoonGoed 2-Duizend boven het landelijk gemiddelde.

In 2017 behaalde WoonGoed 2-Duizend nog een B-score (de gemiddelde score in de branche) en in de jaren daarna stegen de bedrijfslasten fors door een hoog ziekteverzuim, tot uiteindelijk 25 procent, de inhuur van tijdelijke krachten, adviseurs en interimmanagers/bestuurder; noodzakelijk om het herstelplan met succes ten uitvoer te brengen.

Maatschappelijke bestemming vermogen
In het jaarverslag van 2018 maakt WoonGoed 2-Duizend voor het eerst gebruik van het begrip beleidswaarde om haar vermogenspositie te bepalen. In 2019 wordt dit begrip verder uitgewerkt. In 2019 bedraagt de beleidswaarde circa 54 procent van de marktwaarde van het bezit in verhuurde staat. Het verschil tussen beide waarden wordt de maatschappelijke bestemming genoemd en bestaat uit wat aan waarde wordt besteed aan beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer. De maatschappelijke bestemming (273 miljoen) bestaat voor het belangrijkste deel uit de inzetbetaalbaarheid (101 miljoen) en kwaliteit (123 miljoen) Hiermee is het (toekomstige) effect van het maatschappelijk beleid van WoonGoed 2-Duizend zichtbaar.

Beleidsnotities
In 2018 en 2019 zijn versneld een aantal beleidsdocumenten op orde gebracht, waarmee sturing kan worden gegeven aan de maatschappelijke inzet van het vermogen, zoals het ondernemingsplan en het portefeuilleplan. Bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan is de input van belanghebbenden opgehaald. Het portefeuilleplan is gestoeld op onder meer een analyse van de ontwikkelingen van de woningmarkt. Daarmee is de basis voor een gefundeerde afweging voor de maatschappelijke inzet van het vermogen gelegd. Wel is een verdere doorontwikkeling nog nodig.
Zoals hierboven vermeld mist de commissie documenten of scenario-analyses, waarin de verschillende ambities en risico's in samenhang zijn doorgerekend en waarvan de uitkomsten zijn gerelateerd aan de beschikbare investeringsruimte. Daarmee zouden de te maken keuzes in investeringen van een gedegen onderbouwing kunnen worden voorzien.

Een belangrijk document is verder het investeringsstatuut uit 2019. Investeringen worden getoetst aan drie criteria: een volkshuisvestelijke toets aan onder meer het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie, een vastgoedtoets en een vermogenstoets. Als een investering niet voldoet aan de volkshuisvestelijke toets, wordt het voorstel niet verder in behandeling genomen.
De commissie vindt het investeringsstatuut uit 2019 en de toetsing die daarbij is opgenomen, een passend instrument om investeringen op volkshuisvestelijke/maatschappelijke waarde te beoordelen.

Beoordeling
De commissie komt, de gehele visitatieperiode overziend tot het oordeel dat WoonGoed 2-Duizend gedurende de visitatieperiode niet heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie stelt vast dat WoonGoed 2-Duizend in de jaren 2015-2019 de inzet van haar vermogen te weinig heeft gestuurd op maatschappelijke afwegingen en daarmee ook onvoldoende heeft verantwoord vanuit een maatschappelijke visie. De commissie komt tot dit oordeel vanwege het langdurig ontbreken van expliciete keuzes voor de inzet van het vermogen ten behoeve van verschillende volkshuisvestelijke prestaties.

Verder stelt de commissie vast dat in de afgelopen visitatieperiode het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties is verminderd door onvoldoende beheersing van de interne processen en door de noodzakelijke inzet van externen om de organisatie op orde te brengen.

De commissie wil ondanks dit negatieve oordeel wel benadrukken dat zij in de laatste twee jaar positieve ontwikkelingen ziet, die wijzen op de ontwikkeling van een gedegen maatschappelijk gebaseerde afweging bij de inzet van het vermogen in de nabije toekomst. De commissie doelt daarbij op de ontwikkeling van de visie op het leveren van maatschappelijke prestaties en de uitwerking daarvan in ondernemingsplan en portefeuillestrategie. De eerste uitwerkingen daarvan in de ontwikkeling van nieuwe projecten en een versterkte ambitie op duurzaamheid worden zichtbaar. Ook is WoonGoed 2-Duizend actief in het oppakken van doelmatigheid, door processen opnieuw in te richten en te sturen op kwaliteit en kosten.

De commissie waardeert het presteren naar vermogen met een **5,** rekening houdend met de positieve ontwikkeling in het laatste 2 jaar.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		**6,0**	**33%**
Strategievorming	6,0		
Sturing op prestaties	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		**7,0**	**33%**
Externe legitimatie en verantwoording		**6,0**	**33%**
- Externe legitimatie	6,0		
- Openbare verantwoording	6,0		
Gemiddelde score		**6,3**	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **6,0**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Tot 2018 heeft WoonGoed 2-Duizend beperkt invulling gegeven aan de consequente ontwikkeling van beleid (zie ook hoofdstuk 3 Presteren naar Opgaven en Ambitie).
De commissie stelt vast dat de strategievorming vanaf 2018 sterk is verbeterd. Zowel in het ondernemingsplan als in de portefeuillestrategie van 2019 heeft WoonGoed 2-Duizend relevante ontwikkelingen in haar werkgebied en haar eigen situatie als vertrekpunt voor haar strategische keuzes gemaakt. Dat heeft WoonGoed 2-Duizend gedaan door belanghebbenden te raadplegen en gebruik te maken van woningmarktonderzoek. De commissie vindt dat een compliment waard gelet op de hectische situatie waarin de corporatie zich toen bevond. Het zegt iets over de intenties en het hernieuwde vermogen van WoonGoed 2-Duizend om strategisch te verbinden. De commissie ziet verder dat sinds 2018 ambities worden beschreven in jaarplannen.

Vanwege deze positieve ontwikkeling waardeert de commissie de strategievorming op basis met een **6**.

Sturing op prestaties

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of WoonGoed 2-Duizend periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bij stuurt bij afwijkingen:
In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).
In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie stelt daarbij vast dat het systeem van sturing en monitoring na 2018 opnieuw is ingericht. Het systeem waarin prestaties worden bewaakt via tertiaalrapportages is nog in ontwikkeling. De huidige tertiaalrapportages zijn voornamelijk gericht op de voortgang in primaire processen (bijvoorbeeld huurachterstand of ontwikkelingen in vastgoed), op financiële parameters en nog niet op de doelstellingen zoals die in het ondernemingsplan zijn genoemd. Op de huidige parameters vindt bij afwijkingen bijsturing in de vorm van eerste orde sturing plaats, door bijvoorbeeld strakker te sturen op het innen van de huur bij oplopende huurderving). Tweede orde bijsturingen hebben zich nog niet voorgedaan. WoonGoed 2-Duizend herkent de noodzaak om de monitoring meer aan te laten sluiten bij het ondernemingsplan en heeft met ingang van 2020 een nieuwe opzet voor tertiaalrapportages ontwikkeld. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6.**

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen

Bevindingen

De samenstelling en rolopvatting van de RvC zijn sterk veranderd in de afgelopen visitatieperiode. Daarin is een onderscheid te maken in de periode voor het ingrijpen van de Autoriteit Wonen in maart 2018 en de periode daarna.

In de periode voor 2018 ziet de commissie een RvC die zich vooral richt op het op orde krijgen van de interne organisatie. De maatschappelijke rol wordt dientengevolge beperkt ingevuld.

Na de interventie van de Aw werd de raad grotendeels vernieuwd, waarbij commissarissen zijn aangetrokken met een meer maatschappelijke focus. In de beginperiode van de nieuwe RvC was het toezicht in belangrijke mate vanwege de situatie intern gericht, gefocust op het opstellen van een herstelplan, de goedkeuring daarvan door de Aw en het WSW en de uitvoering van het plan. Centraal in het herstelplan staat een aantal forse maatregelen in de topstructuur van de organisatie, een verbeterde aansturing met een volwaardig ondernemingsplan en portefeuillestrategie, evenals het borgen van de kwaliteit van het primaire proces.
In 2018 en 2019 schrijft de Aw dat WoonGoed 2-Duizend in staat is geweest om zeer voortvarend het herstelplan uit te voeren. Het vertrouwen is hersteld waarmee de toezichthouders de ondertoezichtstelling in juli 2019 kunnen opheffen.

In de jaren 2018-2019 ziet de commissie een andere focus bij de RvC ontstaan, meer gericht op de maatschappelijke rol van de corporatie. De betrokkenheid bij de ontwikkeling van een ondernemingsplan met input van belanghebbenden is daar een voorbeeld van.

De commissie ziet die andere focus ook terug in de notulen van de raad in 2018-2019 en uit de expliciete bespreking van de maatschappelijke rol van de RvC bij de zelfevaluatie in 2019.

Zo maakt de raad een expliciete keuze tussen investeringen in duurzaamheid of de ontwikkeling van meer sociale huurwoningen in 2018.
In 2019 komt het onderwerp 'Hoe geven we systematisch invulling aan de maatschappelijke oriëntatie van de RvC?' expliciet bij de zelfevaluatie aan bod.

Uitgesplitst naar de drie rollen van de RvC ziet de commissie de maatschappelijke oriëntatie in de toezichthoudende rol groeien. Het huidige ondernemingsplan waarin expliciet input van belanghebbenden is verwerkt, geldt zichtbaar als ijkpunt in het toezicht.
Het ondernemingsplan speelt bijvoorbeeld een belangrijke richtinggevende rol in de fusie met Domus en het ontstaan van Nester.
De goedkeuring die de raad verleend heeft aan de fusie met Domus stoelt daarnaast zichtbaar op maatschappelijke/volkshuisvestelijke motieven. In Nester zijn de kwaliteiten van beide organisaties gebundeld en ontstaat meer slagkracht om opgaven in bijvoorbeeld duurzaamheid en wonen met zorg tegemoet te treden.
De raad ziet zelf verbeterpunten om zijn maatschappelijke oriëntatie in de toezichthoudende rol verder te laten groeien. Belangrijk daarbij is de inrichting van de managementinformatie. De raad vindt het belangrijk dat de tertiaalrapportages beter aansluiten op het ondernemingsplan. Daarin zijn in 2020 stappen gezet.

In de werkgeversrol ziet de visitatiecommissie de maatschappelijke oriëntatie van de raad helder terug. Voorafgaand aan de aanstelling van de nieuwe bestuurder zijn commissarissen in gesprek gegaan met belanghebbenden met twee vragen: welke wensen leven er over WoonGoed 2-Duizend en welk profiel van de nieuwe bestuurder zou daarbij denkbaar zijn? De uitkomsten uit die gesprekken zijn verwerkt in het profiel waarmee vervolgens een bestuurder is geworven en aangesteld.

De commissie ziet verder dat de raad eveneens adequaat invulling geeft aan zijn maatschappelijke oriëntatie in de klankbordrol die hij vervult voor de bestuurder.
Twee leden van de raad hebben zitten in de begeleidingscommissie voor de fusie en hanteren daarbij nadrukkelijk het ondernemingsplan als leidend principe in de besprekingen. Ook de soms wat lastige verhouding tussen WoonGoed 2-Duizend en de huurdersorganisatie is onderwerp van gesprek tussen raad en bestuurder, waarbij de raad zich als vragenstellend klankbord opstelt.

De commissie ziet ook dat de raad zich bewust is van de verschillende rollen, die raad en bestuurder vervullen. Het is een enkele keer voorgekomen dat een belanghebbende zich rechtstreeks naar de raad heeft gericht met een vraag of verzoek. In die gevallen heeft de raad de belanghebbende adequaat terugverwezen naar de bestuurder en de werkorganisatie van WoonGoed 2-Duizend.

Beoordeling

De commissie stelt op basis van bovenstaande bevindingen vast dat WoonGoed 2-Duizend voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol en daarin sinds 2018 zichtbaar invulling aangeeft. De commissie ziet daarin een steile positieve ontwikkeling in ten opzichte van de periode voor 2018, voordat de raad werd vernieuwd, vergelijkbaar met het profiel van de hockeystick.
De commissie ziet ook dat de maatschappelijke rol mede vanwege de ontwikkelingen in de afgelopen visitatieperiode nog niet volgroeid is. De commissie heeft daar alle begrip voor.

De commissie beoordeelt dit onderdeel desondanks met een **7** op basis van meerdere pluspunten.

+ Bij de samenstelling van de nieuwe raad is gekozen voor commissarissen met een nadrukkelijk maatschappelijk profiel.
+ De raad heeft na de ingreep van de Aw mede met de interim-bestuurder actief gestuurd op de ontwikkeling van een maatschappelijk gefundeerd ondernemingsplan en portefeuillestrategie en hanteert deze ook als toetsinstrument in zijn toezichthoudende rol.
+ De raad heeft zichtbaar invulling gegeven aan zijn maatschappelijke rol bij de werving van de nieuwe bestuurder. De commissie heeft er veel waardering voor dat de raad daarbij actief wensen bij belanghebbenden heeft opgehaald en heeft laten meewegen in het profiel voor de nieuw te werven bestuurder.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betrekt bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een

Externe legitimatie
Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie ziet ook hier een verschil in de periode voor en na het ingrijpen van de Aw in 2018.

Voor het ingrijpen van de Aw is WoonGoed 2-Duizend minder zichtbaar geweest bij externe belanghebbenden, vanwege de sterk intern gerichte focus van de organisatie.
WoonGoed 2-Duizend heeft zich wel gehouden aan de verplichtingen in de Woningwet, die er gelden voor beleidsbeïnvloeding zoals het sluiten van prestatieafspraken met belanghebbenden en het betrekken van de huurdersvereniging conform de eisen van de Overlegwet. De samenwerking met de huurdersvereniging was in die periode verre van ideaal en heeft daarbij schade opgelopen.

Na het ingrijpen van de Aw heeft de corporatie in gesprekken en via een nieuwsbrief belanghebbenden actief op de hoogte gesteld van de ontstane situatie. De commissie constateert dan ook dat WoonGoed 2-Duizend in die lastige situatie nadrukkelijk de verbinding met belanghebbenden heeft gezocht.
De commissie ziet ook dat de samenwerking met de huurdersvereniging nog steeds moeizame elementen kent. Uit het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging blijkt dat er sprake is van verschillende verwachtingen over bijvoorbeeld de rol van huurderscommissarissen die verheldering behoeven. Ook is er teleurstelling over toezeggingen die niet zijn nagekomen.
De commissie stelt daarbij ook vast dat WoonGoed 2-Duizend actief zoekt naar mogelijkheden om samen met de huurdersorganisatie de onderlinge samenwerking te verbeteren.

De commissie stelt dan ook vast dat WoonGoed 2-Duizend in de afgelopen jaren een open en op samenwerking gerichte houding heeft ontwikkeld, waardoor er meer ruimte ontstaat voor maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding. WoonGoed 2-Duizend heeft daartoe ook daadwerkelijk ruimte geboden door belanghebbenden om input te vragen voor het ondernemingsplan.

Alles tegen elkaar afwegend vindt de commissie de externe legitimering van WoonGoed 2-Duizend voldoende en beoordeelt deze met een **6,0.**

Openbare verantwoording
Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.
De commissie stelt vast dat WoonGoed 2-Duizend jaarlijks een jaarverslag publiceert waarin zij belangrijkste ontwikkelingen en prestaties beschrijft. Na de ontwikkeling van het ondernemingsplan in 2019 maakt de corporaties een vergelijk tussen voorgenomen prestaties en uitgevoerde prestaties. Daarmee maakt de corporatie de voortgang in haar strategie inzichtelijk. Een beschouwing van de maatschappelijke prestaties in vergelijking met de gemaakte prestatieafspraken, heeft de commissie niet aangetroffen.
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0,** gezien de positieve ontwikkeling in de laatste 2 jaar.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting WoonGoed 2-Duizend te Reuver
Jaar visitatie : 2020

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting WoonGoed 2-Duizend te Reuver hebben.

Bennekom, 4 maart 2020 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting WoonGoed 2-Duizend te Reuver verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 4 maart 2020 drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 13 maart 2020 P. Kerkvliet | algemeen commissielid

Bennekom, 12 maart 2020 C.M.F. Bomhof MOC | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Algemeen commissielid drs. A.H Grashof (Alex)
Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties.

Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties
Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties.
De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid
- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties
2020 **WoonGoed 2-Duizend**, Reuver; **Volkshuisvesting Arnhem**, Arnhem
2019 **de Alliantie,** Hilversum; **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium,** Barendrecht; **SSH,** Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting; Stichting Woonservice**, Westerbork
2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang,** Volendam; **SSH&,** Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen,** IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwvereniging Cothen,** Wijk bij Duurstede
2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reensche Compagnie**, Hoogezand; **Woningstichting Kockengen**
2015 **Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreburg**, Tilburg
2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer** (Preview), Culemborg

Kort CV
Opleiding
- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière
2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties
2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15

Algemeen commissielid P.J.L.G. Kerkvliet (Piet)
Wonen is een primaire levensbehoefte van ieder mens. Een goede, veilige en betaalbare woning is van groot belang om stabiel te kunnen functioneren in alle fasen van het leven van elk mens.
Woningcorporaties spelen een zeer belangrijke rol om in deze behoefte te voorzien voor mensen die door hun inkomen of bijzondere omstandigheden minder makkelijk zelfstandig in staat zijn in hun woonbehoeften te voorzien. Omdat een grote groep is aangewezen op sociale huurwoningen zijn woningcorporaties meer dan belangrijk.
Zij spelen niet alleen een taak in het primaire woongenot, maar hebben ook zeker een belangrijke rol in het functioneren van mensen in hun leefomgeving. Zij zijn belangrijke bondgenoten om met gemeenten, onderwijs en zorgorganisaties het maatschappelijk welzijn te bevorderen.
Zoals uit mijn CV blijkt heb ik bij gemeenten, woningcorporaties, het onderwijs en in de jeugdzorg veel ervaring opgedaan in het maatschappelijk middenveld en weet hierdoor hoe belangrijk de rol is van woningcorporaties. Hierbij is het van belang dat maatschappelijke organisaties samenwerken. Dit in overleg met de "mensen waarvoor we het allemaal doen" om te kijken waar hun wensen en behoeften liggen.

Visitaties
Corporaties spelen een belangrijke rol om te zorgen voor voldoende woningen, afgestemd op de groepen die hieraan behoefte hebben. Met gemeenten zorgen voor voldoende aanbod voor sociale en middeldure huurwoningen is voor veel wachtenden op een woning meer dan belangrijk.
Zorgen voor goed onderhouden, veilige en energiezuinige woningen en een prettige leefomgeving is geen sinecure. Daarbij is het van groot belang dat de bedrijfsvoering op orde is en de (financiële) toekomst van de corporatie wordt geborgd. Aan de andere kant mag van corporaties worden gevraagd dat zij haar vermogen optimaal inzet om aan alle wensen te kunnen voldoen.
Een goede governance structuur, goed ingericht in- en extern toezicht en transparantie zijn belangrijk om deze belangrijke maatschappelijke taak goed te kunnen vervullen.

Ik ben voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonstichting Langedijk. Afgelopen jaar hebben wij een visitatie laten uitvoeren door Raeflex. Ik heb de visitatie als zeer inspirerend ervaren. De spiegel die ons werd voorgehouden en de ervaringen van andere corporaties die door de visitatoren werden gedeeld, hebben ons meer dan geïnspireerd om verdere verbeteringen bij onze corporatie door te voeren.

Visitatie heb ik als een meer dan zinvol instrument ervaren en ben gemotiveerd dit instrument bij andere corporaties als visitator uit te voeren. Ik ben van mening dat mijn kennis en ervaring, gekoppeld aan mijn open manier van communiceren zullen bijdrage aan succesvolle visitatie bij uw corporatie. Vanaf 2018 heb ik me dan ook ingewerkt als visitator van Raeflex om aan de slag te kunnen.

Specifieke deskundigheid
- Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en HRM)
- Vastgoedontwikkeling en beheer
- Governance bij maatschappelijke organisaties
- Ruime bestuurlijke en toezichtervaring

Uitgevoerde visitaties
2020 **WoonGoed 2-Duizend**, Reuver
2019 **Woningstichting Domus,** Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph,** Stramproy; **St. Willibrordus**, Wassenaar

Kort CV
Opleiding
- SPD en accountancy
- Hoger Financieel Bestuursambtenaar
- Sturing van beleidsprocessen in grote gemeenten
- NLP master
- Masterclass zorgbestuurders Erasmus Universiteit

Carrière
2016-heden Pensioen
2008-2016 Parlan Jeugd en Opvoedhulp – Lid Raad van Bestuur
2004-2008 ROC van Amsterdam – lid Raad van Bestuur
1998-2004 Woningcorporatie Ymere Amsterdam – Vice voorzitter Raad van Bestuur
1992-1998 Gemeente Haarlemmermeer – Directeur Strategie en Financiën en Directeur Grondbedrijf
1989-1992 BMC – Senior consultant publieke sector
1984-1989 Gemeente Capelle aan den IJssel – Chef financieel economisch beleid
1979-1984 VB Accountants – Controleleider publieke sector
1975-1979 Ministerie van Sociale Zaken – Senior controlemedewerker
1975-1975 Ministerie van Defensie – Dienstplichtig sergeant
1971-1974 Centrale Directie PTT – Administratief medewerker

Nevenfuncties
2018-heden Visitator Raeflex
2016-heden Vervoersvereniging Hugohopper – Vice voorzitter Bestuur
2016-heden Woonstichting Langedijk – Voorzitter Raad van Commissarissen
2009-2011 Bijzondere basisschool Het Kleurenorkest Limmen – Voorzitter Bestuur
1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid
1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid
1994-1998 Gemeente Rijnwoude – lid gemeenteraad D66

Secretaris C.M.F. Bomhof MOC (Carry)
Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector.
Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties.

Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Daarnaast werk ik sinds 2013 als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs.

Visitaties
Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.
Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

Specifieke deskundigheid
- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitator en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties
2020 **WoonGoed 2-Duizend**, Reuver; **Jutphaas Wonen**, Nieuwegein
2019 **Woonbedrijf SWS.Hhvl,** Eindhoven; **Eelder Woningsbouw,** Paterswolde; **De Volmacht,** Gieten
2018 **woCom,** Someren, **GroenWest**, Woerden; **Vidomes,** Delft; **De Volmacht**, Gieten
2017 **De Goede Woning**, Zoetermeer; **De Veste**, Ommen,
2016 **Maasvallei Maastricht**; **Woningstichting Den Helder**; **Wassenaarsche Bouwstichting**
2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Woonpunt**, Maastricht; **Intermaris**, Hoorn; **Eelder Woningbouw**, Paterswolde **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **Stadgenoot**, Amsterdam; **Van Alckmaer**, Alkmaar; **Woningstichting Nieuwkoop**; **l'escaut woonservice, Vlissingen**; **Vredewold**, Leek; **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven; **Woningstichting Heteren**
2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Patrimonium**, Urk; **Seyster Veste**, Zeist; **Woonconcept**, Meppel; **De Vooruitgang,**, Volendam; **De Sleutels**, Leiden; **Woonwijze**, Vught
2013 **BrabantWonen**, Oss; **WoonFriesland**, Grou
2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Wonen Delden**; **Woningstichting Naarden**; **Woningstichting Rochdale**, A'dam; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
2011 **Goed Wonen**, Benschop; **PeelrandWonen**, Boekel; **Poort6**, Gorinchem; **Vieya** (Midterm Review), Dongen; **Patrimonium**, Barendrecht; **Woningstichting Lopik**; **Wonen Wittem**, Mechelen; **Woningstichting Woensdrecht**; **Woonzorg Nederland**, Amstelveen
2010 **IntermarisHoeksteen**, Hoorn; **Rondom Wonen**, Pijnacker; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Mooiland**, Wageningen; **Woonservice Urbanus**, Belfeld; **Woningstichting Kessel**; **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
2009 Woningbouwvereniging Monnickendam; Goed Wonen, Gemert **Wooncompagnie**, Hoorn; **Woonwaard**, Alkmaar
2008 **ProWonen**, Borculo; **Wonen Delden**
2007 **Com.wonen** (Midterm Review), Rotterdam; **Pantein Wonen**, Sint Anthonis; **De Groene Waarden**, Gorssel
2005 **Com.wonen**, Rotterdam

Kort CV
Opleiding
- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching

Carrière
Vanaf 2016 in dienst bij NQA als senior auditor/adviseur, daarnaast eigen coachpraktijk
1995-2016 eigen adviesbureau
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU

http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Visitatierapport 2011-2014 • Kader prestatieafspraken regio Midden-Limburg 2017-2021 • Prestatieafspraken Beesel, Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Roerdalen, Roermond 2015-2019 • Voortgang prestatieafspraken Beesel en Leudal • Ondernemingsplannen 'Koers zetten' (2015), 'Wij doen het samen' (2017) en 'Vanuit de kern' (2019-2022) • Activiteitenplan 2018 • Jaarplannen 2019, 2020 • Jaarplannen per afdeling 2019-2020 • (meerjaren)Begrotingen 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 • Jaarverslagen 2015, 2016, 2017, 2018 en 2019 • Strategisch bedrijfsplan 2017 • Portefeuillestrategie 2019-2028 • Structuurvisie Noord-Limburg 2016 • Compacte woningmarktanalyse Beesel maart 2019 • Structuurvisie Wonen Midden-Limburg 2018 tot en met 2021 •
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Notulen overleggen HBV BRES • Samenwerkingsovereenkomst HBV BRES • Aedes-benchmark 2015-2019
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Aw oordeelsbrieven 2015-2019 • WSW beoordelingen 2015-2019 • Herstelplan WoonGoed 2-Duizend 2018 • Fusiedocumenten 2019-2020 • Jaarrekeningen 2015-2019 • Treasury Statuut 2018 • Investeringsstatuut 2019 • Reglement financieel beleid • Fiscaal statuut • Strategische risico's WoonGoed 2-Duizend 2019 • Risicomanagementstatuut 2018, 2019 • Procesaudit risicospin 2019 • Frauderisicobeleid 2019 • Risicospin processen 2019 • Scheidingsvoorstel DAEB /niet-DAEB 2016 • Managementletters accountant 2018
Governance van maatschappelijk presteren	• Tertiaalrapportages 2015-2019 • Planning en controlcyclus 2019 • Follow up managementletter 2019 • Voortgang jaarplannen en herstelplan 2019 • Governance framework 2019 • Statuten WoonGoed 2-Duizend • Reglementen RvC 2019 • Reglementen diverse commissies zoals de auditcommissie (2018) en remuneratie en selectiecommissie (2018)

	• Reglement bestuur (2018) • Bezoldigingsbeleid 2020 • Profielschets RvC 2019 • Rooster van aftreden RvC 2019 • Notulen Raad van Commissarissen 2015-2019 • Toezichtsvisie 2017 • Zelfevaluatie

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens twaalf gesprekken via videobellen geïnterviewd over de prestaties van Stichting WoonGoed 2-Duizend.

Raad van commissarissen
De heer G. Dijk – voorzitter RvC
Mevrouw J. Jacobs
De heer W. Dings
De heer L. Poels
De heer F. Peters

Directeur-bestuurder
De heer H. Oosterlee

Managementteam en staf
Mevrouw W. Verolme - manager Wonen
Mevrouw J. Hollestelle - concerncontroller
Mevrouw A. Ververgaert - adviseur HRM
Mevrouw C. Beckers - adviseur Communicatie
Mevrouw L. Bakx - bestuurssecretaris
De heer R. Gerringa - manager bedrijfsvoering
De heer M. Schreurs - manager Vastgoed
De heer W. Verstappen - assetmanager)

Medewerkers en OR
Mevrouw A. Micheels - woonmakelaar
De heer P. Gillissen - woonmakelaar
De heer P. Morriën - medewerker leefbaarheid
De heer H. van Vught - data analist

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie
Mevrouw C. Saam
De heer J. Haasen
De heer B. Schmitz

Gemeente(n)
Mevrouw D. Heesakker – wethouder gemeente Beesel
De heer J. Smits – wethouder gemeente Roerdalen
De heer T. Snijckers - wethouder Maasgouw
De heer A. Walraven – wethouder Leudal
Mevrouw E. Bijsterbosch – beleidsambtenaar gemeente Echt-Susteren
De heer M. van Vught – beleidsambtenaar gemeente Roermond

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw Y. Moonemans – manager Bosdael bij De Zorggroep
De heer S. Bodde – bestuurder PSW
De heer R. Goffin – bestuurder Zuyderland
De heer H. Laumen – directeur Vastgoed Proteion
De heer J. Loeffen – bestuurder Pergamijn
De heer P. Muijen – bestuurder Daelzicht

Woningcorporaties

De heer G. Peeters – bestuurder Wonen Limburg
De heer H. Lardinois – bestuurder Wonen Zuid
De heer G. Wilbrink – RvC Woningstichting Domus
De heer R. Kerff – RvC Woningstichting Domus en straks RvC Nester
De heer F. Crijns – bestuurder a.i. Woningstichting Domus

Bijlage 5 Position paper

POSITION PAPER VISITATIE

WOONGOED 2-DUIZEND

MEI 2020

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Waar staat de organisatie voor?	4
Nester	5
Onze klanten en maatschappelijk doelen	6
Ons vastgoed: duurzaam, toegankelijk en kwalitatief op orde	7
Onze belanghouders	9
Hoe willen wij werken	11
Reflectie	12

INLEIDING

Op basis van de woningwet is iedere corporatie verplicht om elke vier jaar een visitatietraject te doorlopen. Voor WoonGoed 2-Duizend is deze visitatie bijzonder omdat deze valt in de fase na een intensief hersteltraject en aan de vooravond van de fusie met Woningstichting Domus.
Bovendien valt deze visitatie in de periode waarin persoonlijk contact zoveel als mogelijk wordt vermeden en via videobellen plaatsvindt. De position paper geeft de visitatiecommissie en de stakeholders een beeld waar WoonGoed 2-Duizend staat in relatie tot uitvoering van het ondernemingsplan. Het is daarmee een tussenbalans van het ondernemingsplan 'Vanuit de kern 2019-2022'. Detailinformatie over de voortgang van het ondernemingsplan en de prestaties in 2019 is terug te lezen in het jaarverslag 2019.

WAAR STAAT DE ORGANISATIE VOOR?

Waar wij als organisatie voor staan komt tot uitdrukking in onze missie en onze visie:

Onze missie is de kern van onze organisatie:
WoonGoed 2-Duizend is een sociale huisvester die een thuis biedt aan mensen in Midden- en Noord-Limburg. Wij hebben een positieve invloed op het wonen en de leefbaarheid voor de lokale gemeenschappen en zijn verbonden met de mensen die daar deel van uitmaken.

Onze visie tot 2022:

- Wij verdiepen ons in de echte vraag van de klant en zoeken naar een passende oplossing;
- Onze standaard dienstverlening is in één keer goed;
- Ons woningbezit sluit aan bij de vraag;
- Wij zijn echte volkshuisvesters.

Welke doelen WoonGoed 2-Duizend als organisatie wil bereiken, is opgenomen in ons ondernemingsplan. Het ondernemingsplan dat vanuit het hersteltraject is opgezet en daarmee sterk uitvoerings- en resultaatgericht. In deze position paper wordt aangegeven waar wij op dit moment staan in de uitvoering van het ondernemingsplan.

NESTER

1 juli 2020 fuseren WoonGoed 2-Duizend en Woningstichting Domus tot 'Nester'. Doelstelling van de fusie is dat dat de kwaliteiten van beide organisaties worden versterkt en verankerd in Nester. De goede kwaliteiten van WoonGoed 2-Duizend, op het gebied van projectontwikkeling en nieuwbouw en de kwaliteiten van Woningstichting Domus op gebied van klantgerichte processen en het partnerschap met zorgpartijen.

In relatie tot deze visitatie is het de vraag wat onze stakeholders verwachten van Nester? Enkele stakeholders hebben zich daarover uitgesproken in de zienswijze die zij voor de fusie hebben ingediend.

Het is voor WoonGoed 2-Duizend en Nester waardevol, wanneer stakeholders deze verwachtingen concreet maken in de gesprekken met de visitatiecommissie.

ONZE KLANTEN EN MAATSCHAPPELIJKE DOELEN

Versterken klanttevredenheid
In onze maatschappelijk opgave is de inzet gericht op het versterken van de klanttevredenheid. Daartoe zijn in 2019 en 2020 stappen gezet om onze processen op gebied van klachtenonderhoud, vraaggestuurd onderhoud en de primaire klantprocessen te verbeteren en beter te verankeren in onze organisatie.

Meerjarenhuurbeleid
Wij hebben daarbij nog niet het niveau bereikt dat wij willen bieden en zoeken samen met de huurdersbelangenvereniging een weg naar onder andere het opzetten van een meerjarenhuurbeleid dat de betaalbaarheid van wonen garandeert. Het meerjarenhuurbeleid moet daarnaast ook de stabiliteit en de ruimte bieden om de ambitie zoals vastgelegd in ons ondernemingsplan en meerjarenbegroting te realiseren.

Huisvesting voor ouderen, jongeren en specifieke doelgroepen
De beschikbaarheid van wonen is een thema dat voortvloeit uit de regionale en lokale prestatieafspraken. Op basis van een woonwensenonderzoek is de regionale (kwantitatieve) woonvisie ingevuld. De komende periode zal huisvesting voor ouderen, jongeren en specifieke doelgroepen en het anticiperen op krimp in de prestatieafspraken een belangrijk thema zijn.

Participatie, leefbaarheid en duurzaamheid
De participatie van onze huurders in de wijk en de ondersteuning die wij vanuit de organisatie bieden op gebied van leefbaarheid zijn twee belangrijke ontwikkelingen die door partners worden gewaardeerd. De vervolgstappen naar energiecoaches voor ondersteuning op gebied van het energie en duurzaamheid zijn door de coronacrisis uitgesteld.

Van stenen naar impact
Wat wij jammer vinden is dat in relatie tot onze maatschappelijke doelen de prestatieafspraken nog te veel worden ingestoken vanuit de stenige kant van de volkshuisvesting.

Wij nodigen onze stakeholders dan ook graag uit om in relatie tot deze visitatie in het gesprek met de visitatiecommissie de volgende vraag mee te nemen:
Wat is ervoor nodig om te komen tot prestatieafspraken die meer gaan over de maatschappelijke impact van ons gezamenlijk handelen?

ONS VASTGOED:
DUURZAAM, TOEGANKELIJK EN KWALITATIEF OP ORDE

Goede en betaalbare woningen

De ambities op gebied van ons vastgoed hebben we vastgelegd in onze portefeuillestrategie die gekoppeld is aan ons ondernemingsplan. Primair sturen wij daarin op goede en betaalbare woningen. Goede woningen zijn goed onderhouden woningen met een laag energielabel waarmee bewoners kunnen sturen op een lage energierekening.

Bedrijfsonroerendgoed

Woningen die hier niet aan kunnen voldoen worden afgestoten of gesloopt. Het afstoten geldt ook voor bedrijfsonroerendgoed dat leegstaat en niet bijdraagt aan de leefbaarheid in onze kernwerkgebieden.

Brondata op orde

Voor het verkrijgen van de juiste sturing op gebied van onderhoud en vastgoed is in 2018, 2019 en 2020 hard gewerkt om de brondata voor meerjarenonderhoudsbegrotingen, duurzaamheidsinvesteringen en klachtenonderhoud op orde te krijgen en de interne werkprocessen op orde te brengen.

Onderhoud uitbesteed

Inmiddels zijn contracten gesloten voor het klachtenonderhoud en het vraaggestuurd onderhoud. Dat is verdeeld over drie partners met elk een eigen regio, met een gezamenlijk callcenter dat de afspraken met huurders direct vertaalt naar de planning van de uitvoerende partners. Hierbij is dezelfde werkwijze geïmplementeerd zoals die bij Domus al werd gebruikt. Voor Nester continueren we dus deze, waarbij de ervaringsgegevens bijdragen aan een continue verbetering van de werkprocessen en daarmee naar verwachting ook van de klanttevredenheid over onze dienstverlening.

Partner voor nieuwbouw

Ten aanzien van onze nieuwbouwopgave in de komende jaren hebben wij een contract gesloten, waarbij de BAM als preferred supplier wordt betrokken in de planontwikkeling en bij ieder plan kritisch wordt getoetst of prijsstelling marktconform is. Daarmee bereiken wij een versnelling in het proces van plan naar realisatie en daarmee winst voor toekomstige bewoners, die eerder een nieuwe woning kunnen betrekken. Ook gaat naar verwachting het voorbereidingsproces minder kosten.

Bouwen voor zorgpartners

Onze nieuwbouwopgave voor de komende jaren is naast woningen, ook het invullen van de vraag van onze zorgpartners. Om deze nieuwbouwvraag in te kunnen vullen, is naast een technisch inhoudelijke vertaling van het programma van eisen de onderliggende (zorg)financieringsstructuur en de relatie met de zorgpartners van belang. Daarin biedt de verbinding met Domus direct een meerwaarde omdat die ervaring en relatie de ambities van Nester goed weergeeft. Opgaaf voor de komende jaren is dat wij kennis opdoen van (zorg)financiering en verder bouwen aan de relatie met onze zorgpartners zodat een hecht en langdurig partnerschap ontstaat.

Wij nodigen onze stakeholders dan ook graag uit om in relatie tot deze visitatie in het gesprek met de visitatiecommissie de volgende vraag mee te nemen:
Wat zijn uw verwachtingen in het partnerschap met Nester waar het gaat om investeringen in onderhoud, in duurzaamheid en in nieuwbouw?

ONZE BELANGHOUDERS

Relatie belanghouders

Vanaf 2018 is door WoonGoed 2-Duizend hard gewerkt om de relatie met onze belanghouders te verbeteren. Primair met onze huurdersorganisatie, maar ook gemeenten, partners vanuit de zorg, partners op gebied van onderhoud, partners op gebied van nieuwbouw en ontwikkeling, partners op gebied van financiering en belastingen, partners vanuit het externe toezicht en collega-corporaties. Wij merken daarbij dat vertrouwen te paard is gegaan en te voet terugkomt.

Wij handelen vanuit onze kernwaarden:

- **Wij zijn lokaal betrokken**
  Ons hart gaat uit naar de bewoners in onze woonkernen. We zijn er thuis, spreken de taal en kennen de mensen. We zijn altijd op zoek naar de vraag achter de vraag om passend maatwerk te bieden. Wij zijn buigzaam, maar geven ook duidelijke grenzen aan wanneer iets niet mogelijk is. We stimuleren bewoners in beweging te komen om gezamenlijk een leefbare samenleving te verwezenlijken.

- **Wij zijn open en eerlijk**
  Het bouwen aan vertrouwen zien wij als een continu proces, zowel binnen de organisatie als in relatie met onze klanten, onze samenwerkingspartners en belanghouders. De bouwstenen daarbij zijn openheid en eerlijkheid. We zijn oprecht naar elkaar toe en staan open voor feedback.

- **Wij doen het samen**
  We benutten ieders talent, we werken samen en we maken verbinding met anderen. We hebben interesse in elkaar, luisteren naar elkaar en respecteren elkaar. We geven ruimte als een ander meer kan betekenen voor onze bewoners dan wijzelf, maar we blijven in verbinding. Alleen samen kunnen we het verschil maken.

Daarmee zijn wij nog niet op het niveau dat iedereen binnen de organisatie de kernwaarden doorleeft. Daarvoor heeft WoonGoed 2-Duizend de afgelopen twee jaar te veel in de stand van herstel, wegwerken van achterstanden en de processen op orde brengen gestaan. Zijn wij op de goede weg? Wij vinden van wel.

Onze klantvisie

In ons ondernemingsplan hebben wij ook een visie op klanten opgenomen:
We zijn er, voor jou, dichtbij.

Dit is een visie die gebaseerd is op het leveren van maatwerk. Iedere huurder wordt gehoord in de vraag en daarbij wordt maximaal ingezet op het invullen van die vraag. Zover is de organisatie nog niet altijd. Wij hebben veel energie gestoken in het op orde brengen van onze primaire processen. Om daarin voldoende ruimte te creëren was het van essentieel belang dat het klachten/mutatie/vraaggestuurd onderhoud goed in processen was ingebed. Bovendien dat partners ook in staat zijn om te leveren. Met de uitrol van het proces 'onderhoud' per 1 februari 2020 is aan deze cruciale randvoorwaarde voldaan.

Voor alle medewerkers van Nester is het doorleven en handelen naar onze kernwaarden en klantvisie essentieel om het vertrouwen te voet weer terug te winnen.

Wij nodigen onze stakeholders dan ook graag uit om in relatie tot deze visitatie in het gesprek met de visitatiecommissie de volgende vraag mee te nemen:
Wat kunt u bijdragen aan de ontwikkeling van Nester op gebied van kernwaarden en klantvisie?

HOE WILLEN WIJ WERKEN?

De organisatie van WoonGoed 2-Duizend komt van ver. Angstcultuur, strijdende kampen, een ziekteverzuim van meer dan 20% en een zwartboek vanuit de vakbonden maakten radicaal ingrijpen noodzakelijk.

De weg omhoog

Het herstelplan, de inzet van medewerkers, management, bestuur, interne en externe toezichthouders maakten dat WoonGoed 2-Duizend uit een diep dal omhooggeklommen is. Het ondernemingsplan biedt een nieuwe koers, nieuw elan en ambitie. De fusie met Woningstichting Domus naar Nester geeft daarin een boost... een krachtige nieuwe naam waarin de kwaliteiten van beide organisaties geladen wordt, geeft een radicale breuk met een beladen naam.

Human being managament

Het zijn mooie ontwikkelingen, maar echt klaar voor de toekomst zijn wij pas wanneer onze medewerkers zich voor een langere periode verbonden voelen met de doelstellingen van de organisatie, de ruimte nemen en de ruimte krijgen voor de eigen ontwikkeling. Aan het ondernemingsplan is een strategisch personeelsbeleidsplan gekoppeld.
Daaruit komt voort dat wij vanaf medio 2019 inzetten op medewerkers ondersteunen in de ontwikkeling die zij doormaken. Niet als resources van WoonGoed 2-Duizend/ Woningstichting Domus/Nester maar als mens. De visie van Human Being Management vertalen wij binnen onze organisatie waar het gaat om opleiding, ontwikkeling, aansturing en begeleiding.
Dat is wennen, geeft soms onzekerheid en doet een oproep aan medewerkers die zij niet gewend zijn. “Wat zie jij zelf als ontwikkeling”? in plaats van een manager die op basis van kaders en prestaties oordeelt over goed/voldoende/slecht.

Uiteraard wordt gekeken naar prestaties en wordt bijgestuurd wanneer de invulling niet naar verwachting is. Maar met het uitgangspunt dat dit nooit een verrassing kan zijn voor de betreffende medewerker.
Deze ontwikkeling is eind 2019 ingezet en zal de komende jaren speerpunt zijn van ons personeelsbeleid en hoe wij willen werken.

Wij nodigen onze stakeholders dan ook graag uit om in relatie tot deze visitatie in het gesprek met de visitatiecommissie de volgende vraag mee te nemen:
Welke tips heeft u ten aanzien van hoe wij willen werken?

REFLECTIE

Het maatschappelijk functioneren van de organisatie heeft in de periode 2018-2020 een geweldige positieve ontwikkeling doorgemaakt. Van een introverte, teruggetrokken organisatie, naar een organisatie met ambitie, die staat voor haar maatschappelijke opgave. Deze ambitie vertaalt zich steeds beter in de afstemming en gezamenlijk optrekken met onze stakeholders.

Dat vraagt geduld omdat onze organisatie nog niet altijd direct in staat is te voldoen aan de verwachtingen. Het vraagt ook geduld omdat stakeholders hernieuwd vertrouwen moeten ontwikkelen in de kracht en de kwaliteit van de organisatie.
Het proces van prestatieafspraken verloopt over het algemeen goed. Wel zien wij verschillen in ambities van lokale besturen en bestuurders. Daar waar wij naar meerjaren prestatieafspraken willen groeien is soms de lokale ambitie anders. Wat in veel gemeenten nog een ontwikkeling is, is het maatschappelijk domein op een goede manier betrekken in de prestatieafspraken. Zodat met name de maatschappelijke impact in de toekomst het leidende thema van de afspraken wordt, in plaats van woningbouw, woonruimte etc.

4 mei 2020
Harrie Oosterlee
Directeur-bestuurder WoonGoed 2-Duizend

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Facthseet WoonGoed 2-Duizend prestaties 2015-2019

In de jaren 2015-2019 heeft woningcorporatie WoonGoed 2-Duizend prestatieafspraken gesloten met de regio Midden-Limburg, en de daartoe behorende gemeenten Echt-Susteren, Maasgouw, Leudal, Roerdalen, Roermond, zes Limburgse corporaties (Wonen Limburg, Wonen Zuid, Woningbouwvereniging Nederweert, Woningstichting Domus, Woningstichting St. Joseph en ZOwonen) en zes huurdersorganisaties (HBV BRES, HBV Op het Zuiden, SHB Susteren, Stichting Huurdersbelangen Maas en Roer, HBV 'Roer Je Mond' en Stichting Huurdersbelangen Midden Limburg). Daarnaast heeft WoonGoed 2-Duizend afzonderlijke prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Beesel en huurdersorganisatie BRES.
Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van WoonGoed 2-Duizend in de afgelopen vijf jaar bepaald.
In overleg met WoonGoed 2-Duizend zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema Dienstverlening in overeenstemming met de ambities van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep van beleid
2. Wonen met zorg inclusief huisvesting bijzondere doelgroepen
3. Duurzaamheid
4. Leefbaarheid
5. Vastgoedontwikkeling
6. Dienstverlening

Betaalbaarheid & Beschikbaarheid

Korte beschrijving opgave
Uit divers onderzoek komt naar voren dat de woonlasten (huur inclusief energielasten) aanzienlijk zijn gestegen waardoor de betaalbaarheid van de woningen onder druk is komen te staan.
Partijen willen vooral oog hebben voor de doelgroepen die in een kwetsbare situatie zitten.
Er is nauwelijks sprake van een kwantitatief woningtekort, maar wel van een kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod, die samenhangt met de ontgroening en vergrijzing van de bevolkingssamenstelling.
Om de woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst te zijn, is transparantie in het woonruimteverdelingsbeleid van de verschillende corporaties gewenst. Indien mogelijk wordt het woonruimteverdelingssystematiek op elkaar afgestemd.
Bron: Regionaal kader prestatieafspraken Midden-Limburg en structuurvisie 2018.

Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties hebben op basis van deze opgave prestatieafspraken gemaakt.

Aantal verhuureenheden en zelfstandige woongelegenheden per woonplaats:

WoonGoed 2-Duizend verhuurt buiten zelfstandige woningen, ook onzelfstandige woningen en overig onroerend goed zoals garages en bedrijfsruimten.

Gemeente	Aantal vhe 2015	Aantal zelfstandige woongelegen-heden 2015	Aantal vhe 2019	Aantal zelfstandige woongelegen-heden 2019	% DAEB 2019
Beesel	2.006	1.648	2.011	1.667	82,1%
Delft	267	202	267	202	100%
Echt-Susteren	1.887	1.586	1.859	1.584	89,6%
Leudal	96	68	87	59	88,5%
Maasgouw	92	92	84	84	100%
Nederweert	9	1	9	1	100%
Roerdalen	30	30	30	30	100%
Roermond	1.110	957	1.075	947	93,9%
Den Haag	617	617	617	278	100%
Venlo	26	26	26	2	100%
Totaal	**6.140**	**4.864**	**6.065**	**4.854**	**89,6%**

Huurverhogingen

	Voor inkomens tot € 39.054*	Inkomens van € 39.054 – € 43,574	Extra verhoging Hogere inkomens	Huurverhoging boven liberalisatiegrens	Gemiddelde
2015	1,5 procent	2 procent	4 procent		
2016	1 procent	1 procent	4,6 procent	2,1 procent	Niet bekend
2017					Inflatievolgend 0,3 procent
2018					Inflatievolgend 1,4 procent
2019	Maximale huurverhoging van 1,1 procent doorberekend; dat is minder dan wettelijk toegestaan. Bij 500 woningen huur gelijk gebleven, bij 100-200 woningen huurverhoging minder dan 1,1 procent, de overige woningen (3.500 tot 4.000 woningen krijgen een huurverhoging van 1,1 procent				Minder 1,1 procent

Bron: jaarverslagen WoonGoed 2-Duizend en huurwijzer Woongoed 2-Duizend 2019
** Inkomensgrenzen prijspeil 2020.*

Bij mutatie en het aanpassen van huurprijzen houdt WoonGoed 2-Duizend rekening met huurtoeslaggrenzen. Een huurprijs wordt alleen binnen de reeds bestaande huurtoeslaggrens verhoogd zodat de woning toegankelijk blijft voor de doelgroep van beleid.

Huurachterstand en incasso

De huurachterstand vertoonde in de afgelopen visitatieperiode een piek in 2017 (2,9 procent). In de overige jaren varieerde de huurachterstand van 0,85 procent in 2015 tot 1,7 procent in 2019.

Jaar	huurachterstand	aantal huurcontracten ontbonden wegens huurschuld
2015	0,85 procent	9
2016	1,29 procent	3
2017	2,9 procent	5
2018	1,38 procent	9
2019	1,7 procent	12

Vanaf 2016 neemt WoonGoed 2-Duizend maatregelen om betalingsachterstanden te beperken. In 2017 is een team huurincasso geformeerd om strakker op betalingsachterstanden te sturen en huurachterstanden niet te veel te laten oplopen.
Het aantal betalingsregelingen is toen afgenomen en het aantal zaken bij de deurwaarder licht gestegen.
In 2019 zijn de incassomaatregelen nog eens verder aangescherpt.

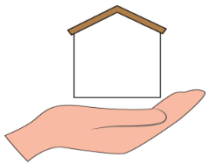
Geleverde prestaties voor een goede prijs/kwaliteitverhouding huurwoningen

Woningvoorraad zelfstandige wooneenheden naar prijsklasse

Klasse (prijspeil 2020)	stand 1-1-2020	stand 31-12-2015
Goedkoop < € 432,51	795	842
Betaalbaar 1-2 € 432,51 - € 619,01	2.925	2.838
Betaalbaar 3 € 619,01 - € 663,40	621	628
Duur € 663,40 - € 737,14	357	410
Vrije sector > € 737,14	156	146
Aantal huurwoongelegenheden	4.854	4.864

Bron: jaarverslagen

De mutatiegraad van de woningen varieert van 6,7 procent (2015) tot 5,3 procent (2016). In 2016 heeft WoonGoed 2-Duizend zich aangesloten bij het platform Thuis in Limburg, een woonruimteverdeelsysteem waarbij huurders en toekomstige huurders een compleet beeld van de beschikbare huisvesting in heel Limburg kunnen krijgen zich kunnen inschrijven als woningzoekende.



Wonen met Zorg

Korte beschrijving opgave
Door de transities in het sociaal domein is er veel veranderd op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Mensen met een zorgvraag zullen langer zelfstandig willen blijven wonen. Dat vraagt om aanpassing van het woningbestand en om beschikbaarheid van zorg en welzijn in de woonomgeving.
Kwetsbare burgers – mensen die hulp nodig hebben om goed zelfstandig te kunnen wonen of die uit jeugdzorg of instellingen komen – worden steeds meer gehuisvest in de gewone woningvoorraad.
Gemeenten hebben een taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders en doen daarvoor een beroep op de woningcorporaties.
B*ron: Regionaal kader prestatieafspraken Midden-Limburg*

Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties hebben op basis van deze opgave prestatieafspraken gemaakt.

Ter informatie: zorggerelateerd bezit WoonGoed 2-Duizend

WoonGoed 2-Duizend participeert in het *Project passende huisvesting & begeleiding kwetsbare burgers* in de gemeente Roermond samen met gemeente, provincie, overige corporaties en zorgpartijen en verzorgt daarbij de huisvesting van kwetsbare mensen.

WoonGoed 2-Duizend beschikt in 2018 over 46 nultredenwoningen eengezinswoningen, 1.584 nultredenwoningen meergezinswoningen (inclusief woningen in Delft en Den Haag) en 131 zelfstandige zorgwoningen (intramurale verhuur). In totaal gaat het om circa 45 procent van het totaal aantal zelfstandige woningen

In 2020 bouwt WoonGoed 2-Duizend 56 levensloopbestendige woningen in Reuver (Oppe Brik).
Voor de jaren na 2020 heeft WoonGoed 2-Duizend plannen ontwikkeld voor uitbreiding van een bestaand complex met groepswoning voor acht bewoners met een verstandelijke beperking. De corporatie heeft verder het voornemen om op één locatie een gezamenlijk gebouw te realiseren dat bestaat uit 42 appartementen voor psychogeriatrische cliënten van Zuyderland in combinatie met 32 huurappartementen voor één en twee persoonshuishoudens senioren, dan wel 100 zorgappartementen te realiseren voor Zuyderland op één locatie en de 32 huurappartementen op een andere locatie te realiseren met mogelijk een ander zorginitiatief. Beide opties zijn nog onderwerp van gesprek. In 2019 heeft WoonGoed 2-Duizend meegedaan aan een tender waarbij in Beesel een school verbouwd wordt voor studio's en appartementen voor jongeren en daarnaast in de uitbreiding wordt voorzien voor woningen voor de middeninkomens. In totaal betreft het 60 eenheden. De uitslag van de tender is nog niet bekend.

Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders

WoonGoed 2-Duizend heeft in de afgelopen visitatieperiode in totaal 227 vergunningshouders gehuisvest. Met een enkele uitzondering heeft WoonGoed 2-Duizend daarmee aan de taakstellingen voldaan.

Duurzaamheid

Korte beschrijving opgave
In het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL) uit 2014 zijn de ambities van het nationaal energieakkoord opgenomen: energiebesparing 1,5 procent per jaar, energieopwekking 14 procent uit hernieuwbare bronnen in 2020. Landelijk is in het Convenant Energiegesparing Huursector afgesproken dat corporaties hun woningbezit verduurzamen naar gemiddeld op label B in 2020, later bijgesteld naar 2021. Iedere gemeente kent daarbij haar eigen speerpunten, die in de afzonderlijke afspraken zijn vastgelegd.
Bron: Regionaal kader prestatieafspraken Midden-Limburg 2017-2020 en website Aedes

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Label/jaar	A en hoger	B	C	D	E	F en G
31-12-2015	12,7 procent	18,4 procent	34,5 procent	18 procent	9,5 procent	6.9 procent
31-12-2019	28,65 procent	20,0 procent	29,27 procent	13,03 procent	6,48 procent	2,55 procent

Er zijn in 2015 117 woningen zonnepanelen geïnstalleerd.
In 2016 heeft WoonGoed 2-Duizend 41 woningen energiezuiniger gemaakt en 62 woningen voorzien van zonnepanelen.
In 2017 en 2018 gewerkt aan de energetische verbeteringen van 24 woningen in Swalmen. Ook heeft WoonGoed 2-Duizend 130 woningen energiezuiniger gemaakt en 11 woningen voorzien van zonnepanelen.
De nieuw opgeleverde woningen bij Oppe Brik zijn gebouwd volgens het Nul-op-de-Meter principe.
In 2018 zijn de duurzaamheidsambities aangescherpt. In 2026 moeten alle woningen label A of hoger hebben.
In 2019 zijn 100 woningen verduurzaamd in Echt en Swalmen naar energie label A of hoger.
Eind 2019 had 48,65 procent van de woningvoorraad van WoonGoed 2-Duizend label B of hoger.
Volgens Aedes-benchmark was de gemiddelde energie-index 1,39 en dat is gunstiger dan gemiddeld in Nederland (1,57). De Aedes-benchmark beoordeelt Woongoed 2-Duizend als voorloper in duurzaamheid in de corporatiesector.

Leefbaarheid

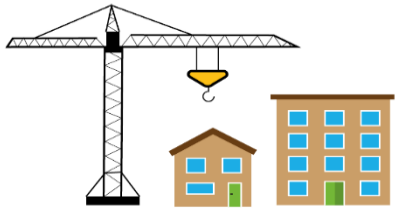
Opgave
Leefbare wijken en dorpen is een belangrijke voorwaarde voor mensen om langer en prettig thuis te kunnen wonen. Bewoners, corporaties en gemeenten werken op het gebied van woonomgeving en leefbaarheid nauw samen, waarbij bewoners van wijken en dorpen nadrukkelijk een zelfsturende en initiërende rol hebben. Organisaties hebben vooral een rol als de leefbaarheid onder druk staat en de bewoners er onderling niet uitkomen.
Gemeenten hebben in 2014 de transitieatlas Voorzieningen Midden-Limburg opgesteld, die inzicht geeft in de gevolgen van de krimp van voorzieningen. Gemeenten geven samen met bewoners en maatschappelijke partners, waaronder de corporaties uitvoering aan de transitie van voorzieningen.
Bron: Regionaal kader prestatieafspraken Midden-Limburg 2017-2020

De gemeenten waarin WoonGoed 2-Duizend werkt kennen gelukkig weinig leefbaarheidsproblemen.
WoonGoed 2-Duizend stimuleert huurders zelf initiatief te nemen om waar nodig de leefbaarheid te verbeteren. De sleutel daarvoor ligt volgens WoonGoed 2-Duizend bij het oprichten en in stand houden van buurtteams van betrokken bewoners. In samenwerking met buurtteams, gemeenten, wijkagenten en de eigen medewerkers leefbaarheid werkt WoonGoed 2-Duizend aan het op peil houden van de leefbaarheid.

In 2019 zijn de samenwerkingsverbanden met organisaties die een rol spelen in de leefbaarheid versterkt.
Om eventuele conflicten tussen bewoners in buurten en kernen op te lossen, is WoonGoed 2-Duizend aangesloten bij Buurtbemiddeling (uitgevoerd door Proteion).

Een greep uit de leefbaarheidsprojecten waarin WoonGoed 2-Duizend heeft gewerkt in de afgelopen jaren:

- Ondersteuning buurtteams in bijvoorbeeld Beesel.
- Plaatsen van een digitaal mededelingenbord, waarmee bewoners in complexen onderling kunnen communiceren
- Bijdrage leveren aan leefbaarheidsfonds, waaruit bewonersinitiatieven worden ondersteund zoals nieuw meubilair voor een gemeenschappelijk terras en activiteiten op Nationale burendag.
- Activiteiten van huurders ondersteunen zoals het organiseren van een brunch voor bewoners uit seniorenwoningen uit Swalmen.
- Ondersteunen van een buurtteam voor het organiseren van een huifkartocht
- Bijdrage geleverd aan herinrichting groenvoorziening in de Bloemenbuurt in Echt-Susteren
- Verbouwing onderdoorgangen Zilversparstraat en Palmstraat



Vastgoed-ontwikkeling

Opgave
Uit prognoses van de demografische ontwikkelingen blijkt dat de vraag naar sociale huurwoningen op termijn zullen afnemen. Er wordt een kwalitatieve mismatch voorzien tussen vraag en aanbod, onder andere door de ontgroening en vergrijzing.
Er is nauwelijks sprake van een kwantitatief woningtekort (al zijn er verschillen per gemeente).
Er is wel sprake van een kwalitatief woningtekort. Daarvoor is transformatie van het woningbezit noodzakelijk.

De woningcorporaties in Midden Limburg hebben hun woningbezit samengebracht in één gezamenlijke bestand in het kader van strategisch voorraadbeleid, wat het mogelijk maakt om de transformatie van hun bezit op elkaar af te stemmen.

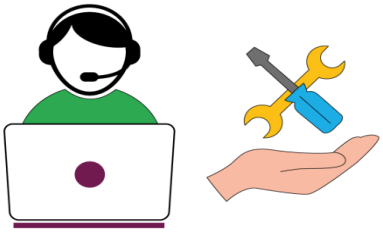
Gemeenten maken op lokaal niveau afspraken over de ontwikkelingen in het vastgoed.
Bron: Regionaal kader prestatieafspraken Midden-Limburg 2017-2020 en structuurvisie 2018

Ontwikkeling bezit

	2015	2016	2017	2018	2019
Stand 1 januari					
Nieuwbouw	12	20	54	0	0
Aankoop	0	0	2	0	1
Verkoop aan bewoners	-54	-62	-5	-1	-21
Overig (erfpachtgronden verkoop)*	28	26	23	24	12
Sloop	58	0	0	0	0
Samenvoegen/splitsen	-55	-22	-16	-10	**0**

Bron: jaarverslagen
** Erfpachtgronden verkoop: in verleden heeft WoonGoed 2-Duizend woningen verkocht waarbij grond in erfpachtconstructie eigendom bleef van de corporatie, waardoor koopprijs laag bleef. Veel woningeigenaren willen graag ook de grond kopen. WoonGoed 2-Duizend komt aan die wens tegemoet door de erfpachtgronden te verkopen*

In 2015 heeft WoonGoed 2-Duizend 20 woningen in Echt gesloopt. In plaats hiervan heeft de corporatie op dezelfde locatie in 2016 14 energiezuinige stadswoningen en 6 appartementen opgeleverd. Ook heeft WoonGoed 2-Duizend 36 woningen gesloopt in Reuver. In Reuver heeft WoonGoed 2-Duizend twee verouderde woningen gesloopt en vervangen door twee nieuwe energiezuinige woningen (label A). Verder zijn in Echt-Susteren nog eens tien woningen opgeleverd.
In 2017 heeft WoonGoed 2-Duizend woningen opgeleverd in Oppe Brik (48 woningen) in Reuver en de Aaj Mert (zes woningen) in Beesel.
Verder heeft WoonGoed 2-Duizend twee levensloopbestendige woningen aangekocht die in 2014 door de gemeente Beesel zijn gebouwd als vervanging van twee woonwagens.



Dienstverlening

Korte omschrijving ambitie

WoonGoed 2-Duizend heeft in diverse ondernemingsplannen in de periode 2015-2019 de ambitie uitgesproken om haar dienstverlening op een hoog peil te brengen en te houden.
WoonGoed 2-Duizend stelt zichzelf daarbij ten doel om het kwaliteitskeurmerk KWH voor dienstverlening te behouden met een gemiddeld tevredenheidscijfer van een 8.
De corporatie wil huurders helpen bij vragen en op wensen van huurders kunnen inspelen.

Geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2015	2016	2017	2018	2019	NL 19
Nieuwe huurders	7,6	7,9	7,1	7,9	7,6	7,7
Huurdersreparatieverzoek	8,1	7,6	7,3	7,1	6,7	7,6
Vertrokken huurders	8,4	7,5	7,5	7,1	7,5	7,5
Totaal Huurders	7,6					
Oordeel Benchmark	B	B	C	C	C	

Bron: Aedes-benchmark en jaarverslag 2015

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.
Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.
Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

In 2015, 2016 en 2017 heeft WoonGoed 2-Duizend het kwaliteitslabel voor dienstverlening bij corporaties kunnen behouden. In 2018 is dat niet gelukt, doordat de kwaliteit van dienstverlening bij reparatieverzoeken niet het gewenste niveau haalde.
Andere onderdelen van dienstverlening zijn in 2018 juist beter gewaardeerd, zoals woningzoeken, nieuwe woningen en huur opzeggen.

In 2016 is een klantcontactcentrum ingericht om standaardwerkzaamheden snel en efficiënt te kunnen afhandelen en meer tijd vrij te maken voor maatwerk bij specifiieke probleemsituaties.

In 2018 zijn een aantal klantgerichte processen onder de loep genomen: het eerste klantcontact via het klantcontactcentrum, verhuurmutatie en huurincasso. Ook is in 2018 besloten om te stoppen met een eigen onderhoudsdienst en tot uitbesteding over te gaan.

Het is WoonGoed 2-Duizend in de visitatieperiode niet gelukt om de ambitie (waardering van gemiddeld 8,0) voor de kwaliteit van dienstverlening te behalen.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Score 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

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

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

Minpunten
Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.
De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.