Visitatierapport

Waardwonen

2011-2014

20052016

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Peter Boelhouwer (voorzitter)
Jan van der Moolen (visitator)
Carlinde Adriaanse (visitator en secretaris)

Voorwoord

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

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Vanaf 1 juli 2015 geldt de wettelijke verplichting voor alle corporaties on zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is ‘Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties’, versie 5.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Waardwonen over de periode 2011-2014.

COGNITUM

Inhoud

Voorwoord **2**

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties **6**

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties **7**
1.1 Terublik op de vorige visitatie 8
1.2 Recensie 9
1.3 Integrale scorekaart 11
1.4 Samenvatting 11
1.5 SWOT-matrix 12

2 Waardwonen **14**

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief **16**

3 Presteren naar Opgaven en Ambities **17**
3.1 Beoordelingskader 17
3.2 Relevante ontwikkelingen 17
3.3 Opgaven in het werkgebied van Waardwonen 17
3.4 Beoordeling prestaties 18
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep 18
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen 20
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer 21
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed 23
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten 25
3.4.6 Overige opgaven en prestaties 27
3.5 Beoordeling van de ambities 27
3.5.1 Beschrijving van de ambities 27
3.5.2 Beoordeling van de ambities 28
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten 29
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 30

4 Presteren volgens Belanghebbenden **31**
4.1 Beoordelingskader 31
4.2 Belanghebbenden in werkgebied 31
4.3 Relevante ontwikkelingen 33
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 34
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Waardwonen 35

4.4.2	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	36
4.5	Bewonderpunten en verwonderpunten	38
5	**Presteren naar Vermogen**	**39**
5.1	Beoordelingskader	39
5.2	Relevante ontwikkelingen	39
5.3	Financiële continuïteit	40
5.4	Doelmatigheid	42
5.5	Vermogensinzet	44
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	45
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	45
6	**Governance**	**46**
6.1	Beoordelingskader	46
6.2	Relevante ontwikkelingen	46
6.3	Besturing	47
6.3.1	Plan	47
6.3.2	Check	49
6.3.3	Act	50
6.4	Intern toezicht	51
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	51
6.4.2	Toetsingskader	53
6.4.3	Governancecode	54
6.5	Externe legitimering en verantwoording	55
6.5.1	Externe legitimatie	55
6.5.2	Openbare verantwoording	56
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	57
6.7	Totale beoordeling Governance	58
7	**Bijlagen**	**59**
Position paper		**60**
Factsheet maatschappelijke prestaties		**64**
Belanghebbenden in het werkgebied		**71**
Overzicht geïnterviewde personen		**73**
Korte cv's visitatoren		**75**

Onafhankelijkheidsverklaringen 76

Meetschaal 78

Werkwijze visitatiecommissie 81

Bronnenoverzicht 83

Uitgebreid overzicht prestaties 85

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

SMART formuleren van doelstellingen
De vorige visitatie (2007 tot en met 2010) werd door de visitatiecommissie beoordeeld met ruim voldoende (6,9). In feite stonden in deze periode de prestaties van de beide rechtsvoorgangers van Waardwonen, Volkshuisvesting Lingewaard en Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn, centraal. Beide corporaties stelden voor de beleidsperiode 2008-2010 beleidsplannen op. De visitatiecommissie uit 2011 merkte in dit kader op dat de plannen en de prestatieafspraken met de gemeenten onvoldoende scherp en concreet en niet SMART verwoord waren, waardoor het toetsen van de prestaties aan de ambities bemoeilijkt werd. Het kader om prestaties, terugkijkend in het verleden van de rechtsvoorgangers, te beoordelen is naar het oordeel van de vorige visitatiecommissie niet vastomlijnd gebleken. Het goed inkaderen van de opgaven in Lingewaard en Millingen aan de Rijn en het SMART maken van de afspraken vormt dan ook de belangrijkste aanbeveling van de visitatiecommissie uit 2011.
Aan de belangrijkste aanbeveling, het SMART maken van de opgaven en de prestatieafspraken is wat betreft de eigen organisatie in ruime mate voldaan. De corporatie heeft op dit gebied een forse verbeterslag gemaakt die door de visitatiecommissie ook herkend en zeer positief beoordeeld wordt. Zoals al aangeven, zijn voor de eigen organisatie drie helder omschreven doelen geformuleerd:

1. Minimaal behouden dat 90% van de huurders een 7 of hoger geeft voor de tevredenheid over de woonomgeving en alle huurders samen gemiddeld een 7,5 geven.
2. Het verbeteren van de slaagkans van de woningzoekende in de twee gemeenten en senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen.
3. Huurders geven Waardwonen een 7 of hoger voor tevredenheid over de kwaliteit van hun woning en gemiddeld geven alle huurders minimaal een 7,5.

De visitatiecommissie heeft, zoals eerder opgemerkt, grote waardering voor de wijze waarop Waardwonen haar beleid in de afgelopen periode heeft ontwikkeld. Zo werd er een uitgebreid traject met externe en interne analyses en strategiediscussies met belangenhouders uitgezet, uitmondend in een heldere SWOT-analyse. Aansluitend hierop zijn de ambitie en de doelen concreet vastgelegd in het ondernemingsplan en is het managementteam samen met de medewerkers aan de slag gegaan om de drie centraal gestelde doelen uit te werken in actieplannen, waarbij nadrukkelijk ook de ideeën van de medewerkers werden opgehaald en meegenomen. Uiteindelijk leidde deze aanpak tot een concreet strategisch plan dat op een A3 formulier inzichtelijk is vastgelegd.

In dit kader werd er eveneens veel aandacht besteed aan de interne bedrijfsvoering en werd er een beoordelingskader voor het personeel ontwikkeld waarbij de persoonlijke doelen een afgeleide vormen van de organisatie- en afdelingsdoelen. De doelen zijn SMART geformuleerd en er vinden per jaar drie individuele gesprekken plaats voor het vaststellen van deze doelen, de voortgang en de realisatie er van.
Met de gemeente Lingewaard zijn in de visitatieperiode ook duidelijke prestatieafspraken gemaakt, vinden er ook tussentijds evaluaties plaats en wordt er waar nodig bijgestuurd. Met de voormalige gemeente Millingen aan de Rijn is het echter helaas niet gelukt om prestatieafspraken te formuleren. Volgens Waardwonen kan dit door twee factoren verklaard worden. Ten eerste hadden de afspraken volgens de corporatie geen hoge prioriteit bij deze gemeente vanwege de op handen zijnde fusie van de gemeente Millingen aan de Rijn met de gemeenten Berg en Dal en Groesbeek. Verder konden Waardwonen en de gemeente Millingen aan de Rijn het niet eens worden over het te voeren grondbeleid en meer specifiek over de prijs van grond voor sociale woningbouw. De visitatiecommissie vindt het jammer dat het Waardwonen ondanks bovengenoemde aspecten, toch niet gelukt is om tot prestatieafspraken te komen. Mede op basis van de gesprekken die de visitatiecommissie met de gemeente gevoerd heeft, is de commissie van mening dat met meer inzet van de corporatie en enige beweeglijkheid op het gebied van de sociale grondprijzen dit wel mogelijk was geweest.

Verbeteren van de relatie met de huurdersorganisaties
In de vorige visitatieperiode is door exogene, bestuurlijke ontwikkelingen de relatie met de huurdersorganisaties onder druk komen te staan. Een situatie waaraan Waardwonen naar het oordeel van de vorige visitatiecommissie nadere aandacht aan diende te besteden, waarbij continuïteit van bestuur en overleg centraal dienden te staan. De huidige visitatiecommissie heeft in dit kader vastgesteld dat de afstemming en communicatie met beide huurdersverenigingen is geïntensiveerd. En deze ontwikkeling wordt niet alleen door de commissie opgemerkt. Ook de huurders gaven aan dat zij rechtsreeks betrokken zijn bij het woningmarktonderzoek en bij de selectie van de nieuwe bestuurder. Toch kan er naar het oordeel van de beide huurdersverenigingen ook in de toekomst nog een verdiepingsslag op dit beleidsonderdeel worden aangebracht. Meer openheid over met name investeringsbeslissingen en een snellere afhandeling van problemen staan hierbij op het verlanglijstje van de huurders.

Het communiceren van de prestaties met de buitenwereld
Door de vorige visitatiecommissie werd opgemerkt dat de door de corporatie te behalen resultaten beter zichtbaar gemaakt dienen te worden. Hiervoor is het van belang dat er een goede communicatie met de buitenwereld wordt gevoerd. De belangenhouders herkennen en waarderen de inspanningen die Waardwonen de afgelopen periode op dit gebied hebben gerealiseerd; Waardwonen wordt ervaren als een betrokken, betrouwbare, professionele, open en klantgerichte corporatie. Ook wordt de actieve opstelling van de directeur bestuurder positief

beoordeeld. Een voorbeeld hiervan is het initiatief dat de directeur bestuurder nam voor de kanteling van de zorgpartijen in de regio (kanteling van de WMO en het scheiden van wonen en zorg). Ondanks deze verbeteringen, blijft er voor de beide gemeenten toch nog het een ander te wensen over. Zo wensen zij met name eerder betrokken te worden bij beleidsplannen van de corporatie. Het komt volgens de gemeenten nog te vaak voor dat de gemeenten pas geïnformeerd worden wanneer de beleidsplannen min of meer gereed zijn. Als voorbeelden worden het strategisch voorraadbeleidsplan en het energiebeleidsplan genoemd.

1.2 Recensie

Algemeen
Waardwonen ziet zichzelf als een “no-nonsens” corporatie die met beide benen op de grond staat, die handelt op basis van haar doelstellingen en met een klantgerichte kennis en ervaring haar werk verricht. De corporatie wenst een platte organisatie te zijn en is opgezet volgens het “drieafdelingen model”: financiën, vastgoed en wonen. De visitatiecommissie constateert dat de beleidsontwikkeling na de fusie door de directeur bestuurder voortvarend ter hand is genomen en er definitief is afgerekend met een aantal dossiers rond foutieve aanbestedingsconstructies en grondposities. Zo is er na de fusie sterk bespaard op de kosten en heeft de organisatie het risicomanagement en de efficiency stevig ter hand genomen. Het resultaat van deze inspanningen mag er wezen: de organisatie is goed in control, de PDCA-cyclus wordt volledig toegepast en de vermogenspositie is zonder meer goed. En wellicht een van de belangrijkste bevindingen van de commissie is dat de medewerkers van Waardwonen trots zijn op hun organisatie en dit ook duidelijk uitstralen.

Reflectie van de visitatiecommissie op de position-paper van de directeur bestuurder
Voor de start van de visitatie heeft de bestuurder van Waardwonen gereflecteerd op de afgelopen periode van vijf jaar. In de bijlagen is deze position paper integraal opgenomen. De bestuurder draagt in zijn position paper actief de overtuiging van de corporatie uit. Hij houdt consequent vast aan de principes en doelstellingen. Zo is om het ondernemingsplan van 2013 te implementeren een drietal concrete doelen gesteld. In tegenstelling tot de vorige visitatieperiode is het beleid hierdoor SMART uitgewerkt. Ook geeft de bestuurder duidelijk aan welke concrete vastgoedprojecten door Waardwonen in de periode 2011-2014 zijn opgepakt, hoe de organisatie zich in deze periode ontwikkeld heeft en op welke wijze de relatie met de bewoners en de belangenhouders is verstevigd. De visitatiecommissie is zonder meer onder de indruk van de prestaties die door de corporatie op deze beleidsterreinen de afgelopen jaren zijn geleverd.

Verbeterpunten

Hier geeft de visitatiecommissie haar belangrijkste verbeterpunten voor de corporatie. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het onderliggende rapport.

1. Maak ook prestatieafspraken met de nieuwe gemeente Groesbeek en betrek in een vroegtijdig stadium Lingewaard en Groesbeek bij de beleidsvoorbereiding.
2. Ga voor de vacante positie van directeur bestuurder op zoek naar een visionair verbinder die de kracht heeft om de eigen organisatie mee te nemen en die de verantwoordelijkheden en bevoegdheden meer bij de medewerkers laag in de organisatie legt.
3. Waardwonen heeft de beleidsvoering de afgelopen jaren sterk gericht op de fysieke component en op de ontwikkeling van vitale kernen. Gezien een aantal maatschappelijk ontwikkelingen is het raadzaam om het blikveld de komende periode meer te richten op de klanten en de woonomgeving.
4. Investeer (nog) meer tijd en energie aan de communicatie met externe en interne belanghebbenden. Met name de afstemming met de huurders gezamenlijk vertegenwoordigd in Huurwaarde Lingerijn vraagt om een extra inspanningen.
5. Ontwikkel preventief beleid om problematische situaties bij huurders te voorkomen.
6. Ontwikkel een uniforme aanpak voor verwijzingen door de woonconsulenten.
7. Geef de medewerkers in de volgende fase van de organisatieontwikkeling meer eigen verantwoordelijkheid en laat hen ook meer zelfstandig opereren richting externe stakeholders.
8. Gezien de ontwikkelingen in de regio waaronder de vaststelling van een woningmarktregio, de opheffing van de regio plus status van het KAN gebied, de vergrijzing, de stabilisatie en de krimp in delen van de regio is het verstandig om meer aandacht te besteden aan de regionale positionering en samenwerking van Waardwonen in de regio.
9. Benut de recentelijk beschikbaar gekomen woningmarktbehoefte gegevens om tot een actualisatie van het portefeuillebeleid en het betrekken van vraagstukken uit het sociale domein te komen. Dit biedt een uitgelezen mogelijkheid om ook de samenwerking en afstemming met de stakeholders te intensiveren.
10. Ontwikkel de komende periode een sterkere oriëntatie op belangrijke ontwikkelingen in het woondomein dan in het verleden gebruikelijk was: de vergrijzing, het wegvallen van de woningvraag door stabilisatie en krimp, de kwaliteit van de kleine dorpskernen en vraagstukken van leefbaarheid en de koppeling van wonen en zorg.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	Prestatieveld						Gemiddelde	weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	7,2	7,0	-	7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de Opgaven							7,0	25%	

Presteren volgens belanghebbenden									
	Prestatieveld						Gemiddelde	weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	6,9	7,1	7,4	7,0	6,8	-	7,0	50%	6,8
Relatie en communicatie							7,2	25%	
Invloed op beleid							6,1	25%	

Presteren naar vermogen			
		weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	6,3
Doelmatigheid	6	30%	
Vermogensinzet	6	40%	

Governance					
			gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan	7	7,3	33%	6,8
	Check	8			
	Act	7			
Intern toezicht	Functioneren RvT	7	7,0	33%	
	Toetsingskader	7			
	Toepassing governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	6	6,0	33%	
	Openbare verantwoording	6			

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

1.4 Samenvatting

Waardwonen is in 2010 ontstaan vanuit een fusie tussen Lingewaard en Stichting Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn en beheert in 2013 3.836 woongelegenheden. De belangrijkste reden voor deze fusie was de cashflowsituatie van een van de twee fuserende corporaties. De corporatie is werkzaam in de kernen Angeren, Bemmel, Doornenburg, Haalderen, Huissen en Millingen aan de Rijn. In het jaar na de fusie is de positionering en de identiteit van de nieuwe corporatie Waardwonen bepaald. Daarbij is gekozen om vanuit de volgende vijf kernwaarden de organisatie te ontwikkelen: maatschappelijk gedreven, inspirerend, betrouwbaar, betrokken en respectvol.

Waardwonen heeft in de periode 2011 tot en met 2014 de focus sterk gehad op de professionalisering van de eigen interne organisatie en dit leidde duidelijk tot positief resultaat. De andere kant van de medaille is dat tegelijkertijd de aandacht voor de externe belanghebbenden en het 'over-de-stenen-heen' kijken naar de sociale opgaven, iets minder aanwezig was. Al met al komt het oordeel van de commissie voor het presteren naar opgaven en ambities nog altijd op een 7,0 uit. Met name de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer scoort relatief hoog.
Het complete oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, de tevredenheid over de relatie met de woningcorporatie en het oordeel over de mate van invloedop het beleid, bedraagt een 6,8. Voor de geleverde maatschappelijke prestaties krijgt Waardwonen van de belanghebbenden een 7,0. De relatie en wijze van communicatie met de corporatie wordt gewaardeerd met een 7,2. Een aanzienlijk lagere beoordeling – een 6,1 - geven de belanghebbenden voor de mate waarin ze feitelijk invloed hebben op het beleid van Waardwonen.
Waardwonen scoort een 6,3 op het vlak van 'Presteren naar Vermogen'. Wat betreft de Governance is haar eindcijfer een 6,8; daarbij valt op dat de externe legitimering en openbare verantwoording – beide een score 6 - beter kunnen. Kortgezegd is het beeld dat de corporatie haar relaties met de externe belanghebbenden op een wat laag pitje had de afgelopen periode, hetgeen tot uitdrukking komt in de cijfers van belanghebbenden voor de mate van beleidsinvloed, als ook in het cijfer voor de externe legitimering en verantwoording. Dit beeld werd eveneens bevestigd in de interviews met externe belanghebbenden.

1.5 SWOT-Matrix

De hiernavolgende SWOT-matrix levert in kort bestek een overzicht van de sterkte en zwakte van de corporatie en de kansen en bedreigingen vanuit de omgeving.

Zwakte	Sterkte
• Laat informeren belangenhouders en huurdersvertegenwoordiging • Ontbreken prestatieafspraken met Groesbeek • Aandacht voor klanten, woonomgeving en sociale domein • Eigen verantwoordelijkheid medewerkers • Huisvesting van statushouders	• Hoge efficiency en goed risicomanagement • Sterke vermogenspositie • Medewerkers die trots zijn op de organisatie • Activiteiten voor ouderen met een specifieke zorg/ en huisvestingsbehoefte • Duurzaamheidsinspanningen • Nieuwbouwactiviteiten en verbeteringen aan het bestaand bezit • Gesloten en door de organisatie gedragen P&C cyclus
Bedreigingen omgeving	**Kansen omgeving**
• Samenwerking onder druk door het opheffen van KAN regio • Vergrijzing en stabilisatie en krimp in de regio • Afdrachten aan de Rijksoverheid	• Strategische inzet sterke vermogenspositie • Vergroten eigen verantwoordelijkheid en het naar buiten toe opereren van medewerkers • Bepalen regionale positionering en samenwerking met partners in de regio • Benutten woningmarktgegevens voor actualisatie portefeuillebeleid • Versterken sociale domein

2 Waardwonen

Werkgebied

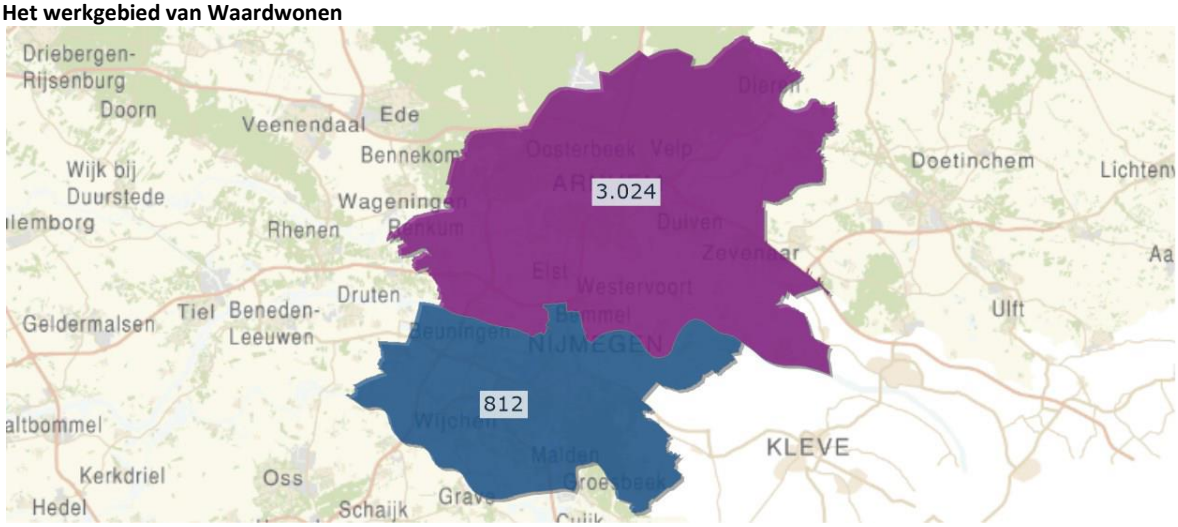
Waardwonen heeft haar werkgebied in de stadsregio Arnhem-Nijmegen waar zij woningen verhuurt en beheert voor alle doelgroepen in Angeren, Bemmel, Doornenburg, Haalderen, Huissen en Millingen aan de Rijn. De missie van Waardwonen in één zin samengevat luidt als volgt:

"*Op verantwoorde wijze werken aan plezierig wonen in een aantrekkelijke omgeving in dialoog met huurders, belanghouders en maatschappelijke partners*."

Haar visie daarbij is:
"Waardwonen wil bijdragen aan de kwaliteit van wonen voor mensen die niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Daarmee bedoelen wij wonen in de brede zin. Want een goed dak boven je hoofd hebben is belangrijk. Maar een fijne woonomgeving draagt natuurlijk ook bij aan het woongenot. Daarin willen wij voorzien en dat doen wij zonder winstoogmerk".

In het jaar na de fusie tussen Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn en Lingewaard Wonen is de positionering en identiteit voor de fusiecorporatie Waardwonen bepaald. Daarbij is besloten te werken vanuit vijf kernwaarden zijnde*: maatschappelijk gedreven, inspirerend, betrouwbaar, betrokken en respectvol*. Deze waarden geven een beeld van de organisatiefilosofie van Waardwonen. Of anders gezegd: hoe zij omgaan met klanten, belanghouders en maatschappelijke partners en haar omgeving.

Het werkgebied van Waardwonen



Bron: CiP (2014, verslagjaar 2013), Waardwonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Woningbezit

Waardwonen (L0221) behoort tot de referentiegroep van corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rf06). In 2013 had de corporatie 3.836 woongelegenheden in bezit, waarvan 3.789 huurwoningen en 47 overige woongelegenheden. De huurwoningvoorraad van Waardwonen bestaat voor bijna 70% uit eengezinswoningen. Het overige deel van de voorraad bestaat voornamelijk uit meergezinswoningen zonder dan wel met lift. De corporatie heeft geen hoogbouw of eenheden verzorging in bezit. Wel heeft Waardwonen appartementen in bezit waar instellingen zorg bieden. Daarnaast bouwt en beheert Waardwonen huur- en koopwoningen, verkoopt bestaande woningen en draagt bij aan de herontwikkeling van wijken. De leeftijd van de woningvoorraad is in vergelijking met het landelijke gemiddelde iets jonger. Ruim 70% van de voorraad is gebouwd na 1970; 22% dateert van de jaren ’80 en bijna 16% is van na het millennium. Wat betreft het gemiddeld puntenaantal is te zien dat de gemiddelde DAEB-woning van Waardwonen een iets hogere puntprijs heeft (3,05) dan een gemiddelde DAEB-woning in de referentiegroep (3,01); beide is dat beduidend minder dan het landelijk gemiddelde (3,28). Gemiddeld genomen heeft het woningbezit van Waardwonen een hoger aantal WWS-punten en een hogere Energie Index dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.
De woongelegenheden van Waardwonen hebben in 2013 een gemiddeld huurprijsniveau van €470 per maand. Dit is 64% van de maximaal toegestane huur. Hiermee ligt de huurprijs van de woongelegenheden van Waardwonen hoger dan die van de referentiegroep (€456) en exact op het landelijk gemiddelde. Het percentage van de maximaal toegestane huur ligt iets hoger dan die van de referentiegroep (62%) en lager dan die van het landelijk gemiddelde (69%). Vanaf 2016 geldt dat 95% van de huurwoningen van woningcorporaties passend moet worden toegewezen. In de periode 2011 – 2013 werd door Waardwonen 67% passend toegewezen; bij de referentiegroep was dit 76% en landelijk was dit 80%.

Organisatie

De vestigingsplaats van Waardwonen Huissen in de gemeente Lingewaard en in Millingen aan de Rijn staat eveneens een kantoor. Waardwonen is een stichting met een twee-lagenstructuur en een directeur-bestuurder die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding. De raad van commissarissen die uit zeven leden bestaat, houdt op afstand toezicht. Twee van de leden zijn gekozen op voordracht van de huurders. De eerste directeur-bestuurder was vanaf november 2008 tot 1 juli 2015 werkzaam bij Waardwonen. Hij werd opgevolgd door een interim directeur-bestuurder van 1 juli 2015 tot heden. Ultimo 2013 werken er 41 mensen bij Waardwonen, in fte 35. De medewerkers zijn verdeeld over vier teams: staf, wonen, bedrijfsvoering en technische zaken (vastgoedontwikkeling en onderhoud).

Verbindingen en adviescommissies

De Woningstichting heeft in 2013 vijf verbindingen. De adviesorganen van Waardwonen zijn de klachtencommissie en de urgentiecommissie.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

3.2 Relevante ontwikkelingen

Met de gemeente Lingewaard zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt, vindt tussentijdse evaluatie plaats en wordt waar nodig bijgestuurd. Met de voormalige gemeente Millingen aan de Rijn (inmiddels Groesbeek) zijn geen prestatieafspraken gemaakt. In de position paper wordt dit als volgt uitgelegd: "..dit is niet gelukt omdat dit geen hoge prioriteit meer had bij de gemeente en omdat de gemeenteraad en Waardwonen het niet eens werden over het te voeren grondbeleid - specifiek het grondbeleid in het kader van de sociale volkshuisvesting waarvoor de gemeenteraad goedkeuring heeft gegeven -."

3.3 Opgaven in het werkgebied van Waardwonen

Per onderwerp is in de tekst telkens vermeld wat de opgave is geweest gedurende de visitatieperiode 2011-2014 en op welke wijze Waardwonen ten opzichte van de opgave heeft gepresteerd. De prestatietabel 'Opgaven en Ambities' (PNOA) die is opgenomen als bijlage, vormt de empirische basis voor de beoordelingen. De PNOA-tabel is op basis van het documentatiemateriaal van Waardwonen door de secretaris van de commissie in nauwe samenspraak met de MT-leden van Waardwonen samengesteld. De data uit de prestatietabel zijn afkomstig uit het ondernemingsplan, de jaarplannen, de wijkvisies, het energiebeleidsplan en de prestatieafspraken en uit de verschillende convenanten die door Waardwonen zijn afgesloten.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De centrale ambitie van Waardwonen is gericht op de wooncarrière van de huurders. Waardwonen streeft ernaar woningen te ontwikkelen die meegroeien met de woonwensen van elke leeftijdsgroep. Dus van starter tot senior. De prestatieafspraken met de twee gemeenten bevatten de volgende opgaven:

- Bijzondere aandacht voor de primaire doelgroep met inachtneming van de EU-beschikkingsgrens.
- Waardwonen conformeert zich aan het woonruimteverdelingsbeleid van de Stadsregio Arnhem Nijmegen.
- Toepassing van 'lokaal maatwerk' in onderling overleg.
- Deel (zelfstandige) woonruimten worden niet in de gehele regio aangeboden.
- Jaarlijkse rapportage over woningtoewijzing, woningzoekenden en slaagkans.

Vanaf 2011 heeft Waardwonen steeds voldaan aan de Europese beschikkingsgrens van 90% toewijzing aan huishoudens met de DEAB-inkomensgrens. Om jongeren meer kans te geven op een (bestaande) woning is gestart met nieuwbouw voor ouderen om daarmee de slaagkansen voor ouderen te vergroten en de doorstroming op gang te brengen waardoor jongeren gemakkelijker kunnen instromen. In samenwerking met de KR8 corporaties draagt Waardwonen bij aan het huisvesten van speciale doelgroepen van beleid. Met corporaties in de regio is afgesproken dat iedere corporatie minimaal 30% van de woningen aan starters verhuurt. Waardwonen voldoet aan deze afspraak en verhuurde in 2011 zelfs 31,2% aan starters. Tevens wordt aan mensen door middel van het Laatste kans-beleid (voorheen 'Tweede kans-beleid') opnieuw een kans gegeven. Waardwonen confirmeert zich aan het regionale woonruimteverdelingssysteem (Entree) waarbinnen keuzevrijheid een belangrijke waarde is: de klant kan reageren binnen de regio, er worden weinig regels gesteld ten aanzien van huishoudensgrootte, inkomen (binnen de EU-kaders) of leeftijd (op Maatwerk na). Doorstromers kunnen met de huidige woonduur reageren; starters met hun inschrijftijd. In de nieuwste regionale huisvestingsverordening (2013) is opgenomen dat er buitenom het Maatwerk, geen leeftijdlabels meer worden gehanteerd.

Statushouders
Waardwonen heeft sinds eind 2012 te maken met een nieuwe werkwijze voor het huisvesten van statushouders. Verzoeken voor een woning voor statushouders lopen nu via de gemeenten. In

2013 bedroeg de taakstelling van de gemeente Lingewaard 30 personen (22 voor Waardwonen en 8 voor Woonstichting Gendt). In de gemeente Millingen aan de Rijn was sprake van een taakstelling van vijf personen. In de gemeente Lingewaard is niet aan de taakstelling voldaan, mede omdat deze twee keer is bijgesteld en er nog een achterstand uit 2012 was. In de gemeente Millingen aan de Rijn is wel aan de taakstelling voldaan.

Beschikbaarheid
In de prestatieafspraken met de gemeenten en in de Regionale Huisvestingsverordening is opgenomen dat corporaties in overleg met de gemeenten Lokaal Maatwerk mogen toepassen. Waardwonen bewaakt door middel van verslaglegging de norm van 30%. Zolang de verhuringen in een jaar niet de gestelde norm overschrijden is Waardwonen vrij te handelen binnen de gestelde regels over Lokaal Maatwerk. Het toewijzen aan urgenten gebeurt via een onafhankelijke regionale urgentiecommissie.

Type woning	2011	2012	2013	2014
Goedkope woningen	479	432	339	301
Betaalbare woningen	3087	3051	2947	2905
Dure woningen <huurtoeslaggrens	153	280	447	512
Dure woningen >huurtoeslaggrens	26	40	56	37
Totaal	**3745**	**3803**	**3789**	**3755**

De woningvoorraad van Waardwonen is in de visitatieperiode van samenstelling veranderd en licht toegenomen. Vooral de dure woningvoorraad beneden de huurtoeslaggrens nam toe (+359). De goedkope voorraad nam af (-178) en hetzelfde geldt voor de betaalbare voorraad die afnam met 182 woningen. Daarmee daalde de bereikbare voorraad met 360 woningen; als aandeel van de totale voorraad is sprake van een afname van 9,6 %. Waardwonen heeft een mutatiegraad variërend van 4,4 tot 6,1%.

Betaalbaarheid
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie baseert haar oordeel op het feit dat ondanks dat de betaalbare voorraad van Waardwonen tijdens de visitatieperiode aanzienlijk is afgenomen, deze nog steeds relatief groot is.

Waardwonen werkt voor het niet-Daeb bezit met een streefhurenbeleid gebaseerd op de marktwaarde. Waardwonen focust met het streefhurenbeleid op een verschuiving van betaalbaar naar middelduur. In 2014 heeft Waardwonen 96,71% van de woningen toegewezen aan mensen met een inkomen onder de € 34.678. (De EU-norm is minimaal 90%). Waardwonen mag 10% aan

middeninkomens (€ 34.678 tot € 43.000; prijspeil 2014) toewijzen. In 2014 verhuurde Waardwonen 8 van deze woningen aan middeninkomens (3,29%).

Huurprijsbeleid
Waardwonen kent een huurbeleid gebaseerd op streefhurenbeleid. De basis daarvoor is de woningwaardering van de woningen in samenhang met de WOZ-waarde en de geliefdheid van woningen. Afhankelijk van de WOZ-waarde en de huurklasse/populariteit van de woning, stelt Waardwonen het gewenste streefhuurpercentage vast.
Per 1 januari 2014 staan er 862 woningen in de boeken waarvan de huur niet wordt afgetopt. Deze woningen krijgen bij mutatie de berekende streefhuur, variërend van 75% tot 95% van de maximale huur. De huren van woningen die Waardwonen beneden de huurtoeslaggrens wil houden, topt zij af op die grens. De overige 2.845 woningen krijgen een lager streefhuurpercentage dan ze conform de methodiek zouden moeten krijgen. Het gemiddelde streefhuurpercentage na aftopping is 75%.
Bij mutatie trekt Waardwonen de huur van een woning (harmonisatie) op naar de streefhuur.

Aanpak Huurachterstand
Het % huurderving gedurende de visitatiejaren varieert tussen de 0,28 en 1,6 %. In het laatste visitatiejaar betrof het 0,8 %. Waardwonen voert een actief beleid ten aanzien van huurachterstanden.

Huurverhoging
Door de heffingen zag Waardwonen zich genoodzaakt de extra huurverhogingen per inkomensgroep door te voeren.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	**Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven**
Woningtoewijzing en doorstroming	7
Betaalbaarheid	7
Oordeel	**7,0**

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de commissie komt tot dit oordeel omdat wonen en zorg voor Waardwonen belangrijke speerpunten van beleid zijn waaraan zij op diverse wijzen concrete uitvoering geeft.

Ouderenhuisvesting is in verband met de vergrijzing een belangrijke opgave voor de beide gemeenten. In het kader van de participatiewet en de gevolgen daarvan heeft Waardwonen het initiatief genomen met zorg- en welzijnspartijen in gesprek te gaan om te werken aan een nieuwe samenwerking. Met collega-corporaties zoekt zij de samenwerking op met de vele zorgpartijen die in de regio actief zijn. Om tot verantwoorde investeringen te komen, bouwt Waardwonen vooral zelfstandige levensloopbestendige woningen met de mogelijkheid voor de bewoners om zorg in te kopen bij een zorgaanbieder. In de factsheet (zie bijlage) worden voorbeelden gepresenteerd van projecten die Waardwonen samen met zorgpartijen heeft ontwikkeld en waarbij combinaties van wonen en zorg zijn gerealiseerd. Naast de projecten bedoeld voor ouderenhuisvesting en/of zorg, brengt de corporatie vraag en aanbod van zorg en welzijn met elkaar in contact. Uit de bewonersscan 2015 blijkt dat senioren goed op de hoogte zijn van de bestaande maatregelen om langer en comfortabeler thuis te wonen.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 omdat Waardwonen voldoet aan de opgave.

Met beide gemeenten is gedurende de visitatieperiode goed contact geweest over woningzoekenden met een indicatie. Werkafspraken zijn gemaakt en daar waar nodig bijgesteld. Waardwonen wil eraan meewerken dat ook mensen met een beperking kunnen meedraaien in de maatschappij. Waardwonen nam tijdens de visitatieperiode het initiatief voor verschillende projecten voor onder meer cliënten van de RIBW, mensen met een autistische beperking (verhuurd aan de Driestroom), verstandelijk gehandicapten en begeleid wonen (verhuurd via J.P. van de Bentstichting).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	7
Bewoners met beperkingen	7
Overige personen	7
Oordeel	**7,0**

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Waardwonen voldoet aan de opgaven.

Binnen de prestatieafspraken en de gemeentelijke woonvisies is de kwaliteit van woningen vooral gekoppeld aan enerzijds de gewenste ontwikkelingen van de energetische kwaliteit en anderzijds de transformatieopgave richting voldoende geschikte woningen voor senioren.
Waardwonen monitort haar eigen klanttevredenheid en vraagt haar huurders om verbeterpunten en aandachtspunten aan te geven. Met betrekking tot de woning komen in de bewonersscan van 2011 de mate van isolatie en de gehorigheid van de woning naar voren als aandachtspunten. Het oordeel van de huurders over de gehorigheid van de woningen verbeterde gedurende de visitatieperiode niet, maar bleef op een 6,0 steken. Uit de bewonersscan uit 2015 komt naar voren dat huurders de kwaliteit van hun woning over het geheel genomen, met een 7,1 beoordelen; dit is hoger dan de norm (7,0), maar lager dan de landelijke benchmark (7,3).

Kwaliteit dienstverlening
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen haar klanten expliciet vraagt naar hun tevredenheid over de dienstverlening en de klanttevredenheid ruim voldoende wordt beoordeeld.

Uit de Bewonersscan 2015 blijkt dat de dienstverlening over het algemeen goed wordt beoordeeld met een 7,6. Ook de website (7,5) en de zichtbaarheid van Waardwonen in de buurt worden positief beoordeeld. Respondenten blijven de voorkeur houden voor telefonisch contact en de voorkeur voor het digitale klantportaal ‘mijnWaardwonen’ blijft ver achter. De afhandeling van overlastmelding en klachtafhandeling scoren minder goed. Dit is een landelijke trend blijkt uit de benchmark.
Ook door middel van het beleid voor zelf aangebracht veranderingen (ZAV) en de participatie in woningbehoeftenonderzoeken die Waardwonen samen met de collega corporaties liet uitvoeren, investeert Waardwonen in de kwaliteit van de dienstverlening aan de huidige en toekomstige huurders.

Energie en duurzaamheid
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat het hoge ambitieniveau van Waardwonen ten aanzien van de verduurzaming van het bezit voortvarend in uitvoering is genomen en de afspraak is nagekomen.

Het streven van Waardwonen is dat in 2020 alle woningen gemiddeld een B-label hebben. De corporatie voldoet daarmee aan de afspraak die in Aedesverband werd gemaakt om toe te werken naar een gemiddeld label B voor de sociale woningvoorraad in 2021. Waardwonen

transformeerde gedurende de visitatieperiode jaarlijks tientallen woningen van label C/D naar label B. Waar het kan wordt dit gedaan zonder huurverhoging. In KR8-verband draagt Waardwonen bij aan een besparing van 20% op het gasverbruik in de bestaande woningvoorraad door gebruik te maken van isolatieglas en cv-ketels plus VR-ketels te vervangen door HR-ketels. Waardwonen scoort op de energielabeling van de vastgoedportefeuille zeer positief ten aanzien van de benchmark. De energie-index is verbeterd van 1.44 (start meting in 2013) naar 1.39 in 2014. Bewoners hebben daardoor een aanzienlijke lagere woonlast. Recent is besloten tot verduurzaming van in totaal 1.300 woningen voor de komende jaren en vastgelegd in het energiebeleidsplan. De werkzaamheden worden zoveel mogelijk uitgevoerd in combinatie met het cyclisch onderhoud.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	**Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven**
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	7
Energie en duurzaamheid	7
Oordeel	**7,0**

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen ruim voldoende aan de opgave voldoet.

In de prestatieafspraken met de gemeente Lingewaard voor 2012-2015 is opgenomen dat Waardwonen streeft naar de oplevering van 50-80 nieuwe woningen en zorgeenheden per jaar. In 2011 zijn 20 huurappartementen opgeleverd. In de jaren daarna zijn respectievelijk 89, 53 en 54 woningen opgeleverd; dat is met gemiddeld 65 het gewenste aantal. Door de crisis is enige verschuiving op onderdelen ontstaan. Met de gemeente worden jaarlijks procedurele afspraken gemaakt voor nieuwbouwlocaties en de aanpassing en differentiatie van bestaande bouwlocaties. Waardwonen heeft tussen 2011 en 2014 in totaal 216 levensloopbestendige woningen nieuw toegevoegd aan de voorraad en daarmee de voorgenomen transitie van de vastgoedportefeuille gerealiseerd.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; Waardwonen voldoet in ruim voldoende mate aan haar opgave: Waardwonen nam verschillende herstructureringsprojecten (sloop/nieuwbouw) ter hand waarvan sommige nog in uitvoering zijn (herstructureringsproject

Van Kleefstraat in Huissen). De bewoners worden nadrukkelijk betrokken in het herstructureringsproces.

Sloop van woningen is in de gemeentelijke plannen vooral gekoppeld aan vervangende nieuwbouw van huurwoningen. In het ondernemingsplan staat dat Waardwonen in de periode 2013-2017 94 woningen wil slopen. Eind 2014 is daarvan de helft gerealiseerd en daarmee is Waardwonen op schema.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8, omdat de prestatie van Waardwonen de opgaven overtreft.

Met betrekking tot de toegankelijkheid van een woning na renovatie zijn in het kader van het WMO-convenant, afspraken gemaakt met de gemeente Lingewaard. Groot onderhoud omvat verder onder meer vervanging van keukens, badkamers, cv-ketels en dakgoten.
In de meerjaren onderhoudsbegroting over de jaren 2011 tot en met 2015 geeft Waardwonen aan dat er voor een bedrag van ruim €19.832.000,00 voor onderhoud zal worden uitgegeven (gemiddeld €3.966.400 per jaar). In totaal werd over de gehele visitatieperiode €11.985.000,- uitgegeven aan planmatig onderhoud en €3.562.000,- aan dagelijks onderhoud. Dit is in totaal €15.547.000,- (gemiddeld €3.886.750,- per jaar). Waardwonen geeft in haar jaarverslagen aan dat meer onderhoud is uitgevoerd tegen lagere kosten en dat dit te maken heeft met het goedkoper aanbesteden, het maken van nieuwe prijsafspraken en het feit dat minder reparatieverzoeken binnenkwamen dan verwacht.

Maatschappelijk vastgoed
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 de visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen goed gepresteerd heeft.

In de prestatieafspraken met de gemeente Millingen aan de Rijn is vastgelegd dat Waardwonen actief betrokken wordt bij de totstandkoming van de gemeentelijke Nota bovenwijkse voorzieningen/Ruimtelijke ontwikkelingen. Tijdens de visitatieperiode heeft Waardwonen (soms fors onrendabel) geïnvesteerd in de realisatie van een multifunctioneel centrum in Huissen, het Woon-zorgcentrum Loovelden in Huissen en het Centrumplan Millingen aan de Rijn. Op deze wijze wil zij bijdragen aan de leefbaarheid en goede voorzieningen in de dorpen.

Verkoop
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6 aangezien de geleverde prestatie die aanzienlijk lager is dan de oorspronkelijke afspraken, maar Waardwonen haar

verkoopstreefcijfers op voor de commissie toetsbare wijze bijstelde vanwege de economische crisis.

In haar ondernemingsplan en in de prestatieafspraken van 2011 met de beide gemeenten stelt Waardwonen dat zij woningen wil verkopen (ook via Koopgarant) op basis van criteria geformuleerd in het strategisch voorraadbeleidplan. Het gaat om gemiddeld 50 huurwoningen (streefgetal) per jaar. De verkoopopbrengsten worden ingezet om nieuwe investeringen te kunnen doen: portefeuille blijven vernieuwen, kwaliteit toevoegen, anticiperen op toekomstige woonwensen en aanbieden van goedkope koop voor starters.
Het gemiddelde aantal gerealiseerde verkopen in de visitatiejaren was 32 verkochte woningen; daarmee was de prestatie 36% lager dan de opgaven, wat aanzienlijk is. Tijdens RVC-vergaderingen en in de trimesterraportages was de moeizame verkoopmarkt herhaaldelijk punt van aandacht. De verkoopdoelstellingen zijn een aantal keren bijgesteld en de begroting en de portefeuillestrategie werden geactualiseerd.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	**Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven**
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	8
Verkoop	6
Oordeel	**7,2**

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen ruim voldoende aan haar opgave voldoet.

Waardwonen wil vanuit de verantwoordelijkheid als bouwer en beheerder van woningen en de directe woonomgeving een bijdrage leveren aan de leefbaarheid. Waardwonen heeft belang bij een goede fysieke woonomgeving, een duurzaam woongenot van de huurders en een goed imago van de buurt of wijk. Er zijn diverse overleggen met andere organisaties op het gebied van leefbaarheid, er wordt gewerkt met beheerplannen en jaarlijks wordt een leefbaarheidsproject georganiseerd. Ook staat Waardwonen open voor allerlei verzoeken inzake voorzieningen in de kernen waar zij woningbezit heeft. Uit de rapportage Bewonersscan 2015 blijkt hoe de huurders de leefbaarheid waarderen: De buurt en de leefbaarheid worden beoordeeld met een 7,5. In Angeren en Doornenburg liggen deze cijfers hoger, namelijk op een 7,6 en 8,0.

Wijk- en buurtbeheer
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Waardwonen ruim voldoende aan de opgave voldoet.

De corporatie investeert op verschillende manieren in het boven tafel krijgen van de meningen van haar klanten en werkt vanuit een gebiedsgerichte aanpak. Zo is tijdens de visitatieperiode in een 3-jarenplan uitgewerkt in welke wijken Waardwonen wat gaan doen. Ook zijn de eerste 3 wijkvisies opgesteld (vervolgd in 2015). Ook is onderzocht hoe om te gaan met het schoonmaken van achterpaden en is een beleidsbeschrijving opgesteld evenals een plan van aanpak ten aanzien van het werken met klantenpanels; de 1e polls zijn ingezet.
Huurders gaven via hun antwoorden in de rapportage Bewonersscan 2015 hun oordeel weer over het wijk- en buurtbeheer. Het tuinonderhoud van de bewoners zelf, de kwaliteit (onderhoud) van het openbaar groen en de staat van het achterpad scoren onder de 7. Ook de verlichting van het achterpad wordt laag beoordeeld.
Ten aanzien van het voorzieningenniveau in de dorpen, wordt met de gemeente Lingewaard deelgenomen aan de Expertgroep Sociaal Domein. In de gemeente Groesbeek (Millingen aan de Rijn) is Waardwonen betrokken bij de uitwerking van de Sociaal Maatschappelijke visie 2014-2018.

Aanpak overlast
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7; de visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen ruim voldoende presteert op dit veld.

Met collega corporaties, gemeente en politie is een hennepconvenant afgesloten en samen met de gemeente Lingewaard, de politie en welzijnsorganisaties is buurtbemiddeling opgezet. Ook in de gemeente Millingen aan de Rijn wordt buurtbemiddeling opgezet. In deze samenwerking draagt Waardwonen financieel bij. Buurtbemiddeling draagt bij aan het voorkomen van overlast en de versterking van de leefbaarheid in wijken doordat in een vroegtijdig stadium problemen tussen buren worden voorkomen of opgelost.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	**Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven**
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	**7,0**

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit niet; er zijn geen overige opgaven en prestaties gedefinieerd.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambities

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor Waardwonen zijn dit in de visitatieperiode het ondernemingsplan 2013-2017. Er is geen ondernemingsplan over de jaren 2011 en 2012. De voorlaatste ondernemingsplannen bestrijken voor beide rechtsvoorgangers de periode 2008-2010. Door de fusiegesprekken en de uiteindelijke fusie in 2011 zijn er andere prioriteiten gelegd en zijn de ondernemingsplannen van de rechtsvoorgangers voortgezet. In de position paper worden deze jaren als volgt omschreven:

In het jaar na de fusie tussen Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn en Lingewaard Wonen is de positionering en identiteit voor de fusiecorporatie Waardwonen bepaald. Daarbij is besloten te werken vanuit vijf kernwaarden zijnde: maatschappelijk gedreven, inspirerend, betrouwbaar, betrokken en respectvol. Deze waarden geven een beeld van onze organisatiefilosofie. Of anders gezegd: hoe wij omgaan met klanten, belanghouders en maatschappelijke partners en onze omgeving.

Voor het ondernemingsplan 2013-2017 is een traject met uitgebreide externe en interne analyse en strategiediscussies met stakeholders uitgezet, uitmondend in een SWOT-analyse. Daarna zijn ambitie en doelen helder vastgelegd in het ondernemingsplan en is het managementteam samen met de medewerkers aan de slag gegaan om de drie centrale doelen uit te werken in actieplannen. Tijdens deze fase zijn ideeën en bijdragen door medewerkers ingebracht en dat resulteerde uiteindelijk in een concreet strategisch plan dat op een A3tje samengevat is (bijlage). Bij de uitwerking van het ondernemingsplan is door Waardwonen uitdrukkelijk de PDCA-cyclus toegepast en de doelstellingen zijn zeer SMART geoperationaliseerd. De doelen en maatregelen zijn vervolgens in concrete doelstellingen en activiteiten vastgelegd in afdelingsplannen en ook doorvertaald in individuele doelstellingen van medewerkers die jaarlijks worden geactualiseerd. Dit geldt ook voor de portefeuillestrategie die jaarlijks wordt geëvalueerd en om de vijf jaar wordt herijkt.

Ondernemingsplan 2013-2017 waardwonen

De centrale ambitie
Waardwonen wil in haar twee gemeenten* waar mogelijk in samenwerking met partners op basis van financiële continuïteit meer huurders tevreden laten zijn over de kwaliteit van de woning en aangenamer laten wonen in hun omgeving. Daarnaast wil zij voor een groter deel van de doelgroep die niet in haar eigen woonbehoefte kan voorzien** het mogelijk maken dat zij in iedere levensfase in hun gemeente kunnen (blijven) wonen.

Doelen	Strategieën	Maatregelen 2013 – 2014
Minimaal behouden dat 90% van onze huurders een 7 of hoger geeft voor tevredenheid over de woonomgeving en alle huurders geven gemiddeld een 7,5.	• Stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid van onze huurders. • Meer fysieke maatregelen in de wijk op ons grondgebied nemen die aansluiten bij de wensen van de klant. • Het primaire voorzieningenniveau en de leefkwaliteit op peil houden door partijen beter te verbinden. • Nog duidelijker krijgen welke wensen van onze huurders het meest belangrijk zijn voor de algemene tevredenheid met betrekking tot de woonomgeving en de woning om zo efficiënt mogelijke onze middelen in te zetten	• Regelement met betrekking tot het omgaan met bewonersinitiatieven en bijbehorend communicatieplan opstellen. • Bewoners meer betrekken bij onze acties in de wijken/dorpen en er meer ruchtbaarheid aan geven. • Procedure tuinonderhoud ontwikkelen met als doel signaleren en in actie komen als zaken niet goed onderhouden worden. • Schoonhouden van achterpaden. • Jaarlijkse rondetafelgesprekken met belanghouders en maatschappelijke partners organiseren over ontwikkelingen betreffende het voorzieningenniveau. • Opzichters en woonconsulenten per dorp beter bekend maken: bij zowel zittende als nieuwe huurders, belanghouders en maatschappelijke partners.
Verbeteren van de slaagkans van woningzoekenden in de twee gemeenten en ouderen meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen.	• Verhuiswens wegnemen (zodat er minder vraag ontstaat) • Doorstroming stimuleren (zodat juist die woningen vrijkomen waar nu grote vraag naar is)	• Beleid en plan van aanpak "opplussen" ontwikkelen. • Concept met aanvullende diensten ontwikkelen om mogelijk te maken dat senioren of mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen. • Minder aantrekkelijke woningen inventariseren en verbetervoorstel voor verbeteringen maken. • Voorstel wijzing uitvoering uitgesteld planmatig onderhoud bij mutatie ontwikkelen. • Betere communicatie en informatie richting woningzoekende zodat zij gerichter kunnen reageren en de slaagkans verbeterd. • Maatregelen nieuwe huisvestingsverordening actief communiceren. • Toevoegen nieuwbouw conform de portefeuillestrategie.
90% van onze huurders geeft Waardwonen een 7 of hoger voor tevredenheid over de kwaliteit van hun woning en gemiddeld geven alle huurders minimaal een 7,5.	• Meer comfort en betaalbare woonlasten voor de huurders • Faciliteren dat huurders langer zelfstandig in hun eigen woning kunnen blijven wonen • Meer tegemoet komen aan individuele eisen van de klant met betrekking tot de afwerking van de woning	• Ontwikkelen energiebeleidsplan en bijbehorend uitvoeringsplan. • Onderzoeken in welk mate het huidige ZAV-beleid voldoet. • ZAV-beleid actualiseren. • Communicatie aan huurders over alles wat met de woning te maken heeft verbeteren.

* in de gemeente Lingewaard en Millingen aan de Rijn
** met een inkomen tot 43k en/of hulpbehoevende personen (sociaal/maatschappelijk)

De centrale ambitie voor 2013-2017 is: "Waardwonen wil in haar twee gemeenten, waar mogelijk in samenwerking met partners, op basis van financiële continuïteit meer huurders tevreden laten zijn over de kwaliteit van de woning en aangenamer laten wonen in hun omgeving. Daarnaast wil zij voor een groter deel van de doelgroep die niet in haar eigen woonbehoefte kan voorzien het mogelijk maken dat zij in iedere levensfase in hun gemeente kunnen (blijven) wonen. In de gemeenten Lingewaard en Millingen aan de Rijn met een inkomen tot 43k en/of hulpbehoevende personen (sociaal/maatschappelijk)."
De drie doelen die voortkomen uit de ambitie zijn gericht op de klant: Waardwonen wil op zowel tevredenheid over de woonomgeving, slaagkans woningzoekende, als tevredenheid over de kwaliteit van de woning een wezenlijke verbetering realiseren c.q. behouden ten opzichte van de huidige situatie.
Daaraan voegt de corporatie toe dat zowel de interne als externe druk op de financiële situatie vraagt om een gezonde financiële basis als randvoorwaarde voor haar handelen. Zijnde een financieel gezonde corporatie en daardoor een betrouwbare financiële partner, stelt zij haar eigen financiële situatie continu te volgen en bij te sturen waar nodig en haar medewerkers (nog) beter bewust te maken van de kosten. De ambitie op dit punt is dat elke budgetverantwoordelijke meer inzicht krijgt in zijn/haar kosten en hierop stuurt door goede afwegingen te maken over hoe de financiële middelen worden besteed.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities met een 7. De wijze waarop dit oordeel tot stand kwam verdient nadere toelichting. Waardwonen heeft na de fusietijd in 2010 geen nieuw ondernemingsplan ontwikkeld. Het vigerende ondernemingsplan is uit 2013. Om die reden beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in de eerste twee jaren van de visitatieperiode met een vijf.

Echter in de twee daaropvolgende jaren formuleerde Waardwonen haar ambities en doelstellingen voor haar maatschappelijke prestaties. Met een intensief voorbereidingstraject dat samen met stakeholders is doorlopen en waaruit een SWOT-analyse en een heldere rij doelstellingen voortkwam heeft Waardwonen voor zichzelf de stevige basis gelegd voor haar langere termijnbeleid. Alles wat Waardwonen doet en zich in haar ondernemingsplan voorneemt sluit aan bij de opgave in haar werkgebied. Veel van de geformuleerde externe opgaven zijn bovendien samen met de belanghebbenden tot stand gekomen. Daarmee is volgens de visitatiecommissie in ieder geval de score zes behaald voor de deze periode voor het ijkpunt '*De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied*'.

De visitatiecommissie geeft Waardwonen twee extra punten voor de wijze waarop de corporatie haar eigen ambities in de twee laatste visitatiejaren hanteert: zeer actief, zowel intern als in relatie met belanghebbenden, doch zonder de aanvankelijke opgaven uit het oog te verliezen.

- De wijze waarop het ondernemingsplan is benut om intern orde op zaken te stellen en de eigen organisatie efficiënter in te richten, 'klaar voor de toekomst', verdient een pluim en daarmee kan Waardwonen een voorbeeld voor de sector genoemd worden.

- Verder zoekt Waardwonen steeds de aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving en houdt haar eigen mogelijkheden daarbij goed in ogenschouw. Het blijkt dat de eigen ambities in feite leidend zijn voor de opgaven en de prestatieafspraken met de gemeenten structureren. In de visitatieperiode werkt Waardwonen actief samen met de zorgpartijen – in de rol van kartrekker-, met collega-corporaties en - in iets mindere mate - met de gemeenten, om op een goede manier te voorzien in het werken aan de opgaven. Dat heeft zich ondermeer vertaald in wijkvisies, leefbaarheidsbeleidsplannen, een duurzaamheidsbeleidsplan en een samen met de collega-corporaties uitgezet woningmarktonderzoek.'

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De wijze waarop Waardwonen vanaf 2013 in interactie met de interne en externe belanghebbenden tot de eigen centrale ambitie is gekomen en de manier waarop die

vervolgens SMART is uitgewerkt in doelen, strategieën en jaarplannen, is bewonderenswaardig.

- Zeer professioneel en lovenswaardig is de wijze waarop Waardwonen de tevredenheid van haar klanten monitort. De onderzoeken worden uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. De uitkomsten worden benut voor het monitoren van de eigen prestaties. In de bewonersscans vraagt Waardwonen haar huurders eveneens om verbeterpunten en aandachtspunten die ze vervolgens benut voor het bijstellen van haar beleid.
- Waardwonen investeert fors in de kwaliteit van haar bezit zowel in de woonkwaliteit als de energieprestatie. Bewoners hebben daardoor een aanzienlijke lagere woonlast vergeleken met de referentiegroep.

Verwonderpunten

- In de jaren 2011 en 2012 heeft Waardwonen geen eigen ambities geformuleerd en was er geen ondernemingsplan.
- Met name in de eerste jaren van de visitatieperiode lag de focus voornamelijk op het verbeteren van het functioneren van de eigen interne organisatie en slechts beperkt op de relaties met de externe belanghebbenden.
- Met het houden van huurdersenquêtes, heeft Waardwonen goed zicht op de wensen en behoeften van de huurder. Door te participeren in diverse overleggen met belanghebbenden houdt zij voldoende zicht op haar opgaven. Dat zij niet vooroploopt bij innovaties en minder geneigd is om 'buiten de stenen om' te kijken en te denken is daarbij wel opmerkelijk.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

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

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

Presteren naar Opgaven en Ambities	**Beoordeling visitatiecommissie**	
	prestaties in relatie tot opgaven	**ambities in relatie tot opgaven**
Huisvesten primaire doelgroep	7,0	
Huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)Investeren in vastgoed	7,2	
Kwaliteit wijken en buurten	7,0	
Overige / andere prestaties	-	
Oordeel	**7,1 (75%)**	**7 (25%)**

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden;
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Waardwonen is gedurende de visitatieperiode vooral werkzaam in de toenmalige gemeente Millingen aan de Rijn en in de gemeente Lingewaard.
De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken. Uiteraard met de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook met een brede range van belanghebbenden uit de werelden van de zorg, welzijn, woonruimteverdeling, makelaars en consumenten. In de bijlage wordt een beknopt beeld van de gesprekspartners geschetst.

Voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghouders een factsheet ontvangen van de corporatie, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat. Ook hebben de belanghouders vooraf een schriftelijke enquête beantwoord ter voorbereiding op de gesprekken van de visitatiecommissie met een deel van de belanghouders. In deze enquête worden de belanghouders gevraagd naar hun oordeel over het functioneren van de corporatie, in de vorm van een rapportcijfer (met de mogelijkheid voor nadere toelichting). Daarnaast worden de belanghouders gevraagd suggesties voor verbetering te doen.
In totaal zijn 141 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn er 57 beantwoord (40%). Binnen de groep respondenten die de enquête heeft ingevuld is een aantal opdrachtnemers die we buiten de kwantitatieve analyse hebben gelaten omdat zij geen onafhankelijke positie hebben ten opzichte van Waardwonen.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met de verkregen informatie een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Waardwonen over Waardwonen. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.
In de schriftelijke enquete die de meeste gesprekspartners hebben ingevuld voorafgaand of tijdens het mondelinge interview, is aan de belanghebbenden gevraagd Waardwonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven.

Waardwonen wordt ervaren als een betrokken, betrouwbare, professionele, open, financieel gezonde en klantgerichte corporatie. In de woordenwolk lezen we voornamelijk positieve bewoordingen, maar n klinken ook kritische geluiden. Alvorens de cijfermatige oordelen van de

belanghebbenden over Waardwonen weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitiatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken. Kenmerkend voor de gesprekken was verder, dat Waardwonen wordt gewaardeerd om haar professionaliteit en efficiënte interne bedrijfsvoering. De zorgpartijen zijn tevreden over de samenwerking: onze wensen worden gehoord en meegenomen in de plannen. Men is zeer tevreden over de inzet en de prestaties van de corporatie ten aanzien van de ontwikkeling van ouderenhuisvesting. De voormalig bestuurder nam het initiatief voor de kanteling van zorgpartijen in de regio (kanteling WMO en scheiden wonen en zorg).
Echter, kritische geluiden klinken eveneens: 'Waardwonen is vooral op de stenen gericht. "Buiten de muren voor de mensen in de wijk iets doen was niet altijd waar ze warm voor liepen." "Innovaties in het sociale domein komen niet bij Waardwonen vandaan". "Waardwonen heeft nooit veel opgehad met leefbaarheid. Wel is door de projecten die Waardwonen ontwikkelde (zie factsheet) de leefbaarheid verbeterd." Een ander kritiekpunt betreft het (te) laat in actie komen bij betalingsproblematiek van huurders: "Door eerder te acteren al bij beginnende huurachterstanden zou Waardwonen huisuitzettingen kunnen hebben voorkomen."

De vertegenwoordigers van de twee huurdersorganisaties vinden dat de corporatie erg conservatief is ten aanzien van de inzet van het eigen vermogen: "Men kan veel meer besteden ten gunste van de huurders". Men ziet duidelijk verbeteringen op het gebied van de communicatie: we worden nu rechtstreeks betrokken bij het woningmarktonderzoek en we zijn (na een aanvankelijk verkeerd gestarte procedure) nu ook betrokken bij de selectie van de nieuwe bestuurder."

Ook worden kanttekeningen gemaakt waar het de betrokkenheid van belanghebbende gemeenten betreft bij het beleid van Waardwonen: "We merken een grote terughoudendheid en we worden pas geïnformeerd als de beleidsplannen er liggen", vertelt een wethouder. Als voorbeelden worden genoemd het strategisch voorraadbeleidsplan en het energiebeleidsplan. "Bevoegdheden moeten bij de mensen lager in de organisatie komen te liggen en mensen moeten de verantwoordelijkheden krijgen waarvoor ze ook de kwaliteit hebben. Dat is waar de interne organisatie zelf behoefte aan heeft en voor externe stakeholders kan Waardwonen dan een betere samenwerkingspartner worden."

4.3 Relevante ontwikkelingen

In de relaties met de belanghebbenden in de visitatieperiode is – in de ogen van de commissie - een aantal ontwikkelingen relevant.

- De bestuurder uit de jaren 2008 tot en met 2015 heeft in 2010 de fusie tussen de twee corporaties Lingewaard Wonen en Millingen aan de Rijn voortvarend ter hand genomen en afgerekend met een aantal dossiers rond foutieve aanbestedingsconstructies en

grondposities. Na de fusie is sterk bespaard op kosten en is de organisatie professioneler en doelmatiger geworden waarbij sterk is ingezet op risicomanagement en efficiency. De interne gerichtheid ging gepaard met een verminderde betrokkenheid op de externe belanghebbenden.

- De stadsregio Arnhem Nijmegen (KAN-regio) is recent opgeheven, dat was het bestuurlijk kader voor de samenwerking tussen corporaties in de regio Lingewaard. Het juridische kader van de huisvestingsverordening valt daardoor straks ook weg. Voortaan moet de samenwerking op vrijwillige basis geschieden, dit betekent dat 18 á 19 gemeenten onderling moeten afspreken dat er een gemeenschappelijk woonruimteverdelingssysteem wordt gehanteerd waarbij de gemeenteraden het laatste woord hebben.
- Nu de KAN-regio is opgeheven komt ook het samenwerkingsverband van woningcorporaties KR8 dat is opgericht rond het gezamenlijke woonruimteverdelingsysteem Entree, op losse schroeven te staan.
- De samenwerking tussen de Bewonersraad Lingewaard en de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn heeft gestalte gekregen in Huurwaarde Lingerijn. Met de samenwerking wordt regelmatig overleg gevoerd. In verband met onenigheid tussen beide huurdersorganisaties werden de gesprekken de afgelopen periode apart gevoerd met elk van de partijen.
- Ten tijde van de huidige visitatie is er een interim-bestuurder aangesteld en loopt de procedure voor de selectie van een nieuwe-directeur bestuurder. Over het profiel van de nieuw aan te stellen bestuurder zijn de interne en externe stakeholders het eens: *"Een visionaire verbinder die de kracht heeft om de eigen organisatie mee te nemen en die de verantwoordelijkheden en bevoegdheden meer bij de medewerker lager in de organisatie legt."*

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Waardwonen

	Prestatievelden	huurdersver-tegenwoordigers	gemeenten	overige belang-hebbenden	gemiddelde cijfer	
	Aantal respondenten	*9*	*4*	*20*	33	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	5,6	7,8	7,3	6,9	7,0
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,3	7,0	7,9	7,1	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,3	8,0	7,4	
	4. (des)investeren vastgoed	5,9	7,8	7,4	7,0	
	5. kwaliteit wijken en buurten	5,7	7,0	7,6	6,8	
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met Waardwonen		6,8	7,3	7,6	7,2	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Waardwonen		5,7	5,5	7,2	6,1	

De gemeenten en de overige belanghebbenen (zorg- en welzijnsinstellingen, collegacorporaties, politie, buurtbemiddeling, etcetera) scoren steeds een 7 of hoger en voor de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer wordt zelfs een 8 gescoord. Het valt op dat de huurdersvertegenwoordigers beduidend minder positief zijn over de door Waardwonen geleverde maatschappelijke prestaties. Op alle prestatievelden scoren zij meestal een 6 of lager met en uitschieter van een 7 voor de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer.

Omdat het slechts een beperkte groep van huurders betreft die bovendien de rol van belangenvertegenwoordiger hebben, is het goed om stil te staan bij de Benchmarkgegevens van Aedes over huurderstevredenheid. Daarin scoort Waardwonen respectievelijk een A en een 7,8. Het eigen klanttevredenheidsonderzoek van Waardwonen laat een score 7,6 zien voor de mate van tevredenheid van huurders over de corporatie. Ook wat betreft de tevredenheid over de relatie en communicatie van Waardwonen zijn de huurdersvertegenwoordigers het minst positief, maar scoren zij nog wel een magere 7. Opvalt dat met name de gemeenten tamelijk ontevreden zijn de mate van invloed op het beleid: zij scoren hier een met 5,5 iets lager dan de huurdersvertegenwoordigers die een 5,7 scoren.

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Waardwonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven.

Gemeenten

- Betrek de gemeente meer bij beleidsnota's van Waardwonen.
- Communicatie
- In vroegtijdig stadium de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente betrekken.

Huurdersvertegenwoordigers

- Meer betaalbare huurwoningen bouwen.
- Meer de wijk ingaan als luisterend oor.
- Meer lef tonen bij het inzetten van financiële middelen.
- Huurders nog meer betrekken bij beleid.
- Communicatie met huurders (warme contacten) intensiveren.
- Als onderhoud heeft plaatsgevonden iets doen met de adviezen van de onderhoudsmonteur (bijv. over het centrale afzuigsysteem).
- Een snellere afhandeling van de problemen die er zijn.
- Openheid over huur, servicekosten, schoonmaken.
- Afspraken niet nakomen met betrekking tot bv, containers voor incontinentiemateriaal enz....
- Sneller informeren bij veranderingen.

Overige belanghebbenden

- Iets snellere besluitvorming.
- Soms erg behoudend, mag vooruitstrevender.

- Transparanter en directer in communicatie.
- Versterken slagvaardigheid en ontbureaucratiseren van organisatie.
- Meer vernieuwingskracht.
- Beleid continueren.
- Houding verankeren en verdiepen.
- Afspreken en daaraan vasthouden.
- Duidelijkheid over de koers van Waardwonen in het sociale domein, waardoor de verwachtingen kloppen met de realiteit.
- Per kwartaal een bestuurlijk overleg waarin verbeterpunt 1 wederzijds kan worden ingevuld.
- Werken aan cultuurverandering binnen de eigen organisatie?
- Ik begrijp dat voordat gedachten/standpunten gedeeld worden met ons als tussenpersoon vaak eerst intern overleg nodig is. Soms zou het handig zijn als gedachten of afwegingen iets meer gedeeld worden. Dan kunnen wij nog beter presteren in adviezen naar Waardwonen.
- Geen opmerkingen samenwerking is prima.
- Als de medewerkers iets meer tijd zouden krijgen om aan onze Stichting hun bijdrage te kunnen leveren als Waardwonen na volgend jaar nog steeds onze partner blijft.
- Een open organisatie worden.
- Actiever worden in het oplossen van (leefbaarheids)problemen: medewerkers meer verantwoordelijkheid meegeven.
- Meer samenwerking is mogelijk waardoor gezamenlijke kosten gereduceerd kunnen worden als vertegenwoordiger van het middengebied meer stelling nemen nog meer samen regionale opgaven oppakken (bijvoorbeeld huisvesting bijzondere groepen)
- Wellicht nog iets meer contactmomenten zowel met directie als RvC.
- Meer uniformiteit in uitvoering qua verwijzingen.
- Actiever in middengebied (Arnhem-Nijmegen).
- In de urbanisatie van beide steden is de rol van Waardwonen van betekenis.
- Waardwonen heeft een goede financiële positie.
- Inzetten in middengebied in de spanning tussen groei en krimp.
- Thematiseren van de parallelle processen van thema en krimp en daarin positie kiezen.
- Samenwerken met de steden.
- Meer lef en moed tonen.
- Waard wonen is als organisatie goed in control, succesvolle sturing van de afgelopen jaren.
- De volgende fase in de organisatieontwikkeling zou kunnen zijn medewerkers meer verantwoordelijkheid geven. Daarmee wint de corporatie slagvaardigheid op alle niveaus van de organisatie.
- Op uitvoerend niveau/ technisch meer begrip voor specifieke doelgroep autisten.
- Sneller antwoorden.
- Opener communiceren.

- Doorgaan op de ingeslagen weg.
- Mag soms eigen visie meer kracht bij zetten (samenwerken is goed, maar eigen mening ook)
- Meer lef tonen.
- Creativiteit verder ontwikkelen.
- Meer aanwezig zijn in de wijken.
- De durf om stelling te nemen vóór de bewoners mag rustig meer expliciet zijn. Het is immers intrinsiek aanwezig.
- Bescheidenheid en degelijkheid siert deze organisatie, het kan innovatie in de weg staan.
- Waardwonen heeft als kleine corporatie veel beter de mogelijkheid om sneller in te spelen op maatschappelijke veranderingen dan groter corporaties. Waardwonen heeft daarmee de kans om op deelthema's richting wijzend te kunnen zijn in corporatieland.
- Meer ondernemen op het gebied van vernieuwing.
- Meer diversiteit, lef op het gebied van huisvesten van doelgroepen.
- Nog beter luisteren naar de bewoners uit de kleine kernen
- Het woningbehoefteonderzoek scherper interpreteren om het optimaal toe te passen in de kleine kernen.

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De prestaties van Waardwonen in Millingen (centrumplan) en de inzet van Waardwonen bij de ontwikkeling van complexen voor (dementerende) ouderen worden door de belanghebbenden zeer hooggewaardeerd.
- Tijdens de visitatieperiode is de interne organisatie sterk verbeterd: efficiënter, professioneler.

Verwonderpunten

- Aan een goede en tijdige communicatie met de interne en externe stakeholders (met name huurders, en gemeenten) heeft het in deze visitatieperiode ontbroken.
- Ook preventief handelen bij problematisch situaties van huurders en een uniforme aanpak in verwijzingen door woonconsulenten werden node gemist.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

5.2 Relevante ontwikkelingen

In de periode 2011 – 2014 zijn vanzelfsprekend de ontwikkelingen in de sector van belang en de reacties daarop vanuit de politiek, het beleid en het externe toezicht. Gedurende de visitatieperiode waren in financieel opzicht de verhuurderheffing en de saneringsbijdrage vanuit het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) van belang. Zo vergde de verhuurderheffing bij Waardwonen in 2014 een bedrag van € 2,2 miljoen en zal dit in 2017 oplopen tot € 3,3 miljoen. De heffing van het CFV bedroeg over 2014 € 0,9 miljoen. Daartoe werden door Waardwonen vroegtijdig scenario's doorgerekend om ondanks de heffingen, de oorspronkelijke plannen te realiseren.

Relevant was dat na het eerste fusiejaar 2010 het begin van de visitatieperiode 2011 – 2014 vooral in het teken heeft gestaan van het uitlijnen van de organisatie en de bedrijfsprocessen en het beter op de rails krijgen van verschillende bij de rechtsvoorgangers al lopende processen en projecten. Zo werd eind 2011 een strategisch voorraadbeleid vastgesteld met daarin de opgaven voor de komende jaren. Dat leidde weer tot hernieuwde inzichten op grond waarvan in de meerjarenbegroting de inzet van het vermogen kon worden weergegeven. Daarmee wilde Waardwonen ook een antwoord geven op de opmerkingen uit de vorige visitatie dat de inzet van het vermogen voor maatschappelijke opgaven in de periode daarvoor, dus voor 2011, niet maximaal was.

Na de fusie en visitatie van 2010 is dus ingezet op de verbetering van de interne processen en op een verbetering van de financiële sturing bij de inzet van het vermogen. Ook de accountant maakt eind 2011 opmerkingen over het verbeterpotentieel bij de financiële sturing en bij het hanteren van rendementscriteria. Daartoe is in 2012 het investeringsstatuut geactualiseerd. De

voorgenomen transitie en uitbreiding van de vastgoedportefeuille is in de visitatieperiode gerealiseerd. Fors is geïnvesteerd in zowel de kwaliteit van het woningbezit als het verbeteren van de energieprestaties van de woningen. Ook is een aanvang genomen met de verkoop van eerder verworven landbouwgronden. Daarmee werd een antwoord gegeven op de eind 2011 door de minister van BZK/Wonen geconstateerde grondposities die al langer dan 10 jaar in bezit zijn. Eind 2014 kon aan de minister bericht worden dat drie van de vier door de minister als onrechtmatig in eigendom gekwalificeerde percelen, waren afgestoten. Deze zaak lijkt in 2015 te kunnen worden afgesloten al lijkt de mogelijkheid van een claim nog aanwezig. Het oplossen van deze kwestie van grondposities en mogelijke onrechtmatigheden door een van de rechtsvoorgangers heeft veel energie gekost en ook geleid tot een grote focus op het op orde krijgen van operationele en primaire processen in de bestuurlijke en werkorganisatie.

5.3 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van toezicht en de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Waardwonen voldoet aan de externe toezichtseisen. Ook is sprake van een voldoende vermogenspositie om de continuïteit te borgen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen in alle jaren tussen 2011 en 2014 heeft voldaan aan de normstellingen van CFV en WSW. Dat betreft zowel de eisen ten aanzien van het vermogen als die ten aanzien van de kasstromen. Daarmee wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Maar ook is sprake van een onderbouwde visie op de verschillende normeringen in relatie tot het doelgroepen- en voorraad beleid, worden scenario’s ontwikkeld, worden risico’s in kaart gebracht en is het integrale kasstroombeleid verankerd in het totale beleid. Dat leidt tot een punt extra.

Continuïteit	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV Toezichtbrief vanaf 2013	A1	A1	Geen Interventie	Geen interventie
Solvabiliteitsoordeel CFV tot 2013	Voldoende	Voldoende		
Interest Coverage ratio WSW	3,0	3,1	3,2	3,0
Loan to value WSW	41%	42%	42%	43%
Oordeel WSW	Krediet-waardig	Krediet-waardig	Krediet-waardig	Verklaring borgbaar
Debt-service Coverage ratio (WSW)	2,0	1,0	1,4	2,3

In de brief met het solvabiliteitsoordeel 2011 maakt het CFV melding van de afboeking van de door de Minister als onrechtmatig beschouwde grondposities en beveelt aan om de externe verantwoording te verbeteren voor materiële zaken als de afwaardering. In de oordeelsbrieven van het CFV wordt vanaf 2013 op een zestal onderwerpen bezien of er aanleiding is tot het doen van interventies. Het gaat achtereenvolgens om de kwaliteit van de financiële informatie, het financieel risicobeheer, de liquiditeit, de solvabiliteit, de draagkracht van het vermogen en het behoud van het maatschappelijk gebonden vermogen. In de toezichtbrief van 2014 wordt door het CFV een opmerking gemaakt over de mogelijke onrechtmatigheden bij een aantal grondtransacties uit de periode daarvoor. Er blijkt geen mogelijkheid tot verhaal en de uitkomsten van het civielrechtelijk onderzoek hadden geen consequenties voor de financiële positie. Over 2014 worden geen opmerkingen gemaakt dan wel is er geen reden tot interventies van de zijde van de toezichthouders.

In de oordeelsbrieven van het Ministerie van BZK valt gedurende de verslagperiode op dat er in 2011 opmerkingen werden gemaakt dat de accountant over de juistheid en volledigheid van de toewijzingen geen Assurance rapport had afgegeven en dus niet voldaan werd aan de staatssteunregeling.

In de oordeelsbrief 2012 worden op dit onderdeel geen opmerkingen meer gemaakt, wel over de afhandeling van de als onrechtmatig beschouwde grondposities. In 2013 werden vragen gesteld over een afgegeven garantie, maar na een toelichting door Waardwonen, wordt deze als een kerntaak beschouwd. In 2014 werden vragen gesteld ten aanzien van contracten met intermediaire verhuurders en het inzicht van de door hen gevoerde administraties om te kunnen zien of voldaan werd aan de toewijzingscriteria. Na een toelichting van het bestuur wordt door de minister besloten geen sancties te treffen.

Kijkend naar de visitatieperiode, moet geconstateerd worden dat voor wat betreft de eisen van de toezichthouders CFV en WSW, voldaan werd aan het vereiste van non-interventie en aan door hen gehanteerde normeringen en eisen. De financiële continuïteit was geborgd. Waardwonen

hanteert daarbij een onderbouwde visie op de verschillende vereiste normeringen van de toezichthouders in relatie tot het vastgoed- en het doelgroepenbeleid. Vanuit die visie wordt actief met kengetallen gestuurd, worden scenario's ontwikkeld en is het integrale kasstroombeleid verankerd in haar totale beleid. Risico's worden geïndiceerd en geanalyseerd en de effecten op de kasstromen worden in beeld gebracht. De accountant constateert eind 2014 dat de interne beheersing werkt en dat betrouwbare informatie uit de systemen wordt gegenereerd. De wijze van verantwoorden over vermogenspositie en afwijkingen en de actieve wijze waarop het financiële en vermogensbeleid worden ingezet met het in beeld brengen van risico's, zit gedegen in elkaar. Er is een strategisch portefeuille beleid, er worden risico analyses gemaakt en er is sprake van een deugdelijk risicobeheersingssysteem met daarnaast sturing op kasstromen waarbij een aantal zaken ook tussentijds resp. jaarlijks bezien, geactualiseerd en herijkt worden, dat alles maakt dat sprake is van een gedegen en solide onderbouwd financieel beleid.

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar vanaf 2011 gewerkt is aan betere financiële sturing en aan een efficiënte bedrijfsvoering waarbij de begrippen sober en doelmatig leidend zijn. Voldaan wordt daarmee aan de norm. Voor de commissie was lastig dat op grond van de CiP nog niet lager gescoord werd dan de referentiegroep, maar op grond van de Aedes benchmark wel. Daarnaast is sprake van een heldere visie en verantwoording op de bedrijfsvoering en wordt op actieve wijze het beleid op de gewenste bedrijfsvoering gehanteerd. Daarmee heeft de commissie gemeend op dit onderdeel een 6 te scoren. Waardwonen waardeert haar sociaal vastgoed op bedrijfswaarde en het (overigens beperkt) commercieel vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. Eind 2013 komt het signaal van de accountant dat het taxatiemanagement een prominentere rol kan krijgen, mede vanwege voorgenomen wijziging van de waarderingsgrondslag voor alle woningcorporaties. Een externe taxatie is vereist. Waardwonen had een zeer beperkte derivatenportefeuille en was vrijgesteld van de stresstest van het CFV in 2013. Er wordt gewerkt met een treasurystatuut en een daaruit voortvloeiend treasury jaarplan met benoeming van activiteiten, verantwoordelijken en deadlines.

De planning en control cyclus is helder opgebouwd met een ondernemingsplan, begroting, risico-analyse, liquiditeiten prognose, treasury jaarplan en trimesterrapportages voorzien van een control verslag en uiteindelijk jaarverslag en jaarrekening.
De financiële sturing van Waardwonen is erop gericht dat de operationele kasstroom minimaal 27% is van de huurbaten. Hierdoor wordt er een buffer gecreëerd om tegenvallende woningverkopen voor een deel op te vangen. Zo is voor 2014 een kader gecreëerd dat bepaalt dat:
- De interne eis dat de operationele kasstromen minimaal 27% van de huurbaten bedragen;
- De interne eis dat de solvabiliteit boven de 25% blijft;
- De WSW-vereisten om borging op leningen te krijgen;
- De CFV-eisen ten aanzien van de verschillende risico aandachtspunten;
- De maximale schuld per vhe onder de € 32.000-grens blijft.
- De loan to value verhouding op basis van bedrijfswaarde onder de 90% blijft en op basis van WOZ-waarde onder de 40%.

Met deze eisen wordt actief gestuurd en daarover wordt adequaat verantwoording afgelegd. Waardwonen stuurt ook actief met de jaarlijkse kaderbrief. Daarin worden de normen gesteld waaraan in het komende jaar voldaan moet worden. Dat betreft zowel kosten als baten en het oogmerk is te voldoen aan een efficiënte bedrijfsvoering.

De netto bedrijfslasten exclusief uitgaven leefbaarheid per woning (verhuureenheid) over de periode 2011 – 2014 zijn als volgt te classificeren (uit de CiP resp. CBC):

Jaar	Waardwonen	Referentiegroep	Landelijk
2011	€ 1.391	€ 1.237	€ 1.299
2012	€ 1.368	€ 1.269	€ 1.198
2013	€ 1.182	€ 1.088	€ 1.091
2014	€ 1.387	Niet bekend	€ 1.335

Opvallend is dat Waardwonen volgens de CiP hoger scoort dan de referentiegroep resp. de landelijke cijfers. Een verklaring wordt gezocht in de extra kosten in de periode 2010 – 2012 op het hiervoor al genoemde gronddossier waar zowel de minister als het CFV ook aandacht voor hadden. Er wordt gelet op de daling, dus gestuurd op de netto bedrijfslasten, maar deze bevinden zich volgens de CiP informatie nog niet onder het landelijk niveau dan wel dat van de referentiegroep. Dat geldt ook voor 2014 waarin weer een sprong omhoog gemaakt wordt. Wordt echter gekeken naar de Aedes benchmark gegevens, dan ontstaat opvallend genoeg een ander beeld. Waardwonen scoort dan met de bedrijfslasten onder het sectorgemiddeld en ook gunstiger dan de referentiegroep. Indien daarnaast gekeken wordt naar de personeelskosten per fte, liggen de kosten bij Waardwonen lager dan bij de referentiegroep en de landelijke vergelijking. De kosten waren bij Waardwonen in 2013 € 71.469, terwijl de cijfers voor de referentiegroep resp. landelijke uitkomst in 2013 € 72.320 en € 72.323 bedroegen. Waar in 2011 en 2012 de kosten per

fte nog boven die van de referentiegroep lagen (€ 66.543 versus € 64.189 in 2011 en € 73.694 versus € 68.887 in 2012), kwam men in 2013 daar dus onder. Het aantal verhuureenheden per fte was hoger dan het landelijk gemiddelde. In de periode 2011 – 2013 waren de cijfers 108, 106 en 110, terwijl de referentiegroep in 2013 104 noteerde en landelijk 97.

Er kan met het ingezette beleid dus gesproken worden over een betere score dan de landelijke of referentiecijfers volgens de Aedes benchmark, maar nog niet volgens de CiP. De commissie is overtuigd dat op actieve wijze wordt gestuurd op een daling van de bedrijfslasten en dat er sprake is van een onderbouwde visie op de gewenste bedrijfsvoering.

5.5 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar sprake was van een helder onderbouwde visie op het beheer van de woningvoorraad en de daarmee gepaard gaande financiële (des)investeringen. Omdat de inzet verantwoord en gemotiveerd kan worden, is voldaan aan de norm. Er is in 2015 een nieuw woningbehoefte onderzoek gepubliceerd dat moet leiden tot bijstellingen in het portefeuillebeleid. Voldaan werd niet alleen aan alle normen van de externe toezichthouders en het WSW. Er was ook sprake van een onderbouwde visie op het vermogen voor de komende jaren en het daarbij gewenste minimale vermogen met een minimale solvabiliteitseis van 25%. Er vindt verantwoording plaats over de inzet van dat vermogen, ook richting belanghebbenden. Bij nieuwe activiteiten worden deze getoetst op de consequenties voor de omvang en ontwikkeling van zowel het eigen als het vreemd vermogen en de verhouding daartussen. Getoetst wordt op de kaders voor huurbeleid, investeringsbeleid, treasury beleid en verkoopbeleid. De vermogensinzet wordt jaarlijks beoordeeld op de vraag of het vermogen optimaal is ingezet voor maatschappelijke prestaties. Verantwoording vindt plaats via het volkshuisvestingsverslag. De portefeuillestrategie wordt jaarlijks geactualiseerd in de kaderbrief en eens in de vier jaar compleet herijkt. De beleidsvaststelling geschiedt jaarlijks en wordt daarmee elk jaar geactualiseerd. Opvallend is wel dat de investeringen vooral “baksteen georiënteerd” zijn, investeringen in het sociale domein en de leefbaarheid lijken aan belang te kunnen winnen.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- De visitatiecommissie bewondert dat Waardwonen in een gedegen tempo zaken op orde heeft gebracht binnen de bestuurlijke en werkorganisatie. De fusieorganisatie startte in 2010, er was een lastig dossier ten aanzien van grondposities en mogelijke onrechtmatigheden en er werd gestaag een heldere planning & control cyclus opgebouwd met gedegen onderleggers die ook actief benut worden in de werk en bestuurlijke organisatie maar ook in de governance structuur. De vermogenspositie is zonder meer goed.

Verwonderpunt

- De visitatiecommissie verwondert zich over de geringe oriëntatie op de buitenwereld als gevolg van de strakke gerichtheid op de interne organisatie. De inzet van vermogen en het betrekken van gemeenten, huurders en andere stakeholders op de problematiek van het brede woningmarktgebied waarbinnen Waardwonen opereert (landelijk gebied met grote en kleinere kernen tussen twee grote steden), vragen om een betere oriëntatie op wat andere partijen beweegt, hoe coalities gesmeed kunnen worden en hoe het vermogen daarbij verantwoord ingezet kan worden om volkshuisvestelijke doelen te realiseren. De recent vrij gekomen woningmarktbehoefte gegevens kunnen een goede aanzet zijn tot actualisatie van het portefeuillebeleid en het betrekken van vraagstukken uit het sociale domein tot een mogelijke kerntaak.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,3.
Waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%.

Presteren naar Vermogen	**Beoordeling visitatiecommissie**
Financiële continuïteit	7
Doelmatigheid	6
Vermogensinzet	6
Oordeel	**6,3**

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

De governancestructuur van Waardwonen is gebaseerd op het zogeheten tweelagen model: een rechtspersoon met daarbinnen twee organen: het bestuur en de raad van commissarissen. De raad van commissarissen beoordeelt in zijn werkgeversrol het functioneren van de bestuurder en is verantwoordelijk voor de aanstelling. Het bestuur wordt gevormd door één persoon die leiding geeft aan het managementteam en de werkorganisatie. De naam Waardwonen wordt per begin 2011 gevoerd, een jaar na de fusie van twee corporaties die wel door een bestuurder werden bestuurd.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Relevant is dat in het eerste jaar van de visitatieperiode 2011 – 2014 Waardwonen net als in 2010 (het eerste jaar van de fusie) nog volop bezig was met twee thema's: de implementatie van de fusie uit het voorgenomen jaar en de afhandeling van mogelijke onrechtmatigheden bij onder meer grondtransacties van een van de rechtsvoorgangers van Waardwonen en mogelijk daaruit voortvloeiende claims. De bedrijfsdoelen waren gebaseerd op een uit 2008 stammend ondernemingsplan en in 2012 werd het ondernemingsplan voor de periode 2013 – 2017 ontwikkeld en vastgesteld. De in 2008 aangestelde bestuurder verliet medio 2015 de organisatie. Waardwonen wordt in afwachting van een nieuw te benoemen bestuurder geleid door een interim-bestuurder. Het motto was gedurende lange tijd dat de zaken op orde dienden te zijn. Daar is veel aandacht aan besteed en in de jaren 2010, 2011 en 2012 zijn vele zaken herijkt dan wel nieuw vastgesteld. Waardwonen heeft daarmee een toezicht en toetsingskader ontwikkeld dat er in de ogen van de visitatiecommissie niet alleen goed uitziet, maar ook effectief wordt benut. Dat komt de kwaliteit van de bedrijfsvoering ten goede. Toch was er ook een keerzijde. De nadruk op het op orde krijgen van zaken heeft effecten gehad op de organisatiecultuur omdat er ook vanuit de leiding grote aandacht was voor de kwaliteit van operationele processen. Waardwonen is volop bezig met een slag om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te krijgen. Deze interne slag past wonderwel ook goed bij de noodzaak van de elders in dit rapport beschreven koers om meer naar buiten te treden en naast de onomstreden volkshuisvestelijke prestaties, ook meer zichtbaar en actief te zijn in het sociale domein. Prestatieafspraken waren er

wel met de gemeente Lingewaard, maar die met de gemeente Millingen aan de Rijn (inmiddels Groesbeek) kwamen niet tot stand. Momenteel wordt gewerkt aan hernieuwde afspraken en door de gemeenten aan vernieuwde woonvisies , een voorwaarde om tot een bod van corporaties te komen.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. Om tot een oordeel te komen heeft de visitatiecommissie de volgende documenten in haar onderzoek betrokken: statuten, het reglement van de raad van commissarissen van juni 2012, het reglement van de directeur-bestuurder van juni 2012, het Visiedocument van eind 2010, het Ondernemingsplan 2013 – 2017, het jaardocument inzake de jaarlijkse planning en controlcyclus, de jaarlijkse evaluatieverslagen van de raad van commissarissen, de treasurystatuten van 2013 en 2015, het verbindingenstatuut 2012, de SWOT analyse van voorjaar 2012, jaarlijkse begrotingen, agenda's voor en verslagen van vergaderingen raad van commissarissen 2011 - 2014, viermaandsrapportages voor raad van commissarissen, jaarlijkse managementletters van accountant en jaarverslagen en jaarrekeningen over de visitatieperiode.

6.3.1 Plan

Visie
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie heeft kennisgenomen van de actuele visie op de eigen positie van Waardwonen en haar functioneren waarmee voldaan wordt aan de norm. Maar omdat er ook voldaan wordt aan het opstellen van risico-analyses en de actieve wijze waarop de visie verankerd is en gehanteerd wordt bij de besluitvorming is een pluspunt gegeven.

Waardwonen heeft in 2008 een ondernemingsplan voor de periode 2008 -2010 vastgesteld dat ook doorwerkte in 2011 en 2012 naast de voor 2010 in de fusieafspraken neergelegde doelstellingen. In 2012, toen een aantal zaken op orde was, is begonnen met een actualisatie, dat geleid heeft tot het ondernemingsplan 2013 – 2017. De besturing is gebaseerd op een planning- en controlecyclus die in de kern bestaat uit:

- Het visiedocument en portefeuillestrategie: het strategische kader dat voor meerdere jaren wordt vastgesteld en dat de kapstok is voor het ondernemingsplan en het jaarplan en de begroting en het meerjarenplan
- Het ondernemingsplan 2013 - 2017

- Het jaarplan
- De Afdelingsplannen: deze worden afgeleid van het jaarplan en de begroting. De afdelingsplannen vormen het werkplan voor de afdelingen voor een bepaald jaar. De plannen vormen input voor de persoonlijke werk- en ontwikkelingsplannen.
- De Persoonlijke werk- en ontwikkelingsplannen: in deze plannen staan afspraken over de bijdrage van de medewerkers aan de realisatie van de begroting en jaarplannen en wat zij daar aan kennis en competities voor nodig hebben. De cyclus bestaat uit een aan het begin van het jaar te voeren ontwikkelingsgesprek, tussentijds een voortgang over het functioneren en aan het eind van het jaar een beoordelingsgesprek.
- De Viermaands rapportages voor de Raad van Commissarissen
- De Tweemaandrapportages voor bestuurder en MT: rapportages die elke twee maanden onderwerp van gesprek zijn tussen de managers en de directeur.
- De jaarrekening en het jaarverslag.

Daarnaast was op een groot aantal terreinen beleid geformuleerd: ten aanzien van het huurbeleid, de duurzaamheid en energieprestaties, integriteit, werd beschikt over een risicobeheersingssysteem en voor de interne organisatie werd beschikt over een opleiding en beoordelingsbeleid en was er beleid hoe om te gaan met belanghouders. Er is sprake van een actuele visie op de eigen positie en het toekomstig functioneren. De corporatie hanteert op actieve wijze de visie en vertaalt deze concreet naar SMART geformuleerde doelstellingen op onderneming, afdeling en medewerkers niveau. De visie wordt regelmatig herijkt bij de vaststelling van het jaarplan en onderdelen van de bedrijfsvoering als het risicomanagement worden eveneens periodiek herijkt en geactualiseerd. De visie is verankerd in ondernemingsplan, portefeuillestrategie en energiebeleidsplan. Bij het opstellen van het ondernemingsplan is een SWOT-analyse benut.

Vertaling doelen
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Waardwonen heeft haar visie vertaald in strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar de financiële randvoorwaarden waarmee voldaan wordt aan de norm. Maar de van de visie afgeleide doelen worden ook actief gehanteerd bij het opstellen van begroting, de planning van de organisatie en andere planvormen en de verschillende documenten sluiten goed op elkaar aan, hetgeen tot een pluspunt heeft geleid.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar ondanks het gegeven dat er geen formeel ondernemingsplan voor de jaren 2011 en 2012 was, er in die helft van de visitatieperiode wel sprake was van een besluit tot continuering van de doelen uit het plan 2018 – 2010 en daarnaast de fusiedoelstellingen in de organisatie gerealiseerd dienden te worden en een aantal zaken op

orde diende te worden gebracht. In jaarplannen werd een en ander vastgelegd van waaruit helder en meetbaar doelstellingen werden geformuleerd, de resultaten gemeten en zo mogelijk bijgesteld. Voor de laatste jaren van de visitatieperiode gold het ondernemingsplan 2013 – 2017. De corporatie heeft een goed uitgewerkte beleidscyclus van planning, uitvoering en verantwoording en kan deze ook hanteren. De doelen zijn vertaald naar strategische, operationele en tactische activiteiten tot op niveau van medewerkers toe en een daarop aangesloten functionering en beoordelingssysteem dat tot tevredenheid van de medewerkers functioneert. De financiële kaders worden jaarlijks vastgesteld en worden jaarlijks, tweemaandelijks en viermaandelijks gemonitord. Er is sprake van een actieve wijze van hanteren van uit de visie afgeleide doelen, waarbij planning, voortgang en realisatie actief aan elkaar zijn verbonden, onderling aansluiten en actief doelen en plannen worden geactualiseerd en herijkt.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan in totaal met een 7.

Besturing/Plan	**Beoordeling visitatiecommissie**
Visie	7
Vertaling doelen	7
Oordeel	**7**

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar er sprake was van een gesloten en gedragen planning en control systeem. Daarmee wordt niet alleen voldaan aan de norm, maar door het compleet zijn en de actieve wijze van hanteren zijn 2 pluspunten toegekend.

Er is sprake van een goed werkende en volledige PDCA cyclus met een periodiek monitoring en rapportagesysteem waarbij prestaties en de voortgang daarbij inhoudelijk en financieel worden gemeten. Budgetten worden tweemaandelijks geanalyseerd in relatie tot wat daadwerkelijk is uitgegeven. Per trimester worden rapportages opgesteld onder meer voor raad van commissarissen, waarin de reguliere bedrijfsvoering gemonitord wordt alsmede de vordering van de in het ondernemingsplan benoemde doelen en de beheersing van de benoemde risico's. Verantwoordelijkheden en tijdsplanning zijn helder beschreven en de trimesterrapportage is binnen een maand na afloop van de viermaands periode beschikbaar. De raad van

commissarissen heeft een jaarlijkse geactualiseerde jaarplanning en beschikt over een helder toetsingskader. De accountant beoordeelt het interne financieel beheer als kwalitatief goed. Het monitoring en rapportagesysteem wordt actief gehanteerd en wordt in de besluitvorming zeer tijdig op de agenda gezet. De kwaliteit van het financiële beheer geldt de gehele visitatieperiode: eerst gebaseerd opde oude fusiedoelstellingen gedurende 2011 en 2012 en vervolgens op basis van het ondernemingsplan voor 2013 en 2014. Bijstelling en actualisatie zijn dan ook snel mogelijk, zoals bleek bij o.a. het verkoop- en woningverbeterprogramma. Dat geldt ook voor het inzicht in (financiële) risico's en de beheersing daarvan. De combinatie van volledigheid, de actieve wijze van hanteren en de aansluiting van diverse systemen en de frequentie wordt door de visitatiecommissie voor de hele periode als zeer positief beoordeeld.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar het kunnen bijstellen van het gevoerde beleid in meer dan voldoende mate kan en kon plaatsvinden. Waardwonen stuurt bij als daar aanleiding toe is, probeert gestelde doelen alsnog te realiseren dan wel stelt haar doelen bij. Daarmee wordt voldaan aan de norm, maar er is bovendien sprake van een actieve wijze van bijsturen bij afwijkingen, hetgeen tot een pluspunt heeft geleid.

De met de gemeente Lingewaard gemaakte prestatie afspraken worden jaarlijks gemonitord. Doelstellingen voor de organisatie, de afdeling en individuele medewerkers zijn SMART geformuleerd en er is sprake van een actieve monitoring en indien gewenst of noodzakelijk, bijstelling. Afwijkingen worden benoemd in de tweemaand en viermaand rapportages. Bij de trimester (viermaand)rapportages is sprake van een apart controlverslag waarin verbeteringsmogelijkheden benoemd zijn. De PDCA-cyclus wordt geëvalueerd en het beleid wordt op basis van en sterkte/zwakte analyse bijgesteld. De planning & controlcyclus wordt jaarlijks herijkt en vastgesteld.
De visitatiecommissie is van oordeel dat sprake is van een heldere signalering en verantwoording van afwijkingen, van een actieve wijze van bijsturing bij achterblijven van het halen van gestelde doelen en van een op de visie en het ondernemingsplan gestoelde bijsturing. Actuele en relevante ontwikkelingen worden meegenomen. De combinatie van doelen – realiseren – monitoren – bijstellen en signaleren van risico's is kwalitatief van hoog niveau.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing in totaal met een 7,3:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7
Check	8
Act	7
Oordeel	**7,3**

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Samenstelling van de raad van commissarissen
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de raad van commissarissen zich bewust is van de vraag hoe effectief intern toezicht te positioneren. De raad van commissarissen bestaat bewust uit 7 leden en er is nadrukkelijk gekeken naar gewenste kwaliteiten binnen de gehele raad en het bij de corporatie passende kwaliteitsprofiel. De raad van toezicht werkt daarmee actief aan zijn samenstelling en draagt zorg voor deskundigheidsbevordering. De raad heeft oog voor een effectieve diversiteit binnen de raad en heeft die weten te realiseren. De verschillende gewenste competenties zijn aanwezig. Voldaan wordt aan de vereisten van de Governance-code.

De raad heeft (naast statuten en Governance-code) een reglement van de gehele raad (vastgesteld medio 2012), alsmede reglementen van de auditcommissie en van de remuneratiecommissie, een rooster van aftreden, een toetsingskader en beschikt over een jaarplanning. Benoeming van de leden geschiedt aan de hand van een opgesteld kwaliteitsprofiel.

De huurdersvereniging heeft recht van voordracht voor twee leden en brengt dat in de praktijk. Met in werking treden van de Woningwet medio 2015 zal bij de herbenoeming van drie in 2008 voor de eerste keer benoemde leden het recht van een bindende voordracht voor de drie nieuw te werven leden toegepast worden. Twee leden zijn in 2014 gestart, 1 lid in 2012 en 1 lid in 2013. Alle relevante en genoemde stukken staan vermeld op de website van de corporatie. De raad legt jaarlijks verantwoording af via het jaarverslag over minimaal de in het reglement genoemde onderwerpen. De raad heeft aandacht voor het vraagstuk van deskundigheidsbevordering, allen zijn lid van de VTW en volgen regelmatig cursussen en seminars e.d. Met collega toezichthouders in de regio wordt bezien of een gezamenlijk opleidingsprogramma tot de mogelijkheden behoort. Werving geschiedt buiten de eigen kring en in het openbaar op basis van het kwaliteitsprofiel. Bij de benoeming van de in 2014 gestarte leden is gebruik gemaakt van de diensten van een extern bureau in de selectieprocedure.

Rolopvatting
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar er sprake is van actief bezig zijn met het juiste samenspel tussen intern toezicht en bestuur en vindt dat er sprake is van een actieve en gedegen wijze waarop de toezichtsrol wordt vervuld hetgeen tot een pluspunt heeft geleid.

De raad van commissarissen heeft zeer actief gewerkt aan het verbeteren van de omstandigheden waaronder hij toezicht houdt. Zoals moge blijken uit de vele in 2012 en 2013 vastgestelde documenten die daarna ook actief benut werden als toetsingskader in het te houden toezicht. De raad heeft actief bijgedragen aan het verkrijgen van benodigde en gewenste informatie van de directeur-bestuurder en van de accountant.
Er is sprake van een actieve raad van commissarissen die zich bewust is van positie en het samenspel met de directeur-bestuurder. Er is ook een duidelijk beeld van de rolopvatting en de aspecten daarbinnen van toezicht, adviseren en werkgeversrol. De raad van commissarissen voert jaarlijks overleg met de accountant, zowel plenair als in de auditcommissie. De raad van commissarissen is zich bewust van de verschillende rollen van toezichthouder, klankbord en werkgever. Er is sprake van een voldoende balans in de relatie tussen raad en bestuurder. Er is sprake van een open en professionele manier van omgang tussen beide organen. De raad pakt zijn toezichthoudende rol actief op, bezit daartoe een actueel toetsingskader, heeft een duidelijk beeld van de benodigde informatie en krijgt die ook en heeft periodiek contact met stakeholders, mt-leden en Ondernemingsraad. Toch moet ook geconstateerd worden dat de raad van commissarissen zich pas laat bewust werd van het feit dat meerdere medewerkers nadelige effecten op de organisatiecultuur bemerkten, door de (te) strakke sturing van bovenaf in het laatste visitatiejaar. Er wordt aandacht besteed aan wat leeft bij stakeholders. De werkgeversrol wordt actief ingevuld gedurende de visitatieperiode en het functioneren van de bestuurder

alsmede de beloning worden besproken. De klankbordrol wordt actief ingevuld in onder meer de jaarlijkse strategie dag, de aanwezigheid bij bijeenkomsten met stakeholders en gedurende de reguliere raadsvergaderingen.

Zelfreflectie
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar jaarlijks een zelfevaluatie werd gehouden. De zelfreflectie is compleet en kent voldoende diepgang en er is sprake van een actieve houding ten aanzien van de zelfreflectie. In 2013 is daarbij gebruik gemaakt van een extern bureau, dat is slechts een maal in de vier jaar. In de verslaglegging van de evaluatie wordt melding gemaakt van de conclusies en de voortgang wordt daarna in de reguliere vergaderingen gemonitord. De actieve wijze waarop de zelfreflectie wordt vormgegeven leidt tot een extra pluspunt.

In de evaluaties komen de verschillende aspecten aan bod: het eigen functioneren, de elementen uit het toezicht houden die verbetering behoeven, de cultuur aspecten, de relatie met de bestuurder, de werving in relatie tot kwaliteitsprofiel en gewenste omvang van de raad alsmede het rooster van aftreden, de relatie met stakeholders, de wijze waarop de drie rollen van werkgever, toezichthouder en klankbord wordt ingevuld, de jaaragenda en de vraag of de raad voldoende als team opereert. De raad legt verantwoording af in het jaarverslag. Er is sprake van een compleetheid van elementen in de evaluatie en van een actieve houding. Binnen de raad is een lid met kennis van de volkshuisvesting. Verbeteringen voortkomend uit de zelfevaluatie worden bij de implementatie op voortgang gemonitord.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen in totaal met een 7,0:

Prestatieveld functioneren raad van commissarissen	**Beoordeling visitatiecommissie**
Samenstelling raad van toezicht	7
Rolopvatting	7
Zelfreflectie	7
Oordeel	**7,0**

6.4.2 Toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar er een goed uitgedacht en uitgewerkt toetsingskader is. Het in de visitatieperiode ontwikkelde, geactualiseerde en gehanteerde toetsingskader is en was volledig en voldoende richtinggevend en werkt goed. De raad van commissarissen hanteert het kader op een actieve wijze hetgeen tot een pluspunt heeft geleid.

Het toetsingskader waarmee de raad van commissarissen zijn werkzaamheden uitvoerde, werd gevormd door: Woningwet en het BBSH, de statuten en diverse reglementen, statuten ten aanzien van treasury, verbindingen en investeringen, het visiedocument en het ondernemingsplan, het jaarplan, de prestatieafspraken met gemeenten, de (meerjaren)begroting, de financiële kaders, de portefeuillestrategie, een risicobeheersing- en monitoring systeem, het integriteitbeleid, het leefbaarheid en duurzaamheidsbeleid, de financiële kaders van CFV en WSW, het belanghebbenden management en het integriteitsbeleid. Daarnaast is sprake van een actuele jaaragenda.
De governancestructuur en bijbehorende documenten staan op de website van de corporatie vermeld. De raad van commissarissen heeft een duidelijk beeld van wat aan informatie nodig is om goed toezicht te kunnen houden. Er is sprake van een grote alertheid om de informatie volledig en juist op tafel te krijgen. De accountant wordt benut om de juiste informatie op tijd te krijgen alvorens te oordelen. In de ogen van de visitatiecommissie is sprake van een compleet toetsingskader. Het toetsingskader wordt actief gehanteerd en waar nodig, bijgesteld en onderdelen worden jaarlijks geactualiseerd.

6.4.3 Governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Waardwonen de Governance-code naleeft en de bepalingen toepast. Dit geschiedt op een actieve wijze waardoor de visitatiecommissie een pluspunt heeft toegekend.

De aanpassing van de beloning van de directeur-bestuurder is gedurende de visitatie periode volgens de Governance-code en Wet Normering Topinkomens (WNT) geschied. Daarmee geeft Waardwonen aan dat zij de naleving van de Code ook daadwerkelijk doorleeft en waar nodig actie onderneemt.
De governancestructuur, reglementen, profielschets, rooster van aftreden en de relevante documenten incl. toetsingskader staan op de website.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht in totaal met een 7,0:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren raad van toezicht	7,0
Toetsingskader	7
Governance-code	7
Oordeel	**7,0**

Externe legitimering en verantwoording

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

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar voldaan wordt aan de eisen uit het BBSH, de Overlegwet en de Governance-code. De mate waarin sprake is van een actieve betrokkenheid en communicatie is nog niet optimaal, maar voldaan wordt aan de norm. Uit diverse gesprekken komt naar voren dat belanghebbenden en ook de huurderorganisaties aangeven dat de betrokkenheid en het zoeken van verbinding verbetering behoeven. Er is een jaarlijkse themadag met bestuur en MT, er is een jaarlijks overleg met de Huurdersvereniging Millingen en de Bewonersraad Lingewaard en er is een overleg met stakeholders: bij alle drie zijn leden van de raad van commissarissen aanwezig. Maar alle betrokkenen geven aan dat de informatie over wat Waardwonen doet en ontwikkelt en de wijze waarop de betrokkenheid geregeld is, zowel in de tijd als inhoudelijk, voor verbetering vatbaar zijn. Men is vol lof over de (volkshuisvestelijke en bouwkundige) prestaties, maar een meer proactieve opstelling in het sociale domein wordt wenselijk geacht. De (terechte) indruk bestaat dat Waardwonen financieel de zaken op orde heeft, maar dat er nog te veel sprake is van een interne gerichtheid. Het thema leefbaarheid van

de kleine dorpskernen vraagt om aandacht ook in de sfeer van het betrekken van mensen en de organisatie. De communicatie op zich is op orde, maar betrokkenheid in een eerder stadium van de beleidsontwikkeling wordt verlangd. Een slag van “degelijk en conservatief” naar “ondernemend en innovatief” lijkt bij een andere vorm van externe legitimatie te passen.
De beide huurdersorganisaties hebben het recht van voordracht voor twee leden van de raad van commissarissen en bij de vervanging van drie leden per 1 januari 2016. Deze twee eerder op voordracht benoemde leden voeren ook regelmatig overleg met de huurdersorganisaties naast het jaarlijks overleg van beide bewonersorganisaties en de raad van commissarissen.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Waardwonen in haar jaarverslag en op haar website overzichtelijk inzage geeft in waar zij voor staat en wat haar prestaties zijn en daarmee voldoet aan de norm. Zo worden bijvoorbeeld concreet de activiteiten beschreven die de duurzaamheid of de leefbaarheid vergroten. Ook wordt er uitgebreid gerapporteerd over nieuwbouw, herstructurering, onderhoud en asbestbeleid. Verwezen wordt naar de Aedes benchmark. Op het onderdeel transparantie over omvang, inzet van haar (financiële) middelen en in samenhang voorgenomen en gerealiseerde prestaties zichtbaar maakt en afwijkingen uitlegt, is echter een actievere communicatie gewenst. Dat wordt ook bevestigd door diverse stakeholders.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording in totaal met een 6,0:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	**Beoordeling visitatiecommissie**
Externe legitimering	6
Openbare verantwoording	6
Oordeel	**6,0**

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de daadkracht waarmee de raad van commissarissen en het bestuur na 2010 hebben gewerkt aan het op orde krijgen van de interne organisatie en daarmee rust en stabiliteit hebben gebracht. De interne beheersing van processen is op orde, er is sprake van een goede planning & control cyclus en een goed samenspel tussen raad en directeur-bestuurder en de kwaliteit binnen de organisatie was goed. Medewerkers zijn trots op hun organisatie.
Het verwondert de visitatiecommissie dat er onvoldoende oog is geweest voor een nadelig op de organisatiecultuur inwerkend effect van de strakke oriëntatie op operationele processen. Met name in het laatste jaar van de visitatieperiode was sprake van een te grote spanning tussen de bestuurlijke daadkracht en de daarmee gepaard gaande formalistische en hierarchische organisatiecultuur en een te beperkte bewegingsvrijheid van medewerkers en het managment team. De commissie ving meerdere signalen op dat door medewerkers de behoefte aan een grotere bewegingsvrijheid wel bestond en gecommuniceerd was. De commissie merkt hierbij op dat de bestuursstijl in genoemde periode ook tot positieve resultaten heeft geleid, zoals een gezonde organisatie die op vele vlakken hoog scoort en waar de medewerkers van Waardwonen trots op zijn en met heel veel plezier werken.
De vereiste draai naar een meer naar buiten gerichte oriëntatie in combinatie met de bestuurswisseling, biedt ook op dit onderdeel kansen, zeker als daar het pleidooi bij betrokken wordt van een meer verbindende rol van de top van de organisatie.
De omgeving van Waardwonen is volop in beweging. Dat betreft niet alleen de effecten van de nieuwe Woningwet en een daarin genoemd aspect als de woningmarktregio indeling dat het voormalige KAN-gebied zal raken, maar ook de bestuurlijke ontwikkelingen als het opheffen van de Regio plus status van het KAN gebied, die de gemaakte afspraken op het gebied van de woonruimteverdeling raken. Daarnaast is de woningmarkt zelf volop in beweging: vergrijzing, in delen van de woningmarktregio signalen van stabilisatie en krimp, de kwaliteit van kleine dorpskernen en vraagstukken van leefbaarheid en koppeling van wonen en zorg. Het verwondert de visitatiecommissie dat op deze onderdelen nog niet een zeer actieve houding te bespeuren is terwijl dat wel wenselijk is mede omdat het strategische vraagstukken van toekomstige positionering, samenwerking en schaal betreft.

6.7 Totale beoordeling Governance

Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,7:

Governance	**Beoordeling visitatiecommissie**
Besturing	7
Intern toezicht	7
Externe legitimatie en verantwoording	6
Oordeel	**6,7**

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Belanghebbenden in het werkgebied
- SWOT-matrix
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties Waardwonen

waardwonen

Position paper

Wonen is meer dan alleen een dak boven je hoofd
Waardwonen is de afgelopen jaren vooral bezig geweest zich opnieuw te positioneren en heeft zich gericht op een tweetal speerpunten, namelijk de organisatie op orde brengen en in contact treden en samenwerken met de omgeving. Waardwonen heeft schoon schip gemaakt met het verleden en heeft zich vooral gericht op haar kerntaak en geen onverantwoorde initiatieven ondernomen. De gekochte landbouwgronden zijn weer verkocht en mogelijke vermeende fraude door de voormalig bestuurder/toezichthouders is aangepakt door aangifte te doen bij de IOD. Bijzonder daarbij is dat Waardwonen bij de vorige visitatie, 2011, al gekenschetst werd als een degelijke en betrouwbare corporatie.
Vanuit onze visie: “Wonen is meer dan een dak boven je hoofd” hebben wij ons als corporatie ingezet voor de verankering in dorpen en wijken. Wij zijn er voor onze (toekomstige) bewoners in beide gemeenten in relatie met de Stadsregio.
Vanuit onze missie: “Op verantwoorde wijze werken aan plezierig wonen in een aantrekkelijke omgeving in dialoog met huurders, belanghouders en maatschappelijke partners” werken wij aan onze kerntaak.

Waar staan we
Waardwonen is in 2010 ontstaan vanuit een fusie tussen Lingewaard Wonen en Stichting Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn. Vanaf de fusie kenmerkt Waardwonen zich als een “no-nonsense” corporatie met beide benen op de grond, die staat voor zijn doelstellingen en met een klantgerichte kennis en ervaring haar werk doet. Kenmerkend voor Waardwonen is een platte organisatie, opgezet volgens het “drieafdelingen model” financiën, vastgoed, wonen, met een open en integere cultuur. Hierdoor staan we dicht bij onze belanghouders en de bewoners in haar wijken en buurten. We hanteren een actieve en doelmatige werkwijze.

Kernwaarden
In het jaar na de fusie tussen Volkshuisvesting Millingen aan de Rijn en Lingewaard Wonen is de positionering en identiteit voor de fusiecorporatie Waardwonen bepaald. Daarbij is besloten te werken vanuit vijf kernwaarden zijnde: maatschappelijk gedreven, inspirerend, betrouwbaar, betrokken en respectvol.

Vastgoed
De structuur en ontwikkeling van ons woningbezit voor de komende 10 jaar hebben wij vastgelegd in de portefeuillestrategie
Uitgangspunt voor de afdeling vastgoed en wonen is een integrale benadering van beheer in onze buurten. Activiteiten worden afgestemd met onze bewoners. Onze medewerkers zijn zichtbaar in

de buurten en herkenbaar voor bewoners. Samen met welzijnsinstellingen en gemeenten werken we in diverse leefbaarheidssamenwerkingen zoals buurtbemiddeling en het sociaal netwerk. In het kader van de participatiewet en de gevolgen daarvan heeft Waardwonen het initiatief genomen met zorg- en welzijnspartijen in gesprek te gaan om te werken aan een nieuwe samenwerking.
Bouwen en verbeteren waren de afgelopen jaren belangrijk. Vooral de vele initiatieven waarvoor verplichtingen waren aangegaan zijn daadwerkelijke gerealiseerd. We hebben tussen 2011-2014 209 nieuwe woningen aan ons bestand toegevoegd. De energetische verbeteringen zijn gestart in 2014. De energie-index is verbeterd van 1.44 (start meting in 2013) naar 1.39 in 2014. Het landelijke gemiddelde in 2014 was 1.65.
In 2014 is gestart met de sloop van het herstructureringsproject Van Kleefstraat in Huissen.
In 2016 wordt dit project afgerond. Waardwonen heeft hier dan 77 woningen gesloopt.
Er is gestart met de nieuwbouw van 112 woningen. De bewoners zijn nadrukkelijk betrokken in dit herstructureringsproces en zijn enthousiast over het inmiddels behaalde resultaat. De mix van zelfstandig wonen en begeleid wonen, past binnen de visie van Waardwonen van leefbare wijken, daar waar bewoners elkaar helpen en stimuleren.

In de wijk Loovelden in Huissen zijn, nadat er in samenwerking met Zorggroep Betuweland en Driestroom een nieuw wooncentrum is gerealiseerd, ook 20 grondgebonden huurwoningen gerealiseerd. Het medisch/zorgcentrum met zorgwoningen en appartementen voor zelfstandig wonen is een bijzondere invulling van een centrum met meerdere functies, centraal in de wijk.
In Bemmel is nieuwbouw gepleegd in het centrum op de voormalige MGZ-locatie. Hiermee was de afronding van het centrum een feit. Het betrof een ontwikkeling met een combinatie van koopwoningen, huurwoningen en commerciële ruimten. Waardwonen heeft daarmee 27 levensloopbestendige woningen aan haar voorraad toegevoegd.
In Millingen aan de Rijn is de afgelopen jaren fors geïnvesteerd door het toevoegen van levensloopbestendige woningen in het centrum en de schoollocatie. Door de vergrijzing en de wens zelfstandig te blijven wonen was dit een zeer goede toevoeging aan de woningvoorraad. Het woningbezit heeft daardoor een grotere diversiteit gekregen.
Het eerste project van de integrale duurzaamheidsaanpak, met als doelstelling gemiddeld label B met een gemiddelde energie-index van 1,25 in 2020, is onlangs opgeleverd. Een tweede project is in uitvoering. Recent is besloten tot verduurzaming van in totaal 1.300 woningen voor de komende jaren en vastgelegd in het energiebeleidsplan. De werkzaamheden worden zoveel mogelijk uitgevoerd in combinatie met cyclisch onderhoud. Door deze werkzaamheden ontstaat voor huurders lagere woonlasten.
In onze vastgoedportefeuille hebben we een aantal intramurale woongelegenheden. In 2013 hebben wij een onderzoek gedaan naar het risico in verband met het gevolg van scheiden van wonen en zorg. Uit de risicoanalyse blijkt dat het grootste deel van het zorgvastgoed in de toekomst zelfstandig kan worden verhuurd of eenvoudig kan worden omgebouwd omdat bij de realisatie voor flexibiliteit in de toekomst is gekozen.

Ontwikkeling organisatie
Versterken van de organisatie, borgen financiële continuïteit, governance, sturing, risicomanagement en financiën zijn op orde bij Waardwonen. We hebben lage bedrijfskosten en scoren opmerkelijk goed bij de CBC-benchmark. De cultuur in de organisatie is op

kostenbewustzijn gericht. De gemiddelde schuld per woning ligt laag en er zijn de afgelopen jaren ondanks investeringen in nieuwbouw en het bestaande bezit geen leningen aangetrokken.
In 2011 en 2013 heeft Waardwonen een medewerkerstevredenheid onderzoek uitgevoerd. Het responspercentage op het vragenlijstonderzoek is met 90% hoog. De scores zijn goed te noemen. Zo is de bevlogenheid van 28% naar 35% gegaan en laat het ervaren van steun, zowel van leidinggevende als collega's, een opvallend gunstige verschuiving zien. De bevlogenheid in 2013 is met 35% hoger dan het landelijk gemiddelde (referentie is 20-25%).
Volgens het gemeten werkvermogen acht 97% van deelnemers zichzelf goed/ uitstekend in staat, zowel fysiek als mentaal, zijn werk uit te voeren.
78% van de werknemers is inhoudelijk tevreden over zijn functie.
De organisatie kent een hoge mate van medewerkersbetrokkenheid en -tevredenheid ondanks het feit dat de afgelopen jaren de werkdruk is toegenomen omdat Waardwonen de stelregel hanteert "meer doen met minder mensen".
Waardwonen hecht waarde aan het blijven ontwikkelen van medewerkers en daarmee vroegtijdig te anticiperen op de ontwikkelingen en de vraag in de sector. Medewerkers dienen daarin zelf hun verantwoordelijkheid te nemen. Waardwonen faciliteert en ondersteunt in tijd en geld bij het volgen van opleidingen. De afdelings- en persoonlijke doelen zijn SMART gemaakt en er vinden per jaar een drietal individuele gesprekken plaats voor het vaststellen van de doelen, de voortgang en de realisatie er van. In de rapportages wordt verantwoording afgelegd over de voortgang van de te realiseren organisatie- en afdelingsdoelen.

Verstevigen relatie met bewoners en belanghouders
De relatie met bewoners, gemeente, zorginstellingen en collega corporaties is goed. Met bewoners zijn we in onze buurten vaak in overleg over praktische zaken of een buurtschouw en houden jaarlijks de Waardwonen Doedag. Jaarlijks is er bestuurlijk overleg met zorg- en welzijnsorganisaties. Hierbij wordt de visie van zorg, welzijn en wonen gedeeld. Er wordt gesproken en afspraken gemaakt over de mogelijke gevolgen voor onze samenwerking.
In 2014 is met belanghouders in de gemeente Lingewaard het convenant "transformatie sociaal domein Lingewaard 2015-2016" opgesteld.
Hiermee zetten de betrokken partijen een stap in het kader van de participatiewet.
In beide gemeenten is in samenwerking met de welzijnsorganisaties "Buurtbemiddeling" opgericht. Het doel is om vroegtijdige problemen tussen buren te voorkomen of op te lossen.
Ook de Huurdersvereniging en de Bewonersraad spreken we regelmatig. Er worden afspraken gemaakt over het te voeren beleid. De samenwerking tussen beide huurdersorganisaties is nog niet voldoende om gezamenlijk te kunnen reageren op beleidsvoorstellen.
De samenwerking, Huurwaarde Lingerijn, tussen de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en de Bewonersraad Lingewaard heeft nog niet de kwaliteit gekregen die het verdient. Het ligt in de bedoeling dat binnen de samenwerking de beleidsnotities worden behandeld. De komende periode dient aan deze samenwerking aandacht te worden besteed om de huurders goed te kunnen vertegenwoordigen.
Binnen de context van de prestatieafspraken pakken we als gemeente, huurdersorganisaties en corporaties gezamenlijk de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente op.

Bouwstenen voor de toekomst
Bij de kerntaak blijven, zorgen voor lage bedrijfskosten en betaalbaarheid-bereikbaarheid van het wonen, alsmede een goede relatie met belanghouders is belangrijk voor het toekomstig beleid. Op een aantal gebieden wordt de samenwerking gezocht met collega corporaties om de kwaliteit van de organisatie te waarborgen.
Daarbij dient er een goede balans te zijn in betaalbare woonlasten, noodzakelijke investeringen, lage bedrijfslasten en de bereikbaarheid van betaalbare woningen. Verduurzaming gecombineerd met aanvullende investeringen zorgt voor een verdere verbetering van het bezit waardoor energiekosten en daarmee de woonlasten voor bewoners omlaag gaan. Daarmee is er een verzachting voor huurverhoging boven inflatie. Samen met de samenwerkingspartners in beide gemeenten dienen afspraken over de opgave in de regio te worden afgestemd.
Het risicomanagement is bijgesteld en er zijn beheersmaatregelen geformuleerd. Hierbij wordt het risico van mogelijke krimp in de toekomst voor ons bezit meegenomen.

Slot
De afgelopen jaren waren heftig. De organisatie is de afgelopen jaren afgeslankt tot een slagvaardige organisatie, “meer met minder” en er is veel tijd en energie gestoken in opleiding, ontwikkeling en de optimalisatie van bedrijfsprocessen.
Ondanks de externe ontwikkelingen hebben wij onze ambitie gerealiseerd en biedt Waardwonen meer dan alleen een dak boven je hoofd.
Zoals eerder omschreven scoort Waardwonen zeer positief ten opzichte van de benchmark en ook is bij het medewerkers tevredenheidsonderzoek gebleken dat de betrokkenheid, bevlogenheid en tevredenheid hoog scoren. Waar Waardwonen nu staat en de ontwikkeling die zij de afgelopen jaren heeft doorgemaakt is zeer te danken aan de inzet van alle medewerkers. De bouwstenen waarmee Waardwonen verder kan bouwen aan de organisatie en de betaalbare woningbouw voor haar huurders.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

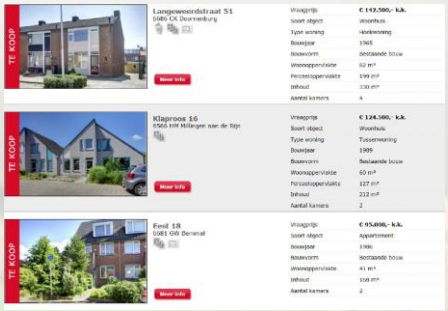
Prestatie
Goede, betaalbare huurwoningen bieden voor mensen met een lager inkomen.
Focus op starters en senioren.

Verkoop woningbezit uitermate geschikt voor starters vanaf € 89.500 k.k.

90% woningvoorraad heeft nu en in de toekomst een huur onder de liberalisatiegrens.

Nieuwbouw 2011-2014:
20 eengezinswoningen en 189 appartementen (waarvan 47 zorgunits)

Doorstroming bevorderen door eengezinswoningen met een aantrekkelijke verkooprijs aan te bieden. Millingen aan de Rijn vanaf € 117.500 en Lingewaard vanaf € 125.000



waardwonen

Prestatieveld 2: Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Prestatie:
Passende huisvesting gerealiseerd voor verschillende bijzondere doelgroepen op verzoek van zorgpartijen en gemeenten

Plaza, Huissen
47 zorgeenheden voor Betuweland en Driestroom
Opgeleverd: januari 2012

Bloemstraat Huissen
12 appartementen voor J.P. van den Bentstichting
Opgeleverd: maart 2012

Schoollocatie fase I en II, Millingen aan de Rijn
55 appartementen en ruimte voor kinderopvang Humanitas
Opgeleverd: fase I in december 2011 en fase II in december 2013

Van Gelrestraat, Huissen
2 eengezinswoningen voor gezinshuis Gentle
Opgeleverd: maart 2015

Huisvesting 29 Laotianen in 2011
(19 door Waardwonen en 10 door WST Gendt
2 gezinnen in Doornenburg
3 gezinnen in Haalderen

waardwonen

Prestatieveld 3: Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestatie:
Investeren in duurzaamheid en veiligheid

In 100 woningen energie-besparende maatregelen aangebracht..

937 cv-ketels vervangen door HR107 ketels.

Asbestinventarisatie uitgevoerd in 2014: in 3.000 woningen gebouwd voor 1994 zijn alle bekende en zichtbare asbesthoudende materialen in beeld gebracht.

338 woningen zijn voorzien van een nieuwe keuken.

HR++ glas aanbracht bij 396 woningen

Er zijn 621 douches en toiletten vervangen.

171 woningen voorzien van verzwaard hang- en sluitwerk.

waardwonen

Prestatieveld 4: (Des-) investeren in vastgoed

Prestatie
Bieden van goede en betaalbare huurwoningen door nieuwbouw en herstructurering.

Loovelden, Tuindorp-Oost Huissen
20 eengezinswoningen (huur)
Opgeleverd: november 2013

Plaza Huissen
16 appartementen voor 55+ (huur) en 47 zorgeenheden
Opgeleverd: januari 2012

Prins Bernhardstraat Angeren
12 appartementen (huur)
Opgeleverd: juli 2013

‘t Stüpke Millingen aan de Rijn
14 appartementen (huur) en commerciële ruimte
Opgeleverd: juli 2012

waardwonen

Prestatieveld 4: (Des-) investeren in vastgoed

Bloemstraat Huissen
32 appartementen
Opgeleverd: maart 2012

Schoollocatie fase I
Millingen aan de Rijn
20 appartementen
Opgeleverd: december 2011

Deken Dr. Mulderstraat Bemmel
27 appartementen (huur)
Opgeleverd: juni 2012

:

Schoollocatie fase II
Millingen aan de Rijn
21 appartementen
Opgeleverd: december 2013

waardwonen

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Prestatie:
Actief bijdragen aan een goede woonomgeving en aan prettig samenwonen

Hennep convenant: Waardwonen pakt hennepteelt intensief en integraal aan.

Leefbaarheidsfonds: van en voor bewoners en/of huurders, bedoeld om de woonomgeving samen te verbeteren.

Herinrichting schoolplein Pius X Bemmel

Buurtbemiddeling: Mensen met buurt- of buren-problemen kunnen een neutrale buurtbemiddelaar inschakelen om een vastgelopen conflict weer bespreekbaar te maken. Corporaties en gemeenten financieren Buurtbemiddeling.

Doedag: jaarlijks steken medewerkers samen met huurders de handen uit mouwen. Zo zijn er nieuwe schuttingen geplaatst, achterpaden opgeschoond, bij zorgpartijen de handen uit de mouwen gestoken en complexen opgefleurd

Oost-Betuwse Uitdaging: Waardwonen stimuleert dat er verbindingen worden gemaakt en de hulpvraag van burgers of maatschappelijke organisaties kan worden beantwoord. Dit in het verlengde van de ontwikkeling dat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Laatste kans contracten: met een laatste kans wordt voorkomen dat mensen worden uitgezet

Protocol huiselijk geweld: Waardwonen is getraind signalen te herkennen en informeert de bevoegde instanties

waardwonen

Belanghebbenden in het werkgebied

Gemeente Groesbeek
Groesbeek is een gemeente in het zuidoosten van de provincie Gelderland, waarin de voormalige gemeenten Groesbeek, Millingen aan de Rijn en Ubbergen in 2015 zijn gefuseerd. De gemeente omvat 12 dorpen met een gezamenlijk inwonertal van 34.250 (aantal per 1 augustus 2014), en een oppervlakte van 93,28 km². Op basis van de uitslag van een referendum zal vanaf 1 januari 2016 de naam van de officiële naam van de gemeente 'Berg en Dal' zijn.

Gemeente Lingewaard
Lingewaard is een gemeente in de provincie Gelderland met 45.808 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). De gemeente ligt in het stroomgebied van Waal, Nederrijn en Linge, het gebied tussen Arnhem en Nijmegen, en omvat daarnaast een kleine strook aan de overzijde van het Pannerdensch Kanaal.

Huurders
Stichting Bewonersraad Lingewaard en de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn
Bewonersraad en Huurdersvereniging behartigen de belangen van de huurders van Waardwonen en woningzoekenden op het gebied van wonen, de woonomgeving en andere zaken die verband houden met de huisvestiging en zij waarborgen de rechtspositie van de huurders van Waardwonen. De samenwerking tussen de Bewonersraad Lingewaard en de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn heeft gestalte gekregen in Huurwaarde Lingerijn. Met de samenwerking wordt regelmatig overleg gevoerd. In verband met onenigheid werden de gesprekken de afgelopen periode apart gevoerd met elk van de partijen.

Betuweland-zorg
Organisatie die zorg, welzijn en wonen aanbiedt onder de regie van de cliënt in het verzorgingsgebied tussen Nijmegen en Arnhem.

Gasthuis St. Jan de Deo
Het Gasthuis biedt zorg- en dienstverlening aan intramurale cliënten die somatische en/of psychogeriatrische zorg nodig hebben. Er zijn drie plaatsen voor tijdelijke opnamen. Verder is er kleinschalig wonen voor 24 cliënten met dementie. Er wordt huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding geboden aan thuiswonende ouderen (zoals in de aanleunwoningen). Tenslotte is er ook een dagopvang en dagbesteding voor cliënten die thuis wonen. Voor inwoners van Millingen is het mogelijk om gezamenlijk de maaltijd te gebruiken in het Gasthuis.

Driestroom
Organisatie die zorg en ondersteuning biedt aan mensen met en zonder een handicap.

J.P. van de Bentstichting
Dienstverlenende organisatie voor mensen met een lichte, ernstige of meervoudige (verstandelijke) beperking van alle leeftijden. De vraag van de cliënt staat voorop bij het ontwikkelen van de dienstverlening. Het werkgebied beslaat de provincies Friesland, Overijssel en Gelderland. Het centraal bureau is gevestigd in Deventer.

Stichting Welzijn Lingewaard
De Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) is de brede welzijnsinstelling in de gemeente Lingewaard met de plaatsen Angeren, Bemmel, Doornenburg, Gendt, Haalderen, Huissen en Ressen.
Onder welzijn verstaat SWL een goede leefomgeving, een veilige en plezierige buurt, goede sociale omstandigheden, breed toegankelijke voorzieningen en participatie naar vermogen.

Buurtbemiddeling Overbetuwe en Lingewaard
Mensen met buurt- of burenproblemen kunnen een neutrale buurtbemiddelaar inschakelen om een vastgelopen conflict weer bespreekbaar te maken. Er zijn voor bewoners geen kosten aan de inzet van buurtbemiddeling verbonden. Buurtbemiddeling wordt gefinancierd door politie, gemeente en woningcorporaties in de regio.

Woonstichting Gendt
Woonstichting Gendt verhuurt en beheert woningen in Gendt.

Oosterpoort
Oosterpoort verhuurt bijna 5000 woningen in de gemeenten Groesbeek en Heumen.

Entree; corporatiewoningen regio Arnhem-Nijmegen
Entree is een samenwerkingsverband van 20 woningcorporaties. Samen verhuren zij ruim 90.000 woningen in de regio Arnhem-Nijmegen.

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van commissarissen Waardwonen
De heer S. van Groningen, Voorzitter raad van commissarissen, Waardwonen
De heer J.W. Bedeaux, Lid raad van commissarissen, Waardwonen
De heer A.E.M. Sommerdijk, Lid raad van commissarissen, Waardwonen
De heer P.P.N. Nouwen, Lid raad van commissarissen, Waardwonen
De heer P.L.T.M. Strikkeling, Lid raad van commissarissen, Waardwonen
Mevrouw E. Martijn, Lid raad van commissarissen, Waardwonen
De heer B.M.F. Schouten, Lid raad van commissarissen, Waardwonen

Directeur-bestuurder Waardwonen
De heer S. Holwerda, voormalig directeur-bestuurder Waardwonen
De heer L. Urgel, interim-bestuurder Waardwonen

Ondernemingsraad Waardwonen
Mevrouw L. Röttjers, Voorzitter Ondernemingsraad
De heer M. van Krieken, Lid ondernemingsraad
Mevrouw H. Jansen, Lid ondernemingsraad
De heer R. Van Bree, Lid ondernemingsraad

Managementteam Waardwonen
De heer B. Van den Berg, manager Financiën, Waardwonen
De heer W. Groot-Zevert, manager Vastgoed Waardwonen
Mevrouw M. Verbeek, manager Wonen, Waardwonen

Gemeente
De heer S. Thijssen, wethouder gemeente Groesbeek
De heer M. van den Berg, beleidsmedewerker gemeente Groesbeek
De heer J. Sluiter, wethouder gemeente Lingewaard
De heer B. Zweerink, beleidsmedewerker gemeente Lingewaard

Huurdersbelangenverenigingen
Mevrouw C. Sahin, Voorzitter Bewonersraad Lingewaard
De heer M. Groen, Lid Bewonersraad Lingewaard
De heer J. de Smidt, Voorzitter Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn
De heer J. Kuyper, Lid Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn

Welzijnsinstellingen
De heer T. aan de Stegge, J.P. van den Bentstichting
Mevrouw Kruis, J.P. van den Bentstichting
Mevrouw G. Langhout, Coordinator Buurtbemiddeling Lingewaard-Overbetuwe
De heer K. van Silfhout, Stichting Welzijn Lingewaard

Zorginstellingen
De heer G. Lucassen, Betuweland
De heer W. Muilenburg, Driestroom
De heer H. Kolkman, Gasthuis St. Jan de Deo

Collega-corporaties
De heer M. Hodes, Woonstichting Gendt
De heer E. Janssen, Woningcorporatie Oosterpoort

Consumentenorganisaties
De heer S. Heezen, Guijt Makelaardij
De heer H. van Dijk, Directeur Enserve

Korte cv's visitatoren

Prof. Dr. Peter Boelhouwer (voorzitter)
Peter Boelhouwer studeerde in 1983 als sociaalgeograaf af aan de Universiteit van Utrecht. Na zijn afstuderen schreef hij een dissertatie over de effecten van de verkoop van huurwoningen door sociale verhuurders. Na het verschijnen van dit proefschrift verhuisde Boelhouwer naar het Onderzoeksinstituut OTB.
Op 1 december 2001 vond een aanstelling plaats als hoogleraar op het gebied van Housing Systems. Sinds deze datum is Boelhouwer eveneens in dienst van de faculteit Bouwkunde en is hij verantwoordelijk voor het onderdeel housing policy van de master Real Estate and Housing.
In de periode 2004-2010 maakte Boelhouwer deel uit van de VROMraad en sinds 2008 is hij voorzitter van het European Network for Housing Research. Ook is Boelhouwer editor-in-chief van het door Springer uitgegeven Journal of Housing and the Built Environment.

Jan van der Moolen (visitator)
Jan van der Moolen is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een raad van commissarissen bij een woningcorporatie en lid van een raad van commissarissen bij een andere corporatie, vicevoorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de raad van commissarissen bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

Dr. Carlinde Adriaanse (secretaris / visitator) is zelfstandig gevestigd onderzoeker en procesbegeleider. Zij begeleidt projecten en verricht kwalitatief en kwantitatief onderzoek op het terrein van woontevredenheid, leefbaarheid, sociaal klimaat, collectief particulier opdrachtgeverschap, herbestemming, milieuvriendelijk bouwen en wonen en de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Zij is lid van de raad van toezicht van woningbouwvereniging Hoek van Holland waar zij eveneens deel uitmaakt van de auditcommissie. Eerder werkte zij voor woningcorporaties, gemeenten en kennisinstellingen waaronder de UVA, Movisie en de TU Delft waar zij in 2011 promoveerde op een Engelstalig boek over het meten en verklaren van buurtsucces. Zij studeerde Algemene Sociale Wetenschappen met als bijvakken planologie en milieukunde aan de Universiteit Utrecht.

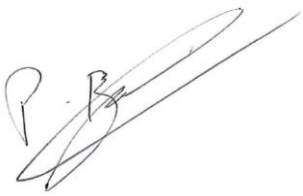
Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Waardwonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 30 september 2015
Naam, functie, handtekening:
Jan Haagsma, directeur Cognitum

Peter Boelhouwer verklaart hierbij dat de visitatie van ***Waardwonen*** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Peter Boelhouwer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Peter Boelhouwer*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Peter Boelhouwer*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Delft Datum: 5 oktober 2015
Naam, handtekening:
Peter Boelhouwer

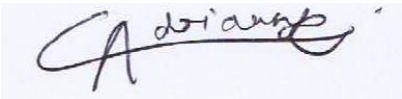


Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van ***Waardwonen*** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Jan van der Moolen*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Jan van der Moolen*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 4 oktober 2015
Naam, handtekening:
Jan van der Moolen

Carlinde Adriaanse verklaart hierbij dat de visitatie van ***Waardwonen*** in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Carlinde Adriaanse heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ***Carlinde Adriaanse*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Carlinde Adriaanse*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utecht Datum: 6 oktober 2015
Naam, handtekening:
Carlinde Adriaanse



Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten
De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.
Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten
Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien 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).
Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
  d.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
  Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn.
  Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren
  Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
  Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

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

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

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

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.
Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).
Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.
De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.
Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).
De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Prestatietabel governance
- Verslagen overleg RvC – OR 2011 – 2014
- Agenda's en notulen vergaderingen RvC 2011 – 2014
- Treasurystatuut en statuut verbindingen
- Treasury jaarplannen
- Oordeelsbrieven BZK 2011 – 2014
- Brieven inzake solvabiliteit en continuïteit 2011 – 2013
- Toezichtbrief 2014
- Brieven WSW inzake kredietwaardigheid en borgingsplafond periode 2011 – 2014
- Verslagen jaarlijkse evaluatie RvC 2011 – 2014
- Statuten Waardwonen
- Reglement RvC en bijlagen AZ – E en reglement bestuur
- Documenten inzake planning en controlcyclus 2011 – 2014
- Governance Code 2011

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2011-2014
- Ondernemingsplan 2013-2017
- Gemeentelijke woonvisie Millingen aan de Rijn 2008-2018
- Rapportage Bewonersscan 2015
- Prestatieafspraken 2011 gemeente Lingewaard en Waardwonen
- Regionale huisvestingverordening
- Samenvattend activiteitenoverzicht 2011
- Factsheet Waardwonen
- Notitie Beleid Maatwerk, gemeente Millingen aan de Rijn 2013

Belanghebbenden

- Websites belanghebbenden
- Enquêtes belanghebbenden
- Interviews met belanghebbenden
- Verslagen bestuurlijke overleggen van Waardewonen met beide gemeenten
- Jaarverslagen 2011, 2012 Klachtencommissie Woningcorporaties
- Rapportage Bewonersscan Waardwonen 2011
- Factsheet Bewonersraad Lingewaard 2015
- Verslagen huurdersoverleggen

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2011 -2014
- Ondernemingsplan 2013 -2017
- CiP publicaties 2011 – 2013
- CBC 2014
- Begrotingen 2011 -2014 en daarbij horende kaderbrieven/ accountsverslagen en managementletters 2011 – 2014
- Trimesterrapportages voor RvC 2011 – 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Waardwonen is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.
De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Opgaven en Ambities

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

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

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

Ambities
De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.
De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

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

COGNITUM

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	
1. Huisvesting primaire doelgroep			**7,0**
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)			**7**
Passend toewijzen / keuzevrijheid / wachtlijst **Ondernemingsplan 2013-2017:** De centrale ambitie van Waardwonen is gericht op de wooncarrière van de huurders. Waardwonen streeft ernaar woningen te ontwikkelen die meegroeien met de woonwensen van elke leeftijdsgroep. Dus van starter tot senior. Waardwonen richt zich primair op het bieden van woningen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.229 (prijspeil 2013) per jaar. Sinds 1 januari 2011 hebben woningcorporaties te maken met nieuwe EU-regelgeving over de invoering van criteria voor de toewijzingen van sociale huurwoningen. Woningcorporaties moeten jaarlijks minimaal 90% van hun vrijkomende en nieuwe sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een huishoudinkomen onder de € 34.229 (prijspeil 2013) per jaar. Dit betreft sociale huurwoningen met een netto huurprijs tot de liberalisatiegrens € 681,02 per maand (prijspeil 2013). **Uit: Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** In de Regionale Huisvestingsverordening is opgenomen dat corporaties in overleg met de gemeente Lokaal Maatwerk mogen toepassen. De leeftijdslabels zijn sindsdien niet langer gehanteerd bij woningtoewijzing. Waardwonen bewaakt dmv verslaglegging de norm van 30%. Zolang de verhuringen in een jaar niet de gestelde norm overschrijden is Waardwonen vrij te handelen binnen de gestelde regels over Lokaal Maatwerk. Ook met de gemeente Millingen zijn afspraken	**Uit: Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** - Waardwonen conformeert zich aan het woonruimteverdelingsbeleid vd Stadsregio Arnhem Nijmegen. - Toepassing van 'lokaal maatwerk' in onderling overleg. - Deel (zelfstandige) woonruimten worden niet in de gehele regio aangeboden. **Waardwonen over ontbrekende prestatieafspraken met de gemeente Millingen naan de Rijn:** *"Met de voormalige gemeente Millingen aan de Rijn is het niet gelukt om prestatieafspraken te maken, om dat dit geen hoge prioriteit meer had bij de gemeente en omdat de gemeenteraad en Waardwonen het niet eens werden over het te voeren grondbeleid en dan specifiek het grondbeleid in het kader van de sociale volkshuisvesting waarvoor de gemeenteraad goedkeuring heeft gegeven." (CA: Sinds 1 jan 2015 is Millingen aan de Rijn samengevoegd met de gemeenten Groesbeek en Ubbergen).* **Uit: Ondernemingsplan 2013-2017:** Doel Waardwonen: Verbeteren van de slaagkans van woningzoekenden in de twee gemeenten en senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen.	**Jaarverslag 2011:** EU-maatregel heeft ertoe geleid dat Waardwonen in 2011 nieuwe afspraken met zorgpartijen heeft gemaakt op het gebied van woningtoewijzing. Wij mogen onze sociale huurwoningen immers alleen nog toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614 per jaar. Deze inkomensnorm gold niet voor dienstverlening in het kader van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ), maar wel voor dienstverlening via het persoonsgebonden budget (PGB). Met zorgpartijen hebben wij afgesproken om per mutatie een inkomenscheck te doen. Waardwonen mag 30 % toewijzen onder het Lokaal Maatwerk. In 2011 viel 18,7% van de toewijzingen binnen dit Lokaal maatwerk. In 2011 zijn in totaal 58 woningen rechtstreeks toegewezen (31,2% inclusief de 14 statushouders). **Jaarverslag 2012:** Waardwonen heeft in 2012 voldaan aan de EU-regelgeving; 97,25% van de woningen zijn toegewezen aan mensen met een inkomen onder de € 34.085. Waardwonen heeft in 2012 2 woningen met een huur onder de tweede aftoppingsgrens vanwege noodsituaties rechtstreeks toegewezen. Binnen het Lokaal Maatwerk mag Waardwonen 30% toewijzen. In 2012 viel 5,2% van de toewijzingen hier binnen. In 2012 zijn in totaal 81 woningen rechtstreeks toegewezen. **Jaarverslag 2013:** De gemiddelde woonduur voor doorstromers bedroeg in 2013 in de gemeente Lingewaard 19,33 jaar. Een daling ten opzichte van de 21,43 jaar in 2012. Een verklaring hiervoor ligt in het vergrote aanbod voor doorstromers, de terughaalactie van verkoopwoningen, het verwijderen van het leeftijdslabel en de oplevering van de nieuwbouwappartementen in Tuindorp-Oost in Huissen en aan de Prins Bernhardstraat te Angeren. In 2012 bedroeg de gemiddelde woonduur voor doorstromers in de gemeente Millingen 15,98 jaar en dat is nu 19,86 jaar. De oplevering van veel voor senioren geschikte nieuwbouw is hieraan debet. Veel doorstromers met een lange meettijd ('tijd op adres', wrv-criterium gehanteerd door de KAN-regio) trokken het gemiddelde omhoog. NB: Om jongeren meer kans te geven op een (bestaande) woning is gestart met nieuwbouw voor ouderen om daarmee de slaagkansen voor ouderen te vergroten en de doorstroming op	

gemaakt over Lokaal Maatwerk.		gang te brengen waardoor jongeren kunnen instromen. Waardwonen heeft in 2013 98,58% van haar woningen toegewezen aan mensen met een inkomen onder de € 34.229. In 2013 zijn zestien woningen aan urgenten toegewezen. Dit gebeurt via een onafhankelijke regionale urgentiecommissie. **Jaarverslag 2014:** In 2014 heeft Waardwonen 96,71% van de woningen toegewezen aan mensen met een inkomen onder de € 34.678. (De EU-norm is minimaal 90%). Mensen met een middeninkomen (€ 34.678 tot € 43.000; prijspeil 2014) komen niet voor een sociale huurwoning in aanmerking, bovendien is het lastig voor hen om (voldoende) financiering te krijgen om een woning te kopen. Daarom mag Waardwonen 10% aan middeninkomens toewijzen. Zolang zij nog binnen deze norm zit, adverteert zij 2 woningen per maand voor deze groep. In 2014 verhuurde Waardwonen 8 van deze woningen aan middeninkomens (3,29%).	
Statushouders: Waardwonen wil voldoen aan de behoefte aan woningen door statushouers, zoals jaarlijks wordt aangegeven door de gemeenten.		**Statushouders:** Sinds eind 2012 heeft Waardwonen te maken met een nieuwe werkwijze voor het huisvesten van statushouders. Verzoeken voor een woning voor statushouders lopen via de gemeenten. In 2013 bedroeg de taakstelling van de gemeente Lingewaard 30 personen (22 voor Waardwonen en 8 voor Woonstichting Gendt). In de gemeente Millingen aan de Rijn was sprake van een taakstelling van vijf personen. In de gemeente Lingewaard is niet aan de taakstelling voldaan, mede omdat deze twee keer is bijgesteld en er nog een achterstand uit 2012 was. In de gemeente Millingen aan de Rijn is wel aan de taakstelling voldaan.	
Starters / Jongeren (tot 35 jaar). Waardwonen heeft op basis van Lokaal Maatwerk specifieke wooncomplexen voor woningzoekenden tot 35 jaar met als doel 20% van het totale aanbod te verhuren aan starters. Op basis vanLokaal Maatwerk wil Waardwonen huurders (uit een specifiek dorp) voorrang kunnen geven bij de toewijzing van bepaalde nieuwbouwwoningen. Doel: doorstroming bespoedigen en indirect zo ook starter op de huurmarkt helpen.Waardwonen wil de mogelijkheid hebben huurders die een te verkopen woning achterlaten, voorrang te geven bij de toewijzing van bepaalde nieuwbouwwoningen. Bedrijfsdoelstelling is hier bv. om geld te genereren voor investeringen in	**Prestatieafspraken 2011:** Waardwonen heeft een aantal specifieke wooncomplexen voor woningzoekenden tot 35 jaar: 21 appartementen aan de Goudreinet, 5 woningen aan het Binnenveld. - 46 appartementen aan de Schaapsdam. Gemiddeld zijn er 6 á 7 mutaties per jaar. Woningen aangeboden en verantwoord via EntreeMagazine. .	**Jaarverslag 2013** **Ruimte voor maatwerk:** Als een corporatie voor bepaalde complexen maatwerk wil toepassen, moet ze dit in de 20% beschikbare ruimte voor maatwerk vastleggen en afstemmen met de gemeente. Waardwonen gebruikte deze ruimte voor: - Het invoeren van leeftijdslabels voor starters of senioren in bepaalde complexen. - De verhuring van een appartement in een complex voor een woongroep. - De toepassing van politiescreening in een straat waar sprake was van ernstige overlast	

nieuwbouw en herstructurering. Per situatie wordt bezien of Waardwonen de woningen gaat bemidelen of adverteren. Waardwonen wil de mogelijkheid hebben om een vermogenstoetds te hanteren bij de toewijzing van bepaalde nieuwbouwwoningen. Om bepaalde nieuwbouwwoningen te kunnenverhuren aan de doelgroep die meer vermogen hebben dan het vermogen conform de Huurtoeslagwet. **Groepswonen** Om groepswonen in stand te kunnen houden dienen nieuwe bewoners groepswonen te onderschrijven en te passen in de groep. In 2011 gaat het om 23 woningen in woongemeenschap 'onder de Linden"te Huissen. De woningen worden normaal geadverteerd en verantwoord via EntreeMagazine. Toewijzing na gsprek met bewonerscie.			
Leegstand Geen specifiek aandachtspunt in prestatieafspraken en woonbeleid. Leegstandcijfers worden continue gevolgd door de corporatie.			
Statushouders Uit Prestatieafspraken 2011: In kader van Lokaal Maatwerk worden statushouders bemiddeld door Waardwonen. De woningen worden niet geadverteerd maar wel verantwoord in EntreeMagazine. De taakstelling wordt door het (toenmalige) Min. van VROM jaarlijks vastgesteld. **Laatste kans** Waardwonen heeft een Laatste Kansbeleid (voorheen 'Tweede kansbeleid'). Kandidaten worden bemiddeld voor een woning die niet wordt geadverteerd maar wel verantwoord in EntreeMagazine.	.		
1.2 Betaalbaarheid (zoals huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden)			**7**
Betaalbaarheid: De betaalbare voorraad van Waardwonen is relatief groot. Daarom focust Waardwonen met het streefhurenbeleid op een verschuiving van betaalbaar naar middelduur. **Huurprijsbeleid:**	**Jaarverslag 2014:** Waardwonen streeft naar een gemiddelde huur die 75% bedraagt van het wettelijk toegestane maximum. Daarom laat zij bewust minimaal 25% rendement liggen om betaalbare woningen te	**Betaalbaarheid** **Huur in % maximaal toegestande huur in de visitatiejaren:** **2011 2012 2013 2014 (Landelijk ligt dit rond de 70%)** 61,7% 63% 64,3% 65,6% **Jaarverslag 2013:**	

Waardwonen kent een huurbeleid gebaseerd op streefhurenbeleid. De basis daarvoor is de woningwaardering van de woningen in samenhang met de WOZ-waarde en de geliefdheid van woningen. Afhankelijk van de WOZ-waarde en de huurklasse/populariteit van de woning, stelt Waardwonen het gewenste streefhuurpercentage vast. Per 1 januari 2014 staan er 862 woningen in de boeken waarvan de huur niet wordt afgetopt. Deze woningen krijgen bij mutatie de berekende streefhuur, variërend van 75% tot 95%. De huren van woningen die Waardwonen beneden de huurtoeslaggrens wil houden, topt zij af op die grens. De overige 2.845 woningen krijgen een lager streefhuurpercentage dan ze conform de methodiek zouden moeten krijgen. Het gemiddelde streefhuurpercentage na aftopping is 75%. Bij mutatie trekt Waardwonen de huur van een woning (harmonisatie) op naar de streefhuur. **Aanpak Huurachterstand:** Waardwonen voert een actief beleid ten aanzien van huurachterstanden.	blijven leveren. Bij de huurverhoging per 1 juli 2014 heeft zij nog extra rendement laten liggen omdat ze de huur van 371 huishoudens met een middeninkomen (€ 34.085 tot € 43.602) 0,5% minder liet stijgen dan het Rijk toestond. Op 1 juli 2014 bedroeg de gemiddelde huurprijs 65,56% van de maximaal toegestane huur. Op die datum hadden 2.912 woningen een lagere huur dan de streefhuur. Van 1.893 woningen wil Waardwonen niet dat huur ervan in de toekomst boven de liberalisatiegrens komt. Daarom is de streefhuur ervan verlaagd. De woningvoorraad van Waardwonen kent ten opzichte van landelijk gemiddeld een hoger aantal WWS-punten per woning en daarmee een lagere puntprijs. De huurder krijgt bij Waardwonen 'meer' waar voor zijn geld.	Eind 2013 was zichtbaar dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van betaalbare woningen naar middeldure woningen (huur tot de liberalisatiegrens); procentueel gezien, daalde vooral de goedkope voorraad. Waardwonen hanteerde een huurbeleid waarbij de huur van alle woningen tot de liberalisatiegrens verhoogd is met inflatie, (2,3% in 2012). De dure woningen kregen in dat jaar een huurverhoging van 2,3% plus 2,5% gekregen. Dit leidde ertoe dat de gemiddelde huur op 1 juli 2012 63% van de maximaal toegestane huur bedroeg. In 2011 was dit 61,65% (door de doorvoering van het EPA-label in het WWS). Van woningen die Waardwoningen onder de gewenste huurtoeslaggrens wil houden, wordt de huur afgetopt op die gewenste huurtoeslaggrens. Het gemiddelde streefhuurpercentage na aftopping bedroeg hiermee 75%. Bij vrijkomen van een woning wordt de huur opgetrokken naar de streefhuur (huurharmonisatie). **Jaarverslag 2013:** Mede omdat Waardwonen over onvoldoende gegevens vanuit de Belastingdienst beschikte, heeft zij in 2013 geen inkomensafhankelijke huurverhogingen doorgevoerd, maar ervoor gekozen om de huur van alle (nietgeliberaliseerde) woningen te verhogen met 4% (inflatie 2,5% + 1,5%). De huren van geliberaliseerde woningen zijn met 5% gestegen (inflatie 2,5% + 2,5%). In 2013 bedroeg de gemiddelde kale huurprijs € 487,97 per woning. **Aanpak Huurachterstand** **Jaarverslag 2011**: Waardwonen voert een actief beleid ten aanzien van huurachterstanden. Naast herinneringsbrieven, uitnodigingen voor een gesprek op kantoor, telefonische incasso en huisbezoeken, benadert Waardwonen nu de huurders ook per e-mail. *In 2011 was de huurachterstand in % jaarhuur 0,28. Er was sprake van 7 ontruimingen.* **Jaarverslag 2012:** *Het percentage huurdervering betrof dit jaar 1,5%.* **Jaarverslag 2013:** Ondanks het strengere incassobeleid zag Waardwonen de huurachterstand in 2013 opnieuw stijgen. *Het % huurderving was 1,6 %.* Waardwonen heeft in 2013 in totaal 33 vorderingen uit handen gegeven aan een advocaat of deurwaarder. Er zijn uiteindelijk 22 aanzeggingen tot huisuitzetting gedaan. Daarvan hebben er 9 ook daadwerkelijk hun beslag gekregen: 1 woning is ontruimd vanwege oneigenlijke bewoning, de andere woningen vanwege huurschuld. Bij 2 van deze woningen speelde ook de verdenking van wietteelt mee. Dat kostte € 44.600. **Jaarverslag 2014:** In 2014 zijn 47 vorderingen uit handen gegeven aan een deurwaarder, voor een bedrag van € 51.000 (in 2013: 35 vorderingen voor € 39.000). Uiteindelijk zijn er 31 aanzeggingen tot huisuitzetting gedaan. Daarvan zijn er 7 uitgevoerd. Bij 5 gevallen wegens het niet betalen van de huur. Bij 2 gevallen speelde ook oneigenlijk gebruik van de woning een rol (wietteelt). Bij	

		de overige 24 gevallen is een oplossing gevonden in de vorm van betalingsregelingen. De totale huurachterstand bedroeg per 31 december 2014 € 124.000 (in 2013: € 108.000). Daarvan moest € 27.000 als oninbaar worden afgeboekt (in 2013: € 34.000). *In % huurderving betrof dit 0,28%.* Het totaalbedrag aan huurderving door leegstand bedroeg in 2014 € 191.000 (in 2013: € 357.000.)	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	
2 Huisvesting specifieke doelgroepen			**7,0**
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			**7**
Wonen en zorg zijn voor Waardwonen belangrijke speerpunten van beleid. Waardwonen bouwt de woningen levensloopbestendig en zoekt contact met zorgpartijen om combinaties van wonen en zorg te realiseren. Op verschillende fronten hebben zij projecten in uitvoering die zijn bedoeld voor ouderenhuisvesting en/of zorg. Daarnaast brengen zij vraag en aanbod van zorg en welzijn met elkaar in contact. Met collega-corporaties zoeken zij de samenwerking op met de vele zorgpartijen die in de regio actief zijn. Zij voeren ook overleg met zorg- en welzijnspartijen die bij hen huren om te kijken wat zij voor elkaar kunnen betekenen. Op het terrein van wonen, zorg en welzijn werken zij samen met: • Gemeente Lingewaard • Gemeente Millingen aan de Rijn • Zorgcentra Betuweland • Gasthuis St. Jan de Deo • Zorg- en welzijnsinstelling Driestroom • Philadelphia • J.P. van den Bent stichting • RIBW Nijmegen & Rivierenland • Pompestichting • Stichting 't Binnenhues • De Karmel **Ondernemingsplan 2013-2017:** Wij hebben speciale aandacht voor senioren (55+-ers), een groep die steeds omvangrijker wordt maar daarnaast ook qua samenstelling aan verandering onderhevig is. Niet elke 55+-er	**Uit: Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** Samen met Waardwonen zijn afspraken gemaakt mbt woningaanpassingen, woningtoewijzing, levensloopbestendig bouwen, etc. Jaarlijks vindt evaluatie van de afspraken in het WMO- convenant plaats. Het WMO-convenant maakt integraal onderdeel uit van de prestatieafspraken. **Afspraken met Zorgpartijen:** Samen met Driestroom wil Waardwonen in het herstructureringsproject Van Kleefstraat in Huissen huisvesting voor intramurale zorg aanbieden. In 2014 vindt nader overleg plaats over de realisatie van negen zorgappartementen en achttien zorgstudio's in 2015 in dit project. Ook organiseert Waardwonen in 2014 een stakeholdersbijeenkomst om samen met de zorg- en welzijnspartners te bespreken wat de verwachtingen zijn. **Jaarverslag 2014:** **Verbeteren slaagkans** van woningzoekenden/senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen: - Er is beleid ontwikkeld en een plan van aanpak gemaakt voor het opplussen van woningen. - Er heeft een inventarisatie plaats gevonden van minder aantrekkelijke woningen. Hiervoor is een verbetervoorstel uitgewerkt. Dit krijgt een vervolg in 2015. Leeftijdseisen bij drie seniorencomplexen met gezamenlijke activiteiten. De afspraak is dat voor de ene avertentie alleeen een min. leeftijdsgrens	**Jaarverslag 2011:** Eind 2011 zijn in Millingen aan de Rijn 20 gelijkvloerse huurappartementen opgeleverd op de Schoollocatie, fase I. In Millingen aan de Rijn: bouw van 't Stüpke dat bestaat uit 13 gelijkvloerse woningen en 1 woning die over twee lagen gaat. In Bemmel: in het centrum bouw van 27 gelijkvloerse appartementen. In Huissen: 16 appartementen voor 55-plussers in een zorgcomplex en 30 gelijkvloerse appartementen aan de Bloemstraat. In 2012 start in Angeren de bouw van 12 appartementen aan de Bernhardstraat. **Jaarverslag 2013:** **Zorgpartijen** In het kader van wonen en zorg heeft Waardwonen in 2013 uitvoerig gekeken naar de financiële ruimte en mogelijkheden om samenwerkingsafspraken met zorgpartijen op het gebied van wonen, zorg en welzijn te maken. De samenwerking in de regio met zorgpartijen Zorgcentra Betuweland, Driestroom, J.P. van den Bent stichting en Gasthuis St. Jan de Deo verliep goed. In 2013 was de nieuwe Huisvestingsverordening van kracht; deze is erop gericht om doorstroming op de sociale woningmarkt te stimuleren. In 2013 hebben meer mutaties en verhuringen plaatsgevonden. Ook is, onder andere door inzet van loting, de verhuur aan starters flink gestegen. Naast woningen voor de sociale doelgroep, biedt Waardwonen ook woonruimte aan voor mensen met een middeninkomen. In 2013 is beleid geformuleerd voor de toewijzing aan woningzoekenden met een inkomen tot € 43.000, die anders tussen wal en schip vallen. Op 31 december 2013 verhuurde Waardwonen 135 woningen/wooneenheden aan zorginstellingen, waarvan drie nieuwe verhuringen. Verder verhurt zij 98 aanleunwoningen aan huurders die diensten afnemen bij de zorginstantie waar de woning 'tegenaan leunt'. Hoewel Waardwonen in 2013 geen nieuwe woonzorgprojecten heeft opgeleverd, blijft zij nauw betrokken bij maatschappelijke projecten als het woonzorgcentrum Loovelden in Huissen. In dit gebouw huren Zorgcentra Betuweland en Driestroom 47 zorgeenheden. De J.P. van den Bentstichting huurt 12 appartementen in het project Bloemstraat in Huissen.	

heeft behoefte aan een seniorenwoning. Daarom proberen wij senioren meer op maat te huisvesten. Ook mensen die meer hulp nodig hebben bij het wonen zoals mensen met een beperking of statushouders hebben onze aandacht. **Uit: Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** In de prestatieafspraken met de gemeente Lingewaard wordt het onderwerp wonen, zorg en welzijn als specifiek thema benoemd. De gemeente en Waardwonen sloten in 2009 WMO-convenant. Op grond van de WMO rust er een zorgplicht op de gemeente tav de verlening van woonvoorzieningen aan mensenmet een beperking. **Uit: Prestatieafspraken 2012-2015:** De gemeente gaat oa met Waardwonen bezien hoe de komende jaren verder vorm en inhoud gegevan kan worden aan de doelstellingen uit het WMO-beleidsplan en afspraken in het kader van de gezamenlijke MVV-agenda (Maatschappelijk Welzijn, Volksgezondheid en Volkshuisvesting). Concrete afspraken zullen megenomen worden in de prestatieafspraken,	van 55 jaar geldt en bij de volgende advertentie ok een max leeftijdsgrens van 70 jaar wordt gehanteerd. Reden is het groot aantal 70-plussers in de gebouwen waardoor gezamenlijke activiteiten stagneren en de gezamenlijke ruimte in het complex niet meer of nauwelijks wordt benut.		
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking			7
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			**7**
Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen: Waardwonen heeft in 2011 met de gemeente Lingewaard een WMO-conventant ondertekend en men heeft gezamenlijke afspraken gemaakt met betrekking tot woningaanpassingen, wonintoewijzing, levenslooppbestendig bouwen, etc. Jaarlijks worden de afspraken uit het WMO-convenant geëvalueerd.		**Jaarverslag 2011:** In totaal verhuurt Waardwonen in 2011 71 woningen aan zorginstanties waarin 99 mensen met een beperking/begeleiding zijn gehuisvest. In 2011 zijn 3 woningen verhuurd aan een zorginstantie: 1 aan Driestroom, 1 aan De Karmel en 1 aan de Pompestichting. **Jaarverslag 2013:** Waardwonen wil eraan meewerken dat ook mensen met een beperking kunnen meedraaien in de maatschappij. In 2013 ondernam zij hiertoe de volgende initiatieven: - Er zijn twee woningen verhuurd aan Driestroom voor de huisvesting van mensen met een autistische beperking. - Aan de J.P. van den Bentstichting verhuurde zij een woning voor begeleid wonen.	

		- Aan het RIBW verhuurde zij vier eengezinswoningen voor de huisvesting van hun cliënten.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			**7,0**
3.1 Woningkwaliteit			**7**
Binnen de prestatieafspraken / gemeentelijke woonvisies is de kwaliteit van woningen vooral gekoppeld aan enerzijds de gewenste ontwikkelingen van de energetische kwaliteit en anderzijds de transformatieopgave richting voldoende geschikte woningen voor senioren.	**Uit: Ondernemingsplan 2013-2017:** **Doel Waardwonen:** 90% van de huurders geeft Waardwonen een 7 of hoger voor tevredenheid over de kwaliteit van hun woning en gemiddeld geven alle huurders minimaal een 7,5.	Uit de bewonersscan komt naar voren dat huurders de mate van isolatie en de gehorigheid van de woning als aandachtspunt beoordelen. Ook bij de tevredenheid met de omgeving komt overlast van gedrag van anderen naar voren als een punt dat aandacht verdient en dan met name geluidsoverlast. Verder zijn huurders zich door de vele media-aandacht steeds meer bewust van de mate van energiezuinigheid van hun woningen. Ook vanuit dit kader raadt USP dat het huurdersonderzoek uitvoerde, aan het goed isoleren van de woningen die eraan toe zijn serieus te overwegen. Uit de bewonersscan van Waardwonen uit 2015 komt naar voren dat huurders hun woning met een 7,1 beoordelen; dis is hoger dan de norm (7,0), maar lager dan de landelijke benchmark (7,3). Andere aspecten van de woontevredenheid, de mate van gehorigheid van de woning (6,0), de hoeveelheid bergruimte buiten de woning (6,3) en de grootte van het balkon en/of andere buitenruimte worden het laagst beoordeeld. De verlichting van het trappenhuis en/of galerij (7,7), de grootte van de tuin (7,6) het aantal kamers (7,6), worden boven de streefnorm - die Waardwonen zelf hanteert - beoordeeld. Respondenten uit Doornenburg geven gemiddeld het vaakst hogere cijfers voor alle aspecten.	
3.2 Kwaliteit dienstverlening			7
	Jaarverslag 2014: Waardwonen wil via haar beleid voor zelf aangebracht veranderingen (ZAV) de balans verbeteren tussen het tegemoet komen aan de wensen van de huidige huurder, en de gevolgen daarvan voor de toekomstige huurder. Om te beginnen is onderzocht of het huidige ZAV-beleid voldoende tegemoet komt aan de individuele wensen van de huurder. Daarnaast is bekeken wat de gevolgen zijn voor de volgende huurder en wat Waardwonen daarmee wil doen. Uit het onderzoek bleek dat het huidige ZAV-beleid voldoet aan de wensen van zittende huurders. Voor nieuwe huurders leveren vooral woningen problemen op die lange tijd, zo'n 30 tot 40 jaar, door dezelfde huurder zijn bewoond. Vanaf 2015 gaat Waardwonen in dit soort	**Jaarverslag 2011:** In 2011 heeft Waardwonen in de gemeente Lingewaard samen met Woonstichting Gendt en de gemeente Lingewaard een woningbehoefteonderzoek laten uitvoeren. In Millingen aan de Rijn heeft Waardwonen met de gemeente Millingen aan de Rijn hetzelfde gedaan. In het woningbehoefteonderzoek is gekeken naar de woningbehoefte tot 2020.	

	gevallen maatwerk leveren voor zowel de vertrekkende als de nieuwe huurder. Per geval bekijken wij of de vertrekkende huurder de veranderingen al dan niet moet verwijderen.		
3.3 Energie en duurzaamheid			7
Jaarverslag 2011: Waardwonen neemt haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de problemen in de klimaatverandering en het tekort aan fossiele brandstoffen. Wij willen daarom tot en met 2018 een besparing van 20% op het gasverbruik in de bestaande woningvoorraad realiseren. Deze ambitie is met de samenwerkingspartners in KR8-verband afgesproken. Het gemiddelde EPA-label voor al onze woningen is nu C. Wij streven ernaar om op al onze woningen een label B of beter te scoren. Een betere energieprestatie betekent ook lagere woonlasten voor de bewoners. In het huurbeleid houden wij rekening met de effecten van energiebesparing. Gestart is met het formuleren van het duurzaamheidsbeleid waarin het verbeteren van de energiezuinigheid een belangrijke plaats inneemt. Waardwonen start in 2012 met het verbeteren van de energieprestaties van haar woningbezit. **Prestatieafspraken 2011:** De gemeente neemt deel aan het stadsregionale project om het Dubo convenant te herzien. Er wordt gewerkt aan een convenant GPR gebouw.	**Prestatieafspraken 2011 t/m 2014 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** De gemeente Lingewaard heeft eind 2011 haar kaders voor duurzaamheid vastgesteld. Waardwonen zal hierna participeren bij het opstellen van hjet uitvoeringsprogramma. **Jaarverslag 2013:** In 2013 startte Waardwonen met de uitrol van haar energiebeleidsplan. Uitgangspunt: het gehele woningbezit van Waardwonen in 2020 gemiddeld op energielabel B, conform het convenant tussen brancheorganisatie Aedes en de corporaties. Om dit doel te behalen moeten wij tot 2020 in totaal 1.300 woningen energetisch verbeteren. Tegenover een totaalinvestering van € 9.000.000 staat een CO2-reductie van circa 30%. Dat komt neer op 1.000 kilogram CO2-reductie per energetisch te verbeteren woning per jaar. Met een betere energieprestatie wil Waardwonen de energiekosten voor haar huurders reduceren. Wij sturen dan ook op het verlagen van woonlasten. De gemiddelde energiebesparing voor de woningen is, na energetische aanpassing, circa € 300 per jaar.	**Jaarverslag 2012:** Aan het Energiebeleidsplan van Waardwonen is uitvoering gegeven door: - Het energielabel van 24 woningen in Millingen aan de Rijn (zonder huurverhoging) te verbeteren van label D naar label B. De uitvoering daarvan is begin 2013 gestart. - Bij 7 andere projecten met of zonder huurverhoging te werken aan het energiezuiniger maken van woningen. - In 2020 alle energielabels te hebben getransformeerd van label C naar label B. In KR8-verband bij te dragen aan een besparing van 20% op het gasverbruik in de bestaande woningvoorraad door gebruik te maken van isolatieglas en cv-ketels plus VR-ketels te vervangen door HR-ketels. **Jaarverslag 2013:** In 2013 heeft Waardwonen de volgende projecten energetisch verbeterd: - 24 woningen aan de Pastoor van Astenhof in Millingen aan de Rijn zijn verbeterd van label D naar label A. In het project zijn begane-grondvloeren geïsoleerd, kunststof kozijnen met HR++ glas geplaatst en is de mechanische ventilatie aangepast. Dankzij een BWS-subsidie van de gemeente Millingen aan de Rijn, konden wij PV-panelen plaatsen op de woningen, waardoor het energielabel van deze 24 woningen tot label A is verbeterd. - 59 woningen op de Zilverkamp in Huissen zijn van label D naar label B gegaan, door in combinatie met het schilderwerk al het enkelglas te vervangen door isolatieglas. De overige projecten zijn doorgeschoven omdat Waardwonen eerst haar energiebeleidsplan wil vaststellen. **Jaarverslag 2014:** Waardwonen heeft in 2014 74 woningen energetisch verbeterd met isolerende maatregelen en er zijn zonnepanelen geplaatst. Deze woningen gingen van D/E label naar A label; hiervoor is gebruik gemaakt	

De corporaties worden hierbij betrokken. Op basis van voorgaande worden concrete projecten meegenomen in de prestatieafspraken mbt duurzaamheid.		van de provinciale impulssubsidie uit de Nuon-gelden. Voor de 74 woningen is door de impulssubsidie van de provincie een besparing op de energiekosten bereikt van circa € 450 per jaar. Waardwonen heeft € 645.000 geïnvesteerd in de energetische verbetering van deze 74 woningen. De Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn heeft enkele energie-coaches opgeleid die huurders ondersteunen om naast de energetische aanpassingen nog meer besparingen te realiseren.	

4. (Des)investeren in vastgoed			**7,2**
4.1 Nieuwbouw			**7**
	Prestatieafspraken 2011 en 2012-2015 Gemeente Lingewaard en Waardwonen: Gezamenlijke inspanning om in 2011 in totaal: - ten minste 16 woningen op leveren onder liberalisatiegrens, maar boven 1e aftoppingsgrens. - en 47 eenheden verzorgd wonen. Gezamenlijk streven naar vergroting vh aandeel sociale huurwoningen in andere plannen (oa. wijk Loovelden, Driegaaardsestraat en Plan Rosendael in Huissen en locaties in centrum Bemmel. Prestatieafspraken 2012-2015: Waardwonen streeft naar oplevering van 50-80 nieuwe woningen per jaar. In deze periode worden 195 woningen en 47 eenheden voor verzorgd wonen opgeleverd. Procedurele afspraken voor evt. nieuwbouwlocaties en aanpassing differentiatie bestaande bouwlocaties: - jaarlijks nalopen ontwikkelingspotentieel in de kernen Huissen, Bemmel, Angerne, Doornenburg, Haalderen. - Overweging combi's met duurdere woningbouw ter financiering van de sociale woningbouw en bezien rol Waarwonen daarbij. - Als in kern Gendt door gemeente geen overeenstemming wordt bereikt met woningcorporatie Gendt, dan wordt bezien wat de rol van Waardwonen kan zijn. - Gemeente en Waardwonen bekijken samen per locaie op welke wijze voldoende aandeel sociale huur en betaalbare koopwoningen kan worden gewaarborgd (evt. dmv grondaankopen en benutten nieuwe instrumenten Grondexploitatiewet).	In de visitatieperiode heeft WAARDWONEN de volgende nieuwbouwopgaven gepland en gerealiseerd: **Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014:** In 2011 zijn de volgende projecten opgeleverd: - Millingen aan de Rijn, Schoollocatie fase I: 20 huurappartementen. Bij de verhuur van deze woningen is geen leeftijdsgrens gehanteerd. Er zijn zowel starters als doorstromers gehuisvest. In 2012 zijn: 89 woningen nieuw gebouwd (exclusief 47 onzelfstandige zorgeenheden aan de Plaza in Huissen): 14 woningen aan de Heerbaan in Millingen aan de Rijn, 27 woningen aan de Deken Dokter Mulderstraat in Bemmel, 16 woningen aan de Plaza en 32 woningen aan de Black Alicante in Huissen). In2013 werden de volgende projecten opgeleverd: 12 huurappartementen aan de Prins Bernhardstraat in Angeren. 20 eengezinshuurwoningen in Tuindorp-Oost, wijk Loovelden in Huissen. 21 huurappartementen op de Schoollocatie, fase II in Millingen aan de Rijn. **Jaarverslag 2014:** In 2014 is hard gewerkt aan de nieuwbouw van 54 woningen in fase I van het herstructureringsproject Van Kleefstraat e.o. in Huissen. Deze vervangen 30 verouderde woningen die in 2013 gesloopt zijn. De 17 eengezinswoningen worden in februari 2015 opgeleverd. De 37 appartementen worden in april/mei 2015 opgeleverd. Deze woningen en appartementen vormen de 1e fase van dit herstructureringsproject. De 2e fase bestaat uit 58 woningen: 37 appartementen en 21 eengezinswoningen.	

	- Gemeente betrekt Waardwonen waar mogelijk bij projecten van ontwikkelaars waar sociale woningbouw speelt. Prijzen bij verkoop grond van gemeente aan Waardwonen tbv sociale woningbouw: - Grondgebonden woning €16.300,- - appartement €13.600,- (prijspeil 2011 en ex btw.) - Waardwonen neemt onrendabele top voor rekening om aanvangshuurprijs onder liberalisatiegrens van de huurtoeslagregeling te houden. - Per project afspraken over grondprijs koopwoningen ook als sprake is van combi met sociale huurwoningen. Bij deelname Waardwonen in projecten ontwikkelaars of bij afname sociale huurwoningen van ontwikkelaars wordt voor berekening stichtingskosten uitgegaan vann de eerdergenoemde grondkosten. Verkoopprijs woningen aan Waardwonen dient vergelijkbaar te zijn met stichtingskosten eigen sociale huurwoningen Waardwonen. Dit wordt vastgelegd in realisatieovereenkost of in bestemmingsplan indein eea publiekrechtelijk geregeld kan worden met Grondexploitatiewet. Bij verkoop van sociale huurwoningen door Waardwonen na 2006 en betreffende grond die door gemeente aan Waardwonen is uitgegeven, dan stort Waardwonen €10.000,- in het door de gemeente ingestelde Fonds Betaalbare Woningbouw. Middelen uit dit fonds worden ingezet tbv nieuw te realiseren sociale woningbouw door Waardwonen of ander volkshuisvestelijk doel (leefbaarheid). Kwaliteitseisen nieuwbouw door Waardwonen in kader van toekomstwaarde: - Minimaal gebruiksoppervlak van 80m2. Eéngezinswoningen: minimale beukmaat 5,40 m. - Waardwonen streeft ikv levensloopbestendig bouwen naar bouw van bredere wonjngen met beukmaat max. 6.60 m (slaapkamer en badkamer op begane grond). Gemeente en Waardwonen stellen een standaard PvE op voor levensloopbestendige woningbouw waarbij elementen van Woonkeur en 'nultredenwoningen' conform de regionale huisvestingsverordening worden opgenomen. Het standaardprogrammawordt oor commentaar voorgelegd aan St. Tussenstroom.	De bouw van de 2e fase start in juni 2015. Alle 112 woningen worden verhuurd. De meeste in het sociale segment en 9 in het duurdere segment (niet-DAEB-segment). Deze herstructurering levert een flinke kwaliteitsimpuls aan het wonen en de leefbaarheid van Huissen. Waardwonen investeert € 8 miljoen euro maatschappelijk en onrendabel in dit project.	

	Uit: Ondernemingsplan 2013-2017: Waardwonen gaat in de periode 2013-2017 het volgende realiseren: Nieuwbouw: 327 woningen + 1 commerciële ruimte: - Huissen, Van Kleefstraat e.o. herstructurering en nieuwbouw van 112 woningen (38 eengezinswoningen, 53 appartementen en 21 zorgappartementen). - Huissen, Tuindorp Oost: 20 eengezinswoningen - Angeren, Prins Bernhardstraat: 12 appartementen - Millingen aan de Rijn, Schoollocatie fase II: 21 appartementen - Millingen aan de Rijn, Centrumplan: 12 appartementen + commerciële ruimte - Gemeenten Lingewaard en Millingen aan de Rijn: 150 woningen.		

4.2 Sloop			7
Sloop van woningen is in de gemeentelijke plannen vooral gekoppeld aan vervangende nieuwbouw van huurwoningen. In de gemeente Borger-Odoorn (woonplan) wordt ook al gesproken over het slopen van woningen in Valthermond (50) waarbij deels sprake is van nieuwbouw. In Coevorden wordt de verdunningsopgave binnen vervangende nieuwbouw benoemd.	**Prestatieafspraken 2011 en 2012-2015 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** - Waardwonen streeft naar sloop en vervangende nieuwbouw van 94 woningen na 2011, van Kleefstraat e.o en Doelenstraat. Uitwerking plannen vanaf 2011 in nauwe samenspraak met bewoners en gemeente, incl. sociaal plan. Waar nodig worden aparte prestatieafspraken gemaakt voor afzonderlijke locaties. - Bij woningbouw op herstructurerings- en inbreidingslocaties met een rol voor Waardwonen, worden omwonenden in een vroeg stadium betrokken bij de nieuwbouwplannen, waarbij de gemeente de randvoorwaarden helder communiceert. - In de nieuwe meerjarenafspraken 2012-2016 worden afspraken opgenomen over bijdragen van Waardwonen aan bovenwijkse voorzieningen bij herstructureringsprojecten Dit is in aansluiting op de gemeentelijke nota bovenwijkse voorzieningen die in 2011 wordt opgesteld. **Uit: Ondernemingsplan 2013-2017:** Waardwonen gaat in de periode 2013-2017 het volgende realiseren: Sloop: 94 woningen	**Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014:** Ten behoeve van het herstructureringsproject Van Kleefstraat e.o. is in 2011 een woning aangekocht voor een bedrag van € 210.000 inclusief k.k. In 2012 zijn geen woningen gesloopt. In het herstructureringsproject Van Kleefstraat werden in totaal 45 van de 75 woningen gesloopt voor de realisering van de eerste fase.	
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)			8
	Samenvattend activiteitenoverzicht 2011: De meerjaren onderhoudsbegroting over de jaren 2011 tot en met 2015 geeft aan dat er voor een bedrag van ruim € 19.832.000,00 voor onderhoud zal worden uitgegeven. Deze uitgaven zijn in de navolgende rubrieken onder te verdelen: • Klachtenonderhoud • Mutatieonderhoud • C.v.- en liftonderhoud • Buitenschilderwerk • C.v.- vervanging • Planmatig onderhoud	**Jaarverslag 2011:** Aan de hand van de meerjarenbegroting wordt jaarlijks het planmatig onderhoud uitgevoerd. Onder planmatig onderhoud vallen werkzaamheden met een gemiddelde onderhoudscyclus die ligt tussen de tien en vijfentwintig jaar. In 2011 heeft Waardwonen het navolgende planmatig onderhoud uitgevoerd: ● Vervanging van keukens in 121 woningen ● Vervanging van douches en toiletten in 131 woningen ● Vervanging van cv-ketels in 260 woningen ● Aanleg van bergingen bij 25 woningen ● Buitenschilderwerk van 509 woningen ● Vervanging daken van 52 woningen ● Vervanging goten van 80 woningen	

	• Groot onderhoud • Streefkwaliteit (kwaliteitsverbetering) Bij het onderhoud zal voor zover mogelijk gebruik worden gemaakt van duurzame materialen.	● Vervanging zachtboard plafonds in 41 woningen In totaal heeft Waardwonen in 2011 € 3.165.000 uitgegeven aan planmatig onderhoud en € 1.097.000 aan dagelijks onderhoud. Waardwonen heeft in 2012 €3.264.000,- uitgegeven aan planmatig onderhoud en €1147.000 aan dagelijks onderhoud. **Jaarverslag 2013:** Op basis van een inventarisatie conform het nieuwe ondernemingsplan heeft Woondiensten de minpunten van minder aantrekkelijke woningen in kaart gebracht en voorstellen ter verbetering gedaan. In 2013 gaf Waardwonen voor planmatig onderhoud € 2.675.000 uit aan het vervangen van keukens, badkamers, daken en goten, cv-ketels en overig planmatig onderhoud. Omdat zij scherp inkochten en er nog sprake was van het lage btwtarief van 6% op de uurlonen, waren de uitgaven ten opzichte van 2012 gedaald. Het preventief uitvoeren van planmatig onderhoud zorgt voor minder, relatief duurder, dagelijks onderhoud. Het gevolg is minder onverwachte storingen en minder overlast voor de huurders. In vijf jaar tijd ging het aantal reparatieverzoeken omlaag van 5.718 naar 4.883 per jaar. Aan dagelijks onderhoud is in 2013 € 1.193.000 besteed. **Jaarverslag 2014:** In 2014 zijn hang- en sluitwerk verbeterd, isolerende beglazing geplaatst, groepenkasten vervangen en mechanische ventilatie aangebracht. Kosten hiervan: € 141.000. Verder waren in 2013 technische minpunten van minder aantrekkelijke woningen in kaart gebracht en voorstellen ter verbetering gedaan; dit heeft in 2014 een vervolg gekregen door een nadere bestudering en voorstel aan het managementteam. Besluitvorming hierover volgt in 2015. In 2014 is € 2.881.000 uitgegeven aan planmatig onderhoud en €1125.000 aan dagelijks onderhoud.	
4.4 Maatschappelijk vastgoed			8
In de prestatieafspraken met de gemeente Millingen aan de Rijn is vastgelegd dat Waardwonen actief betrokken wordt bij de totstandkoming van de gemeentelijke Nota bovenwijkse voorzieningen/Ruimtelijke ontwikkelingen.	.	Tijdens de visitatieperiode heeft Waardwonen (soms ook onrendabel) geïnvesteerd in de realisatie van: Multi-functioneel centrum in Huissen, Woonzorgcentrum Loovelden in Huissen, Centrumplan Millingen aan de Rijn, Kinderopvang millingen aan Rijn.	
4.5 Verkoop			**6**
In de prestatieafspraken en woonplannen is de verkoop van corporatiewoningen een belangrijk onderwerp. Binnen de regio wordt verkoop van corporatiewoningen gezien als middel om de markt te voorzien	Prestatieafspraken 2011 gemeente Lingewaard e n Waardwonen: Waardwonen verkoopt op basis van criteria SVB in resp. 2011, 2012, 2013, 2014 gemiddeld 50 huurwoningen (streefgetal) per jaar. Doel verkoop: portefeuille blijven	**Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014:** Waardwonen had voor 2011 in totaal 50 woningen begroot voor de verkoop. Dit is echter in de loop van het jaar bijgesteld naar 38. In totaal zijn 37 woningen en het Wit-Gele Kruisgebouw in Millingen aan de Rijn verkocht. Waardwonen trok conclusie dat de markt in de kleine kernen op slot zit, er staat veel te koop en de doorlooptijd is lang. Koopgarant is een product dat nog wel loopt: 22 woningen verkocht en overige 15 woningen verkocht als definitieve verkoop. Aan zittende huurders zijn 4 woningen (1 definitief	

van betaalbare starterswoningen en investeringscapaciteit te genereren voor nieuwbouw en herstructurering.	vernieuwen, kwaliteit toevoegen, anticiperen op toekomstige woonwensen en aanbieden van goedkope koop voor starters. **Uit: Ondernemingsplan 2013-2017:** Waardwonen gaat in de periode 2013-2017 het volgende realiseren: Verkopen: 198 woningen (154 woningen definitief en 44 woningen Koopgarant) .	en 3 via Koopgarant) verkocht. In 2012 zijn 31 woningen verkocht (17 via normale verkoop en 14 via Koopgarant). In 2012 is besloten de te verkopen woningen als deze na twaalf maanden nog niet verkocht zijn, terug te nemen in de verhuur. In de jaarbegroting voor 2013 stonden 34 verkopen begroot. Dit aantal is na het tweede trimester naar 21 woningen bijgesteld. Uiteindelijk werden 22 woningen verkocht. **Jaarverslag 2014:** Voor 2014 had Waardwonen 24 woningverkopen uit bestaand bezit begroot, waarvan 6 met Koopgarant. Dat werden er uiteindelijk 39, waarvan 4 met Koopgarant. Voor dit verschil tussen verwachtingen en realisatie wijst Waardwonen de volgende redenen aan: -De markt is aan het aantrekken. - De marktwaarde van de woningen is gedaald. - De rente staat erg laag. - Waardwonen knapt woningen eerst op voordat ze in de verkoop gaan. - De presentatie van de woningen op Funda is verbeterd en woningen worden ook op Facebook gepresenteerd. - In de gemeente Lingewaard kunnen mensen die hun eerste woning kopen een starterslening afsluiten. - Waardwonen geeft kopers een welkomcheque van € 2.500, te besteden bij Karwei of Gamma. - Medio 2014 is gestopt met verkopen met Koopgarant. Waardwonen kocht 11 woningen terug, die eerder met Koopgarant waren verkocht (7 in Millingen aan de Rijn, 3 in Huissen en 1 in Doornenburg). De verkoop heeft tot doel om de vastgoedportefeuille te blijven vernieuwen naar de behoefte van nu en toekomstige huurders, de verkoopopbrengsten worden ingezet om nieuwe investeringen te kunnen doen. Bijstellingen verkoopdoelstellingen zijn te vinden in: - De notulen van de RvC-vergaderingen - De bijstelling in de begroting (zie bespreking in RvC 02-12-2013 - De trimesterrapportages - De herijkte portefeuillestrategie voor periode 2013 – 2022.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	
5. Kwaliteit wijken en buurten			**7,0**
5.1 Leefbaarheid			**7**
Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard	**Uit: Ondernemingsplan 2013-2017:**	**Leefbaarheidsactiviteiten**	

en Waardwonen: Gemeente en Waardwonen bezien in 2011 in hoeverre gezamenlijke speerpunten voor leefbaarheid geformuleerd kunnen worden.	**Doel Waardwonen:** Minimaal behouden dat 90% van onze huurders een 7 of hoger geeft voor tevredenheid over de woonomgeving en alle huurders geven gemiddeld minimaal een 7,5. **Prestatieafspraken 2011 Gemeente Lingewaard en Waardwonen:** Op basis van oude afspraken zal Waardwonen in 2011 €150.000,- investeren in de leefbaarheid in de buitenruimte; specifieke bestedingsdoelen zijn bepaald en budgetten zijn hiervoor gereserveerd.	In 2011 heeft Waardwonen € 30.730 besteed aan leefbaarheid. Ook is een bedrag van € 50.000 uitgegeven aan de herinrichting van het schoolterrein van de Marang in Angeren. Dit bedrag komt uit de leefbaarheidspot die zij samen met de gemeente Lingewaard hebben. Het schoolterrein is ook buiten schooltijden open en voor meerdere doelgroepen bruikbaar. **Jaarverslag 2013:** Waardwonen enthousiasmeert huurders om ideeën in te dienen om complexen, straten of wijken leefbaarder te maken. In 2014 geven wij, conform ondernemingsplan, verder invulling aan het betrekken van huurders bij acties in wijken en dorpen en geven wij hieraan meer ruchtbaarheid. Daarnaast werkten wij tijdens de jaarlijkse Doedag, samen met huurders aan de leefbaarheid en het woonklimaat. **Jaarverslag 2014:** In 2014 is het Leefbaarheidsfonds van start gegaan, waarvoor Waardwonen in 2014 2 aanvragen honoreerde: -Een bijdrage voor de herinrichting van het schoolplein van de Pius X-school in Bemmel. - Een bijdrage voor het huren van een springkussen tijdens de buurtbarbecue georganiseerd door de nieuwe huurders van de Gladiusstraat in Huissen. - Een derde aanvraag kwam van de Stichting Welzijn Lingewaard (SWL), voor het plaatsen van sporten spelkasten in Bemmel en Doornenburg. Zodra SWLmedefinanciers heeft gevonden en de totale financiering van het project rond is, stelt Waardwonen € 1.000 per dorp ter beschikking. Wij steunen het doel om jongeren samen meer te laten sporten, dit voorkomt tevens overlast in wijken zoals hangjeugd. Budgetten zijn gereserveerd voor de genoemde activiteiten; maar soms nog niet feitelijk uitgegeven. **Jaarlijkse Doedag** Sinds 2012 organiseert Waardwonen elk jaar de Doedag. Alle initiatieven voor de Doedag zijn ingediend door huurders. Door deze aanpak werkt Waardwonen samen met haar huurders aan de leefbaarheid van de wijken en is zij zichtbaar en aanspreekbaar.	
Prestatieafspraken 2012-2015: Waardwonen spant zich in om het woongenot van haar huurdeers te verbeteren, gericht op woon- en leefomgeving. Dit doet zij oa. door overlast aan te pakken, mensen een 2e kans te bieden, samen met KR8 2switch opdrachten te verstrekken, achterpandverlichting aan te brengen en door uitvoering van jaarlijkse leefbaarheidsplannen.			
5.2 Wijk- en buurtbeheer			7
	Jaarverslag 2014: Woonomgeving: Er is een 3-jarenplan uitgewerkt in welke wijken		

	Waardwonen wat gaan doen. - De eerste 3 wijkvisies zijn opgesteld. Dit krijgt een vervolg in 2015. - Er is onderzocht hoe om te gaan met het schoonmaken van achterpaden. Besloten is een beleidsbeschrijving op te stellen. Dit krijgt een vervolg in 2015. - Er is een plan van aanpak opgesteld ten aanzien van het werken met klantenpanels en de 1e polls zijn ingezet. - Ten aanzien van het ontwikkelingen met betrekking tot het voorzieningenniveau wordt met de gemeente Lingewaard deelgenomen aan de Expertgroep Sociaal Domein. - In de gemeente Groesbeek (Millingen aan de Rijn) is Waardwonen betrokken bij de uitwerking van de Sociaal Maatschappelijke visie 2014-2018.		
5.3 Aanpak overlast			7
		Jaarverslag 2011: **Overlast**: Waardwonen houdt regelmatig onderzoeken om tijdig te signaleren of er in wijken en buurten sprake is van overlast. In 2011 hebben wij te maken gehad met 98 overlastgevallen in de vorm van geluidsoverlast, onaangepast gedrag en verwaarlozing van tuinen. **Jaarverslag 2014:** Sinds 2008 Buurtbemiddeling. Eind 2014 waren er 50 overlastmeldingen in behandeling. Het betrof geluidsoverlast, overlast door het gedrag van buren, vervuiling, hondengeblaf en wietteelt. Ook zorgden enkele huurders met psychische en/of verslavingsproblemen voor overlast. Bij al deze zaken volgt Waardwonen de procedure hiervoor. Zij spreken huurders aan en/of dragen zaken over aan Buurtbemiddeling. In Millingen bezig met opzetten van Buurtbemiddeling samen met Oosterpoort. Waardwonen heeft een goede relatie met de politiefunctionarissen en heeft in beide gemeenten een hennepconvenant ondertekend.	