

Visitatierapport

Woonvizier

periode 2014-2017



uitgevoerd in het kader van het SVWN-experiment
Vernieuwing van het maatschappelijke gesprek en de kracht van het
lokale netwerk

Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 21 januari

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie
 Joos Jacobs (voorzitter)
 Theo Dijt
 Adriaan de Man

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Woonvizier, haar ambities, de interne organisatie en het werkgebied.....	7
1.1 Woonvizier en haar ambities	7
1.2 Interne organisatie en toezicht.....	7
1.3 Het werkgebied	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	9
2 Het maatschappelijk presteren van Woonvizier	11
2.1 Geef kleur aan de foto!.....	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	14
2.3 Samenvatting per perspectief.....	16
Deel II Toelichting per perspectief	22
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	24
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	24
3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep	25
3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen.....	27
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	27
3.5 (Des)investeren in vastgoed.....	28
3.6 Kwaliteit van wijken en buurten	29
3.7 Ambities	30
3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities	31
4 Presteren volgens belanghebbenden: Samen op de foto.....	32
4.1 De waarderingsvelden van Woonvizier	33
4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Woonvizier.....	34
4.3 Beschikbaarheid	34
4.4 Duurzaamheid	36
4.5 Dorpsbericht werken.....	38
4.7 Tevredenheid over de invloed op het beleid	41
4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie	42
4.9 Netwerkgesprek 'op de foto'	42
4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	44

5	<i>Presteren naar vermogen</i>	46
5.1	Financiële continuïteit	46
5.2	Doelmatigheid	47
5.3	Vermogensinzet	47
5.4	Oordeel presteren naar Vermogen	48
6	<i>Governance</i>	50
6.1	Besturing	50
6.2	Intern toezicht	52
6.3	Externe legitimering en verantwoording	55
6.4	Oordeel over Governance	56
	<i>Deel III Bijlagen</i>	58
	<i>Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie</i>	60
	<i>Bijlage 2 CV's visitatoren</i>	62
	<i>Bijlage 3 Bronnenlijst</i>	70
	<i>Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen</i>	74
	<i>Bijlage 5 Position Paper Woonvizier</i>	76
	<i>Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3</i>	78
	<i>Bijlage 7 Visitatieaanpak</i>	92
	<i>Bijlage 8 Wijze van beoordeling</i>	99

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woonvizier. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van september tot en met december 2018.

Woonvizier heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Woonvizier voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Woonvizier gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 5.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Woonvizier is een corporatie met 2.611 woongelegenheden (CiP 2016). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

In juli 2018 heeft Woonvizier Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren en om met elkaar samen te werken in het experiment 'vernieuwing van het maatschappelijke gesprek' van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Theo Dijt (visitor) en Adriaan de Man (visitor). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2014 tot en met 2017.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de te gebruiken waardering en de ijkpunten. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10 puntenschaal waarbij de volgende normering geldt.

- 'Presteren naar Opgaven en ambities' gaat volgens de meetschaal die is opgenomen in bijlage 8. Hierbij wordt een 7 toegekend als de prestaties volgens afspraak zijn gerealiseerd.
- De belanghebbenden hebben bij 'Presteren volgens belanghebbenden' cijfers gegeven conform de eerste twee kolommen van de tabel in bijlage 8.
- Bij 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance' is een 6 het ijkpunt als voldaan is aan de gestelde voorwaarden.

De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, het experiment en de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Het experiment

Deze visitatie is uitgevoerd in het kader van het experiment van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Met het experiment wil SVWN een ontwikkeling van visitatie beproeven en vormgeven die door een vernieuwende aanpak van het maatschappelijke gesprek de toegevoegde waarde van visitatie voor woningcorporaties, hun maatschappelijke partners en voor de samenleving als geheel vergroot. Woonvizier en Pentascopel hebben een voorstel voor een experiment ontwikkeld. De titel van dit voorstel was: "Samen op de foto". In de aanpak van de visitatie hebben we de onderwerpen waarop de prestaties (waarderingevelden) door de belanghebbenden beoordeeld zijn, laten bepalen door de Huurdersvereniging Woonbelang en de gemeenten Drimmelen en Moerdijk. Met als doel om de onderwerpen die beoordeeld worden meer te laten aansluiten bij de onderwerpen zoals die de afgelopen vier jaar actueel waren en zo meer recht te doen aan de lokale context en beleving.

Om te komen tot deze onderwerpen hebben we een telefonisch gesprek gevoerd met beide gemeenten en een met de huurdersorganisatie. Over de onderwerpen die hieruit naar voren kwamen (waarderingevelden) heeft de visitatiecommissie een live-dialoog gevoerd met de belanghebbenden. Woonvizier was daarbij als toehoorder aanwezig. Woonvizier en de visitatiecommissie hebben beiden

vooraf aan deze live-dialoog hun oordeel en aanbevelingen over deze onderwerpen geformuleerd. In het tweede deel van de live-dialoog zijn we met de bestuurder van Woonvizier en de belanghebbenden in dialoog gegaan over de gewenste toekomststrategie van Woonvizier.

Een van de doelen van het experiment is het voorkomen van het dubbel werk. Bij het perspectief Governance betekent het dat de visitatiecommissie de Governance Inspectie van de Aw betreft in haar oordeel. Bij het perspectief Presteren naar Vermogen betekent het in dit experiment de visitatiecommissie zich op de onderdelen financiële continuïteit en doelmatigheid baseert op de oordelen van WSW en de Aw. Zij geeft hierin zelf geen oordeel. Dat doet ze wel op het onderdeel inzet van het vermogen.

Die dialoog en oordelen zijn ook in dit rapport opgenomen. Hoe dat experiment er precies uit ziet, wat de stappen zijn die we gezet hebben en wat dat betekent voor de inhoud van dit rapport is beschreven in bijlage 7.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Woonvizier, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met de integrale scorekaart en de spinnenwebben, en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Woonvizier ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Woonvizier weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.

In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Woonvizier, haar ambities, de interne organisatie en het werkgebied

1.1 Woonvizier en haar ambities

Woonvizier is een corporatie met 2.684 verhuureenheden, waarvan 2.611 woonegelegenheden. Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen (76,1%). Daarnaast heeft ze 6,5% meergezinswoningbouw zonder lift, 15,4% met lift en 2,0% onzelfstandige overige wooneenheden. (bron CiP over verslagjaar 2016, versie 1).

Woonvizier is per 1 januari 2017 officieel ontstaan als fusie van Woningstichting Goed Wonen en Woningstichting Volksbelang. In haar ondernemingsplan 2017-2020 beschrijft zij haar missie en kernwaarden als volgt:

Missie

“Wij zetten ons in voor passende en kwalitatief goede huisvesting voor huishoudens met een bescheiden inkomen en specifieke doelgroepen in ons werkgebied. Woonvizier voelt zich medeverantwoordelijk voor een kwalitatief goede woon- en leefomgeving. Om dit te bereiken werkt Woonvizier intensief samen met haar partners”.

Kernwaarden

1. *“Lokale verankering, betrokken en oplossingsgericht*
2. *Verbindend*
3. *Slagvaardig, aanspreekbaar, betrouwbaar en laagdrempelig*
4. *Open houding*
5. *Duurzaam en bedrijfseconomische oplossingen”.*

Woonvizier is door de Aedes-benchmark ingedeeld in de grootteklasse 2.501 – 5.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Woonvizier is een stichting. Het toezicht op Woonvizier wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat in 2017 tijdelijk uit 6 leden, vanaf 1 juli 2018 uit 5 leden.

Bij Woonvizier werken eind 2017 18 medewerkers in 15,9 fte. De corporatie wordt geleid door een bestuurder (bron Jaarverslag 2017).

In het 2^e kwartaal van 2017 kondigde de bestuurder zijn vertrek per 1 augustus aan, waarna een interim bestuurder is aangesteld. Per 15 januari 2018 is de nieuwe bestuurder aangetreden.

1.3 Het werkgebied

Het bezit van Woonvizier is gelegen in de gemeenten Drimmelen (2.533 woningen) en Moerdijk (78 woningen). In Drimmelen is het verspreid over de dorpen Drimmelen, Hooge Zwaluwe, Lage Zwaluwe, Made, Terheijden en Wagenberg. In Moerdijk is het bezit alleen gelegen in het dorp Moerdijk.

In Drimmelen, met 26.826 inwoners (bron CBS, 2016), is Woonvizier veruit de grootste aanbieder van sociale huurwoningen. In de gemeente Moerdijk, met 36.945 inwoners (bron CBS, 2016) is zij een kleine speler, waar Woonkwartier veruit de grootste aanbieder is met ca. 4.000 sociale huurwoningen.

Het aantal inwoners en het aantal vhe's van Woonvizier per dorp is als volgt:

Plaats	Inwoners *	Vhe's*
Drimmelen	511	31
Hooge Zwaluwe	1.731	135
Lage Zwaluwe	4.012	467
Made	12.084	1.233
Moerdijk	1.164	78
Terheijden	6.281	541
Wagenberg	2.207	126

**Uit Strategisch Voorraad Beleid 2017*

De woningen van Woonvizier zijn gebouwd in de volgende periode (bron CiP 2016):

1945 - 1960	1960 - 1970	1970 - 1980	1980 - 1990	1990 - 2000	2000 - 2010	2010 - nu
12,2%	15,4%	25,9%	20,7%	10,5%	6,1%	8,9%

Ruim 73% van de woningvoorraad van Woonvizier heeft een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens en de eerste aftoppingsgrens. Een beperkt deel van het bezit heeft een huurprijs boven de liberalisatiegrens (5%).

De sociale huurmarkt in Drimmelen is onderdeel van de regio West-Brabant, die gekarakteriseerd wordt als een gespannen huurmarkt (bron Primos, SVB 2016). Echter dit wordt vooral veroorzaakt door de gespannen huurmarkt in Breda, waardoor woningzoekenden ook naar Drimmelen trekken. De sociale huurmarkt in Drimmelen wordt als minder gespannen ervaren. De woningvoorraad van Woonvizier is licht gestegen in de visitatieperiode.

De gemeente Drimmelen verwacht een lichte groei van het aantal inwoners tot 2025 en vanaf 2035 een lichte krimp. De groep met leeftijd 75+ bedraagt in 2040 19% van het totaal aantal huishoudens tegenover 8% in 2016. In de kleine kernen is voorts sprake van een lichte ontgroening (minder kinderen en jongeren) en daarmee terugloop van het aantal inwoners. Hoe kleiner de kern, hoe groter de verwachting is van ontgroening.

De huishoudens in het werkgebied van Woonvizier blijven krimpen. De verwachting is dat de huishoudensgrootte van 2,7 personen (2016) daalt in de gemeente Drimmelen en het dorp Moerdijk naar 2,2 personen in respectievelijk 2030 en 2045. Rekening houdend met de stabilisering van het aantal inwoners betekent dit een toename van de vraag naar huisvesting met ongeveer 10%.

Op basis van deze ontwikkelingen: vergrijzing, ontgroening en groei huishoudens heeft Woonvizier per kern een inventarisatie gemaakt naar de behoefte van het aantal sociale huurwoningen in 2030. Zij heeft de ambitie om in 2022 100 nieuwbouwwoningen toe te voegen en 50 woningen te vervangen door nieuwbouw in de gemeente Drimmelen. In paragraaf 3.1 zijn de opgaven in het werkgebied verder beschreven.



2 Het maatschappelijk presteren van Woonvizier

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Woonvizier in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Geef kleur aan de foto!

Woonvizier is in de visitatieperiode ontstaan uit een fusie tussen Volksbelang en Goed Wonen. Dat kenmerkt deze visitatie. Voor een deel hebben we teruggekeken naar de voorlopers van Woonvizier. Het accent in de visitatie ligt waar mogelijk op de gefuseerde organisatie. Dat Woonvizier mee heeft gedaan aan het experiment in de visitatie heeft de mogelijkheden daartoe groter gemaakt. Doel van het experiment was om in de visitatie de kracht van het lokale netwerk mee te kunnen nemen en het maatschappelijke gesprek te vernieuwen. De titel van het experiment was 'samen op de foto'.

Woonvizier scoort in deze visitatie gemiddeld. Er springen weinig zaken opvallend positief uit, maar ook niet negatief. Bij de fusie tot Woonvizier in januari 2017 zijn de beide ondernemingsplannen van de voorgangers samengevoegd tot een plan. Er is (nog) geen nieuw plan met andere accenten of een andere koers opgesteld. De bestuurlijke wisselingen vanaf de fusie hebben hun weerslag gehad op de voortgang in dit proces. In deze zelfde periode is Woonvizier voortvarend geweest in het meedenken en meewerken aan een oplossing voor WSG en de sector, door een deel van het bezit van WSG over te nemen samen met acht andere corporaties. En dat is een prestatie van formaat. We hebben dit in deze visitatie gewaardeerd bij de externe legitimatie en door bij presteren naar ambities een pluspunt toe te kennen. De visitatiecommissie heeft veel waardering voor de manier waarop Woonvizier bleef werken aan het realiseren van deze enorme opgave en dat met name de RvC ervoor gezorgd heeft dat ook bij de bestuurlijke wisselingen de voortgang gegarandeerd bleef.

In het kader van het experiment hebben we de wethouders en de huurdersorganisatie gevraagd welke onderwerpen zij van belang vinden om als prestatie te waarderen. De onderwerpen die hierin naar voren kwamen waren: Beschikbaarheid en betaalbaarheid, Duurzaamheid, Dorpsgericht werken, Kwaliteit Dienstverlening tijdens en na de fusie. Als we dit met de prestatieafspraken vergelijken komt het vrijwel overeen. In de prestatieafspraken gaat het daarnaast ook over 'langer thuis wonen' en 'nieuwbouw en sloop'.

De belanghebbenden waarderen Woonvizier over het algemeen heel positief. Ze geven aan dat de fusie maakt dat Woonvizier naar binnen gericht is (geweest) en ze nodigen haar uitdrukkelijk uit om meer naar buiten te treden en aanwezig te zijn in het maatschappelijke middenveld. Ze zien zonder uitzondering een grotere rol voor Woonvizier. In twee bijeenkomsten, hebben belanghebbenden met elkaar gepraat over de prestaties. Daaraan deden in totaal zo'n 22 belanghebbenden mee. De bestuurder was daarbij als toehoorder aanwezig. In het tweede deel van de bijeenkomst hebben de belanghebbenden met elkaar en met Woonvizier de kracht van het lokale netwerk besproken. Woonvizier stelde zich hierin open en kwetsbaar op en nodigde anderen ook daartoe uit. In een open setting hebben de bestuurder van Woonvizier, de wethouder, ambtenaren, de huurdersorganisatie en andere belanghebbenden elkaar kritische en constructieve vragen gesteld. Daarin is vooral aan de orde gekomen wat ze vinden dat zichzelf, de ander en zij samen beter kunnen doen om meer impact voor de volkshuisvesting te hebben. Het hardop uitspreken hiervan naar elkaar is een waardevol begin.

Het lokale netwerk is relatief klein en overzichtelijk. Iedereen kent de onderwerpen en vraagstukken waar ze samen voor staan. In deze bijeenkomst met de belanghebbenden en het gesprek dat daarin plaatsvond over het lokale netwerk heeft de visitatiecommissie betrokken mensen gezien. Het lokale netwerk kan aan kracht winnen, volgens de visitatiecommissie, wanneer ze elkaar met meer regelmaat opzoeken. Ze daarin ook eisen aan elkaar durven te stellen; thema's en/ of vraagstukken agenderen (op het moment dat deze nog niet dringend zijn) en het functioneren van het netwerk regelmatig met elkaar bespreken.

De huurderorganisatie heeft een positieve grondhouding en is met Woonvizier op zoek naar manieren om de representativiteit van de huurdersorganisatie te vergroten. Dat is nodig, zowel in het belang van de huurders(-organisatie) als van Woonvizier en het lokale netwerk.

In deze visitatie hebben we alle medewerkers van Woonvizier in een bijeenkomst gevraagd naar hun eigen oordeel over de prestaties in de afgelopen periode. Deze bijzondere bijeenkomst met alle medewerkers, in aanwezigheid van de bestuurder en de projectleider, heeft de visitatiecommissie de medewerkers ervaren als constructief en kritisch op zichzelf. Ze willen meer presteren dan ze nu al doen en ze vinden het belangrijk om daar in de komende periode aan te werken. Wat ook opvallend was is dat de belanghebbenden veel positiever zijn over de prestaties en hogere scores geven dan de medewerkers op dezelfde onderwerpen.

In haar position paper geeft Woonvizier aan waar ze nu staat en ze verwijst naar de evaluatie van de fusie. Waar ze nu voor staat is de realisatie van de strategie, het voor elkaar krijgen wat met de fusie beoogd werd. Het optimaliseren van de werkprocessen en de verantwoordelijkheden laag in de organisatie leggen heeft daarin extra aandacht. De integratie van de twee organisaties is nog niet helemaal gerealiseerd. Daarin is nog een weg te gaan. De klanttevredenheid is in de afgelopen periode niet hoog genoeg en van een corporatie van deze omvang zou de visitatiecommissie dat wel verwachten. Ook de belanghebbenden geven aan dat zij verschillen merken in de aanpak en werkwijze van mensen. Daarnaast zijn er in de organisatie allerlei initiatieven om aan verbetering te werken en waarbij de hele organisatie wordt betrokken. De afgelopen periode is voor de organisatie en de RvC veel aandacht uitgegaan naar de fusie, WSG-proces en bestuurlijke wisselingen. Nu dit achter de rug is kan de RvC zich weer meer op haar toezichthoudende rol richten en kan in de organisatie focus aangebracht worden. Nu zijn er voorbereidingen voor een nieuw ondernemingsplan. De visitatiecommissie denkt dat dat goede en noodzakelijke stappen zijn. Het huidige ondernemingsplan heet 'ondernemingsplan' en heeft geen specifieke titel. De visitatiecommissie daagt Woonvizier uit om in haar nieuwe plan kleur te kiezen en keuzes te maken. Gezamenlijk iets nieuws neerzetten kan verbindend en richtinggevend werken voor de medewerkers en voor de belanghebbenden.

In de Plan-check-act valt op dat er voor een kleine organisatie veel KPI's geformuleerd zijn in de plannen en rapportages. Ook hierin is zichtbaar dat er weinig focus is in wat belangrijk is en welke strategie en keuzes gaan leiden tot wat Woonvizier wil zijn.

Op het gebied van duurzaamheid waarderen we in dit rapport Woonvizier met een ruim voldoende, omdat ze haar eigen voornemens op dit gebied realiseert. We willen daarbij opmerken dat Woonvizier erin geslaagd is om een gemiddeld label B al in 2018 al te realiseren. Daarmee loopt ze met grote passen voor op de sectorafspraken om dat in 2021 te realiseren. Een opmerkelijke prestatie. Deze prestatie wordt niet uitgebreid geëvalueerd door Woonvizier.

In de vorige visitatie was voor beide organisaties de belangrijkste aanbeveling om schaalvergroting te onderzoeken. En dat is met succes gedaan.

Verbeterpunten

- Woonvizier is een 'doe-organisatie'. Ze is heel praktisch en wat zich voordoet probeert ze op te lossen. Dat is positief. Bespreek de afwegingen vanwaar uit gehandeld wordt collectiever en eis

van elkaar dat je dat doet. Heel simpel door het er met elkaar in de organisatie over te hebben, elkaar er-op-aan te mogen en kunnen spreken. Zo ontstaat beleid en is het breder gedragen.

- Woonvizier is een kleine organisatie, gebruik de kracht van die schaal, door met elkaar te bespreken waar je het met elkaar over eens bent en hoe je dan de dingen doet.
- Zet werken aan verbeteren van de klanttevredenheid als hoogste op alle agenda's.
- Geef het nieuwe ondernemingsplan een duidelijk herkenbare en aansprekende naam. Ga ergens voor staan.
- Maak de tertiaalrapportage korter en de gesprekken erover diepgaander.
- Breng in de plannen en de verslaglegging focus aan, verminder het aantal KPI's en breng ze expliciet in verband met de te bereiken doelen.
- Agendeer als raad jaarlijks twee of drie onderwerpen die intensiever gevolgd worden en zorg zo voor focus.
- Bespreek op gezette tijden of er een vervolgstap gewenst is in de schaalvergroting van de organisatie. Ga dat vooral niet uit de weg.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Woonvizier ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestatievelden*	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	7,0	7,0	6,5	7,0	7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden**								
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden								
Beschikbaarheid					6,8	7,2	50%	7,5
Duurzaamheid					7,1			
Dorpsgericht werken					7,6			
Kwaliteit dienstverlening tijdens en na de fusie					7,3			
Tevredenheid invloed op het beleid					7,4	7,7	50%	
Tevredenheid relatie / communicatie	8,0							
Presteren naar Vermogen								
Financiële continuïteit***	-							6,0
Doelmatigheid***	-							
Vermogensinzet	6,0							
Governance								
Besturing	Plan				6,0	6,8	33%	6,8
	Check				7,0			
	Act				7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC				7,3	7,1	33%	
	Toetsingskader				7,0			
	Toepassen Governancecode				7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording				6,0			

* De vijf prestatievelden zijn:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Huisvesting bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des-)investerings in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten

** Gezamenlijk oordeel van de huurdersorganisatie, gemeente en overige belanghebbenden

*** geen oordeel vanwege experiment

In kader van het experiment is bij Presteren volgens belanghebbenden sprake van waarderingsvelden die afwijken van de genoemde prestatievelden van Presteren naar Opgave en Ambities.



Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,0. De commissie vindt dat Woonvizier haar voorgenomen prestaties ruim voldoende realiseert.

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Woonvizier presteert goed m.b.t. de beschikbaarheid van het aantal sociale huurwoningen in de gemeente Drimmelen. Zij wijst boven de geldende normen passend toe. Bij signalen van woningfraude grijpt Woonvizier direct in. Zij voert een '2 huurprijzenbeleid' om de keuzevrijheid te bevorderen. Met betrekking tot haar eigen strakke normen voor leegstand bij mutatie scoort ze wisselend gedurende visitatieperiode. Woonvizier heeft in beide gemeenten meer statushouders (167) gehuisvest dan haar deel van de opgave (163). Woonvizier beschikt over een actueel huurprijsbeleid waarin zij heeft afgesproken dat minimaal 75% van het woningbezit een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrenzen. Zij realiseert een percentage tussen de 90% en 99%. Ten aanzien van haar eigen normen op de jaarlijkse huurverhoging scoort zij zeer wisselend. In het Strategisch Voorraadbeleid (2016) is bepaald dat minimaal 75% van de voorraad beschikbaar moet zijn voor de primaire doelgroep, zij realiseert gemiddeld een percentage rond 85%. Om huurachterstanden te voorkomen werkt Woonvizier intensief samen met andere maatschappelijke partijen daardoor is het aantal huissuitzettingen en huurachterstanden laag. Daarnaast heeft Woonvizier normen geformuleerd voor de aanpak van huurachterstanden.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Woonvizier heeft op dit gebied geen specifieke doelstellingen geformuleerd. Ze doet echter wel een aantal activiteiten voor bijzondere doelgroepen. Er is een ruim aanbod voor seniorenwoningen (359) en appartementen (173) voor senioren met een specifieke zorgvraag. In 2018 heeft zij 40 seniorenwoningen appartementen en 24 psychogeriatrisch in de Ganshoek. Jaarlijks past zij circa 10 woningen aan voor senioren. Ze verhuurt 65 woningen met zorgindicatie. En werkt hier intensief samen met partners Surplus, Wijngaerd en SWO.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Ten aanzien van de prijskwaliteitverhouding hanteert Woonvizier sinds 2016 het streefhuurbeleid van 70% en 73% maximaal redelijke huur (MRH). De MRH varieerde in de visitatieperiode gemiddeld tussen de 57,04 en 64,50%. Woonvizier heeft specifieke ambities voor de conditie van haar bezit geformuleerd. In 2017 heeft zij de technische kwaliteit van haar bezit in kaart gebracht. Het overgrote deel scoort goed. Daarnaast had Woonvizier en Volksbelang zich voorgenomen in een respectievelijke 4 en 3 jaarcyclus de conditie van haar totale woonbezit te meten, dat is niet gelukt. Woonvizier heeft een jaarlijks budget voor planmatig onderhoud, niet-planmatig onderhoud en woningverbetering. Budget en uitgaven hiervoor komen jaarlijks vrijwel overeen. Woonvizier doet mee aan de Aedes Benchmark. Zij hanteert de norm van 7,0 of hoger voor tevredenheid van dienstverlening door nieuwe huurders, vertrokken huurders en bij reparaties. De prestaties scoren hoger dan een 7,0 maar lopen wel terug. Tevens wilde Woonvizier dat in 2017 minimaal 25% van haar klanten gebruik maakte van haar klantportaal. De score was 18%. Woonvizier loopt voorop in de doelstelling van gemiddeld energie label/energie index. In 2018 gaat zij gemiddeld energielabel B halen volgens haar plannen. Zij scoorde in 2017 op de energie index: 1,4.

De visitatiecommissie kent een 6,5 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Ze heeft in de visitatieperiode minder gebouwd dan haar doelstellingen. Van de geplande 124 woningen heeft ze 60 woningen gerealiseerd (van de 38 uitgestelde nieuwbouwwoningen in Lage Zwaluwe West zijn in 2016 de voorbereidingen weer

gestart). Qua renovatie en groot onderhoud had Woonvizier geen plannen. Goed Wonen heeft bij een aantal woningen die vrijkwamen door mutatie renovatiewerkzaamheden gedaan. Van haar plan van de verkoop van 48 woningen heeft ze er 57 verkocht in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Met de gemeente Drimmelen zijn afspraken gemaakt voor een bijdrage aan dorpsgericht werken en andere samenwerkingsverbanden op het gebied van leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer. Onder andere ten behoeve van participatie in wijkscouwen, burendag en activiteiten gericht op sociale cohesie in buurten, tegengaan van eenzaamheid bij ouderen via 3 steunpunten en ingrepen in de 'technische leefbaarheid'. Met de gemeente Moerdijk is een convenant leefbaarheidsimpuls gesloten (2014) en heeft Woonvizier tot 2014 geparticipeerd in een traject voor een concreet plan van aanpak voor het dorp Moerdijk. Tevens werkt Woonvizier met diverse maatschappelijke partners samen om overlast tegen te gaan.

De visitatiecommissie constateert dat Woonvizier op diverse gebieden haar ambities heeft verwoord: beschikbaarheid, passend toewijzen, keuzevrijheid doelgroepen, leegstand, huisvesting statushouders, betaalbaarheid, huurprijsbeleid, kernvoorraad, aanpak huurachterstanden, ouderen met specifieke zorg- en huisvestingbehoeften, prijs en kwaliteitverhouding, conditie- en onderhoudstoestand, duurzaamheid, nieuwbouw, verkoop, leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast. De geformuleerde ambities passen bij de externe opgaven. Bij het bepalen van deze koers heeft ze rekening gehouden met de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners (de huurders en de gemeente). Het beleid sluit aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk overeen, zijn goed terug te vinden in de beleidsstukken van Woonvizier en de prestatie-afspraken zijn consistent met het eigen beleid. De visitatiecommissie waardeert de ambities met een 7.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,5. De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de prestaties van Woonvizier.

In het kader van het experiment hebben de huurdersvereniging Woonbelang en de gemeenten Drimmelen en Moerdijk zelf de onderwerpen gekozen, waarvan zij het belangrijk vinden om het presteren van Woonvizier op te beoordelen. De opgehaalde onderwerpen bij de Huurdersvereniging Woonbelang en de gemeenten zijn gebundeld tot thema's (waarderingsvelden). Deze zijn niet hetzelfde als de prestatievelden van het visitatiekader. De belanghebbenden hebben Woonvizier beoordeeld op de volgende waarderingsvelden: (1) beschikbaarheid, (2) duurzaamheid, (3) dorpsgericht werken, (4) kwaliteit dienstverlening tijdens en na de fusie (5) tevredenheid over de invloed op het beleid en (6) tevredenheid over de relatie en communicatie.

De beschikbaarheid waarderen de belanghebbenden met een gemiddelde van 6,8. Alle belanghebbenden vinden dat Woonvizier het goed doet wat betreft het aantal beschikbare sociale huurwoningen in de gemeente Drimmelen zoals afgesproken in de prestatieafspraken tot 2016. De huurdersvereniging vindt het wel noodzakelijk dat er meer huurwoningen komen en dat er meer levensloopbestendig gebouwd wordt om de doorstroming te bevorderen. De gemeente ziet tevreden huurders maar ziet een grote vraagdruk in de regio en ziet een grotere behoefte aan nieuwbouwwoningen dan Woonvizier (250 versus 150). De zorgaanbieders zien een verschuiving aankomen in vraag en type woningen. De belanghebbenden geven aan dat Woonvizier de cijfers van 'Klik voor Wonen' beter uit kan leggen en wat daarvan de betekenis is voor de lokale behoefte. En samen met haar partners keuzes maken wat ze hierin gaat doen.

Duurzaamheid waarderen de belanghebbenden met een gemiddelde van 7,1. Alle belanghebbenden geven aan dat Woonvizier veel doet op duurzaamheid en daarin vooruitstrevend is. Ze zien dat Woonvizier experimenteert en ook nog steeds zoekende is voor de beste aanpak, met name in de

bestaande bouw. De belanghebbenden geven aan dat ook hier samenwerking gezocht kan worden met andere partijen en dat ze ook de huurder uit kunnen dagen om een rol te nemen in duurzaamheid.

Dorpsgericht werken waarderen de belanghebbenden gemiddeld met een 7,6. Alle belanghebbenden ervaren Woonvizier als een betrokken partner op dorpsgericht werken. Ze neemt haar rol serieus en probeert binnen de wettelijke kaders zo goed mogelijk te sturen op leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer. De gemeente vindt het jammer dat een aantal activiteiten uit het verleden niet meer plaatsvinden zoals de gezamenlijke wijkstouwen. De wijkagenten merken dat er op dit vlak nog geen eenduidig beleid en aanpak is binnen de nieuwe organisatie, waardoor sommige zaken escaleren wat niet nodig is. De zorgaanbieders zien steeds meer mensen met psychische klachten of dementie en dat daarin eerder kan worden geschakeld. De belanghebbenden geven hier ook aan dat de samenwerking met andere partijen meer mag worden gezocht, ook in het persoonlijke contact. En het ontwikkelen van een gezamenlijke visie tussen partijen en ieders rol daarin op de sociaal maatschappelijke doelen.

Kwaliteit van dienstverlening tijdens en na de fusie waarderen belanghebbenden met een 7,3. Over het algemeen ervaren de belanghebbenden een goede dienstverlening van Woonvizier naar hen zelf toe. Huurders en projectontwikkelaars geven aan dat de kwaliteit van reparaties is verbeterd, maar dat Woonvizier daarin beter kan communiceren naar huurders omdat klachten niet altijd adequaat worden opgepakt. Het systeem 'Klik voor Wonen' vinden veel huurders een moeilijk systeem. Woonvizier zou hen daar beter in kunnen ondersteunen. Na de fusie is het voor de belanghebbenden niet altijd duidelijk wie de aanspreekpunten binnen Woonvizier zijn. En ze ervaren dat de gegevens niet altijd up-to-date zijn. Dat werkt verwarrend. Belanghebbenden geven aan dat Woonvizier op dit punt ook meer in dialoog mag blijven en (meer) gezamenlijk kan optreden met duidelijke rolverdelingen en meer eenduidige communicatie.

De tevredenheid over de invloed op het beleid is gewaardeerd met gemiddeld een van 7,4 door de belanghebbenden. De huurders vinden dat zij goed worden betrokken bij het beleid, met name de laatste tijd. De gemeente gaf aan dat zij op het volkshuisvestelijke vlak een andere visie hebben dan Woonvizier maar graag meer worden meegenomen in de visie en beweegredenen van Woonvizier en daarover samen in gesprek gaan.

De tevredenheid over de relatie en communicatie is gewaardeerd met een gemiddelde van 8,0 door de belanghebbenden. Alle belanghebbenden geven aan dat de relatie en communicatie goed is en dat Woonvizier zeer toegankelijk is. Op persoonlijk vlak kan de communicatie vanuit Woonvizier op sommige onderdelen beter. Collega corporaties zien de goede communicatie met Woonvizier in het WSG-dossier ondanks de fusie en directiewisselingen.

In twee sessies netwerkgesprek op de foto is Woonvizier in gesprek gegaan met haar belanghebbenden over de huidige en gewenste samenwerking. Deze gesprekken werden letterlijk gerepresenteerd door de mensen in de ruimte, waarbij de huidige en gewenste relatie door 'afstand' werden gevisualiseerd. Belanghebbenden concludeerden na deze gesprekken dat Woonvizier vooral moet doorgaan met haar proactieve houding, samenwerking en open communicatie. Dat Woonvizier moet stoppen met denken in onmogelijkheden en het hebben van twee culturen. En dat Woonvizier moet beginnen met meer externe focus door partners vaker op te zoeken om te praten over maatschappelijke ontwikkelingen en de inclusieve samenleving.

Presteren naar Vermogen

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,0.

De beoordeling over Presteren naar Vermogen kan binnen het experiment beperkt worden tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat

betekent dat (vooral nog binnen de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk binnen de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel is (een toelichting op) doelmatigheid betrokken bij de beoordeling van de vermogensinzet.

Woonvizier heeft de afgelopen jaren haar vermogen voldoende ingezet voor de beschikbaarheid en de verbetering van de kwaliteit inclusief verduurzaming van het woningbezit. Ze heeft een groot aantal woningen gebouwd en gerenoveerd. In het jaarverslag verantwoordt Woonvizier voldoende hoeveel vermogen ze heeft ingezet. Het onderscheid van de vermogensinzet naar de verschillende ambities (beschikbaarheid, kwaliteit inclusief verduurzaming en betaalbaarheid) kan naar het oordeel van de visitatiecommissie meer specifiek worden gemaakt.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,8.

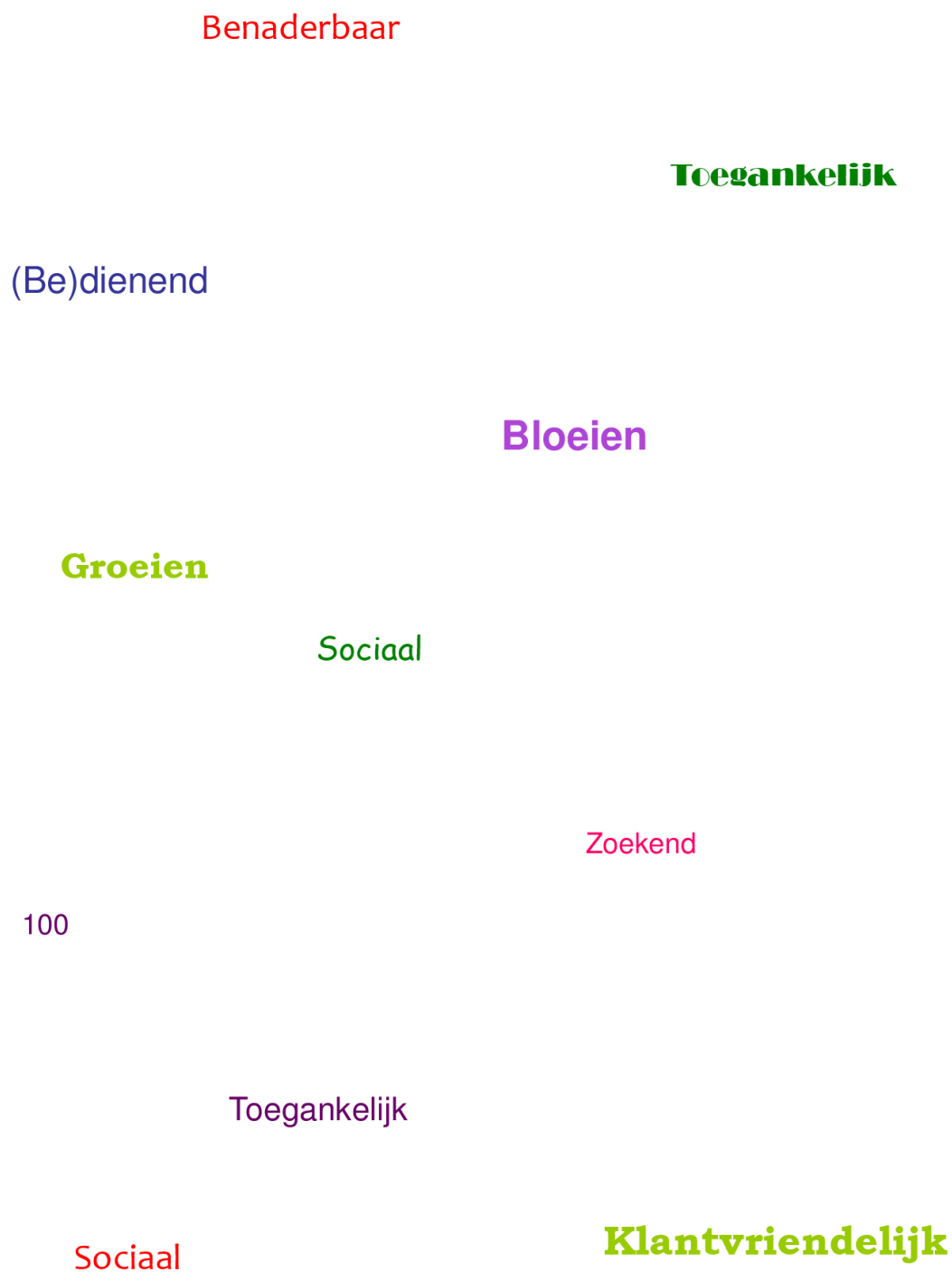
De beleidscyclus van Woonvizier beoordeelt de visitatiecommissie met een ruim voldoende. In de visitatieperiode werkt Volksbelang met het beleidsplan 'Thuis in Drimmelen' en Goed Wonen met het beleidsplan 'Op een kruispunt van wegen'. In 2016 zijn beide plannen voor Woonvizier samengevoegd tot het Ondernemingsplan 2017-2020. In dit ondernemingsplan heeft Woonvizier er nog niet voor gekozen om haar visie op de toekomst te herijken. Dat proces is in 2018 bij het aantreden van de nieuwe bestuurder in gang gezet. Woonvizier maakt samen met de huurdersorganisatie prestatieafspraken met de gemeenten. In de gemeente Drimmelen zijn deze gebaseerd op de woonvisie van de gemeente. De eigen ambities en de prestatieafspraken zijn op hoofdlijn in lijn met elkaar. In de vertaling naar de doelen zijn er voldoende prestatie-indicatoren benoemd, maar mist de visitatiecommissie de redenering waarom juist dit gaat bijdragen aan de realisatie van de strategie. Woonvizier (en haar rechtsvoorgangers) werkt verder met jaarplannen, de kwartaal- (Goed Wonen) en tertiaalrapportages (Volksbelang) en de jaarverslagen. Deze volgen allemaal dezelfde lijn waardoor de financiële en volkshuisvestelijke prestaties ruim voldoende te volgen zijn. Woonvizier stuurt actief bij op basis van haar rapportages en jaarverslaggeving.

Het intern toezicht beoordeelt de visitatiecommissie met een ruim voldoende. De raad van Woonvizier bestaat vanaf begin 2017 uit 6 personen, en sinds 1 juli 2018 weer uit 5 personen. De raad bestaat uit mensen met brede kennis en ervaring. Ze hanteert een heldere profielschets, die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. Ze besteedt veel aandacht aan de deskundigheid van haar leden. De raad onderscheidt een drietal rollen: toezichthouder, werkgever en de adviesrol. De invulling van de rollen is in deze periode verschillend geweest. Ten aanzien van haar rol als toezichthouder maakt de raad een beweging om zich meer met strategische zaken bezig te houden. De specialistische deskundigheid van sommige leden van de raad en de specifieke dossiers die aan de orde waren (WSG bij Volksbelang en verscherpt toezicht bij Goed Wonen en het fusieproces) maakte dat in eerdere jaren de raad vaker actief betrokken was. De werkgeversrol wordt in de visitatieperiode onder andere ingevuld door jaarlijks een beoordelingsgesprek te voeren en daarvan verslag te doen. In de loop van de visitatieperiode zijn de beoordelingscriteria verder aangescherpt en is de raad daar actief mee aan de slag geweest. In het eerste deel van de visitatieperiode was de relatie met de huurdersorganisatie en met het personeel minder actief. Hierin is in de afgelopen twee jaar een inhaalslag gemaakt.

In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren met regelmaat besproken. Dit doet ze tijdens de zelfevaluaties die ook periodiek door externe deskundigen worden begeleid. Ze heeft hierbij aandacht voor de inhoudelijke aspecten van het toezicht en aandacht voor de samenwerking binnen de raad. Het toetsingskader van de raad is volledig en wordt actief gehanteerd. De Governancecode wordt door Woonvizier gemonitord en staat vermeld op de website.

De visitatiecommissie ziet dat Woonvizier gelegitimeerd is in haar omgeving. De relatie met de huurdersvereniging Woonbelang is met name in het afgelopen jaar sterk verbeterd. Met de gemeenten zijn lange termijn richtinggevende afspraken gemaakt en jaarlijks wordt overlegd over de voortgang. Ook de raad heeft in toenemende mate contact met de diverse belanghebbenden en onderhoudt een goede relatie.

Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde doelstellingen en acties en is goed leesbaar. De informatie voor de huurders staat overzichtelijk en toegankelijk op de website.





3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Woonvizier op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De vijf prestatievelden zijn:

- huisvesting primaire doelgroepen;
- huisvesting bijzondere doelgroepen;
- kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- (des)investeringen in vastgoed;
- kwaliteit van wijken en buurten.

In de position paper, de zelfevaluatie en de interne validatiegesprekken heeft Woonvizier haar eigen beeld over haar functioneren en de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en het zelfbeeld van de corporatie.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- de opgaven en de prestaties;
- het oordeel van de visitatiecommissie;

De feitelijke prestaties van Woonvizier zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna doorvertaald naar een gemiddeld cijfer per onderwerp. Het gemiddelde van deze laatste cijfers is het oordeel per prestatieveld.

In paragraaf 3.7 is aangegeven in welke mate de ambities van Woonvizier passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

De 2.611 woningen van Woonvizier zijn verspreid over de gemeente Drimmelen (2.533) in de dorpen Drimmelen (31), Hooze Zwaluwe (135), Lage Zwaluwe (467), Made (1.233), Terheijden (541) en Wagenberg (126) en in de gemeente Moerdijk in het dorp Moerdijk (78). De meerderheid van de woningvoorraad (73%) bevindt zich in de prijsklasse tot de eerste aftoppingsgrens. 22% van de woningen bevindt zich boven de eerste aftoppingsgrens. 63 woningen hebben een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. Het meest voorkomende woningtype binnen het woningbezit is de eengezinswoning. Ruim 76,1% van haar woningbezit bestaat uit eengezinswoningen, 21,9% uit appartementen en 2,0% uit onzelfstandige woningen.

Woonvizier is in de gemeente Drimmelen veruit de grootste aanbieder van sociale huurwoningen. In de gemeente Moerdijk heeft zij een gering aantal woningen in het dorp Moerdijk. In de gemeente Moerdijk is Woonstichting Woonkwartier de grootste aanbieder met ca. 4.000 sociale huurwoningen.

Met de gemeente Drimmelen heeft Woonvizier en haar rechtsvoorgangers Goed Wonen en Volksbelang in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt over samenwerking, beschikbaarheid en betaalbaarheid van de sociale voorraad, nieuwbouw, verkoop en sloop, verduurzaming van bestaand bezit, langer thuis wonen i.s.m. zorg- en welzijnspartners leefbaarheid en een goede woonomgeving. Met de gemeente Moerdijk heeft zij geen prestatieafspraken gemaakt maar een convenant leefbaarheidsimpuls (2014) gesloten gericht op de leefbaarheid van het dorp Moerdijk.

In de Woonvisie van de gemeente Drimmelen wordt een lichte groei van het aantal huishoudens verwacht tot 2025 en vanaf 2035 een lichte krimp. Daarnaast voorziet zij een sterke groei van de groep in de leeftijd 75+ van circa 8% in 2016 tot 19% in 2040 van het totaal aantal huishoudens. In de kleinere kernen (Drimmelen en Hooze Zwaluwe) verwacht zij ook een mate van lichte ontgroening (minder kinderen en jongeren) en dat hoe kleiner de kern, hoe groter de verwachting van ontgroening en daarmee de terugloop van het aantal inwoners.

Voorts gaat men ervan uit dat de grootte van de huishoudens in het werkgebied van Woonvizier blijft krimpen. De huishoudensgrootte van 2,7 personen (in 2016) daalt volgens verwachting in de gemeente Drimmelen en het dorp Moerdijk naar 2,2 personen in respectievelijk 2030 en 2045. Rekening houdend met de stabilisering van het aantal inwoners betekent dit een toename van de vraag naar huisvesting met ongeveer 10%.

Op basis van deze ontwikkelingen: vergrijzing, ontgroening en groei huishoudens, inclusief arbeids- en asielmigranten, heeft Woonvizier per kern een inventarisatie gemaakt naar de behoefte van het aantal sociale huurwoningen in 2030.

In haar Strategisch Voorraad Beleid (SVB) van 2017 heeft zij op basis van bovenstaande ontwikkelingen (vergrijzing, ontgroening en groei aantal huishoudens) de ambitie om in 2022 100 nieuwbouwwoningen toe te voegen en 50 woningen te vervangen door nieuwbouw in de gemeente Drimmelen. Ze verschilt daarmee van mening met de gemeente Drimmelen, die uit gaat van 200 nieuwbouwwoningen en 50 vervangingswoningen. De afspraak is om in 2021 bij het vaststellen van de nieuwe prestatieafspraken op basis van de actualisatie van de bevolkingsprognoses opnieuw naar de aantallen te kijken en deze eventueel bij te stellen. In haar SVB heeft Woonvizier een aantal maatregelen uitgewerkt t.a.v. nieuwbouw op een aantal locaties, kwaliteit van de woningen, verhuurbaarheid en huurbeleid, duurzaamheid en verkoop.

3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.2.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Woonvizier realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Woonvizier heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6.

Woningtoewijzing en doorstroming

- In het kader van de prestatieafspraken met de gemeente Drimmelen hanteerde de gemeente in 2014, 2015 en 2016 een minimum norm van 2.250 sociale huurwoningen. In de prestatieafspraken van 2017 – 2021 is geen minimum afgesproken. Het aantal woningen van Woonvizier en daarvoor van Volksbelang en Goed Wonen bedroeg in 2017: 2.587 woningen, 2016: 2.533, 2015: 2.488 en in 2014: 2.511. Ruim boven de afspraak. Met de gemeente Moerdijk zijn geen afspraken op dit gebied gemaakt. Woonvizier presteerde op deze prestatieafspraken goed.

- Woonvizier wijst volgens de geldende regels passend toe. Ieder jaar voldoet zij in ruime mate aan de normen. Haar prestaties op dit gebied zijn goed.
- Woonvizier heeft het tegengaan van woonfraude niet opgenomen in de prestatieafspraken. Wanneer zij signalen krijgt van woonfraude grijpt zij direct in. Woonvizier presteert op dit punt daarmee ruim voldoende.
- Ten aanzien van de keuzevrijheid heeft Woonvizier afgesproken dat zij aandacht heeft voor alle doelgroepen en in het bijzonder voor starters en senioren. Volksbelang heeft in 2016 het 2-huurprijzenbeleid ingevoerd: voldoende aandacht voor huurtoeslag gerechtigden en niet onnodig aftoppen van huurprijzen. Met uitgangspunt 70% maximaal redelijke huur. Volksbelang/Woonvizier topt de huur af bij woningtoewijzing met een huur die max 5% boven de aftoppingsgrens uitkomt indien de huurder recht heeft op huurtoeslag. Zo niet dan wordt de huur niet afgetopt maar op streefhuur van 70% gezet. Bij Goed Wonen was geen 2-huurprijzenbeleid maar werd bewaakt dat verschillende doelgroepen voldoende/gelijke kansen hadden op een woning. Woonvizier presteert op dit punt ruim voldoende.
- Wachtlijsten/slaagkansen van de verschillende doelgroepen zijn geen onderdeel van de prestatieafspraken en Woonvizier heeft daar zelf ook geen doelstellingen op geformuleerd.
- Woonvizier heeft strakke normen voor leegstand bij mutatie gedefinieerd omdat ze de periode van leegstand zo kort mogelijk wil houden. Ze presteert wisselend op haar normen in de periode van zeer onvoldoende tot goed, met name Goed Wonen kende een grotere mutatieleegstand dan haar normen. Gemiddeld presteert Woonvizier op dit onderdeel onvoldoende.
- In de visitatieperiode heeft Woonvizier statushouders gehuisvest. Zij heeft in Drimmelen iets meer statushouders (167) gehuisvest dan haar opgave (163). Woonvizier gaf aan in eerdere instantie meer huisvesting te hebben gereserveerd maar dat het aantal statushouders verminderde. In Moerdijk zijn geen afspraken gemaakt maar springt Woonvizier in waar nodig. Op dit onderdeel presteert Woonvizier ruim voldoende.

Betaalbaarheid

- In de prestatieafspraken met de gemeente Drimmelen is afgesproken dat minimaal 75% van het woningbezit in de visitatieperiode een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrenzen. In Moerdijk zijn geen afspraken hierover gemaakt maar ze volgen de afspraken als in Drimmelen. De percentages variëren 90% tot 99% toewijzing onder de aftoppingsgrenzen. Woonvizier presteert op het huurprijsbeleid zeer goed.
- Ieder jaar maakt Woonvizier afspraken over de huurverhoging. De resultaten en afwijking van de norm variëren in de jaren van zeer slecht tot uitmuntend. Waarbij met name opvalt dat de prestaties in 2016 en 2017 goed waren. Gemiddeld presteert Woonvizier op huurprijsbeleid een ruim voldoende.
- Woonvizier heeft in haar portefeuille strategie 2016 bepaald dat minimaal 75% van de voorraad beschikbaar moet zijn voor de primaire doelgroep. In 2016 was de score: 85,2% en in 2017: 84,8%. Zij presteert op het kernvoorraadbeleid goed.
- Op het gebied van overige woonlasten heeft Woonvizier geen ambitie geformuleerd.
- Om huurachterstanden te voorkomen en ontruiming te beperken werkt Woonvizier intensief samen met andere maatschappelijke partijen. Daarnaast is zij een pilot gestart voor outreachende schuldhulpverlening met gemeente Drimmelen en welzijnsorganisatie Surplus. Door deze samenwerking wordt hulp eerder aangeboden en is overleg tussen partijen beter en daarmee het aantal uitzettingen door huurachterstand laag. De prestatie op dit gebied is ruim voldoende. Woonvizier en Volksbelang hanteerden jaarlijks een doelstelling van 1% huurachterstand (huidige en vertrokken huurders). Goed Wonen hanteerde geen percentages. Op 1 jaar na waren de percentages hoger dan de 1%, waarmee Woonvizier op dit gebied bijna voldoende presteert. Gemiddeld is de prestatie op het gebied van aanpak huurachterstanden voldoende.

3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Woonvizier realiseert de vragen die op dit gebied aan haar voorgelegd worden. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Woonvizier heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften

- Woonvizier heeft in Drimmelen 172 appartementen voor senioren met een specifieke zorgvraag en 359 seniorenwoningen waaronder de Patrijsflat, Kloosterhof, Onder de Toren en de Wijngaerd. In 2018 is woon-zorgcomplex de Ganshoek opgeleverd (40 appartementen en 24 Psychogeriatrisch). Daarnaast reserveert zij jaarlijks op de begroting een post voor het aanpassen van 10 - 15 woningen voor senioren. Woonvizier presteert hierop ruim voldoende.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking of personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben

- Woonvizier heeft 65 woningen voor bewoners met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking. Ze werkt intensief samen met partners Surplus, Wijngaerd en SWO. In de visitatieperiode zijn geen specifieke acties uitgevoerd op dit gebied. Woonvizier presteert hierop ruim voldoende.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben en specifieke eisen aan de woning stellen

- In 2014 hebben de rechtsvoorgangers van Woonvizier een samenwerkingsovereenkomst Preventie en Nazorg stedelijk kompas Breda e.o. getekend waarin afspraken zijn gemaakt voor samenwerking op het gebied van goede opvang en begeleiding op maat aan kwetsbare mensen. Omdat er geen specifieke vraag in het werkgebied van Woonvizier was is de behoefte niet in beeld gebracht. Zij presteert hierop ruim voldoende.

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Woonvizier realiseert de vragen die op dit gebied aan haar voorgelegd worden. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Woonvizier heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6.

Kwaliteit van de woningen

- Ten aanzien van de prijskwaliteit verhouding had Woonvizier/Volksbelang een streefhuur doelstelling van 70% maximaal redelijke huur en Goed Wonen van 73% maximaal redelijke huur. De maximaal redelijke huur varieerde in de visitatieperiode van 57,04% tot 64,50%. Zij presteert hierop goed.
- Op het gebied van conditie en onderhoudstoestand heeft Woonvizier in 2017 de technische kwaliteit van haar woningbezit in kaart gebracht. Het overgrote deel kwalificeert zij als goed, 120 woningen als matig en 7 als slecht. De matige en slechte woningen worden binnen 4 jaar naar het gewenste kwaliteitsniveau gebracht. Woonvizier presteert hierop ruim voldoende.

Woonvizier/Volksbelang hadden de doelstelling om een conditiemeting respectievelijk in een 4 jaar- dan wel 3 jaarcyclus te doen. Vanwege het feit dat jaarlijks 1/3 van het woningbestand meten veel beslag legt op de (kleine) organisatie werd op basis van de MJOB gekozen om jaarlijks 150 woningen fysiek te meten en overige metingen te doen door middel van referentiewoningen. De criteria om tot die keuze te komen waren: woningen die binnen 5 tot 10 jaar in aanmerking kwamen voor een onderhoudsinvestering en een bouwjaar ouder dan 1990. In 2017 heeft Woonvizier een pilot gedaan bij 45 woningen met een nieuwe inspectiemethode waarbij ze digitaal kan meten. Ze verwacht op basis daarvan de komende jaren een inhaalslag te kunnen maken. Woonvizier presteert hierop onvoldoende omdat ze haar beoogde resultaten niet behaald en deze ook niet in haar jaarplannen heeft bijgesteld. Jaarlijks heeft Woonvizier een budget voor planmatig onderhoud, niet planmatig onderhoud en woningverbetering. Dit budget dat jaarlijks varieert tussen de € 3,6 mln. en € 4,0 mln. wordt bepaald op basis van ervaringscijfers. Het totale budget en uitgaven over de visitatieperiode komen jaarlijks vrijwel overeen. De prestatie hierop is ruim voldoende. Gemiddeld presteert Woonvizier op conditiemeting en onderhoudstoestand voldoende.

- Ten aanzien van differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau heeft Woonvizier geen doelstellingen geformuleerd.

Kwaliteit dienstverlening

- Woonvizier/Volksbelang doet mee aan de Aedes Benchmark. Zij hanteert de norm van 7,0 of hoger voor tevredenheid van dienstverlening door nieuwe huurders, vertrokken huurders en bij reparaties. Goed Wonen had geen normen bepaald, maar hield de tevredenheid wel bij. Over het algemeen genomen scoort Woonvizier/Volksbelang op de drie gebieden een 7,0 of hoger, maar de score loopt, behalve bij reparaties, wel terug, behalve bij reparaties. Bij Goed Wonen zien we eenzelfde tendens. Toch scoort ze op dit punt (bijna) goed. Tevens heeft Woonvizier zich voorgenomen dat in 2017 minimaal 25% van de klanten deelneemt aan haar klantenportaal. De realisatie kwam uit op 18% (649 klanten). Zij scoort op dit punt voldoende. Gemiddeld komt de prestatie van Woonvizier op kwaliteit dienstverlening uit op een ruim voldoende.

Energie en duurzaamheid

- In de prestatieafspraken krijgt duurzaamheid steeds meer aandacht, onder andere bij nieuwbouw door CO2 en energieneutraal projecten. Ze heeft die ambitie ook vastgelegd in het SVB en in 2018 verschijnt er een duurzaamheidsplan. Ten aanzien van de energie labels en energie index had Woonvizier de volgende doelen: in 2018 voldoen aan energielabel B (2014, 2015 en 2016) en energie index 1,4 (2017). Haar prestaties waren: gemiddeld energielabel B in 2018 (2014, 2015 en 2016) en energie index van 1,42 in 2017. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- In 2017 had ze zich voorgenomen bij 94 woningen energetische maatregelen te nemen. Zij heeft deze bij 68 woningen gerealiseerd. Een complex van 26 woningen staat in de wacht omdat haar visie op duurzaamheidsmaatregelen in verband met de gewijzigde regelgeving is veranderd en andere maatregelen voor dit complex beter passen (CO2 neutraal maken). Zij presteert ruim voldoende op beleid en uitvoering van duurzaamheid.

3.5 (Des)investeren in vastgoed

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,5 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Woonvizier realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft voldoende.

Woonvizier heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6.

Nieuwbouw

- Woonvizier heeft minder woningen gebouwd dan ze zich had voorgenomen. Haar ambitie was 124 woningen, de realisatie 60 woningen. Vanwege de kredietcrisis en de problemen van WSG heeft Goed Wonen het project met 38 nieuwbouwwoningen in Lage Zwaluwe West uitgesteld. In 2016 zijn de voorbereidingen van dit project weer gestart. Met de gemeente Moerdijk zijn geen concrete afspraken gemaakt op investeren in nieuwbouwwoningen. Woonvizier presteert onvoldoende op dit gebied.

Sloop/samenvoeging

- In de visitatieperiode zijn geen woningen gesloopt. Dit onderdeel is niet beoordeeld.

Renovatie/groot onderhoud

- Over woningverbetering/renovatie zijn geen afspraken gemaakt in de prestatieafspraken, het is slechts als aandachtspunt daarin opgenomen. Woonvizier/Volksbelang hebben geen activiteiten op dit gebied ondernomen in de visitatieperiode. Goed Wonen heeft bij woningen vrijkomend door mutatie een aantal renovatie werkzaamheden gedaan. Op basis van ervaring hanteerde ze jaarlijks een richtgetal voor het budget voor deze werkzaamheden. Vanwege de overschrijding van meer dan 10% op de begrootte kosten van de werkzaamheden komt de prestatie op dit gebied uit op voldoende.

Maatschappelijk vastgoed

- In de visitatieperiode heeft Woonvizier geen toevoegingen gedaan in het maatschappelijk vastgoed. Dit onderdeel hebben wij niet beoordeeld.

Verkoop

- Woonvizier heeft zich voorgenomen in de periode 2014 – 2017 ieder jaar circa 12 woningen te verkopen vanwege versnipperd bezit of ouderdom. Zij heeft 9 woningen meer verkocht dan de geplande 48 en presteert hierop goed.

3.6 Kwaliteit van wijken en buurten

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woonvizier op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Woonvizier realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt en tot haar taken rekent ruim voldoende.

Woonvizier heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6.

Leefbaarheid

- Met de gemeente Drimmelen zijn afspraken gemaakt voor een bijdrage aan dorpsgericht werken en andere samenwerkingsverbanden op het gebied van leefbaarheid. Jaarlijks heeft Woonvizier een financiële bijdrage geleverd variërend van € 25.000,- tot € 41.300,- t.b.v. onder andere participatie in wijkschouwen, burendag, en andere activiteiten ten behoeve van de sociale cohesie. Met de gemeente Moerdijk en belanghebbenden heeft Woonvizier in 2014 een convenant leefbaarheidsimpuls voor het dorp Moerdijk gesloten en tot 2016 maandelijks geparticipeerd in een traject voor een concreet plan van aanpak hiervoor. Op leefbaarheid presteert Woonvizier ruim voldoende.

Wijk- en buurtbeheer

- Op het gebied van wijk- en buurtbeheer financiert Woonvizier jaarlijks 3 steunpunten met buurtfunctie (Onder de Toren, Patrijsflat en Kloosterhof) tegen eenzaamheid voor ouderen en het versterken van de sociale cohesie. De jaarlijkse uitgaven hiervoor variëren van € 16.889,- tot € 21.673,-. Daarnaast heeft zij een jaarlijks budget (variërend van € 25.000,- tot € 65.000,-) voor ingrepen in de 'technische leefbaarheid' (verlichting brandpaden, afsluiten toegang en aanbrengen videofooninstallatie in het kader van veiligheid en onderhoud van 'anoniem groen'). Tevens geeft Woonvizier de buurtsuper in Hooze Zwaluwe een jaarlijkse korting op de huur afhankelijk van de omzet (variërend € 4.480,- tot € 6.010,-), om het een kans van slagen te geven en de kwaliteit van de buurt te versterken. Woonvizier presteert op dit punt ruim voldoende.

Aanpak overlast

- Met de gemeente Drimmelen en andere samenwerkingspartners zijn afspraken gemaakt op het gebied van de aanpak van overlast. Het betreft incidentele maatwerk ingrepen in de vorm van bijvoorbeeld het verhuizen naar een andere woning, het inschakelen van een hovenier bij verwaarloosde tuinen die overlast bezorgen voor de omgeving en inschakelen van bemoeizorg bij ernstige vervuiling. In de visitatieperiode wordt er op basis van het convenant buurtbemiddeling tussen gemeente, Woonvizier, politie en buurtbemiddeling onder begeleiding van buurtbemiddeling via gesprekken tussen burens een oplossing gezocht om ervaren overlast te verminderen of te laten eindigen. Het aantal dossiers buurtbemiddeling varieert in de visitatieperiode jaarlijks van 5 tot 12. Daarnaast participeert Woonvizier aan het lokale maatschappelijke overleg (MASS) samen met andere maatschappelijke partijen. Doel hiervan is om huurders met multi-problematiek de juiste ondersteuning te geven en hulpverlening te stroomlijnen. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Woonvizier met ruim voldoende.

3.7 Ambities

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Woonvizier haar eigen ambities heeft geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat Woonvizier haar ambities heeft verwoord op de gebieden: beschikbaarheid, passend toewijzen, keuzevrijheid doelgroepen, leegstand, huisvesting statushouders, betaalbaarheid, huurprijsbeleid, kernvoorraad, aanpak huurachterstanden, ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, prijs- en kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, kwaliteit dienstverlening, duurzaamheid, nieuwbouw, verkoop, leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Woonvizier wil uitblinken in huurderstevredenheid en -betrokkenheid, in effectiviteit van de organisatie en de zaken financieel op orde hebben, in vernieuwingskracht op terreinen als klantvisie, digitalisering en vastgoedstrategie en in de samenwerking met haar maatschappelijke partners. Deze ambities vormden ook een belangrijk leidraad in de fusie van Goed Wonen en Volksbelang tot Woonvizier. Het valt de visitatiecommissie op dat de ambities van haar kerntaken redelijk algemeen geformuleerd zijn.

Over de vraag of de ambities passen bij de opgaven heeft de visitatiecommissie een positief oordeel. Bij het bepalen van deze koers heeft ze rekening gehouden met de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners: de huurders en de gemeente. Het beleid sluit aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. Ze heeft ook als kleine corporatie het WSG dossier mede opgepakt en rust gecreëerd in de overname van bezit en verplichtingen van WSG door andere corporaties inclusief Woonvizier. Dat waardeert de commissie zeer.

De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk overeen. De relatie tussen de prestatieafspraken en het beleid zijn goed terug te vinden in de beleidsstukken van Woonvizier en de prestatieafspraken zijn consistent met het eigen beleid.

Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities met een 7. Het beleid van Woonvizier past bij de opgaven. Ze voldoet daarmee aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt voor de manier waarop zij als kleine corporatie mede haar rol heeft opgepakt in het WSG dossier.

3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Woonvizier met 7,0.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Huisvesting primaire doelgroep	7,3	7,0	75%
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0		
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0		
• (Des)investeringen in vastgoed	6,5		
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		
Ambities		7,0	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,0	

4 Presteren volgens belanghebbenden: Samen op de foto

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie, gegroepeerd naar 'prestatievelden';
- de relatie met en de wijze van communiceren van de corporatie;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

Woonvizier wil met het experiment een bredere dialoog met haar belanghebbenden en belanghouders over specifieke en in de lokale context relevante onderwerpen. Het gaat in de dialoog over ieders inbreng hiervoor vanuit ieders eigen achtergrond. Hoe hebben we gepresteerd en nog veel belangrijker, welke conclusies trekken we daaruit voor de toekomst? Het experiment levert op deze wijze naast lokale informatie over het presteren ook informatie over het netwerk en de samenwerking in de lokale context waarin Woonvizier werkzaam is. Een andere aanpak maakt het mogelijk om gezamenlijk de onderwerpen te benoemen die van belang zijn voor de lokale volkshuisvesting en elkaar hierop te beoordelen met als doel te leren van de prestaties in het verleden voor de benoemde prestaties in de toekomst.

In de volgende paragraaf is beschreven op welke manier in het experiment de prestatievelden zijn aangepast om meer aan te sluiten bij de beleving van de belanghebbenden. Omdat in hoofdstuk 3 de prestatievelden zijn gebruikt zoals gedefinieerd in het visitatiestelsel, worden de aangepaste prestatievelden voor de belanghebbenden 'waarderingenvelden' genoemd.

In het experiment hebben we een aantal stappen gezet om te komen tot het oordeel van de belanghebbenden en het gesprek daarover met Woonvizier en de visitatiecommissie.

- In plaats van de in het stelsel gebruikte prestatievelden (de velden waarop de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 een oordeel geeft) hebben we de gemeente Drimmelen, de gemeente Moerdijk en de huurdersvereniging Woonbelang in een telefonisch onderhoud gevraagd naar de onderwerpen die zij over de afgelopen periode van belang vinden om Woonvizier op te beoordelen.
- De onderwerpen die hierin naar voren kwamen zijn door de visitatiecommissie gegroepeerd tot de waarderingenvelden.
- Voor ieder waarderingenveld heeft Woonvizier een kort overzicht gemaakt van de ambities en prestaties over de afgelopen vier jaar.
- Ook heeft Woonvizier zichzelf, onder andere in een organisatiedialoog met alle medewerkers, op deze waarderingenvelden een oordeel gegeven inclusief aanbevelingen.
- 22 belanghebbenden, waaronder de gemeente Drimmelen en huurvereniging Woonbelang, hebben verspreid over 2 groepen mee gedaan aan een live-dialoog.
- In het eerste deel van de live-dialoog (van een dagdeel) hebben de belanghebbenden een oordeel gegeven over de prestaties van Woonvizier op deze waarderingenvelden inclusief aanbevelingen. Bij deze live-dialoog waren de bestuurder en de projectleider visitatie als toehoorder aanwezig, en bij een van de dialogen een lid van de Raad van Commissarissen.
- Vervolgens hebben we de deelnemers gevraagd een oordeel te geven op de waarderingenvelden 'tevredenheid over de relatie en communicatie' en 'tevredenheid op de invloed van beleid via cijfers 1-10'. Vervolgens hebben we plenair de achtergrond van deze scores uitgewisseld.
- In het tweede deel van de live-dialoog hebben we de belanghebbenden en Woonvizier gevraagd om via 'een gesprek op voeten' samen 'op de foto te gaan' over de toekomst van Woonvizier. We hebben de directeur-bestuurder gevraagd om samen met de verschillende belanghebbenden aan te geven via een 'opstelling in verbinding' hoe zij de relatie ervaren en hoe zij die graag zouden zien, waarbij zij via draden met elkaar verbonden waren en letterlijk

de relatie via een grotere of kleinere afstand konden representeren. Obstakels of bevorderende factoren werden gevisualiseerd met gekleurde kaartjes die aan de draden werden opgehangen.

- Vanwege de fusie hebben we de belanghebbenden gevraagd terug te kijken in de periode vanaf de fusie (1 januari 2017).
- De oordelen van de belanghebbenden en Woonvizier zijn niet beoordeeld door de visitatiecommissie. Ze zijn onverkort overgenomen.
- Na afloop van de dialoogsessie heeft de voorzitter van de visitatiecommissie de gemeente Drimmelen en de huurdersorganisatie Woonbelang gevraagd of zij voldoende ruimte voor inbreng in de dialoog hadden gehad en expliciet gevraagd of er behoefte was aan een aanvullend gesprek.

Bij de twee live-dialogen waren als belanghebbenden aanwezig: wethouder en beleidsambtenaren van de gemeente Drimmelen, twee bestuursleden van de huurderorganisatie Woonbelang, vertegenwoordigers van zorgaanbieders SWO, Sovak, de Wijngaerd, vertegenwoordigers van projectontwikkelaars/aannemers Zwaluwe Bouw en Projectontwikkeling, Maes-Jacobs en Rasenberg Terheijden, voorzitter Geschillen Advies Commissie, twee wijkagenten, collega bestuurder Thuisvester en Woonkwartier en twee makelaars. Het overzicht van de externe belanghebbenden is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

We hebben belanghebbenden en Woonvizier gevraagd om de prestaties op de waarderingsvelden te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het waarderingsveld achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Hierin is vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de live-dialoog gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De waarderingsvelden van Woonvizier

4.1.1 De totstandkoming van de waarderingsvelden

De waarderingsvelden zijn onderwerpen, waarvan de belanghebbenden vinden dat ze belangrijk zijn om het presteren van Woonvizier te kunnen beoordelen. In het kader van het experiment zijn deze onderwerpen in een telefonisch overleg opgehaald bij de gemeenten Drimmelen en Moerdijk en de huurdersvereniging Woonbelang. Op deze manier sluiten we meer aan bij de beleving van de leefwereld en zijn we niet uitgegaan van de standaard onderwerpen en definities van het visitatiestelsel.

De onderwerpen die in deze gesprekken genoemd zijn, zijn gebundeld tot thema's. We hebben dit de waarderingsvelden genoemd. Deze zijn niet gelijk aan de prestatievelden van het visitatiekader. Van elk waarderingsveld is een korte omschrijving gemaakt.

4.1.2 De waarderingsvelden

De volgende waarderingsvelden zijn onderscheiden.

- Beschikbaarheid

- Duurzaamheid
- Dorpsgericht werken
- Kwaliteit Dienstverlening tijdens en na de fusie
- Tevredenheid over de relatie en communicatie.
- Tevredenheid over de invloed op het beleid.

Ze zijn beschreven in de volgende paragrafen, waar ook de waardering is weergegeven.

4.1.3 Het cijfer voor Presteren volgens belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft in de live-dialoog onderscheid gemaakt in de scores van gemeenten, de huurdersvereniging Woonbelang en de overige belanghebbenden.

4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Woonvizier

Woonvizier noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- De gemeente Drimmelen en de gemeente Moerdijk.
- De huurdersvereniging Woonbelang.

Woonbelang behartigt de belangen van huurders van Woonvizier. Op (bestuurlijk) niveau is er regelmatig overleg met Woonvizier. Verder is Woonbelang betrokken bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente Drimmelen.

De gemeente Drimmelen is een belangrijke gesprekspartner voor Woonvizier voor het maken van de prestatieafspraken, de realisatie van projecten en de huisvesting van statushouders. Gezien het geringe aantal woningen zijn er geen specifieke prestatieafspraken met de gemeente Moerdijk gemaakt.

Met de overige partijen zoals zorg, welzijn, projectontwikkelaar, aannemers, makelaars en wijkagenten heeft Woonvizier overleg over vraagstukken voor de optimale huisvesting van de doelgroep, de kwaliteit en beheer van woningen en de leefomgeving.

Vanwege de grote belangstelling van de belanghebbenden hebben we twee sessies met belanghebbenden georganiseerd.

4.3 Beschikbaarheid

'Beschikbaarheid' betreft de omvang, ontwikkeling en toegankelijkheid van de (sociale) woningvoorraad. Evenals de woonoplossingen voor nu en straks. Met als sub thema's:

- kernvoorraadbeleid;
- beschikbaarheid woningen in relatie tot huurprijs;
- ontwikkeling van de sociale woningvoorraad / nieuwbouw;
- huisvesting statushouders;
- passend toewijzen.

4.3.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier zelf scoren de prestaties op het thema beschikbaarheid als volgt:

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	7,0
Gemeente	6,5	8,0
Overige partijen	6,9	7,6
Gemiddelde van belanghebbenden	6,8	7,5
Gemiddelde van Woonvizier zelf	7,9	7,9

Oordeel belanghebbenden

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op dit gebied als bijna ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,8 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 8.

Live-dialoog

Huurdersvereniging Woonbelang vindt het noodzakelijk dat er meer sociale huurwoningen komen. Het was nog even pas op de plaats de afgelopen jaren onder andere door de fusie. Woonbelang pleit voor meer sociale huurwoningen, ook specifiek voor ouderen. Levensloopbestendig bouwen en doorstroming stimuleren.

De gemeente ervaart dat er veel huurwoningen bewoond worden door tevreden huurders. Zij ziet wel dat de vraagdruk in de regio groot is en dat het aantal reacties en de wachttijd hoog zijn. Veel mensen vanwege de grote vraag in Breda naar gemeente Drimmelen omdat je hier sneller een huis kunt krijgen. In de Woonvisie heeft de gemeente ook opgenomen dat er meer huurwoningen nodig zijn. Hierin had de gemeente meer nieuwbouwwoningen verwacht van Woonvizier voor met name de nabije toekomst tot 2021. De Ganshoek in Lage Zwaluwe vormt een positieve uitzondering in deze. De gemeente heeft een ander beeld dan Woonvizier op het aantal sociale huurwoningen dat moet worden toegevoegd aan de woningvoorraad. De collega woningcorporatie vindt het positief dat er spanning zit op wat de gemeente wil en wat Woonvizier doet. Als dat niet zo zou zijn is ze verlengstuk van de gemeente en dat zou niet goed zijn. “Een woningcorporatie moet naar de lange termijn kijken, de gemeente is afhankelijk van politieke klimaat”, is gesteld. Ze hebben het eigenlijk heel goed gedaan als je kijkt naar wat in de prestatie afspraken staat over het aantal sociale huurwoningen.

De zorgaanbieders zien een verschuiving optreden in vraag naar type woningen, met name voor ouderen. Het gaat daar om het veranderen van een mindset om in een eerder stadium te verhuizen naar een gelijkvloers appartement. De vraag is wat Woonvizier hierin zou kunnen doen. Zij zien een doelgroep aankomen die voor de woonvraag bij de gemeente aanklopt en voor de zorgvraag bij een zorgpartij. De samenwerking hierin is belangrijk en het scheiden van wonen en zorg is nog niet voldoende ingericht.

De projectontwikkelaar ervaart dat zichzelf en Woonvizier vaak fragmentarisch werken door de focus op maatwerk van Woonvizier. Woonvizier kijkt te weinig naar het geheel en durft daarbij de grenzen niet op te zoeken. Ook zou zij medestanders kunnen zoeken die Woonvizier daarbij kunnen helpen. Als er bijvoorbeeld meer aanbod en diversiteit is in het hogere segment dan is doorstroming ook meer mogelijk en dat heeft ook weer een positief effect op de beschikbaarheid.

Het aantal scheefwoners is relatief hoog. De gemeente vraagt zich af hoe Woonvizier iets meer kan verleiden om de juiste doelgroep in de juiste woning te krijgen.

Organisatie-dialoog

Woonvizier vindt dat ze op beschikbaarheid doet wat ze heeft afgesproken met de gemeente Drimmelen. Ze ziet wel de wachttijd oplopen (6 tot 7 jaar) nu ze aangesloten zijn bij het regionaal woonruimte-verdeelsysteem ‘Klik voor Wonen’; die mag korter. Echter ze ziet ook dat die niet voor alle woningen geldt en dat ze hierin bij (potentiële) huurders ook aan verwachtingsmanagement kan doen omdat die de beleving hebben dat de wachttijd maar een paar maanden is. Zij vinden dat vraag en aanbod bij de senioren in balans is.

4.3.2 De aanbevelingen

We hebben de belanghebbenden en Woonvizier naar de aanbevelingen gevraagd. Hieronder staan de genoemde punten op het waarderingsveld betaalbaarheid en beschikbaarheid.

	Aanbevelingen
Belanghebbenden	• Klik voor Wonen-cijfers duidelijker uitleggen en van daaruit een duidelijker beeld schetsen over de regionale behoefte en wat dat betekent voor de lokale behoefte. • In gesprek gaan met de zorgpartijen over de consequenties van scheiden wonen en zorg en de druk die dat op de sociale huursector geeft. • Naar de toekomst kijkend: probeer in ieder geval deel te nemen aan overlegtafels met zorgpartijen. In de afgelopen tijd hebben ze daar wel eens verstek laten gaan. • Samen met je partners keuzes maken over wat je gaat doen.
Woonvizier	• Vaker in dialoog met gemeente om vraag en verwachting in relatie tot ervaringscijfers met elkaar te bespreken. • Vervangende nieuwbouw voor senioren nabij voorzieningen realiseren.

4.4 Duurzaamheid

Dit waarderingsveld kent de volgende sub thema's:

- voldoen aan energienormen;
- energetische maatregelen.

4.4.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier zelf scoren de prestaties op het waarderingsveld duurzaamheid als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemeente	7,5	8,5
Huurdersvereniging Woonbelang	7,0	8,0
Overige partijen	6,8	8,0
Gemiddelde van alle belanghebbenden	7,1	8,2
Gemiddelde van Woonvizier zelf	6,6	6,4

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op het onderdeel 'Duurzaamheid' met een 7,1 gemiddeld. De cijfers die gegeven zijn liggen in een range van 6-9. Het gewenste cijfer is een 8,2.

Live-dialoog

De gemeente vindt dat Woonvizier vaak heel vooruitstrevend is op het gebied van duurzaamheid. Ze doet meer dan de vereisten in het bouwbesluit en wettelijke eisen, zoals bijvoorbeeld Burgemeester Smidsplein en Ganshoek waar de EPC 0 is. De bestaande bouw vormt wel de grootste opgave.

De huurdersvereniging ziet dat Woonvizier ook veel doet, maar het is noodzakelijk dat ze nog meer doen. De nieuwbouw voldoet aan alle eisen en over de oude huizen zijn ze aan het nadenken. Ontwikkelingen gaan zo snel dat Woonvizier het niet allemaal op haar eentje kan, ze moet daarin meer optrekken met andere partijen. De vraag is wel in hoe ver je wilt gaan met bestaande bouw.

De huurdersvereniging vraagt zich af of het daar niet mogelijk is om met een paar simpele ingrepen veel rendement te realiseren.

Projectontwikkelaars zien dat Woonvizier zoekende is, maar ook experimenteert met verschillende zaken. Per project kun je keuzes maken, er rekening mee houdend dat het steeds verbeterd kan worden bij een nieuw project. Belangrijk is dat bij bestaande bouw eerst de bouwkundige schil in orde wordt gemaakt en daarna pas de rest (Cv-ketel).

Zorgaanbieders hebben zelf ook een ambitie in verduurzaming en energiebesparingen, o.a. via het Convenant Energie Neutrale Gebouwen.

Organisatie-dialoog

Woonvizier ziet dat de opgave op het gebied van duurzaamheid heel groot is en de technologische ontwikkelingen heel snel gaan. Dat maakt dat het lastig is een eenduidige aanpak te formuleren, ook omdat de investering per woning fors is. Kan Woonvizier aan haar huurders uitleggen waarom ze investeert in duurzaamheid en wat het hen oplevert? Daarnaast kwam ter sprake of de landelijke regelgeving helpt of juist beperkend is. Corporaties zouden niet alleen naar huur maar ook naar woonlasten moeten kijken.

4.4.2 De aanbevelingen

We hebben de belanghebbenden en Woonvizier naar de aanbevelingen gevraagd. Hieronder staat de lijst met genoemde punten op het onderdeel duurzaamheid.

	Aanbevelingen
Belanghebbenden	• Unaniem: zoek meer de samenwerking met andere partijen op het gebied van duurzaamheid. • Daag huurder uit om ook een rol te nemen in duurzaamheid. • Deel de energiewinst met de huurders op een uniforme manier. • Kijk goed naar welke technieken je toepast. Kijk wat bewezen technieken zijn, maar experimenteer ook met niet bewezen technieken. • Hou de keuzevrijheid beperkt voor huurders, zodat er snel gehandeld kan worden. 3 opties werkt prima m.n. bij onderhoud, 20 opties niet.
Woonvizier	• Woonvizier moet af van het administratieve gedrocht labels en uitdragen dat we het als corporatie voor de wereld doen en niet voor het label. • Kijk beter naar de huurder en doe het in overleg en communiceer/informeer. • Woonvizier is een klein clubje, hardlopers zijn doodlopers, dus let goed op of en waar je het geld aan uitgeeft. Niet experimenteren en voorop lopen hierin. • Kijk meer naar Woonlasten in plaats van naar huur.

4.5 Dorpsbericht werken

Dit waarderingsveld kent de volgende sub thema's:

- leefbaarheid;
- wijk- en buurtbeheer;
- aanpak van overlast.

4.5.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier zelf scoren de prestaties op het waarderingsveld dorpsgericht werken als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemeente	8,0	9,0
Huurdersvereniging Woonbelang	7,5	8,5
Overige partijen	7,2	8,2
Gemiddelde van alle belanghebbenden	7,6	8,6
Gemiddelde Woonvizier zelf	6,5	7,6

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op het waarderingsveld dorpsgericht werken met een 7,6 met scores tussen 7 en 9. Het gewenste cijfer is een 8,6.

De gemeente zegt dat Woonvizier geen (gezamenlijke) wijkshouwen meer doet, vroeger noemden ze dat de 'korte lontjes'-route. De gemeente wil wel weer graag wijkshouwen e.d. doen. Het leverde buurten op met huurders die ook deelnamen aan de burendag, leuk om mensen van verschillende culturen te ontmoeten. Bij de steunpunten is het de gemeente niet duidelijk of die alleen voor de bewoners van de complexen zijn of dat ze ook 'open' zijn voor anderen.

Wijkagenten zien een tweedeling tussen oude Volksbelang en Goed Wonen. Het lijkt af en toe of zaken worden doorgeschoven en ze niet worden opgepakt waardoor ze in de 'prullenbak' van buurtbemiddeling terecht komen, terwijl dat niet hoeft als je tijdig genoeg ingrijpt. Er is een nieuw Woonvizier gekomen maar nooit een goede kennismaking geweest. Zij ervaren een verschil van aanpak in verschillende kernen.

De huurdersvereniging ziet veel plannen maar mist samenhang ertussen. Huurders zijn niet betrokken bij besprekingen over dorpsgericht werken. De huurdersvereniging wil graag aanspreekpunt zijn en verbinding leggen.

Er is een straat in Made waar veel conflicten zijn. De gemeente Drimmelen heeft voorgesteld om daar iets met burendag te doen maar de buurt wilde niet vanwege burenruzies. Woonvizier probeert daar met toewijzing van woningen wel te sturen dat deze buurt weer normaliseert. Volgens de huurders heeft Woonvizier maar weinig mogelijkheden om daar invloed op uit te oefenen.

Zorgaanbieders zien steeds meer mensen met psychische klachten of dementie. Er wordt te weinig en vaak niet tijdig geschakeld. Dat zou al veel meer aan de voorkant kunnen. Ze zien Woonvizier als een maatschappelijk betrokken en goede gesprekspartner. Ze neemt haar rol serieus, maar het zou wel een ambitieniveau hoger mogen. Woonvizier zou meer een voortrekkersrol mogen spelen in het krachtenveld van mensen die nu richting beschermd wonen gaan.

Organisatie-dialoog

Woonvizier heeft een aantal steunpunten tegen eenzaamheid van ouderen. Die worden goed bezocht. Woonvizier heeft jaren geleden onderzoek gedaan naar eenzaamheid en dat is niet voor iedereen hetzelfde. Zij faciliteert de ruimte. Als opzichters problemen signaleren kan de medewerker wonen actie ondernemen. Woonvizier wil de sociale cohesie in wijken versterken maar

het is niet haar rol om in een wijk de bewoners in alles te ondersteunen. Als de bewoners initiatief nemen wil Woonvizier daar in ondersteunen. Wijkscouwen en wijkavonden met andere partijen gebeuren niet meer. Wel doet Woonvizier zelf twee keer per jaar een schouw van haar eigen bezit. Ten aanzien van overlast ziet zij dat bewoners tegenwoordig steeds minder van elkaar kunnen hebben. Door passend toe te wijzen probeert zij daarin te sturen. Woonvizier merkt dat goed communiceren naar bewoners helpt en dat ze dat beter kan doen.

4.5.2 De aanbevelingen

We hebben de belanghebbenden en Woonvizier naar de aanbevelingen gevraagd. Hieronder staan de genoemde punten over dorpsgericht werken.

	Aanbevelingen
Belanghebbenden	• Zoek de samenwerking met partners en houd goed (persoonlijk) contact. • Eenduidige aanpak en handeling 'zo doen we dat bij Woonvizier', nu nog 2 culturen (heeft echt met personen te maken). • Inclusieve samenleving zou een thema moeten zijn dat hoog op de agenda van Woonvizier staat • Ook al aan de voorkant meer schakelen met zorg etc. • Goede lijntjes van Woonvizier naar Dorpsteams. • Ontwikkelen van een gedragen visie tussen de partijen en ieders sociaal maatschappelijke doelen daarin. Er komen steeds meer vraagstukken waar we gezamenlijk een oplossing voor moeten vinden.
Woonvizier	• Bij gemeente aankaarten dat het onderhoud van het groen beter kan in onze ogen. Daar zouden we meer samen in kunnen optrekken. • Huurder op het onderhoud van de tuin wijzen. • Blijven signaleren! • Regelmatig met bepaalde groepen huurders aan tafels om met hun in gesprek te gaan over hun wijk.

4.6 Kwaliteit dienstverlening tijdens en na de fusie

Dit waarderingsveld kent de volgende sub thema's:

- kwaliteit van dienstverlening conform de Aedes benchmark;
- aantal deelnemers aan het klantportaal.

4.6.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier zelf scoren de prestaties op het waarderingsveld kwaliteit dienstverlening voor en na de fusie als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemeente	7,3	8,0
Huurdersvereniging Woonbelang	7,0	8,0
Overige partijen	7,6	8,1
Gemiddelde van alle belanghebbenden	7,3	8,0
Gemiddelde Woonvizier zelf	6,5	7,6

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op het waarderingsveld 'Kwaliteit dienstverlening tijdens en na de fusie' met een 7,3 met scores tussen 6,5 en 9. Het gewenste cijfer is een 8.

De huurdersvereniging is het eens met de projectontwikkelaars dat kwaliteit van de dienstverlening bij met name reparaties is verbeterd door het terug te gaan van veel naar een paar bedrijven. Er wordt beter en sneller gehandeld maar dat is niet altijd prettiger. Het verwachtingspatroon is hoog bij de huurders en die hebben soms het gevoel dat klachten niet adequaat worden opgepakt. Woonvizier zou daar beter in kunnen communiceren naar huurders. De geschillencommissie ziet heel weinig geschillen en daarmee kun je tot de conclusie komen dat de procedures gevolgd worden en klachten in het proces worden opgelost. De geschillencommissie ziet een duidelijke verbetering in de communicatie in de afgelopen vijf jaar.

De wijkagent ziet in Lage Zwaluwe problemen in de burenen- en relatiesfeer. In gesprekken kijken zij wat voor probleem het is en proberen het vervolgens neer te leggen waar die hoort. Woonvizier pakt dat in hun visie niet altijd adequaat op, bijvoorbeeld als het om 'derving woongenot gaat'. Als wijkagenten dan een stappenplan hebben besproken met de bewoners en de andere partijen, wordt dat niet altijd goed opgevolgd. Waardoor de klager weer terug komt bij de wijkagenten, terwijl het om 'woongenot' gaat. Belangrijk is dat een plan wordt uitgestippeld en dat alle partijen zich daaraan houden en dat het consequenties heeft. De neiging bestaat weleens tot pappen en nathouden.

De gemeente Drimmelen ervaart dat als er echt vragen zijn deze snel worden opgepakt. Door de fusie is het soms wel onduidelijk wie nu het aanspreekpunt is. De gemeente en Woonvizier zijn zoekend in de rolverdeling. Bij projectontwikkeling ziet de gemeente ook regelmatig verschillen in concrete aantallen, dat werkt verwarrend en de fusie is daarvoor geen excuus. De interne afstemming kan beter, ervaring van de gemeente is wel dat medewerkers aan de telefoon goed zijn geïnstrueerd.

Het systeem 'Klik voor Wonen' vinden veel huurders een moeilijk systeem. Ze willen naar Woonvizier en niet naar Klik voor Wonen. Ze worden daar wel geholpen maar hebben daar geen positief gevoel bij. Dat komt terug in de waardering. Woonvizier moet de mensen/huurders meer duidelijk maken wat Klik voor Wonen is en wat het voor hen kan betekenen.

Collega corporaties zien dat klanten kritischer worden met name ook bij het klantportaal 'Klik voor Wonen', dat heeft tijd nodig.

Zorgaanbieders ervaren een perfecte dienstverlening van Woonvizier in het samenwerkingsproces van ontvlechting wonen en zorg.

Makelaars hebben de ervaring dat bij verkoop van huurwoningen zaken adequaat worden aangepakt. Ze komen blijde mensen tegen.

Organisatie-dialoog

Woonvizier weet dat ze hierin zoekende is. Wat opvalt is dat volgens haar de kwaliteit van de woningen en dienstverlening beter is geworden maar dat niet zo wordt ervaren. Onduidelijkheid in communicatie en verwachttingsmanagement kan hier debet aan zijn. Daarnaast zien ze ook een verharding in de maatschappij waar ze (nog) geen antwoord op hebben.

4.6.2 De aanbevelingen

We hebben de belanghebbenden en Woonvizier naar de aanbevelingen gevraagd. Hieronder staan de genoemde punten over dienstverlening tijdens en na de fusie.

	Aanbevelingen
Belanghebbenden	• Blijf in dialoog over specifieke zaken en doe aan interne reflectie hierop. • Blijf gezamenlijk optreden met een smart stappenplan. • Rollen duidelijker maken, beter afstemmen en communiceer uniform. • Formuleer een hogere eigen norm wat betreft AEDES benchmark ten aanzien van dienstverlening. • Ontwikkel bereikbaarheid. • Aandacht voor digitalisering.
Woonvizier	• Inzetten op verwachtingsmanagement. • Heldere kaders (handhaven). • (meer) Persoonlijk contact (in- en extern).

4.7 Tevredenheid over de invloed op het beleid

‘Tevredenheid over de invloed op het beleid’ betreft de mate waarin de belanghebbenden vinden dat Woonvizier hun visie en opvattingen vertaalt in haar beleid.

4.7.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier scoren de prestaties op het waarderingsveld ‘tevredenheid over de invloed op het beleid’ als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemeenten	7,1	8,3
Huurdersvereniging Woonbelang	8,0	9,0
Overige partijen	7,1	7,8
Gemiddelde van alle belanghebbenden	7,4	8,4
Woonvizier zelf	6,3	6,6

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op het onderdeel “tevredenheid over de invloed op het beleid” met een 7,4. De spreiding tussen de cijfers ligt tussen een 4 en 9. De gewenste score is een 8,4.

De score van 4 wordt door de Geschillen Advies Commissie gegeven bij zowel huidig en gewenst en deze geeft aan dat de onafhankelijkheid van de commissie vereist dat er geen invloed is en daarom geen hogere score te willen geven. De gemeente gaf aan dat zij op met name het volkshuisvestelijke vlak een andere visie hebben dan Woonvizier. Het gaat dan om de aantallen nieuwbouwwoningen. Zij zou willen dat Woonvizier op tijd een stip op de horizon formuleert en dat ze elkaar daarin vasthoudt. De huurders vinden dat zij goed betrokken worden, met name de laatste tijd, maar het kan altijd nog een tandje beter, zij gaan graag eerder in gesprek over het beleid met Woonvizier.

Organisatie-dialoog

Een medewerker zegt dat Woonvizier veel bezig is geweest met regelgeving van Aw en WSW en minder met direct belanghebbenden, een ander vindt dat ze soms te veel invloed geven aan de buitenwereld en daar ad hoc op reageren. Woonvizier zou daar beter een lijn in kunnen vinden en die vasthouden en uitdragen.

4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie

‘Tevredenheid over de relatie en communicatie’ gaat over de tevredenheid over de manier waarop Woonvizier met de belanghebbenden communiceert en de relatie onderhoudt.

4.8.1 De waardering

De belanghebbenden en Woonvizier scoren de prestaties op het waarderingsveld ‘tevredenheid over de relatie en communicatie’ als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemeenten	7,0	8,8
Huurdersvereniging Woonbelang	9,0	9,0
Overige partijen	8,1	8,6
Gemiddelde van alle belanghebbenden	8,0	8,8
Woonvizier zelf	6,0	7,0

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonvizier op het onderdeel ‘tevredenheid over de relatie en communicatie’ met gemiddeld een 8. De spreiding van de cijfers ligt tussen een 6,5 en een 9. Het gewenste cijfer is een 8,8.

De huurdersorganisatie ervaart de relatie en communicatie als top. De gemeente geeft aan dat de relatie en communicatie met name op volkshuisvestelijk vlak beter kan. De overige belanghebbenden ervaren de relatie gemiddeld als goed, maar geven aan dat de relatie en communicatie op persoonlijk vlak vanuit Woonvizier op sommige onderdelen kan verbeteren. Collega-corporaties zien de goede communicatie van Woonvizier in het WSG-dossier de afgelopen tijd en ook tijdens de fusie en directiewisselingen is de communicatie prima geweest. Makelaars ervaren Woonvizier als heel toegankelijk.

Organisatiedialoog

De meningen over de communicatie met de belanghebbenden verschillen flink, sommigen vinden de relatie en communicatie met belanghebbenden goed, anderen onvoldoende. Woonvizier mag in de communicatie wel consequenter zijn door met name ook betere interne communicatie.

4.9 Netwerkgesprek ‘op de foto’

In het tweede deel van de live dialoog hebben we met Woonvizier en de belanghebbenden een zogenaamd ‘Gesprek op voeten’ gevoerd. Waarbij we de deelnemers gevraagd hebben hun wensen te delen voor de toekomstige strategie van Woonvizier welke voortvloeien uit de beoordeling van prestaties over de afgelopen periode.

Vragen voor het gesprek waren:

- Waar moet Woonvizier mee doorgaan?
- Waar moet Woonvizier mee stoppen?
- Waar moet Woonvizier mee beginnen?

Deelnemers hebben zich letterlijk opgesteld in de ruimte als representatie van het netwerk waarin zij opereren met Woonvizier in het midden. De onderlinge verbindingen werden gevisualiseerd door touwtjes tussen de verbonden deelnemers. Obstakels en/of bevorderende factoren werden gevisualiseerd door gekleurde kaartjes aan de touwtjes te hangen.

Gesprek op voeten (1^e groep belanghebbenden)

Relatie Woonvizier met huurdersvereniging Woonbelang: Woonbelang ziet de relatie met Woonvizier als een krachtige relatie, met name het laatste jaar gegroeid na wat 'duwen en trekken' en wegwerken van onbegrip bij elkaar. Zij vindt de communicatie sterk verbeterd. Woonvizier ervaart de relatie als vitaal, het loopt goed en het touwtje mag nog korter van hun kant. Woonvizier wil leren, wil de huurdersvereniging sneller betrekken bij beleid, maar is daarin nog zoekend. Een aandachtspunt voor Woonvizier is wel hoe de huurdersvereniging zich verhoudt tot alle huurders en hoe representatief ze zijn.

Relatie Woonvizier en gemeente Drimmelen/dorpsgericht werken: de gemeente ervaart op dorpsgericht werken een hele korte lijn met goed contact. Ze zouden nog beter samen kunnen optrekken in het kader van de inclusieve samenleving en de aanpak van lastige buurten. Woonvizier is een goede samenwerkingspartner in dorpsgericht werken. Woonvizier vindt dit fijn om te horen, vindt dorpsgericht werken ook heel belangrijk omdat ze haar op die manier kan onderscheiden. Ze ziet ook dat er een tandje bij kan in de samenwerking en wil graag een brede verbinding met het gehele sociale domein.

Relatie Woonvizier en gemeente Drimmelen/ruimtelijk domein: staat wat verder weg. Communicatie wordt door het ruimtelijke domein als lastiger ervaren omdat de rollen niet altijd duidelijk zijn. Ze zouden beter en meer van elkaar kunnen leren. Ze moeten op zoek naar een gedeelde eindvisie. Woonvizier vraagt zich af of ze wel helder is in wat zij belangrijk vindt. Samen met de gemeente in kunnen ze meer dan dat ze nu doen.

Relatie Woonbelang en gemeente Drimmelen: De gemeente ziet grotere afstand naar huurders. Woonbelang wil graag meer contact met de gemeente om haar positie duidelijk te maken.

Relatie Woonvizier met zorgaanbieders: Zorgaanbieders laten weten dat ze elkaar goed weten te vinden in projecten. De relatie was al goed, maar lijkt nog beter te worden. Op de veranderende samenleving spelen ze samen in. Lange termijn visies daarover hebben ze nog niet gedeeld, dat zou wel handig zijn voor beider planning. Ze willen graag denken vanuit een breder belang. Woonvizier ziet een gedeelde passie over zorg en welzijn en het inspelen op een veranderende samenleving.

Relatie Woonvizier en projectontwikkelaars: Projectontwikkelaars ervaren dat de ambitie van de gemeente (Woonvisie) en Woonvizier niet altijd duidelijk is. Ze zien graag een betere afstemming. Woonvizier erkent het verschil van visie tussen gemeente en Woonvizier in wat er nodig is. Ze gaan wel graag voor een duurzame lange termijn relatie met lokale partners.

Relatie Woonvizier en wijkagent: Wijkagenten hebben een heel kort lijntje met Woonvizier, dat willen ze ook graag met andere belanghebbenden en ze werpen bij deze een lijntje naar de anderen.

Relatie Woonvizier en Geschillen Advies Commissie: Staat op afstand maar heeft een goede relatie met Woonvizier. Ze wil wel graag de onafhankelijke rol behouden.

	Aanbevelingen
Doorgaan	• Pro actieve houding • Samenwerking • Communicatie
Stoppen	• Denken in onmogelijkheden (mening van gedeelte belanghebbenden) • Twee culturen hebben (mening van gedeelte belanghebbenden)
Beginnen	• Inclusieve samenleving met alle belanghebbenden • Zoek elkaar vaker op (benen op tafel sessies)

Gesprek op voeten (2^e groep belanghebbenden)

Relatie Woonvizier met gemeente Drimmelen: Gemeente ervaart een goede samenwerking en symboliseert dat door naast Woonvizier te gaan staan. Dorpsgericht werken is volgens gemeente goed neergezet. Ambities stapelen ziet zij wel als een risico. Woonvizier ervaart een laagdrempelige goede relatie met veel contacten. Ze moeten inderdaad de gezamenlijke stip op de horizon

nadrukkelijker formuleren. Ze moet de verbinding maken tussen wonen en sociaal domein en heeft behoefte aan concretere afspraken voor de toekomst op grond- en bouwprojecten.

Relatie Woonvizier met huurdersvereniging Woonbelang: De huurdersvereniging gaat aan de andere kant naast Woonvizier staan. Woonbelang ervaart een goede band en er is periodiek (voor)overleg. Het scheiden van wonen en zorg hebben ze goed met elkaar geregeld. De vraag is wel hoe ze omgaan met klantenpanels en hoe ze meerdere huurders bereiken. De huurders waren op voorhand niet enthousiast over de fusie en het WSG-proces. Maar in de praktijk hebben de huurders hier geen problemen door ondervonden. Woonvizier ervaart een goede relatie, ook informeel. Ze zijn samen zoekend naar beleid, bijvoorbeeld ook bij de begroting.

Relatie Woonvizier met zorgaanbieders: Zorgaanbieders zouden graag visies en strategieën eerder met elkaar afstemmen. Ze ervaren prettig persoonlijk contact vanuit een 'beschouwende visie op het leven'. Het is laagdrempelig en op alle niveaus zijn er goede contacten. Ze zien meer mogelijkheden in samenwerking in het sociale domein, met name op ondersteuning in deelname in maatschappij (GGZ, dementie etc.) en vormen van beschermd wonen. Woonvizier ervaart een brede relatie met een veelheid aan dingen. Uitdaging ligt in het maken van keuzes en prioritering.

Relatie Woonvizier met collega corporaties: Relaties liggen op regionaal niveau, dat geldt ook voor gemeenten en projectontwikkelaars/aannemers. Meer corporaties werken met dezelfde aannemers. Er is meer samenwerking mogelijk op regionaal niveau.

Vanuit de makelaars en projectontwikkelaars/aannemers werd toegevoegd dat het een mooi netwerk is en dat de grenzen tussen makelaar, aannemers en Woningcorporaties aan het verdwijnen zijn. De aannemer heeft veel contact met huurders en fungeert daardoor goed als doorgeefluik. Zij zien een goede samenwerking op alle niveaus.

	Aanbevelingen
Doorgaan	• Open communicatie en dialoog • Zorgen voor voldoende woningen voor de doelgroep
Stoppen	• Niets
Beginnen	• Meer externe focus (na de fusie)

4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Belanghebbenden	Weging	Totaal gemiddeld
Beschikbaarheid	6,8	50%	7,2
Duurzaamheid	7,1		
Dorpsgericht werken	7,6		
Kwaliteit van dienstverlening tijdens en na de fusie	7,3		
Tevredenheid over de invloed op het beleid	7,4	25%	7,4
Tevredenheid over de relatie en communicatie	8,0	25%	8,0
			7,5¹

¹ De waardering van beschikbaarheid, duurzaamheid, dorpsgericht werken en kwaliteit tijdens en na fusie telt voor 50% mee in het gemiddelde cijfer. Tevredenheid over de invloed op het beleid en de tevredenheid over de relatie en communicatie tellen ieder voor 25% mee in het gemiddelde cijfer.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven.

De vraag wordt beantwoord in hoeverre Woonvizier haar vermogen optimaal aanwendt - gebaseerd op een onderbouwde visie - ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

In visitatiemethodiek 5.0 worden de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

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

Experiment

De financiële beoordeling binnen het experiment kan worden beperkt tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat betekent dat (vooralsnog in de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk in de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel kan (een toelichting op) doelmatigheid betrokken worden bij de beoordeling van de vermogensinzet.

5.1 Financiële continuïteit

Autoriteit Woningcorporaties (Aw)

Volgens de Aw is de financiële continuïteit van Woonvizier ruim voldoende geborgd. Dit blijkt onder andere uit de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). Woonvizier en haar rechtsvoorgangers voldoen aan de financiële normen en de toezichteisen van het Aw. Eventuele opmerkingen en aanbevelingen van de Aw worden opgevolgd en hier wordt intern ruim voldoende op toegezien.

In de eerste fase van de visitatieperiode 2014/2015 was nog sprake van verscherpt toezicht (vanwege omvangrijke projectrisico's) door het CFV op Goed Wonen. Dat is door het volgens plan uitvoeren van het herstelplan per 30 juni 2015 beëindigd.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Volgens het WSW is de financiële continuïteit van Woonvizier ruim voldoende geborgd. Woonvizier voldoet aan de externe normen van de financiële ratio's (ICR, DSCR, solvabiliteit en loan-to-value). Woonvizier en haar rechtsvoorgangers hebben jaarlijks een positief kredietwaardigheidsoordeel ontvangen van het WSW en er is voldoende financieringsruimte.

In de eerste fase van de visitatieperiode 2014/2015 was nog sprake van Bijzonder Beheer bij het WSW voor Goed Wonen. Dat is door het volgens plan uitvoeren van het herstelplan per 14 april 2015 beëindigd.

Conform het experiment wordt op dit onderdeel geen beoordeling gegeven en sluiten we aan bij de oordelen van Aw en het WSW.

5.2 Doelmatigheid

In de volgende tabel zijn de gemiddelde bedrijfslasten van Woonvizier weergegeven:

Aedes benchmark (gemiddelde bedrijfslasten per vhe)				
	Verslagjaar 2014	Verslagjaar 2015	Verslagjaar 2016	Verslagjaar 2017
Woonvizier	-	-	€ 961 - C	€ 798 - B
Volksbelang	€ 754 - A	€ 936 - B	-	-
Goed Wonen	€ 1.086 - C	€ 1.161 - C	-	-
Referentiegroep	€ 904	€ 870	€ 804	€ 795
Landelijk	€ 925	€ 853	€ 790	€ 764

Het onderdeel doelmatigheid wordt niet beoordeeld in het kader van het experiment, maar is betrokken bij de volgende paragraaf 5.3 vermogensinzet. In de eerste jaren 2014/2015 lopen de bedrijfslasten bij zowel Volksbelang als Goed Wonen op, in tegenstelling tot de trend in de sector. In de Aedes benchmark scoort Woonvizier in 2016 een C. De cijfers van 2016 zijn al samengevoegde cijfers. In 2017 is de B-score bereikt en zijn de bedrijfslasten per eenheid flink afgenomen (onder meer door besparing op kosten na de fusie) nagenoeg tot het niveau van de referentiegroep. Een B-score wil zeggen dat de corporatie gemiddeld scoort in de bedrijfslasten ten opzichte van corporaties in een gelijke grootteklasse.

Woonvizier heeft in het ondernemingsplan 2017-2020 de doelstelling geformuleerd om de bedrijfslasten te handhaven op minimaal het B-niveau, onder meer door verdergaande digitalisering en automatisering.

5.3 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De belangrijkste instrumenten die volgen of de vermogensinzet in overeenstemming is met de beoogde koers en strategische doelstellingen zijn de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de management-rapportages, het jaarverslag en de toezicht oordelen van de Aw. De omvang van de inzet van het vermogen is gebaseerd op het portefeuillebeleid, onderhoudsramingen en verkoopprogramma en gericht op de ambitie om de financiële continuïteit te handhaven.

Woonvizier heeft de afgelopen jaren haar vermogen voldoende ingezet voor de beschikbaarheid en de verbetering van de kwaliteit inclusief verduurzaming van het woningbezit. Ze heeft een beperkt aantal woningen gebouwd en gerenoveerd (bij mutaties) en ruim voldoende ingezet op de verduurzaming van haar woningbezit.

Woonvizier is tijdens de visitatieperiode blijven bouwen, maar heeft wel enkele projecten in verband met de kredietcrisis en de problemen met WSG uitgesteld. Daarnaast hebben Woonvizier en haar rechtsvoorgangers de afgelopen jaren het verkoopprogramma voortgezet en een aantal woningen verkocht.

Woonvizier/Volksbelang voeren in de laatste jaren niet de maximale huurverhoging door. Daar waar mogelijk werden de huren wel geharmoniseerd binnen de daarvoor bestaande (wettelijke) kaders.

In het jaarverslag verantwoordt Woonvizier voldoende hoeveel vermogen ze heeft ingezet.

Met name in de eerste jaren van de visitatieperiode lag het accent bij Goed Wonen op inzet van het vermogen ter verbetering van de ratio's in het kader van het herstelplan.

Woonvizier/Volksbelang heeft daarnaast haar vermogen ingezet in het kader van de overname van woningen van WSG (in 2018 geëffectueerd).

De financiële ratio's zijn in de meerjarenbegroting 2018-2022 ruim voldoende voor de geplande omvang van de inzet van het vermogen.

5.3.1 Oordeel vermogensinzet

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Woonvizier met een 6,0. Ze voldoet aan het ijkpunt omdat ze haar vermogen voldoende heeft ingezet en verantwoord in haar jaarverslag. Ze kan een verbeter slag maken door haar visie op de inzet van het vermogen explicieter met haar belanghebbenden te bespreken. Ook kan ze het interne gesprek over de ratio's nadrukkelijker verbinden met de omvang van het in te zetten vermogen.

5.4 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Woonvizier met een 6,0.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
• Financiële continuïteit	nvt	-
• Doelmatigheid	nvt	-
• Vermogensinzet	nvt	6
Eindoordeel presteren naar vermogen		6,0

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

6.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming, de prestatieafspraken en prestatiesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act'. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden.

Plan

Plan/visie

In het grootste deel van de gevisiteerde periode (2014-2016) werkten Volksbelang en Goed Wonen vanuit de eigen beleidsplannen 'Thuis in Drimmelen' resp. 'Op een kruispunt van wegen'. De beleidsplannen zijn gebaseerd op externe onderzoeken (demografische ontwikkelingen en woonbehoeften), contacten met belanghebbenden en de interne analyse van de organisatie. In beide beleidsplannen wordt de tendens tot schaalvergroting en de noodzaak tot (regionaal) samenwerken vanuit de verschillende opgaven onderkend, maar ook de wens de kracht van de lokale verankering te blijven benutten. In het beleidsplan van Goed Wonen wordt mede op basis hiervan expliciet de strategische keuze gemaakt om op zoek te gaan naar geschikte partners om tot een fusie te komen. Volksbelang koppelt in het beleidsplan 'Thuis in Drimmelen' haar strategische opgaven aan strategische doelen op de volgende gebieden: Goede dienstverlening en keuze aan huurders, Betaalbaar wonen, Maatschappelijke legitimatie, Passende huisvesting doelgroepen, Goede woonomgeving en Financieel gezonde organisatie. Dit beleidsplan is gebaseerd op een externe (kansen/bedreigingen) en interne (sterkten/zwakten) analyse van de organisatie en omgeving.

Vanaf 2017 werkt Woonvizier met het 'Ondernemingsplan 2017-2020'. Dit beleidsplan is tot stand gekomen door samenvoeging van de beleidsplannen van de beide fusie-organisaties. De missie van beide organisaties sluit goed op elkaar aan is voor Woonvizier als volgt verwoord:

'Wij zetten ons in voor passende en kwalitatief goede huisvesting voor huishoudens met een bescheiden inkomen en specifieke doelgroepen in ons werkgebied. Woonvizier voelt zich mede verantwoordelijk voor een kwalitatief goede woon- en leefomgeving. Om dit te bereiken werkt Woonvizier intensief samen met haar partners'. Woonvizier is met het aantreden van de nieuwe bestuurder in 2018 toe aan het herijken en opnieuw formuleren van haar visie en beleid voor de komende jaren.

Met de gemeente Drimmelen en de huurdersorganisatie maakten Woonvizier en haar rechtsvoorgangers al geruime tijd prestatieafspraken. Met de gemeente Moerdijk zijn afspraken gemaakt in het convenant leefimpuls in 2014. De lange termijn afspraken worden in de prestatieafspraken zoveel mogelijk vertaald in concrete jaarplannen en activiteiten die aansluiten bij de beleidsplannen van Woonvizier (en haar rechtsvoorgangers) en de woonvisie van de gemeente.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel 'Visie' in Besturing/Plan met een 6. Volksbelang en Goed Wonen voldoen aan het ijkpunt en hebben in hun beleidsplannen de visie voldoende

onderbouwd en zijn mede op basis daarvan tot de fusie gekomen. Woonvizier voldoet aan het ijkpunt en is in 2018 (buiten de visitatieperiode) met het proces van vernieuwing van visie en beleid gestart.

Plan/Vertaling doelen

Het beleidsplan 'Ondernemingsplan 2017–2020' is ingedeeld in vijf strategische thema's: Dienstverlening, Maatschappij, Vastgoed, Financiën en Organisatie. Voor ieder thema geeft Woonvizier aan hoe ze de algemene visie/missie vertaalt naar het thema. Vervolgens geeft ze aan wat er in deze beleidsperiode anders gaat, formuleert ze de strategische doelen door aan te geven wat haar succesvol maakt, benoemt ze de prestatie-indicatoren en de activiteiten en maatregelen die ze gaat (onder-)nemen. Zo beschrijft ze bijvoorbeeld in het strategische thema 'Dienstverlening' het doel 'actief meedenken met de huurder', de succesfactor 'zicht op de behoefte van onze klanten', de maatregel/activiteit 'klantenpanels inzetten (fysiek en digitaal)' en de norm 'minimaal 1 maal per jaar'. De maatregelen die Woonvizier zichzelf op de verschillende thema's voorneemt zijn wat algemeen geformuleerd. Per thema zijn er een beperkt aantal indicatoren die gemeten worden. Bij het Thema 'Dienstverlening' is dat bijvoorbeeld de afhandeltime van reparatieverzoeken en de score op het Aedes-benchmark. De indicatoren sluiten niet altijd helemaal aan bij strategische doelen of ze zijn niet volledig om de doelen te realiseren. Vanaf 2017 zijn de onderwerpen per thema op basis het activiteitenplan in het gezamenlijke Ondernemingsplan uitgebreid en in het algemeen meer SMART geformuleerd. De onderwerpen en de meetpunten zijn concreter. De redenering 'Hoe draagt dit bij aan de strategische doelen?' wordt in de toelichting over de voortgang en de cijfers minder concreet gemaakt. Sommige indicatoren zijn op een vrij concreet niveau geformuleerd, maar onduidelijk is waar het aan gaat bijdragen en wat het gaat bijdragen aan de realisatie. Ook ontbreekt het aan prioritering van de activiteiten en maatregelen. Voor de prestatieafspraken met de gemeente geldt dat die in toenemende mate concreet zijn vertaald naar activiteiten en indicatoren.

Het onderdeel 'Vertaling doelen' in Besturing/Plan waardeert de visitatiecommissie daarom met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt, er zijn prestatie-indicatoren geformuleerd die voldoende handvatten bieden om jaarlijks maatregelen af te spreken. In de vertaling van het beleidsplan in concrete doelen mist de visitatiecommissie met regelmaat de redenering waarom juist deze actie/maatregel gaat bijdragen aan de realisatie van de strategie.

Gemiddeld scoort Woonvizier daarmee in Besturing/Plan een 6.

Check

Zoals we hierboven aangaven zijn de doelen soms algemeen van aard en niet altijd direct te verbinden met de strategie. Maar de doelen die Woonvizier (en daarvoor Volksbelang en Goed Wonen) stelt, volgt ze voor wat betreft de realisatie voldoende. Bij Goed Wonen stonden de kwartaalrapportages met name in 2014/2015 primair in het licht van de realisatie van de activiteiten in het kader van het herstelplan en daarna kwam al snel de fusievoorbereiding in beeld. Alle jaarbegrotingen van Woonvizier/Volksbelang geven per post een terugblik over het jaar daarvoor en het lopende jaar en geven zo inzicht in de doelen en activiteiten die (niet) gerealiseerd zijn. Bij Woonvizier/Volksbelang wordt gewerkt met tertiaalrapportages waarin de belangrijkste doelen en de realisatie in een helder schema per perspectief (balanced score card) naast elkaar gezet worden. Met plussen en minnen wordt aangegeven of de doelstelling wel of niet gehaald is of gehaald gaat worden, waarbij ook de ontwikkeling gedurende de laatste vijf tertielen is aangegeven. De toelichtingen op de onderscheiden items en afwijkingen geven vooral inzicht in de activiteiten en geven minder aan of de doelstelling bereikt wordt. De tertiaalrapportage is omvangrijk (ca. 50 pagina's) en geeft inzicht in veel prestatie-indicatoren, kengetallen en ratio's. In deze tertiaalrapportages is een aparte paragraaf opgenomen met de voortgang van de projecten (nieuwbouw en renovatie). Al met al vindt de visitatiecommissie dat het monitorings- en rapportagesysteem samenhangend is en dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties

voldoende te volgen zijn. Het beleidsplan, de jaarplannen, de tertiaalrapportages (Goed Wonen kwartaalrapportages) en de jaarverslagen volgen consequent dezelfde lijn en indeling. De omvang van de rapportages roept bij de commissie wel de opmerking op dat verdergaande focus op key performance indicatoren in het kader van de realisatie van de strategische doelen van het ondernemingsplan wenselijk is.

Mede door de fusie per 1 januari 2017 en daarop volgende bestuurswisselingen bij Woonvizier wordt 2017 nadrukkelijk gezien als een 'tussenjaar', wat betekent dat gedurende dat jaar de continuïteit geborgd werd totdat er een nieuwe bestuurder aantrad. Na de intrede van de nieuwe bestuurder per 2018 is in juni 2018 een fusie evaluatie opgesteld, waarin wordt teruggekeken op de realisatie van de fusiedoelstellingen. Hoewel er goede stappen zijn gezet wordt daarin ook geconstateerd dat er nog veel moet gebeuren om de doelen van de fusie te realiseren.

De visitatiecommissie constateert dat Woonvizier intern het onderdeel 'Check' op orde heeft.

De commissie waardeert het onderdeel Besturing/Check met een 7. Woonvizier voldoet aan het ijkpunt. De Commissie kent een pluspunt toe vanwege de actieve en consequente wijze waarop met de tertiaalrapportages wordt omgegaan en de wijze waarop de evaluatie van de fusie is opgepakt.

Act

Op basis van de rapportages en jaarverslaggeving stuurt Woonvizier (resp. Volksbelang/Goed Wonen) bij als zij afwijkingen constateert. In de toelichting bij de tertiaalrapportages wordt in toenemende mate concreet gemaakt wat beter/anders moet en ook wordt steeds meer de relatie gelegd met de strategie. Per jaar geeft Volksbelang/Goed Wonen in het jaarverslag inzicht in de activiteiten en doelstellingen die al of niet bereikt zijn en deze worden in de begroting (deels beredeneerd) opnieuw opgenomen, van acties voorzien of geschrapt. In de loop van de visitatieperiode waren er ontwikkelingen die om bijsturing vroegen. Woonvizier/Volksbelang werd gevraagd om mede een oplossing te bieden aan de problematiek van WSG door een aantal woningen van die wooncorporatie over te nemen. Op dit verzoek is adequaat gereageerd en ingespeeld en naast het al lopende fusieproces werd hieraan ruimte geboden. Andere beleidsvoornemens werden hiervoor bewust aangepast dan wel werd er op bijgestuurd.

Op basis van de fusie-evaluatie in 2018 is door bestuurder en MT een traject in gang gezet om samen met de organisatie in werkgroepen aan een aantal actuele thema's te gaan werken: Woonvizier DNA, Samenwerken, Klantwaarde en Toekomst. Tevens is er voor gekozen om in het kader van de visitatie het experiment aan te gaan en bewust in te zetten op de dialoog in de organisatie en met de externe belanghebbenden, om zo de visie voor de toekomst te herijken.

We beoordelen de prestaties van Woonvizier op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt omdat ze actief bijstuurt op basis van haar rapportages en jaarverslaggeving en vervolgacties formuleert voor het lopende en komende jaar. Daarnaast speelt zij adequaat in op ontwikkelingen in de omgeving die vragen om bijsturing van de beleidsplannen voor het lopende en komende jaren.

6.2 Intern toezicht

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen

De raad van Woonvizier bestaat vanaf begin 2017 uit zes personen. Vier mannen en twee vrouwen. (Voorheen had Volksbelang een raad van vijf personen en Goed Wonen een raad van drie personen). Twee personen zijn benoemd op de zogeheten huurderszetels. De raad is begin 2017 evenwichtig samengesteld uit de raden van de beide fusiepartners Volksbelang en Goed Wonen:

drie om drie. In het kader van de fusie is hier bewust voor gekozen. De raad bestaat uit mensen met brede kennis en ervaring. Binnen de raad zijn twee personen met lokale binding met de gemeenten Drimmelen en Moerdijk. Per juli 2018 zijn twee leden (waaronder de voorzitter) wegens einde zittingstermijn afgetreden en is er een nieuwe voorzitter benoemd. Daarmee bereikt de raad de beoogde omvang van 5 personen.

Volksbelang/Goed wonen beschikten in de eerste fase van de visitatieperiode over een onderbouwde profielschets van de raad, die paste bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestings-aangelegenheden en financiële expertise. Voor Woonvizier is de profielschets aangescherpt en zijn vier kennis- en ervaringsgebieden in profielen gevat en naast het voorzittersprofiel verdeeld over de leden. Nu zijn dat: Volkshuisvesting (wonen, vastgoed), Financieel-Economisch, Bedrijfsvoering (organisatie, juridisch) en Sociaal-Maatschappelijk (zorg en welzijn). De samenstelling van de raad komt grosso modo overeen met hetgeen in de profielschets wordt beoogd. Versterking bij volgende benoeming wordt gezocht op het Sociaal Maatschappelijk terrein. De financieel-economische expertise is ruim aanwezig in de raad. De raad heeft bij de recente vacature gezocht naar aanvullende persoonlijke kwaliteiten. Ze is voor de voorzittersrol bewust op zoek gegaan naar aanvulling op samenwerking en verbinding en ervaring binnen een gefuseerde wooncorporatie. Het geheel is een stevige raad die beschikt over specialistische kennis op verschillende gebieden. De leden van de raad zijn aantoonbaar geworven buiten de eigen kring. Alle leden zijn lid van de VTW en er zijn afspraken gemaakt over de educatie. De raad besteedt veel aandacht aan educatie en heeft de benodigde PE-punten gehaald. De behaalde PE punten worden gepubliceerd in het jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt Woonvizier op dit onderdeel met een 8. Men voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten voor de heldere profielschets, die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie zoals volkshuisvestingsaangelegenheden, vastgoed et cetera. Ze besteedt veel aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

Rolopvatting van de Raad van Commissarissen

De rolopvatting van de raad is regelmatig onderwerp van gesprek. De raad onderscheidt een drietal rollen: toezichthouder, werkgever en de advies-/klankbordrol. De raad heeft de taken en werkwijzen vastgelegd in het Reglement Raad van Commissarissen en in haar visie op toezicht. De invulling van de rollen is in deze periode verschillend geweest. Bij Goed Wonen was in 2014/2015 nog een situatie van verscherpt toezicht en een vrijwilligers-bestuur, hetgeen extra aandacht vroeg. De fusie is aanleiding geweest om de rollen opnieuw kritisch te bezien en in te vullen. In het algemeen wil de raad een proactieve raad zijn die staat voor de kernvisie, die zij zelf in het gesprek als volgt aangaf: 'we zijn hier voor de huurders'. Ten aanzien van haar rol als toezichthouder maakt de raad een beweging om zich meer met strategische zaken bezig te houden. Onder meer hiervoor worden er de laatste jaren themadagen georganiseerd rond strategische onderwerpen zoals verduurzaming. De specialistische deskundigheid van sommige leden van de raad en de op sommige onderwerpen aanwezige kennis/capaciteit in de organisatie, maakte dat soms ook actief werd meegekeken/-gedacht op dossiers van groot importantie voor de corporatie. Bijvoorbeeld in het kader van het WSG-dossier. Als werkgever is de raad helder in de beoordelingscriteria waaraan ze de bestuurder toetst. Er zijn daarover in 2018 met de nieuwe bestuurder afspraken gemaakt. De werkgeversrol wordt onder andere ingevuld door jaarlijks een beoordelingsgesprek te voeren en daarvan verslag te doen. In 2017 heeft Woonvizier de controlfunctie conform de wettelijke eisen ingevuld. De rol van de raad naar de controller is vastgelegd. Er is een onafhankelijke interne controller aangesteld, die onder meer in een directe lijn met de raad van commissarissen rapporteert.

De raad spreekt minimaal eenmaal per jaar met de huurdersorganisatie en jaarlijks met (een vertegenwoordiging van) het personeel. Ze hecht waarde aan bekendheid van de raad in de organisatie. Ook met de gemeenten onderhoudt ze ad-hoc contacten. Structureel jaarlijks overleg

heeft een tijdje stilgelegen maar wordt nu weer opgepakt. De raad werkt nog niet met commissies (audit en remuneratie) maar overweegt wel dat te gaan doen. De raad heeft een ad-hoc remuneratiecommissie, maar werkt bijvoorbeeld niet met een formele auditcommissie. De visitatiecommissie denkt dat de raad met commissies meer invulling kan geven aan de meedenkende en adviserende rol en de mogelijkheid om onderwerpen te verdiepen anders dan in de voltallige raad. De bespreking in de voltallige raad kan dan meer toegespitst zijn op de grote lijnen en de bijdrage aan de strategie. Waardoor in de vergaderingen van de raad het accent meer ligt op diversiteit en een integrale inbreng. In het algemeen geeft de raad aan dat zij mede door de wisseling van bestuurder een periode minder afstand heeft gehouden dan zij zelf vindt passen bij haar rolopvatting. Het toenemende vertrouwen in de nieuwe bestuurder draagt bij aan het handelen conform de gewenste rol: een betrokken, proactieve raad die vanuit een heldere visie toezicht wil houden. De visitatiecommissie constateert dat dit vorm krijgt.

We beoordelen de prestaties van Woonvizier op dit onderwerp met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat er een verschil is te constateren in het eerste deel van de visitatieperiode het laatste jaar in de rolopvatting. De raad laat daarin zien dat ze bewust bezig is met de ontwikkeling van haar rol en rolopvatting

Zelfreflectie

In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren met regelmaat besproken. In 2016 heeft de zelfevaluatie zowel bij Volksbelang als Goed Wonen plaatsgevonden met externe begeleiding en in 2017 zonder externe begeleiding. De visitatiecommissie constateert dat de zelfevaluaties in de jaren 2016 en 2017 gedegen zijn. Ze getuigen van een goed inzicht in de sterktes en zwaktes van de raad. In de zelfevaluaties bespreekt de raad onder andere het belang om de verschillende invalshoeken van de leden van de raad te benutten voor de brede vraagstukken en daarbij ook ruimte aan de wat meer beschouwende leden te geven. In de zelfevaluaties komen de verschillende rollen van de raad, de teamdynamiek en het individuele functioneren aan de orde. De raad benoemt in de zelfevaluatie actiepunten ter verbetering en deze worden op voortgang gevolgd. De raad bespreekt met regelmaat na afloop van de vergadering wat er beter en anders kan.

We beoordelen Woonvizier op dit punt met een 7. De raad voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt omdat ze in de afgelopen jaren niet alleen aandacht heeft getoond voor de inhoudelijke aspecten van het toezicht maar ook aandacht voor de cultuur binnen de raad en de betekenis daarvan voor zichzelf en anderen. Ze volgt de afgesproken verbeterpunten op.

Toetsingskader

De raad van Woonvizier beschrijft in het jaarverslag haar visie op toezicht en zij geeft aan welk toetsingskader zij hanteert. De documenten die samen het toetsingskader vormen zijn compleet en zijn voorafgaand aan de fusie tot Woonvizier voor de gezamenlijkheid opgesteld en geactualiseerd. De raad hanteert het toetsingskader actief en het vormt de basis voor het overleg met het bestuur. Gedurende deze visitatieperiode is het strategisch voorraadbeleid herijkt waardoor een beter inzicht is ontstaan in toekomstige investeringen. De Aw ondersteunt in haar Governance-inspectie eind 2017 het voornemen van de raad zelf om verbeteringen aan te brengen op het punt van risicomanagement. De visitatiecommissie voegt daar aan toe dat de toezicht visie explicieter beschreven kan worden en meer kan aansluiten bij de visie en missie van Woonvizier zoals weergegeven in het ondernemingsplan.

We beoordelen Woonvizier op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en ze krijgt een pluspunt vanwege de volledigheid van het toetsingskader en het gegeven dat ze dit actief hanteert.

Toepassing Governancecode

De Governancecode wordt door Woonvizier actief gemonitord en jaarlijks geëvalueerd. Op de site van Woonvizier is de volledige governancestructuur beschikbaar zoals de statuten, reglement, rooster van aftreden, profielschets, integriteitscode, klokkenluidersregeling, bestuursreglement en het visitatierapport. In de Governanceinspectie gaf de Aw aan dat de integriteitscode en de klokkenluidersregeling wel een opfrisser kunnen gebruiken. Woonvizier heeft hier actie op gezet en heeft in de afgelopen periode haar integriteitsbeleid geactualiseerd en de diverse regelingen daarop aangepast.

We beoordelen de prestaties van Woonvizier met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat ze daarbij actief de uitgangspunten hanteert zoals deze zijn opgenomen in de Governancecode en ze de volledige en transparante governancestructuur op de website heeft vermeld.

6.3 Externe legitimering en verantwoording

Externe legitimatie

De visitatiecommissie ziet dat Woonvizier gelegitimeerd is in haar omgeving. In de dialogen geven de belanghebbenden aan dat Woonvizier open staat voor haar omgeving en dat het beleid past bij de vraagstukken en de behoeften in Drimmelen en Moerdijk. De relatie met de huurdersvereniging Woonbelang is met name in het afgelopen jaar sterk verbeterd. Zij voelen zich gehoord en serieus genomen en worden door de bestuurder ook proactief bij beleidsvoornemens betrokken.

Met de gemeente Drimmelen zijn lange termijn richtinggevende afspraken gemaakt en jaarlijks wordt invulling gegeven aan de concrete opgaven. Hierin heeft Woonvizier aan de Gemeente Drimmelen aangegeven wat zij vindt dat de behoefte aan sociale huurwoningen in de komende jaren zal zijn. Woonvizier heeft daarover en over het portefeuillebeleid in het afgelopen jaar een aantal keren overleg gevoerd met de gemeente Drimmelen. De gemeente Drimmelen en Woonvizier komen daarbij echter niet tot dezelfde conclusies ten aanzien van het aantal te realiseren sociale huurwoningen. Daarom is in het kader van de prestatieafspraken overeengekomen daar voor 2021 nadere afspraken over te maken. De raad of een afvaardiging daarvan, voert regelmatig gesprekken met de huurdersorganisatie, met de gemeente en met andere belanghebbenden. Intern heeft ze minstens een keer per jaar een gesprek met (een vertegenwoordiging van) het personeel. De onderwerpen die besproken werden waren onder andere organisatorische zaken in verband met de (voorgenomen) fusie, werknemerstevredenheid en het gewenste profiel van de directeur-bestuurder. In het laatste jaar is de relatie met het personeel en met de huurdersorganisatie geïntensiveerd. Dat is in lijn met de Woningwet, waarin wordt gesteld dat een goede relatie tussen de raad en belanghebbenden belangrijk is en de raad aanspreekbaar moet zijn.

Woonvizier scoort op dit onderdeel een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt omdat ze de behoefte van belanghebbenden aantoonbaar meeneemt. Ook heeft ze in toenemende mate contact met de diverse belanghebbenden (bijvoorbeeld in het kader van het fusieproces) en onderhoudt een goede relatie.

Openbare verantwoording

Met betrekking tot de openbare verantwoording constateert de visitatiecommissie dat Woonvizier de relevante informatie met betrekking tot de voorgenomen en gerealiseerde prestaties beschrijft in het jaarverslag. Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde volkshuisvestelijke en financiële prestaties. In de jaarverslagen zijn de nevenfuncties van bestuurder en commissarissen niet altijd volledig vermeld. De website is in het kader van de fusie vernieuwd en biedt ruim voldoende informatie voor de huurders over de organisatie; die informatie is overzichtelijk en er is bijvoorbeeld een verkorte versie van het jaarverslag als infographic beschikbaar. Informatie over de bijvoorbeeld voortgang van (nieuwbouw)projecten is beschikbaar op de site.

We beoordelen de prestaties van Woonvizier met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt. De voorgenomen en gerealiseerde volkshuisvestelijk en financiële prestaties zijn in samenhang gepubliceerd in het jaarverslag en de website is toegankelijk.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Woonvizier over het algemeen met een 6,8.

Governance			Oordeel	Weging	Gemiddeld
Besturing	Plan/visie	6	6	33%	6,7
	Plan/vertaling doelen	6			
	Check		7		
	Act		7		
Intern toezicht	Functioneren RvC		7,3	33%	7,1
	• Samenstelling	8			
	• Rolopvatting	7			
	• Zelfreflectie	7			
	Toetsingskader		7		
	Toepassen Governancecode		7		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7	33%	6,5
	Openbare verantwoording		6		
Eindoordeel Governance					6,8

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvizier in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascopel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Woonvizier hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Amersfoort,	01-01-2019	Joos Jacobs, Directeur Pentascopel

N.b. In verband met de AVG is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvizier in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Woonvizier hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	01-01-2019	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Theo Dijt

Theo Dijt verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvizier in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Theo Dijt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Theo Dijt geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Theo Dijt geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Woonvizier hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	01-01-2019	Theo Dijt

Onafhankelijkheidsverklaring Adriaan de Man

Adriaan de Man verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvizier in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Adriaan de Man heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Adriaan de Man geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Adriaan de Man geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Woonvizier hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	01-01-2019	Adriaan de Man

Bijlage 2 CV's visitatoren

Curriculum vitae



Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht
Geboortedatum: 16-01-1959

Persoonlijk profiel

Joos is enthousiast en gedreven.

Ze is kritisch en reflecterend en laat mensen in hun waarde. Ze brengt energie en rust. Wat haar opvalt deelt ze op een open manier. Bekijkt alle kanten en ontdekt nieuwe invalshoeken. Ze is scherp en zacht. Werkt vanuit de overtuiging dat we allemaal willen dat het goed is. Voor iedereen en dan bedoelt ze echt iedereen.

Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen.

"Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Verandering die je zelf teveeeg brengt.
Implementatiekunst.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Sales)-coaching

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Begeleiden transitie

Wooncorporaties

- Visitaties
- Fusiebegeleiding
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatieontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency trajecten
- Coaching

Industrie

- Training en advies
- Reorganisatie begeleiding
- Coaching

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding provincie

Zorginstellingen

- Implementatie nieuwe visie

Opdrachtgevers

- Rabobank
- Randstad
- Trajekt
- Rijkswaterstaat
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Maastricht
- Kleine Meierij
- GGN
- Woonbedrijf
- Brabant Zorg
- DSM
- Provincie Limburg
- Brainport Eindhoven

Rollen

- Voorzitter visitatie-commissies
- Begeleider leergang Implementatiekunst
- Voorzitter dialogen/symposia
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager
- Trainer
- Lezingen implementatiekunst

Persoonlijke ontwikkeling

Joos volgde een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Daarvoor een HBO opleiding cultureel werk. En diverse trainingen; management, sales, projectleiding, en meer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Visitaties

Voorzitter visitatiecommissies Zayaz, Domijn, Tiwos, Acantus, Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Accolade, Thuisvester, AlleeWonen, Talis, Idealis, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Veenendaalse Woningstichting, Woonbron Rotterdam enz.

HeemWonen, 2017

Bij strategie passende organisatiestructuur ontwerpen met brede groep mensen in de organisatie. OR en Directie begeleiden nieuwe invulling zeggenschap.

Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties.

Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

Rabobank, 2017

Verandering Audit afdeling Rabobank centraal; sparring partner/coach en overdragen visie/methodiek.

Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

Teambegeleiding van diverse teams waaronder Randstad Uitzendorganisatie, Brabant Wonen, enz.

Coachen van diverse leidinggevenden, bv. directeur Leger des Heils, directeur Strategie en Beleid Wonen Breburg, enz.

ChangeMirror® als evaluatie verandertraject bij de Adviesgroep van De Alliantie.

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

Voorheen

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)

Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties. Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)

Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Vice-Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht

Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Lid van de Raad van Commissarissen Wonen Zuid

Wooncorporatie (tot juli 2016)



Curriculum vitae

Drs. Theo P.S. Dijt

Woonplaats: Hazerswoude Dorp
Geboortedatum: 28 juni 1956

Persoonlijk profiel

Theo is ondernemer en heeft sinds 1990 ervaring in het opzetten en uitbouwen van organisaties en het ontwikkelen van de talenten van mensen die daarin werken. Hij is mede-oprichter van Pentascop en Onbegrensd Talent. Het bij elkaar brengen van mensen en met hen realiseren van creatieve (nieuwe) business opportuniteiten is zijn lust en zijn leven. Theo combineert zijn positieve en constructieve instelling met pragmatische creativiteit en bedrijfsmatig inzicht. Hij is doelgericht, een doorzetter en enthousiasmerend. Humor en relativeringsvermogen houden hem zonder moeite staande. Hij koppelt strategisch inzicht aan een sterke praktische en oplossingsgerichte instelling. Hij heeft daarbij oog voor haalbaarheid en de 'menselijke maat'.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Business-) coaching
- Procesverbetering
- Implementatie informatie-systemen

Wooncorporaties

- Toezichthouder
- Visities
- Stakeholders-dialogen
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Banken- en Verzekeringen

- Training en advies
- Inclusieve arbeidsorganisatie
- Coaching en begeleiding

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Advies over inclusieve arbeidsmarkt
- Interim 'aanjager' banenafpraak

Opdrachtgevers

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Gemeente Hilversum
- Woningcorporaties
- Gemeente Alkmaar
- Gemeente Utrecht
- Postkantoren
- NS
- KPN
- Aegon
- UWV
- SNS
- Rabobank
- en vele andere grote en middelgrote bedrijven/organisaties

Rollen

- Ondernemer/directeur
- Interim-manager
- Managementconsultant/begeleider
- Adviseur
- Programma- en project manager
- Manager bedrijfsvoering
- Implementator
- Business developer en innovator

Persoonlijke ontwikkeling

Theo heeft na het Gymnasium Bèta een Doctoraal Bedrijfseconomie/-kunde afgerond. Daarnaast diverse studies en opleidingen gevolgd om bruggen te kunnen bouwen in bedrijven en organisaties. Enerzijds inhoudelijk, zoals Project- en programmamanagement, AMBI, Informatie-management en een postdoctorale opleiding Marketing Strategie, anderzijds ook Filosofie voor managers, Fast Growth voor snelle groeiende bedrijven en Spiritueel Leiderschap. Hij heeft tevens de opleiding tot Organic Coach afgerond.

Projecten (een selectie)

Diverse opdrachtgevers

Management-consultant/adviseur (2013 - 2018)

Ingezet op diverse projecten als begeleider/adviseur bij (de visitatie van) wooncorporaties en als uitvoerend projectmanager/aanpak voor de realisatie van de Banenafspraken in de Arbeidsmarktregio Gooi en Vechtstreek.

Diverse opdrachtgevers

Projectleider en/of adviseur (2008 – 2018)

- Actief in de opzet en begeleiding van projecten voor de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in grote en kleine organisaties (onder meer bij SNS Reaal, Aegon, RaboBank, Telegraaf Media groep, Shell, Ordina etc.)
- Opzet/uitvoering van pilot-projecten voor innovatieve werkwijzen in de re-integratie van werkzoekenden (o.a. in gemeente Utrecht, Hilversum en de Regio Gooi en Vechtstreek)
- Hands-on betrokken bij werving, selectie, plaatsing en begeleiding van medewerkers met arbeidsbeperking.

Amtrada (2012)

Projectleiding en managementadvies

Projectleiding en –begeleiding van het in kaart brengen en doen van verbetervoorstellen voor de werk- en besturingsprocessen van een groothandel in Cacao en Koffie.

Gemeente Alkmaar (2011)

Management consultant voor directieteam

Organisatie brede scan naar de diversiteit binnen de gemeentelijke organisatie in het kader van de strategische personeelsplanning 2010-2015, alsmede het doen van gerichte voorstellen tot het verhogen van de diversiteit.

Hogeschool Arnhem/Nijmegen (2010)

Senior adviseur

Advies en begeleiding College van Bestuur en interne projectmanager Advies over de implementatie van strategisch beleidsplan, onder meer via het opzetten van 'leergroepen' rond roostering en planning

Pentascopie (1990 – 2009)

Mede-ondernemer, projectmanager, adviseur

Initiator, mede-ondernemer, project- en implementatiemanager: voorbereiding van de (partiële) verwerving of opzet en begeleiden van de integratie van/samenwerking met diverse nieuwe bedrijfsactiviteiten.
Adviseur/sparringpartner directie, lid stuurgroep, programma-manager, implementatiemanager: organisatie brede uitrol van complexe (bedrijfsvoerings-) informatiesystemen en herinrichting van bedrijfsprocessen.

Voorheen

Ondernemer en managementrol

Onbegrensd Talent, Utrecht (2008 – heden)

Onbegrensd Talent is een sociale onderneming die voor werkgevers adviseert over en bemiddelt bij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (gehandicapten, allochtonen, ouderen etc.) binnen hun organisatie.
Primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de dienstverlening, markten en accounts en de aansturing van de operationele bedrijfsvoering en organisatie. Daarnaast als senior-consultant en projectleider ingezet op projecten bij klanten.

Ondernemer en Senior Consultant

Trices, Gouda (2009 – 2018)

Trices is een onderneming gericht op advies, ontwerp en uitvoering van projecten op het gebied van proces-, project- en informatiemanagement. Actief op terrein van commercie, coaching, opleiding en uitvoering van projecten. Daarnaast medeverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

Senior Consultant

Pandata, Rijswijk (1987 – 1990)

Implementatie informatiesystemen en bedrijfsprocessen in overheid en bij telecommunicatiebedrijven

Hoofd bedrijfs-economische zaken

Provinciale Waterstaat Noord-Holland, Haarlem (1982 – 1987)

Verantwoordelijk voor Begroting, Jaarrekening, management-rapportages en bedrijfs-economische advisering

Daarnaast

Vice-voorzitter en commissaris bedrijfsvoering/financiën bij HaBeKo Wonen, Hazerswoude
Wooncorporatie (januari 2017-heden)

Lid van de Raad van Toezicht bedrijfsvoering/financiën bij Raedelijs, Utrecht
Eerstelijns gezondheidszorg (2006 -2014)

Penningmeester van Social Venture Network Nederland, Amsterdam
MVO-ondernemersnetwerk (2008 -2018)



Curriculum vitae

Drs. Adriaan Th. de Man

Woonplaats: Amstelveen
Geboortedatum: 19-02-1964

Persoonlijk profiel

'Als je blijft geloven wat je altijd geloofde, zul je blijven denken wat je altijd al dacht en zul je blijven krijgen wat je altijd al kreeg'

Adriaan wil mensen inspireren en prikkelen om uit hun comfortzone te treden en daarmee hen verder te helpen ontwikkelen en nieuwe mogelijkheden zien. Hij verbindt daarbij gevoel en ratio, bovenstroom en onderstroom, persoonlijke ontwikkeling en team/organisatie ontwikkeling, toekomst ambitie en werken in het hier en nu. En gaat daarbij op zoek naar 'Neue Kombinationen' in zowel het verbinden van mensen, ideeën en processen.

Vanuit een scherp observatievermogen kan Adriaan snel teruggeven wat er speelt bij individuen en/of teams en vanuit die duidelijkheid werken aan meerwaarde voor iedereen. Hij gebruikt daarvoor onder andere de door hemzelf ontwikkelde vorm 'schaduwcoaching'.

Specialiteit

Persoonlijke ontwikkeling in relatie tot team- en organisatieontwikkeling
Schaduwcoaching.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Leiderschap en Teamontwikkeling
- Ondernemerschap, bedrijfs- en persoonlijke groei
- (Schaduw)coaching
- Leermanager van meerjarige leertrajecten

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Teamontwikkeling

Wooncorporaties

- Visitaties
- Schrijven ondernemersplan

Industrie

- Management development trajecten
- Ondernemerschap, bedrijfs- en persoonlijke groei
- Schaduw(coaching)
- Leermanager van meerjarige leertrajecten

Gemeente & overheid

- Leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- Leermanager van meerjarige leertrajecten
- (Schaduw)coaching

Opdrachtgevers

- Gemeente Amsterdam
- Rijkswaterstaat
- Provincie Friesland
- Inspectie voor Leefomgeving en Transport
- De Baak
- KTBA
- Zayaz
- ABN AMRO
- Stichting MEE
- Delft Instruments
- Volker Wessels
- Programma Groeiversneller

Rollen

- Trainer
- Leermanager/facilitator
- Schaduwcoach
- Intervisiebegeleider
- Accountmanager
- Trainingsacteur
- Lid visitatiecommissies Voorzitter
visitatie-commissies
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager

Persoonlijke ontwikkeling

Adriaan is afgestudeerd in Politicologie/Bestuurskunde aan de Universiteit van Amsterdam. Hij heeft hij diverse trainingen gevolgd bij de Baak o.a. op het gebied van coaching, organisatieontwikkeling, groepsdynamica en persoonlijk leiderschap. Daarnaast heeft hij als (co)trainer veel kennis opgedaan op het gebied van persoonlijke groei en bedrijfsgroei en het vormgeven van leerprogramma's. Adriaan is gelicenseerd trainer van de HBDI-denkenvoorkeurstijltest.

Projecten (een selectie)

Gemeente Amsterdam (2016 – nu)

Ontwikkeling en uitvoering van leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap. Diverse spinoffs voor teams en afdelingen n.a.v. opdrachtgeverschap/resultaatgericht werken. (Schaduw)coaching.

Visitaties (2016 – nu)

Lid visitatiecommissies Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Zayaz.

Rijkswaterstaat (2015 – 2018)

Ontwikkeling en begeleiding diverse trainingen Inspirerend Leiderschap voor middenmanagement.

KTBA (2015 – nu)

Diverse trainingen HBDI-denkvorstijlen incl. intervisie voor talentprogramma, salesteam en MT.

Inspectie voor Leefomgeving en Transport (2017 – 2018)

Lid van trainingsteam dat middenmanagementlaag ondersteunt bij veranderproces.

Programmagroeierversneller (2008 – 2013)

Vanuit destijds de Baak mede-initiatiefnemer met PwC Philips, AKD en Port4Growth. Mede vormgever van het programma en gedurende 5 jaar trainer/coach/intervisiebegeleider in diverse modules gericht op persoonlijke groei van ondernemers van MKB-bedrijven.

Social Venture Network Europe (2011 -2013)

Als bestuurslid verantwoordelijk voor de inhoudelijke organisatie van twee SVN Europe conferenties in Nederland (2012 en 2013)

De Baak (2000 – 2010)

Programmamanager van diverse (internationale) management developmentprogramma's o.a. ABNAMRO, Delft Instruments, ING, TNT Post, Rabo, Volker Wessels. Ontwikkelen, begeleiden en op de kaart zetten van een aantal programma's specifiek gericht op ondernemers. Verantwoordelijk voor en begeleiding van de Masterclass Kennismanagement. Coach/trainer bij New Venture businessplan wedstrijd. Diverse coachingsopdrachten.

Daarnaast

Stichting Werklust (2011 – nu)

Vanuit Stichting Werklust willen wij mensen weer de regie geven over hun eigen loopbaan. Begeleider creatiesessies

Stichting Bewegende Beelden (2007 – nu)

Onregelmatige inspiratie diners en Bewegende Beelden festival, gericht op inspiratie en ontspanning.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Position Paper 2018
 Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017
 Visitatierapport Volksbelang 2015
 Visitatierapport Goed Wonen 2014
 Ondernemingsplannen Woonvizier 2017, Volksbelang 2011 en 2016-2019, Goed Wonen 2011-2015 en 2015-2018
 Jaarplannen 2014, 2015, 2016, 2017
 MT Huurbeleid 2018
 Huurbeleid 2017
 ZAV beleid
 Huurbeleid 2015 (VB)
 Huurbeleid 2014, 2015, 2016 (GW)
 Beleid_mutatie & ZAV 2014 (GW)
 Evaluatie fusie (2018)
 Intentieovereenkomst Woningstichting Goed Wonen en Volksbelang (2016)
 Voorstel tot fusie getekend (2016)
 Projectnotitie 202 – voorbereidingsfase (GW)
 Projectnotitie 241 – voorbereidingsfase (GW)
 Projectnotitie 948 – initiatiefase (GW)
 Projectnotitie 241 – uitvoeringsfase (GW)
 Projectnotitie 202 – uitvoeringsfase (GW)
 RvC akkoord uitvoeringsfase Julianastraat (GW)
 Projectnotitie 948 – voorbereidingsfase (GW)
 RvC akkoord ontwikkelfase en budget Olmhof (GW)
 SVB 2018 – 2012
 Rapportage Vastgoedsturing 2014 (VB)
 SVB 2013 (GW)
 Notitie woningmarkt Drimmelen 2017
 Marktonderzoek subregio Breda 2017 (VB)
 Woonmonitor Drimmelen 2015 (VB)
 Woonvisie gemeente Drimmelen 2011 - 2016, 2016 - 2024, 2017 - 2021
 Woonvisie gemeente Moerdijk tot 2020
 Volkshuisvestelijk bod 2017 Drimmelen
 Volkshuisvestelijk bod 2017 Moerdijk
 MT besluit Prestatieafspraken 2017 - 2021
 Volkshuisvestelijk bod 2016 Drimmelen gezamenlijk
 Nieuwbouw 014 – 2016 prestatieafspraken (VB)
 Prestatieafspraken 2013 met addendum nieuwe huisvestingwet 1 januari 2015 (VB)
 Raadsbrief monitoring Prestatieafspraken 2011-2016 (VB)
 Gemeente Drimmelen prestatieafspraken 2013-2016 (GW)
 Gemeente Moerdijk intentieovereenkomst leefbaarheidsimpuls 2014 (GW)
 Aedes benchmark 2014, 2015, 2016, 2017

Presteren volgens belanghebbenden

Notulen voor- en najaarsoverleg HV Woonbelang 2014, 2015, 2016, 2017, 2018
 Huurbeleid (jaarlijkse huurverhoging) 2014, 2015, 2016 (GW)
 Verzoek advies huurstijging HV Woonbelang 2014, 2015, 2016 (GW)
 Advies huurverhoging HV Woonbelang 2014, 2015, 2016 (GW)

Reactie advies huurverhoging HV Woonbelang 2014 (GW)
 Huurverhoging bij renovatie 2014 (GW)
 Huurbeleid 2016 (GW)
 Huurbeleid herzien 2016 (GW)
 Rapportage 2-0 Woonvizier 2017 (klantprocessen)
 Rapportage CKC 2014, 2015, 2016 (VB)
 Aanbiedingsbrief verlenging hennepconvenant tot 2018 (2017)
 Convenant preventie huisuitzettingen 2015 (GW)
 Convenant hennepsteelt Zeeland West Brabant 2013
 Convenant Buurtbemiddeling 2014
 Convenant Buurtbemiddeling Drimmelens model (2011)
 Convenant Buurtbemiddeling met gemeente Drimmelen (2014)
 Intentieverklaring Volksbelang – Wijngaerd (2014)
 SOK Preventie Nazorg Stedelijk Kompas Breda eo in de gemeente Drimmelen (2008) (VB)
 Uitvoeringsprotocol Convenant hennepsteelt ZWB 2013
 Reglement Geschillen Advies Commissie (2006) (GW)
 Processchema convenant preventie huisuitzettingen (2015) (GW)
 Convenant preventie huisuitzetting met gemeente Moerdijk (2015) (GW)
 Convenant EVC (2012)
 Convenant overlast zorg (2005)
 Getekend sociaal plan Ganshoek (2015)
 Getekende overeenkomst Ganshoek WSG (2015)
 Regisserend opdrachtgeverschap met aannemers (Bijlage 1 t/m 13) 2017, 2018
 Samenwerkingsovereenkomst Goed Wonen Volksbelang (2011)
 Sociaal statuut herstructurering Volksbelang en Woonbelang (2010)
 3-partijen overeenkomst De Nieuwe Ganshoek (2014) (VB)
 Samenwerkingsovereenkomst Ganshoek (2016) (VB)

Presteren naar Vermogen

Accountantsverslag PwC 2014, 2015, 2016 (GW)
 Management letter EY 2014, 2015, 2016 (VB), 2017 (Woonvizier)
 CiP 2014, 2015, 2016
 Besluit verzoekschrift uitstel aanpassing statuten (2017)
 AW besluit definitief scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB (2017)
 AW goedkeuring van addendum bij reglement financieel beleid en beheer (2017)
 AW oordeel staatssteun- en passendheidsnorm (2017)
 Bijlage bij oordeelsbrief staatssteun (2017)
 Oordeelsbrief staatssteun en passendheidsnorm
 AW publicatie website
 Besluit op WOB verzoek governanceonderzoek (2017)
 Ontvangstbevestiging DPI
 Integrale oordeelsbrief 2018, 2017-2018
 AW Oordeelsbrief 2014, 2015, 2016 (VB)
 CFV Oordeelsbrief RvC 2014 (GW)
 ILT Oordeelsbrief 2013, 2013 (GW)
 ILT Toezichtbrief RvC 2015 (GW)
 AW afschrift brief Volksbelang goedkeuring fusie (2016)
 AW Integrale beoordeling RvC 2016
 WSW Borgingsplafond en borgbaarheid 2014, 2016, 2018
 WSW Beoordelingsbrief (2018)
 WSW Beoordeling Diversen puzzelstuk WSG (2018)
 WSW ontvangst fusie akte en statuten (2017)
 WSW verticaal toezicht beoordelingskader ZW en WSW (2017)
 WSW aankondiging aanpassing volmacht (2017)

WSW volmacht vervolgbrief aanpassing (2017)
 Brief Woonvizier aan WSW (2016)
 WSW Risicoscore 2016 (VB)
 WSW concept beoordelingsbrief en positieve instemming fusie (2016)
 WSW borgingsplafond financieringsbehoefte 2015 – 2017
 WSW rapport onderzoek redelijkheid en billijkheid Reglement van Deelneming WSW (2015)
 WSW bijzonder beheer (2014) (GW)
 WSW risicoclassificatie (2014) (GW)
 WSW info borgingsplafond gemeenten (2014) (GW)
 WSW bevindingen kasstormen dVi 2013 (GW)
 WSW Risicoscore 2016 (GW)
 Begrotingen 2014, 2015, 2016, 2017, 2018
 MIS 1^e, 2^e en 3^e tertiaal 2014, 2015, 2016, 2017
 Realisatie 1^e, 2^e, 3^e en 4^e kwartaal 2014, 2015, 2016 (GW)
 Financieel reglement beleid en beheer (2017)
 Basisdocument risicomangement (2017)
 Definitief reglement GAC 2006
 Geschillen Advies Commissie reglement (2017)
 Aanvulling Financieel reglement beleid en beheer (2016) (VB)
 Bijlage Woonvizier -Treasury statuut november 2016
 Aangepast Treasurystatuut 2015 (VB)
 Proces en functiebeschrijvingen treasuryproces (2016 (VB)
 RvC goedkeuring rapport Q1 2014 (GW)
 RvC akkoord rapport kwartaal 3 2014 (GW)
 RvC akkoord rapport kwartaal 4 2014 (GW)
 Treasurystatuut na beleidsregels verantwoord beleggen (2015) (GW)
 RvC goedkeuring rapport Q1 2015 (GW)
 Financieel reglement Goed Wonen (2016)
 Bijlage Proces- en functiebeschrijvingen treasuryproces (2016) (GW)

Governance

Statutenwijziging Woonvizier Energie BV (2018)
 AW Governance Inspectie 2017
 Min van BZK indicatieve bestedingsruimte (2016) (GW)
 Min van BZK besluit woningmarktregio (2016) (GW)
 Min van BZK vaststelling woningmarktregio's (2016) (GW)
 Min van BZK IBW info (2017) (GW)
 Notulen RvC/RvT (GW, VB & Woonvizier) 2014, 2015, 2016, 2017, 2018
 Zelfevaluatie RvT VB 2014, 2016
 Statuten Woonvizier 2016
 Privacyreglement Woonvizier (2017)
 Rooster van aftreden RvC Woonvizier (2017)
 Bedrijfsregeling Integriteitscode; Internet gedragscode; Ongewenst gedrag en inschakeling vertrouwenspersoon Woonvizier (2017)
 Regeling met melden vermoeden van misstand of integriteitsschending Woonvizier (2017)
 MT-besluit Verbindingsstatuut Woonvizier (2016)
 MT-besluit Investeringsstatuut Woonvizier (2016)
 MT-besluit bijlage Woonvizier – Treasurystatuut november 2016
 MT-besluit Overkoepelend reglement sloop en renovatie definitief(2017)
 Benoemingsprocedure Raad van Toezicht (2009) (VB)
 Directiereglement (2009) (VB)
 Klokkenluiderregeling Volksbelang (2009)
 Procedure zelfevaluatie Raad van Toezicht (2009) (VB)
 Regeling tegenstrijdige belangen Raad van Toezicht (2009) (VB)

Profielchets van de Raad van Toezicht (2009) (VB)
Rooster van aftreden van de Raad van Toezicht (2009) (VB)
Statuten Volksbelang (2009)
Profielchets RvC Woonvizier 2017
Integriteitscode (2017)
Toezicht en Toetsingskader v12 (2018)
Zelfevaluatie RvC 2017

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers interviews en organisatiewereldcafé

Naam	Functie
Dhr. Ruud de Frankrijker	Voorzitter RvC
Dhr. Toon Kloet	Lid RvC
Dhr. Gerard Vertron	Lid RvC
Mw. Ellen van Beijsterveldt-Niels	Directeur-bestuurder
Dhr. Christian Gommeren	Projectmanager
Dhr. Patrick van den Bergh	Manager Vastgoed
Dhr. Hans Geerts	Manager Bedrijfsvoering
Mw. Anita van Brederode	Manager Wonen
Dhr. Cor Domenie	Controller
Mw. Erna ten Haaf	Medewerker Wonen
Mw. Karin Marijnissen	Management Assistente
Mw. Tineke de Koninck	Medewerker Klantenservice
Dhr. Kees van Zundert	Opzichter
Mw. Tanja de Jong	Financieel administratief Medewerker
Dhr. Tom Damen	Projectleider Vastgoed
Mw. Angelique van Oosterum	Financieel administratief Medewerker
Dhr. Erik Fitters	Opzichter
Dhr. Johan Razenberg	Projectleider Vastgoed
Dhr. Erik van Dongen	Financieel economisch Medewerker

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. Jan-Willem Stoop	Wethouder	Gemeente Drimmelen
Mw. Desirée Brummans	Wethouder	Gemeente Moerdijk
Mw. Lilian Lambregts	Beleidsmedewerker Dorpsgericht Werken	Gemeente Drimmelen
Mw. Corina Seegeren	Voorzitter projectenoverleg	Gemeente Drimmelen
Mw. Monique Verschuren	Beleidsmedewerker volkshuisvesting	Gemeente Drimmelen
Dhr. Henk Dudok	Voorzitter	Huurdersvereniging Woonbelang
Dhr. Dick van Amelsfoort	Bestuurslid	Huurdersvereniging Woonbelang
Dhr. Peter Franken	Directeur	SWO
Dhr. Gerard van Beek	Directeur ontwikkeling	Zwaluwe Bouw en Projectontwikkeling
Dhr. Gijs de Kroon	Projectleider	Zwaluwe Bouw en Projectontwikkeling
Dhr. Guus Neefs	Voorzitter	Geschillen Advies Commissie
Mw. Dyanne Sjardijn	Wijkagent	Politie
Dhr. Ivo Vlietstra	Wijkagent	Politie
Dhr. Jos van Bergen	Manager vastgoed	Sovak
Dhr. Gijs van Buitenen	Huisvestingsplanner	Sovak
Dhr. Sander Marijnissen	Projectontwikkelaar	Maes-Jacobs Vastgoed BV
Dhr. Huug van der Velden	Beleidsadviseur vastgoed	Stichting Prisma
Dhr. Johan Westra	Directeur-bestuurder	Thuisvester
Dhr. Kees Jaspers	Manager	De Wijngaerd
Dhr. Jack Biemans	Makelaar	Biemans Made Makelaardij
Mw. Hannie Daniels	Makelaar	Daniels Stokvis Makelaardij
Dhr. Ruud van den Boom	Directeur-bestuurder	Woonkwartier
Dhr. Stefan Rasenberg	Directeur	Aannemersbedrijf Rasenberg Terheijden

Bijlage 5 Position Paper Woonvizier

Woonvizier is op 1 januari 2017 ontstaan uit een fusie van Goed Wonen en Volksbelang, twee kleine corporaties met een sterke lokale binding. Beide organisaties ervoeren de effecten van de toegenomen regel- en verantwoordingslast met een afnemende efficiency tot gevolg. Ook de klantwaardering stond onder druk. Het bundelen van de krachten van beide corporaties middels een fusie, beoogde dit te verbeteren.

In de aanloop naar de fusie is een fusie-effectrapportage geschreven waaruit blijkt dat met deze fusie beoogd werd om op zowel volkshuisvestelijk als organisatorisch gebied meerwaarde te realiseren. Op volkshuisvestelijk gebied beoogde de fusie het vergroten van slagkracht, een betere inzet van middelen ten behoeve van de huurder met een betere klantwaardering tot gevolg én meer ruimte voor de benodigde investeringsopgave. Dit alles met behoud van de mogelijkheden om als kleine lokale corporatie maatwerk te kunnen blijven leveren.

Op organisatorisch gebied werden benoemd het versterken van strategische beleidsvorming (waaronder assetmanagement) en innovatief vermogen, efficiency, als ook het vergroten van de spankracht van de organisatie en het vormen van een meer aantrekkelijkere werkorganisatie. Uitgangspunt bij de fusie was gelijkwaardigheid van beide organisaties. Dat vond zijn uitwerking in het feit dat, naast de fusie-effectrapportage, op basis van de bestaande ondernemingsplannen van Goed Wonen en Volksbelang, een ondernemingsplan voor Woonvizier werd opgesteld. Tevens is, met als basis de bestaande formatie en functies van beide organisaties, een organisatie-formatieplan geschreven. De RvC werd samengesteld uit de RvC's van beide rechtsvoorgangers; twee leden van Volksbelang namen afscheid waardoor de RvC van Woonvizier bestond uit 6 leden waarvan 3 van elk van beide rechtsvoorgangers.

Vanwege de fusie verhuisden de medewerkers van Goed Wonen naar het pand van Volksbelang, het nieuwe logo werd geïntroduceerd en omdat er in het voortraject al over en weer kennis gemaakt was met elkaar en elkaars werkwijze, was er sprake van een soepel proces. Het idee was dat de échte samensmelting, de werkelijke fusie, daarna zou gaan plaatsvinden en dat daarmee ook de effecten van de fusie zichtbaar zouden worden. Kort na de formele fusie op 1 januari 2017 kondigde de bestuurder zijn vertrek aan. De RvC nam de tijd om goed stil te staan bij het profiel van de nieuwe bestuurder en besloot daarom tot de aanstelling van een interim bestuurder voor de periode vanaf juni 2017. In januari 2018 werd vervolgens op basis van het geactualiseerde profiel een nieuwe bestuurder aangesteld.

Terugkijkend betekende deze bestuurlijke wisselingen dat er een stagnatie optrad in de realisering van de fusiedoelstellingen; feitelijk was er sprake van een periode waarin de organisatie zoekende was naar hoe de fusiedoelstellingen ook daadwerkelijk bereikt konden worden, hoe van strategievorming geschakeld kon worden naar realisatievermogen. Vandaar dat dit realisatievermogen opgenomen is in het profiel van de nieuwe bestuurder. Expliciet werd hierin als opgaven benoemd het door-ontwikkelen van de organisatie en het voortvarend uitwerken van de onderwerpen die uit de fusie voortkwamen.

In juni 2018 is door de interne organisatie een fusie-evaluatie opgesteld, waarin teruggekeken is op de fusie doelstellingen (spiegelen aan de fusie-effectrapportage) en beschreven wordt welke resultaten bereikt zijn. Op het gebied van efficiency zijn er stappen gezet in o.a. ketensamenwerking in het onderhoud en is er een besparing op advieskosten gerealiseerd. Echter, we zijn nog maar beperkt toegekomen aan het optimaliseren van werkprocessen en daarbij behorende taakverdeling en aan de wens om verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen. Op het perspectief klantwaarde kunnen als resultaat genoemd worden o.a. het continue meten van klanttevredenheid en de uitwerking van een klantvisie. Maar het beoogde maatwerk per dorpskern en maatwerk naar klanten, als ook de uitbreiding van de digitale klantomgeving zijn nog niet gerealiseerd.

Op het gebied van strategie zien we onder andere resultaten in het opleveren van het ondernemingsplan van Woonvizier, het SVB (assetmanagement) en beleidsharmonisatie op de verschillende vormen van

onderhoud en verhuur, maar bijvoorbeeld de gewenste organisatieontwikkeling, het vernieuwen van het participatiebeleid inclusief de samenwerking met de huurdersorganisatie, blijven achter.

De conclusie in juli 2018 was dat de meerwaarde van de fusie nog volop in ontwikkeling is en dat dit écht aandacht vraagt. De échte eenwording, het gevoel één te zijn en vanuit dezelfde grondgedachten en grondwaarden (samen) te werken en te handelen, zowel in- als extern, ontbreekt nog. Dat maakt dat de medewerkers in de organisatie zoekende zijn. Zoekend bijvoorbeeld in naar waar we als Woonvizier van zijn, wat Woonvizier wil zijn en waar ze voor wil staan, zoekend in hoe we met elkaar en onze omgeving om gaan. Voelbaar en merkbaar is dat er nog sprake is van twee werelden, dat "wij" nog refereert aan Volksbelang of aan Goed Wonen en nog niet aan Woonvizier.

In het voorjaar van 2018 is daarom met het management team en opvolgend in een plenaire bijeenkomst met alle medewerkers een aantal vragen voorgelegd: "waar komen we vandaan", "waar staan we nu" en "waar willen we naar toe". De resultaten hiervan bevestigen dat we voor het verzilveren van de meerwaarde van de fusie, zowel volkshuisvestelijk als organisatorisch, nog de nodige stappen te zetten hebben. De opbrengst van deze bijeenkomsten met MT en de organisatie is gebundeld en dat resulteert in een aantal actuele thema's waar we met de organisatie in werkgroepen aan gaan werken, te weten Woonvizier DNA, Samenwerken, Klantwaarde en Toekomst. Om dit niet een proces van het MT of de bestuurder te laten en tegelijk eigenaarschap en verantwoordelijkheid nemen te versterken, is aan alle medewerkers gevraagd deel te nemen aan een van de werkgroepen. Tevens is gevraagd aan medewerkers of zij kartrekker van een werkgroep willen zijn. Onderdeel van het proces is ook dat de werkgroepen bij elkaar en bij het MT checken of de voorstellen en uitwerkingen gedragen worden door de anderen (crosschecks). Daarmee gaat individueel en collectief leren en ontwikkelen hand in hand met ons organisatieontwikkelingstraject.

Parallel aan onze eigen ontwikkeling vindt deze visitatie plaats. Om onze ontwikkeling niet alleen te richten vanuit het interne perspectief maar vooral ook te koppelen aan hoe onze omgeving, onze belanghouders ons zien en wat zij van ons verwachten, kiezen we er in onze visitatie voor om onze omgeving te bevragen op wat voor hun de belangrijkste thema's zijn en hoe Woonvizier zich moet ontwikkelen om hier invulling aan te geven (experiment). Wat verwachten ze van ons en hoe ze kijken ze aan tegen onze positie en ons functioneren in het lokale netwerk. Daarmee kunnen we onszelf voeden, onze strategische positie aanscherpen en onze strategische agenda voor de komende jaren vullen. De twee processen, organisatieontwikkeling en visitatie komen dus bij elkaar en de resultaten van deze visitatie zullen een belangrijke bijdrage gaan leveren aan ons proces van organisatieontwikkeling. Vooruitkijkend naar waar de organisatie voor staat zien we dat de belangrijkste uitdaging voor Woonvizier ligt in het nadrukkelijker zichtbaar maken van onze betekenis als kleine lokale corporatie. Daarnaast staat ons te doen om de meerwaarde van de fusie te verzilveren en dit zichtbaar maken voor onze omgeving én onszelf. Deze fusie was immers bedoeld om beter tegemoet te kunnen komen aan de volkshuisvestelijke opgave, meerwaarde voor de klant te bieden én efficiency te realiseren. Het gaat er om dat we in staat zijn om ons bestaansrecht als kleine lokale corporatie te bewijzen.

We hebben ons experiment genoemd "samen op de foto".

Een goede foto is mooi, is iets waar je met elkaar met plezier naar kunt kijken en die je iets wil laten zien; goed betekent ook dat de foto de juiste samenstelling heeft en dat de kleuren kloppen. Een goede foto is ook scherp en dat betekent dat alle delen goed te onderscheiden zijn, dat alles in beeld is en dat het contrast en de belichting goed is. Daarmee kan een goede foto van blijvende waarde zijn.

Laten we samen met onze belanghouders een goede foto maken en zo bijdragen aan de verdere ontwikkeling van Woonvizier.

Ellen van Beijsterveldt-Niels
Directeur-bestuurder Woonvizier
Oktober 2018

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

Gebruikte afkortingen:

PA = Prestatieafspraken

VB = Woonstichting Volksbelang

GW = Woonstichting Goed Wonen

WV = Woonvizier

HT = huurtoeslag

De feitelijke prestaties van Woonvizier zijn per prestatieveld opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp (**vet** weergegeven). Het gemiddelde van deze gemiddelde cijfers is het oordeel per prestatieveld.

Huisvesting van de primaire doelgroep kent een extra niveau: de tweedeling tussen 'Woningtoewijzing en doorstroming' en 'Betaalbaarheid'; weergegeven in **VET** met hoofdletters. Het eindcijfer van dit prestatieveld is het gemiddelde tussen de cijfers op deze twee deelgebieden.

Tabel 1 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel
Eindcijfer Huisvesting primaire doelgroep		7,3
WONINGTOEWIJZING EN DOORSTROMING		7,0
Beschikbaarheid woningen		7,8
Drimmelen Met de gemeente Drimmelen wordt in kader van de PA gesproken over groei van de kernvoorraad. Niet expliciet over de omvang. De inzichten van gemeente en Woonvizier over de groei (250 versus 150 woningen) lopen uiteen. In 2021 wordt dit opnieuw gezamenlijk besproken. Woonvizier 2017: niet afgesproken Volksbelang en Goed Wonen gezamenlijk: 2016: 2.250 (gemeentelijk minimum) 2015: 2.250 (gemeentelijk minimum) 2014: 2.250 (gemeentelijk minimum)	Woonvizier 2017: 2.587 woningen Volksbelang en Goed Wonen 2016: 1.960 (VB); 575 (GW) 2015: 1.912 (VB); 576 (GW) 2014: 1.931 (VB); 580 (GW)	7,8 (7) (8) (8) (8)
Moerdijk Met de gemeente Moerdijk zijn geen afspraken gemaakt over de kernvoorraad. Het betreft ook alleen het dorp Moerdijk met om en nabij 1.200 inwoners.	Woonvizier 2017: 76 Goed Wonen 2016: 76 2015: 78 2014: 81	- (-) (-) (-) (-)
Passend toewijzen		7,8
Drimmelen Voldoen aan wettelijke vereisten t.a.v. passend toewijzen Woonvizier 2017: • minimaal 80% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen < 35.739; • maximaal 10% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen 35.739 - 39.874; • minimaal 95% 1 en 2 pers huish met inkomen < 22.100, huurprijs < 586,68 en 3 of meer pers huish met inkomen < 30.000, huurprijs < 628,76 Volksbelang 2016: • minimaal 80% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen < 35.739 (EU-norm); • maximaal 10% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen 35.739 - 39.874;	Woonvizier 2017: • 95% woningen huurprijs < 710,68 toegewezen aan gezinnen met inkomen < 35.739 • 3% toegewezen aan gezinnen met inkomen 35.739 - 39.875 • 98% van de huurders met recht op HT is passend toegewezen Volksbelang 2016: • 96% • 2% • 99%	7,7 (8) (8) (7) (8) (8) (7)

- minimaal 95% 1 en 2 pers huish met inkomen < 22.100, huurprijs < 586,68 en 3 of meer pers huish met inkomen < 30.000, huurprijs < 628,76 2015: - minimaal 80% woningen met huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen < 34.911, - maximaal 10% woningen met huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met een inkomen > 34.911 < 38.950 2014: 90% woningen met huurprijs < 699,48 verhuren aan gezinnen met inkomen < 34.678 Goed Wonen: 2016: - minimaal 80% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen < 35.739; - maximaal 10% woningen huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen 35.739 - 39.874; - minimaal 95% 1 en 2 pers huish met inkomen < 22.100, huurprijs < 586,68 en 3 of meer pers huish met inkomen < 30.000, huurprijs < 628,76 2015: - minimaal 80% woningen met huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met inkomen < 34.911, - maximaal 10% woningen met huurprijs < 710,68 verhuren aan gezinnen met een inkomen > 34.911 < 38.950 2014: 90% woningen met huurprijs < 699,48 verhuren aan gezinnen met inkomen < 34.678	2015: 91% 9% 2014: 97% Goed Wonen 2016: 94%, 4% 96% 2015: 96% 4% 2014 95%	(8) (7) (8) (8) (8) (8) (7) (8) (8) (8)
Moerdijk Woonvizier 2017: Zelfde doelstelling als Drimmelen Goed Wonen 2016: Zelfde doelstelling als Drimmelen 2015: Zelfde doelstelling als Drimmelen 2014: Zelfde doelstelling als Drimmelen	Woonvizier 2017: 100% EU-norm; 0%; 100% passend) Goed Wonen 2016: 100% EU-norm; 0%; 100% passend 2015: 100%; 0% 2014: 100%	8 (8) (8) (8) (8)
Tegengaan woonfraude		7
Op tegengaan van Woonfraude is door Woonvizier (vh Goed Wonen en Volksbelang) nimmer expliciet ingezet. Daar waar incidenteel vermoeden van woonfraude bestond is hiertegen samen met de betreffende gemeente opgetreden.	1 of 2 keer het geval in de visitatieperiode en ingegrepen	7
Keuzevrijheid voor doelgroepen		7
Drimmelen		7

PA: Aandacht voor alle doelgroepen en in het bijzonder voor starters en senioren. Interne beleid is ook gericht op aandacht voor starters en senioren in het algemeen. In 2016 heeft Volksbelang het 2 huurprijzenbeleid ingevoerd: - voldoende aanbod voor huurtoeslag (HT) gerechtigden (passend toewijzen), - anderzijds niet onnodig aftoppen van huurprijzen. Uitgangspunt in huurbeleid is 70% van max redelijk.	Bij toewijzing van woningen met een huur die max 5% boven de aftoppingsgrens komt, wordt de huur afgetopt op de aftoppingsgrens indien de woningzoekende die aan de beurt is een inkomen heeft dat recht geeft op HT. Indien de woningzoekende die aan de beurt is geen recht heeft op HT dan wordt de huur niet afgetopt maar op de streefhuur van 70% gezet. Bij Goed Wonen is geen 2-prijzen huurbeleid gevoerd. Bewaakt werd of de verschillende doelgroepen voldoende of gelijke kansen hadden op een woning.	
Moerdijk Geen specifieke afspraken	Aandacht voor alle doelgroepen	7
Wachttijds/slaagkans		-
Slaagkansen en wachtlijsten van verschillende doelgroepen zijn geen onderdeel van PA. Intern beleid is hierop niet gericht. Op basis van het bezit, de passende toewijzing en de woningzoekenden worden items op hoofdlijnen bewaakt.		-
Leegstand		5,2
Drimmelen Structurele leegstand is geen issue. Hooguit kortstondige leegstand bij renovatie na mutatie. Altijd vol ingezet deze periode zo kort mogelijk te houden. Woonvizier 2017: < 20 dagen (bij mutatieonderhoud) Volksbelang 2016: < 20 dagen (bij mutatieonderhoud) 2015: < 20 dagen (bij mutatieonderhoud) 2014: < 20 dagen (bij mutatieonderhoud) Goed Wonen 2016: 6% 2015: 6% 2014: 5%	Woonvizier 2017: 22 dagen Volksbelang 2016: 18 dagen 2015: 22 dagen 2014: 21 dagen Goed Wonen 2016: 9% 2015: 8% 2014: 6%	5,6 (6) (8) (6) (7) (3) (4) (5)
Moerdijk Woonvizier 2017: 0% Goed Wonen 2016: 6% 2015: 6% 2014: 5%	Woonvizier 2017: 0% Goed Wonen 2016: 9% 2015: 8% 2014: 6%	4,8 (7) (3) (4) (5)
Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren		7
Drimmelen, statushouders te huisvesten Woonvizier 2017: 38 Volksbelang 2016: 46	Gehuisvest Woonvizier 2017: 37 Volksbelang 2016: 31	

2015: 31 2014: 16	2015: 32 2014: 25	7
Goed Wonen 2016: 17 2015: 9 2014: 6	Goed Wonen 2016: 18 2015: 13 2014: 11	
Moerdijk, statushouders Met de gemeente Moerdijk bestaan geen vaste afspraken over huisvesting van statushouders. Bij knelpunten wordt de hulp van Woonvizier (voorheen Goed Wonen) ingeroepen.	Woonvizier 2017: 3 Goed Wonen 2016: 3 2015: 7 2014: 0	7
BETAALBAARHEID		7,6
Huurprijsbeleid		7,4
Drimmelen 75% bezit onder de aftoppingsgrenzen. Binnen de kaders van SVB worden jaarlijks met huurdersvereniging afspraken gemaakt over de huurverhoging. Woonvizier 2017: 1% Volksbelang 2016: 1,7% 2015: 1% 2014: 2% Goed Wonen 2016: 4% 2015: 4% 2014: 4,6%	Woonvizier 2017: 0,8% (niet inkomensafhankelijk) Volksbelang 2016: 1% (0,6% < 34.678, 1,1% < 44.360, 3,1% > 44.360) 2015: 1,7% (1% < 34.678, 1,5% < 43.786, 5% > 43.786) 2014: 4,29% (4% < 34.229, 4% < 43.602, 6,5% > 43.602) Goed Wonen 2016: 2,4% (2,1% < 34.678, 2,6% < 44.360, 4,6% > 44.360) 2015: 4,2% (2,5% < 34.229, 3% < 43.786, 5% > 43.786) 2014: 4,2% (4% < 34.085, 4,5% < 43.602, 6,5 > 43.602)	6,6 (8) (10) (2) (1) (10) (7) (8)
Moerdijk Met de huurdersvereniging worden jaarlijks binnen de kaders van het SVB afspraken gemaakt over de huurverhoging Woonvizier 2017: 1% Goed Wonen 2016: 4% 2015: 4% 2014: 4,6%	Woonvizier 2017: 0,8% Goed Wonen 2016: 2,4% 2015: 4,2% (2,5% < 34.229, 3% < 43.786, 5% > 43.786) 2014: 4,2% (4% < 34.085, 4,5% < 43.602, 6,5 > 43.602)	8,3 (8) (10) (7) (8)
Kernvoorraad(beleid)		9,0
Drimmelen PA: minimaal 75% woningbezit heeft huurprijs onder aftoppingsgrenzen Woonvizier 2017: 75% onder aftoppingsgrenzen	Woonvizier 2017: 95% onder aftoppingsgrenzen	

Volksbelang 2016: 75% onder aftoppingsgrenzen 2015: 75% onder aftoppingsgrenzen 2014: 75% onder aftoppingsgrenzen Goed Wonen 2016: 75% onder aftoppingsgrenzen 2015: 75% onder aftoppingsgrenzen 2014: 75% onder aftoppingsgrenzen	Volksbelang 2016: 97% onder aftoppingsgrenzen 2015: 98% onder aftoppingsgrenzen 2014: 98% onder aftoppingsgrenzen Goed Wonen 2016: 99% onder aftoppingsgrenzen 2015: 90% onder aftoppingsgrenzen 2014: 90% onder aftoppingsgrenzen	9
Moerdijk Geen prestatieafspraken gemaakt maar een convenant leefbaarheidsimpuls t.b.v. het dorp Moerdijk. Volgen de afspraken zoals in Drimmelen	Woonvizier 2017: 95% onder aftoppingsgrenzen Goed Wonen 2016: 99% onder aftoppingsgrenzen 2015: 99% onder aftoppingsgrenzen 2014: 96% onder aftoppingsgrenzen	9
Aanpak huurachterstanden		6,4
Drimmelen PA: gezamenlijke aanpak om achterstanden te beperken en ontruiming te voorkomen. Intensieve samenwerking met maatschappelijke organisaties, zoals schuldhulpverlening, budgetcoaches en thuiswerkadministratie. Daarnaast een pilot voor outreachende schuldhulpverlening samen met gemeente en Surplus.	Door samenwerking met partijen wordt eerder hulp aangeboden en is overleg beter. Aantal uitzettingen door huurachterstanden is daarmee laag. Bij huurachterstanden is overgrote deel "geregeld": betalingsregeling; schuldhulpverleningstraject of in WSNP traject (wettelijk) of dossier overgedragen aan deurwaarder. Slechts beperkt aantal is "niet geregeld". Dit betreft huurders die te laat of achteraf betalen. Dit bedrag fluctueert door het jaar.	7
Woonvizier 2017: 1% (huidige en vertrokken huurders) Volksbelang 2016: 1% (huidige en vertrokken huurders) 2015: 1% (huidige en vertrokken huurders) 2014: 1% (huidige en vertrokken huurders) Goed Wonen (inclusief Moerdijk) Geen specifiek beleidsdoelen behalve de achterstanden door ketensamenwerking te beperken en ontruiming te voorkomen	Woonvizier 2017: 0,88% huidige huurders en 0,21% vertrokken huurders. 1 uitzetting huurachterstand Volksbelang 2016: 0,76% huidige huurders en 0,22% vertrokken huurders. 4 uitzettingen huurachterstand 2015: 0,99 % huidige huurders en 0,22% vertrokken huurders 0 uitzettingen huurachterstand. 2014: 0,92 huidige huurders en 0,18% vertrokken huurders. 2 uitzettingen huurachterstand Goed Wonen 2016: 0,60% huidige huurders en 1,23% vertrokken huurders. 4 uitzettingen 2015: 0,97% huidige huurders en 1,10% vertrokken huurders. 0 uitzettingen 2014: 1,02% huidige huurders en 0,75% vertrokken huurders. 0 uitzettingen	5,8 (6) (7) (5) (5) (-) (-) (-)

Tabel 2 Opgaven/ambities in het kader van huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel
Eindcijfer Huisvesting bijzondere doelgroepen		7,0
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften		7
Woonvizier heeft 172 appartementen voor senioren met een specifieke zorgvraag en 359 seniorenwoningen (waaronder de Patrijsflat, Kloosterhof, Onder de Toren, de Wijngaerd). In 2018 is woon-zorgcomplex (40 appartementen en 24 PG) opgeleverd.		
Drimmelen PA: aandacht voor huisvesting van zorgbehoevenden. Intensieve samenwerking met zorgpartijen en maatschappelijke partners (Surplus, Wijngaerd en SWO). In het verleden is en in de toekomst wordt geïnvesteerd in hardware. Ieder jaar worden op aanvraag ca 10 – 15 woningen aangepast voor senioren.	Onder de post ‘onderhoud’ is hier een bedrag voor gereserveerd op de begroting voor 20 woningen per jaar. Vanuit maatwerk werd woning aangepast. Het aantal aanpassingen per jaar werd niet expliciet bijgehouden, maar is minder dan 20 per jaar geweest.	7
Moerdijk Met de gemeente Moerdijk wordt gesproken over vergrijzing en de noodzakelijke focus hierop. In het dorp Moerdijk zijn er geen concrete acties voorzien.		7
Bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking		7
Woonvizier heeft 65 woningen voor bewoners met lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking in haar eigendom		
Drimmelen PA: aandacht voor huisvesting van zorgbehoevenden. Intensieve samenwerking met zorgpartijen en maatschappelijke partners (Surplus, Wijngaerd en SWO). In het verleden is en in de toekomst wordt geïnvesteerd in hardware.		7
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen		7
Drimmelen In 2014 is een samenwerkingsovereenkomst Preventie en Nazorg stedelijk kompas Breda e.o. getekend door de rechtsvoorgangers van Woonvizier waarin afspraken zijn gemaakt voor samenwerking op het gebied van goede opvang en begeleiding op maat aan kwetsbare mensen	Concreet is de behoefte nog niet in beeld gebracht omdat er geen specifieke vraag was in het werkgebied van Woonvizier	7

Tabel 3 Opgaven/ambities in het kader van kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel
Eindcijfer Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,0
Prijskwaliteit verhouding		8
Streefhuur van 70% (WV/VB)- 73% (GW) maximaal redelijk huur Woonvizier (inclusief Moerdijk) 2017: 70% Volksbelang 2016: 70% 2015: 70% 2014: 70% Goed Wonen (inclusief Moerdijk) 2016: 73% 2015: 73% 2014: 73%	Woonvizier 2017: 64,40% maximaal redelijke huur Volksbelang 2016: 63,58% maximaal redelijke huur 2015: 64,50% maximaal redelijke huur 2014: 63,05% maximaal redelijke huur Goed Wonen 2016: 61,98% maximaal redelijke huur 2015: 57,06% maximaal redelijke huur 2014: 57,04% maximaal redelijke huur	8 (8) (8) (8) (8) (8) (8) (8)
Conditie en onderhoudstoestand		6,3
2017: In kaart brengen technische kwaliteit woningbezit	2017: Overgrote deel woningbezit van Woonvizier kwalificeert als “Goed”. 120 Woningen kwalificeren “Matig” en 7 “Slecht”. Woningen met kwaliteit ‘matig of slecht’, worden in de komende 4 jaar naar het gewenste kwaliteitsniveau gebracht.	7
Woonvizier 2017: Conditie meting in een 4-jaars cyclus Volksbelang 2016: Conditie meting in een 3-jaars cyclus 2015: Conditie meting in een 3-jaars cyclus 2014: Conditie meting in een 3-jaars cyclus	Woonvizier 2017: Conditie meting bij 45 pilot woningen inspectie methode aangepast conform de NEN 2767* Volksbelang 2016: Conditie meting fysiek bij 150 woningen overige d.m.v. referentie woningen* 2015: Conditie meting fysiek bij 150 woningen overige d.m.v. referentie woningen* 2014: Conditie meting fysiek bij 150 woningen overige d.m.v. referentie woningen* *omdat 1/3 woningbezit meten veel inzet kost, werd op basis MJOB bij bepalen conditie meting gekeken naar woningen die in 5 tot 10 jaar in aanmerking voor investering kwamen; jongere woningen werden ook niet meegenomen. Vanaf 2019 is het voornemen op basis van NEN 2767 en het feit dat metingen digitaal kunnen plaatsvinden een inhaalslag te maken.	5
Budget Planmatig Onderhoud (PO), Niet-Planmatig Onderhoud (NPO), Woningverbetering (WV). Het budget is ‘richtbudget bepaald op ervaringscijfers Woonvizier (inclusief Moerdijk) 2017: € 4.035.500,- Volksbelang 2016: € 2.919.000,- 2015: € 2.596.250,- 2014: € 2.715.475,-	Uitgaven PO, NPO, WV. Een groot gedeelte van het onderhoud (NPO/WV) vindt plaats bij mutaties Woonvizier (inclusief Moerdijk) 2017: € 3.638.000 Volksbelang 2016: € 3.044.443,- 2015: € 2.495.321,- 2014 : € 2.713.553,-	7

Goed Wonen (inclusief Moerdijk) 2016: Budget PO, NPO, WV: € 1.153.500,- 2015: Budget PO, NPO, WV: € 963.000,- 2014: Budget PO, NPO, WV: € 1.004.000,-	Goed Wonen (inclusief Moerdijk) 2016: Uitgaven PO, NPO, WV: € 1.189.000,- 2015: Uitgaven PO, NPO, WV: € 1.085.892,- 2014: Uitgaven PO, NPO, WV: € 991.500,-	
Differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau		-
Het overgrote deel van de voorraad bestaat uit EGW terwijl de vanuit de demografische ontwikkelingen er meer behoefte komt aan woningen geschikt voor meerdere doelgroepen en levensloopbesteding en kleinere huishoudens.		-
Kwaliteit dienstverlening		6,9
Drimmelen/Moerdijk Woonvizier op basis Aedes benchmark 2017: 7.0 voor nieuwe huurders(NH), vertrokken (VH), reparatie Volksbelang 2016: 7.0 voor nieuwe huurders(NH), vertrokken (VH), reparatie 2015: 7.0 voor nieuwe huurders(NH), vertrokken (VH), reparatie 2014: 7.0 voor nieuwe huurders(NH), vertrokken (VH), reparatie Goed Wonen 2016: Geen norm bepaald 2015: Geen norm bepaald 2014: Geen norm bepaald	Woonvizier 2017 NH 7,0, VH 7.0, reparatie 7,7 2016: NH 7,9, VH 7.0, reparatie 7,6 2015: NH 7,7, VH 7.2, reparatie 7,6 2014: NH 7,8, VH 7.4, reparatie 7,7 Goed Wonen 2016: NH 6,8, VH 7,2, reparatie 6,6 2015: Algemeen 7,2 2014: NH 7,6, VH 6,5, reparatie 7,5	7,8 (7) (8) (8) (8) (-) (-) (-)
Deelnemers aan digitale klantportaal Woonvizier 2017: Norm 25%	2017: Gerealiseerd 18% (649)	6
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energie labels		7
Woonvizier 2017: Gemiddelde energie index 1,4 Volksbelang 2016: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B, 2015: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B 2014: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B Goed Wonen 2016: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B 2015: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B 2014: In 2018 beschikken over een gemiddeld energielabel B	Woonvizier 2017: Gemiddelde energie index 1,42 Volksbelang 2016: Gemiddeld energie label B 2015: Gemiddeld energie label B 2014: Gemiddeld energie label B Goed Wonen 2016: Gemiddeld energie label B 2015: Gemiddeld energie label B 2014: Gemiddeld energie label B	7
Beleid en uitvoering duurzaamheid		7
2017: bij 94 woningen energetische maatregelen nemen	2017: bij 68 woningen energetische maatregelen gerealiseerd. Een complex van 26 woningen in de wacht omdat i.v.m. gewijzigde regelgeving de visie is veranderd en andere maatregelen beter passen (CO2 neutraal maken)	7

Tabel 4 Opgaven/ambities in het kader van (des)investeringen in vastgoed

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel
Eindcijfer (Des)investeren in vastgoed		6,5
Nieuwbouw		5,5
Drimmelen In PA zijn afspraken gemaakt over nieuwbouwprojecten en locaties. Woonvizier 2017: 0 Volksbelang 2016: 86 2015: In 2016 2014: In 2016 Goed Wonen 2016: 38	Er is voortdurend overleg over de voortgang en eventuele bijsturing van projecten met gemeente. Woonvizier 2017: 0 Volksbelang 2016: 54 2015: 5 2014: 1 Goed Wonen 2016: Vanwege de kredietcrisis en problemen WSG zijn deze woningen alle in Lage Zwaluwe West uitgesteld. In 2016 zijn de voorbereidingen voor het project weer begonnen	5,5 (7) (4) (-)
Moerdijk Met gemeente is convenant Leefbaarheidsimpuls Moerdijk gesloten. Dit convenant bevat geen concrete afspraken als het gaat om investeringen in het dorp Moerdijk.		(-)
Sloop, samenvoeging		-
De mutatie van het aantal gesloopte en nieuwe woningen maakt onderdeel uit van de afspraken omtrent nieuwbouw.		(-)
Verbetering bestaand woningbezit: (renovatie/groot onderhoud)		6
Over verbetering/ renovatie zijn geen separate afspraken gemaakt. Het is slechts als aandachtspunt opgenomen in de PA. Woonvizier 2017: 0 Volksbelang 2016: 0 2015: 0 2014: 0 Goed Wonen (Drimmelen en Moerdijk) Hanteerde jaarlijks een richtgetal op basis van de ervaring 2016: 15 à € 17.500 2015: 10 à € 20.700 en 4 à € 40.000 (duurzaamheidsproef) 2014: 17 à 14.500 en 4 à € 40.000 (duurzaamheidsproef)	Er zijn in de visitatieperiode geen renovatieprojecten uitgevoerd enkel individuele ingrepen in delen van een woning bij mutatie of op verzoek van een huurder. Woonvizier 2017: 0 Volksbelang 2016: 0 2015: 0 2014: 0 Goed Wonen Naar aanleiding van vrijkomend bezit bij mutatie vonden werkzaamheden plaats 2016: Totaal investering € 398.000 Incl. afronding duurzaamheidsproef 8 woningen 2015: Totaal investering € 441.521 2014: 38 à € 10.000 gemiddeld	6 (-) (-) (6)
Maatschappelijk vastgoed		-

Over investeringen in maatschappelijk vastgoed zijn geen separate afspraken gemaakt in Drimmelen en Moerdijk		-
Verkoop		8
Drimmelen Over verkoop zijn geen separate afspraken gemaakt Woonvizioer 2017: 12 Volksbelang 2016: 8 2015: 8 2014: 8 Goed Wonen 2016: 4 (Drimmelen en Moerdijk samen) 2015: 4 (Drimmelen en Moerdijk samen) 2014: 4 (Drimmelen en Moerdijk samen)	Woonvizioer 2017: 9 Volksbelang 2016: 6 2015: 14 2014: 13 Goed Wonen 2016: 1 2015: 3 2014: 2	8
Moerdijk Over verkoop zijn geen separate afspraken gemaakt Woonvizioer 2017: Zie Drimmelen Goed Wonen 2016: Zie Drimmelen 2015: Zie Drimmelen 2014: Zie Drimmelen	Woonvizioer 2017: 1 Goed Wonen 2016: 2 2015: 4 2014: 2	

Tabel 5 Opgaven en ambities in het kader van kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel
Eindcijfer Kwaliteit van wijken en buurten		7,0
Leefbaarheid		7
Drimmelen Met de gemeente Drimmelen zijn in de prestatieafspraken en separaat afspraken gemaakt over een bijdrage aan dorpsgericht werken en andere samenwerkingsverbanden op het gebied van leefbaarheid. Het betreft in het werkgebied van Woonvizier incidentele maatwerk ingrepen. In 2014 en 2015 algemene bijdrage aan gemeente voor dorpsgericht werken per jaar : € 2.500,- (GW) en € 7.500,- (VB)	Financiële bijdrage aan dorpsgericht werken 2017: € 29.000,- (WV) 2016: € 34.000,- (VB) 2015: € 41.300,- (VB) 2014: € 25.000,- (VB) Activiteiten o.a.: • Participatie in wijkscouwen “enge plekken” en dan in samen oplossingen zoeken en die uitvoeren; • burendag; • Mogelijk maken (toestemming en middelen) dat buurtbewoners een jeu de boules baan aanleggen bij het complex; • Mede financieren en organiseren van opknappen van speeltuintjes in de wijk (grenzend aan huurwoningen); • Ondersteunen met bijdrage van organiseren van kerstdiner of nieuwjaarsborrel voor bewoners van complex, dit om de sociale cohesie en ontmoeten te bevorderen.	7
Moerdijk Gesprekken met gemeente Moerdijk en belanghebbenden t.b.v. van een convenant om leefbaarheid van het dorp Moerdijk te behouden en te bevorderen	2014: sluiten convenant leefbaarheidsimpuls, deelname aan projectorganisatie met maandelijkse gespreksbijeenkomsten 2015: deelname projectorganisatie met maandelijkse gespreksbijeenkomsten 2016: vaststelling plan leefbaarheidsimpuls	7
Wijk- en buurtbeheer		7
Drimmelen Financiële bijdrage 3 steunpunten met buurtfunctie in Onder de Toren, Patrijsflat en Kloosterhof voor ouderen tegen eenzaamheid en versterken sociale cohesie 2017: € 22.000 (WV) 2016: € 21.000 (VB) 2015: € 20.000 (VB) 2014: € 21.000 (VB)	Uitgaven: 2017: € 16.889,- (WV) 2016: € 21.673,- (VB) 2015: € 20.058,- (VB) 2014: € 19.922,- (VB)	7
Budget voor specifieke ingrepen technische leefbaarheid zoals, (verlichting) brandpaden, afsluiten toegang en aanbrengen videofooninstallatie in kader van veiligheid, onderhouden van “anoniem groen”.	2017: € 25.000,- (WV) 2016: € 25.000,- (VB) 2015: € 42.000,- (VB) 2014: € 65.000,- (VB)	7
Jaarlijkse korting afhankelijk van weekomzet aan buurtsuper Hoge Zwaluwe om het kans van slagen te geven	Korting: 2017: € 5.938,- (WV)	7

	2016: € 6.010,- (GW) 2015: € 4.739,- (GW) 2014: € 4.480,- (GW)	
Aanpak overlast		7
Drimmelen Met de gemeente Drimmelen zijn in de prestatieafspraken en separaat afspraken gemaakt over een bijdrage aan dorpsgericht werken en andere samenwerkingsverbanden op het gebied van aanpak van overlast. Het betreft in het werkgebied van Woonvizier incidentele maatwerk ingrepen bijv. verhuizen naar een andere woning, inschakelen van een hovenier om tuinen op te schonen die sterk verwaarloosd zijn en de omgeving overlast bezorgen, inschakelen van bemoeizorg bij ernstige vervuiling en in samenwerking een meer leefbare situatie realiseren 2014 – 2017: - Buurbemiddeling is op basis van convenant tussen gemeente, WV, politie en buurtbemiddeling. Doel is om door burens met elkaar in gesprek te laten gaan zelf naar een oplossing te zoeken om de ervaren overlast te verminderen of te laten eindigen. - Participatie in lokaal maatschappelijk overleg is ook op basis van convenant. Doel hiervan is om huurders met multi-problematiek de juiste ondersteuning te geven. Diverse maatschappelijke instanties zijn vertegenwoordigd in het MASS. Alle instanties kunnen een case inbrengen (signaleren), waarna er gekeken wordt welke instantie de case verantwoordelijke wordt. Doel is om de hulpverlening beter te stroomlijnen.	Buurtbemiddeling Woonvizier 2017: 10 dossiers behandeld Volksbelang 2016: 6 dossiers behandeld 2015: 9 dossiers behandeld; 2 uitzettingen hennep (door huurders zelf ontruimd) 2014: 4 dossier behandeld Goed Wonen 2016: 0 dossiers behandeld 2015: 3 dossiers behandeld 2014: 1 dossier behandeld	7

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Woonvizier heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 5.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn de bestuurders en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascope is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Theo Dijt, visitorator en Adriaan de Man, visitorator.

4. Visitatie aanpak en specifiek de aanpak van het experiment

Pentascope hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een ‘social construction of reality’: de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak en het experiment

Woonvizier heeft samen met Pentascopel meegedaan aan het experiment in het kader van de vernieuwing van het maatschappelijke gesprek.

De belangrijkste doelen en opbrengsten die Woonvizier in het experiment nastreeft zijn:

- een open en diepgaand gesprek met belanghebbenden waarbij alle partijen (ook de corporatie) samen aan tafel zitten en de verschillende oordelen (van belanghouders, visitatiecommissie en corporatie zelf) met elkaar bespreken;
- een gesprek over het functioneren en de kracht van het lokale netwerk.
- minder kosten, minder werk (aansluiten bij gegevens en oordelen die er al zijn).

In het kader van het experiment is op de volgende perspectieven op de hieronder beschreven manier een andere invulling gegeven.

Het perspectief “**presteren volgens belanghebbenden**” bevat de oordelen van de belanghebbenden over de prestaties en de relatie met de corporatie. In het experiment sluiten we zoveel mogelijk aan bij gegevens/oordelen/evaluaties die er al zijn en gaan daarop door.

Het gesprek gaat over de vraag “Wat vinden de belanghebbenden hoe de corporatie het doet en wat vinden ze dat ze moet doen?”.

De prestatievelden die we hebben besproken met de belanghebbenden zijn bepaald door een telefonisch voorgesprek met de huurdersorganisatie en de wethouders en beleidsmedewerkers van de gemeenten Drimmelen en Moerdijk.

We vroegen aan hun welke onderwerpen zij bepalend vinden voor een goede beoordeling van de prestaties van de corporatie. Dat hebben we waarderingsvelden genoemd. De waarderingsvelden die zijn noemden en die zijn besproken en beschreven in hoofdstuk 3 zijn:

- Beschikbaarheid
- Duurzaamheid
- Dorpsgericht werken
- Kwaliteit dienstverlening tijdens en na de fusie

Dit waren de inhoudelijke onderwerpen die uit de telefonische interviews naar voren kwamen. Daarnaast hebben we vanuit het visitatiestelsel toegevoegd de onderwerpen:

- Tevredenheid over de relatie en communicatie.
- Tevredenheid over de invloed op het beleid

Over deze onderwerpen hebben we een groepsdialoog met alle medewerkers gevoerd waarin zij hun oordeel over de eigen prestaties op deze onderwerpen hebben gegeven.

Ongeveer een week daarna hebben we een twee keer een dialoog met de belanghouders gevoerd. Hierbij waren ook de gemeenten en de huurdersorganisatie aanwezig. In het eerste deel van de dialoog hebben we de belanghebbenden gevraagd naar cijfers voor huidige en gewenste prestaties. Als tijdsperiode hanteerden we de periode na de fusie. We gebruiken met name het verschil tussen beide cijfers als een maat voor de tevredenheid omdat een cijfer op zich niet zoveel daarover zegt. We hebben ook gevraagd om aan te geven hoe belangrijk dit onderwerp voor hun is (ranking). In het tweede deel van de dialoogsessie hebben we het functioneren van het lokale netwerk besproken. Aan dit deel van het gesprek heeft de bestuurder van Woonvizier ook deelgenomen. Het ging immers over de wederzijdse relatie.

Op basis van het telefonisch overleg vooraf en in de dialoog hebben we expliciet gevraagd of de huurders en de gemeenten in de dialoog voldoende ruimte hebben gehad om hun mening te kunnen geven en vrijuit te kunnen praten. Dat was voor iedereen het geval.

De belangrijkste wijziging in het experiment ten opzichte van een reguliere visitatie zit in de procesgang én verdieping van het maatschappelijk gesprek. Wij bespreken dit verderop.

Bij het perspectief “**presteren naar vermogen**” volgen we de mogelijkheden die het experiment biedt: “Binnen het experiment kan, indien gewenst, bovendien worden geëxperimenteerd met het voorkomen van doublures met het (beoordelings)werk van andere instrumenten/instanties...”.

In dit experiment maken we de volgende keuzes op de genoemde gebieden:

- financiële continuïteit: afzien van een eigenstandige visitatiebeoordeling indien de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen. Waarbij we het werk van de externe toezichthouder niet overdoen;
- doelmatigheid: conform benchmark en geen oordeel van de commissie en de uitkomst betrekken bij beoordeling van vermogensinzet;
- vermogensinzet in relatie tot maatschappelijke prestaties: beoordelen door de visitatiecommissie.

Voor de beoordeling van de visie op vermogensinzet hebben we de indicatieve investeringsruimte en andere documenten als startpunt voor het gesprek gebruikt.

Het perspectief “**governance**” gaat over de besturing van, het toezicht op en de externe legitimatie van de corporatie. Bij besturing zullen we speciale aandacht besteden aan de monitoring van de prestatieafspraken. Het gaat dus meer over de PDCA-cyclus die met externe partijen wordt gedaan dan over de interne sturing van de corporatie. Uiteraard is deze verbonden met de interne sturing en leggen we deze relatie.

Daarnaast gebruiken we vooral de oordelen van de Aw, de accountant en WSW (business risks uit het risicobeoordelingsmodel van het WSW). De externe legitimatie checken we bij de belanghouders en we toetsen de samenwerking in het netwerk waarin de corporatie functioneert.

Omdat Woonvizier een Governance Inspectie van Aw heeft ondergaan gebruikt de commissie de rapporten als input voor het gesprek met de raad van commissarissen en de bestuurder over Governance. Door het niet over te doen, maar te bevragen op de uitkomsten van Aw kan een diepgaander gesprek over Governance plaatsvinden en doet de visitatiecommissie het werk niet over. De commissie heeft op basis van dit gesprek een oordeel over de methodiepunten gegeven.

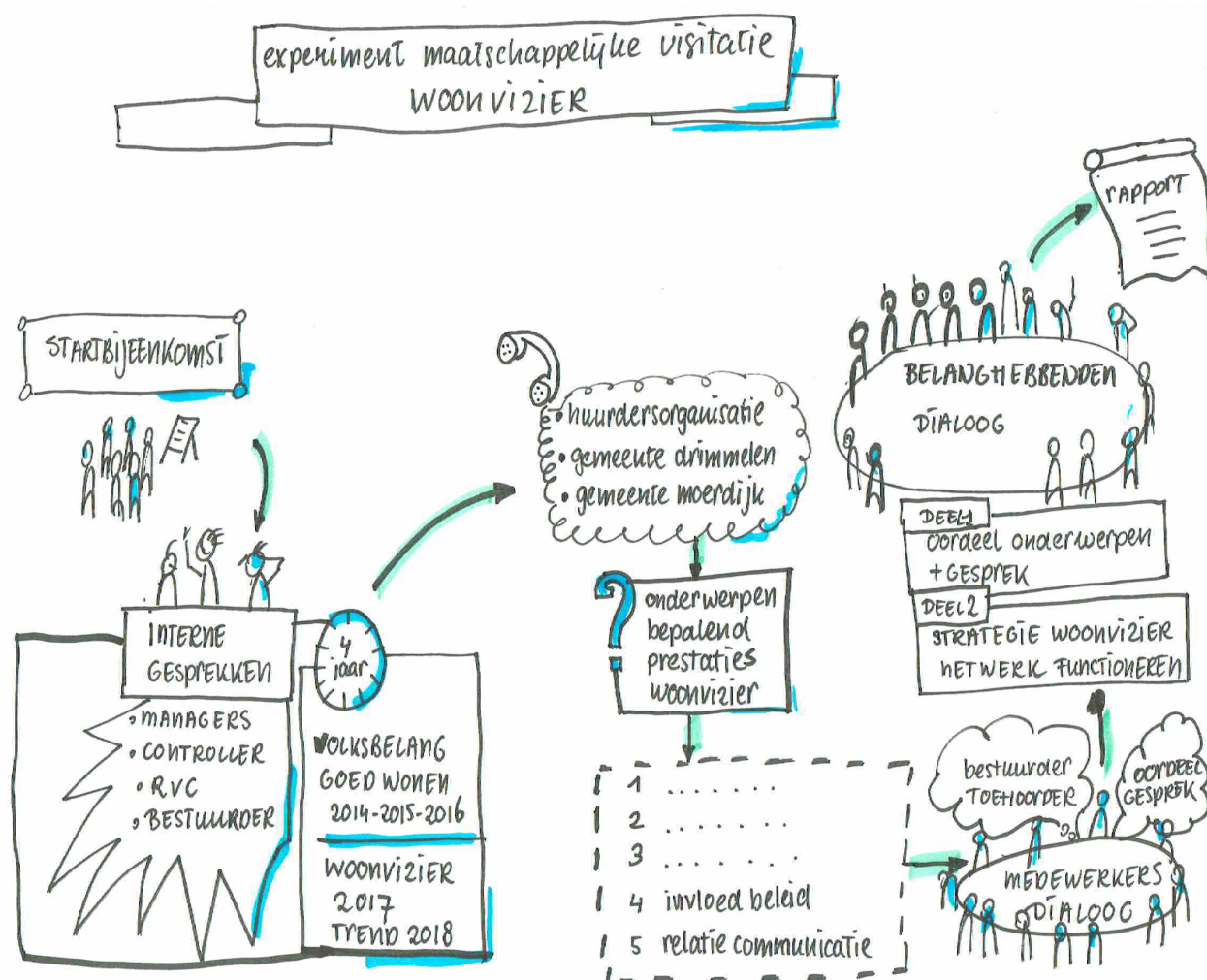
Gefaseerd ziet de aanpak er als volgt uit:

Verkenningfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Woonvizier aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de bestuurder.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopie een vragenlijst opgesteld en uitgezet voor de interne analyse, de opbouw van het zelfbeeld en de factsheets.

Onderzoeksfase

- Woonvizier heeft een position paper opgesteld en aan de hand van de vragenlijst een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de externe dialoog wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, vier leden van de Raad van Commissarissen, de controller, de manager vastgoed, de manager financiën, manager wonen en de beleidsmedewerker.
- Daarnaast hebben we een rondrit langs een deel van het bezit gemaakt.
- De dialoogsessie met externe belanghouders is volgens de hieronder getekende stappen opgebouwd



Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurders en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woonvizier gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven in het werkgebied (zoals vastgelegd in prestatieafspraken of beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie, samenwerkingsverbanden enzovoorts).
	De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. In het kader van het experiment is dit bevraagd op de bovengenoemde waarderingsschalen.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, deze inzet op basis van een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie zijn van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 5.0

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden waarop de visitatiecommissie in het hoofdstuk presteren naar opgaven en ambities haar oordeel heeft geformuleerd.

Huisvesting primaire doelgroep	- Woningtoewijzing en doorstroming: beschikbaarheid woningen, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren. - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid, kernvoorraad(beleid), overige woonlasten, aanpak huurachterstanden.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	- Prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: - o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte - o bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking - o overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

- | | |
|---|---|
| Kwaliteit woningen en woningbeheer | <ul style="list-style-type: none"> - Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. - Kwaliteit dienstverlening. - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/beleid inzake energie labels, beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen. |
| (Des)investeringen in vastgoed | <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw - Sloop, samenvoeging - Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) - Maatschappelijk vastgoed - Verkoop |
| Kwaliteit van wijken en buurten | <ul style="list-style-type: none"> - Leefbaarheid - Wijk- en buurt beheer - Aanpak overlast |

Het oordeel van de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 is opgebouwd in een aantal stappen:

- Woonvizier heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Woonvizier naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Experimentvoorstel

‘Samen op de foto’

Een visitatie experiment in het
volkshuisvestelijke netwerk



Woonvizier
Middelmeede 40
4921 BZ Made

Telefoon (0162) 67 98 00
info@woonvizier.net
www.woonvizier.net

Versie 1.2 • 4 september 2018

Inhoud

Inleiding	1
Naam experiment	1
“Samen op de foto”	1
De bedoeling / beoogde opbrengst	2
Aanpak: activiteiten / werkwijze	2
Visitatiekader en beoordeling	2
De werkwijze tijdens de visitatie	4
Werking	5
Betrokkenen en rol	5
Succes	7
Voorwaarden	8

Inleiding

Naar aanleiding van de twee experimenten van SVWN (‘verdieping van het maatschappelijke gesprek’ en ‘de kracht van het lokale netwerk’) wil Woonvizier graag aan het experiment meedoen in een combinatie van de twee experimenten. Hieronder lichten we de aanpak toe aan de hand van de vragen zoals die in de experimentopzet geformuleerd zijn.

We leggen dit voorstel voor aan de experimentbegeleider met de vraag om goedkeuring.

Woningstichting Woonvizier is op 1 januari 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Goed Wonen (Lage Zwaluwe) en Woningstichting Volksbelang (Made). Doel van de fusie is het verbeteren van de klantwaardering en efficiency, een hogere waardering van de klant realiseren met inzet van minder middelen (tijd en geld) en meer ruimte voor strategie en innovatie. Door invoering van nieuwe regelgeving en een groeiend verantwoordingskader stonden en staan beide doelen onder druk.

Naam experiment

“Samen op de foto”

Woonvizier dient zich in 2018 te laten visiteren. Omdat het een fusie corporatie betreft, worden over 2014, 2015 en 2016 de feitelijke prestaties van de twee afzonderlijke corporaties gemeten. Over 2017 betreft het de prestaties van Woonvizier. Het is de behoefte van Woonvizier om het gesprek met de belanghebbenden over de prestaties toe te spitsen op de gefuseerde situatie in 2017 en de trend in 2018 en niet op de afzonderlijke prestaties daarvoor. Dat is belangrijk omdat Woonvizier in de afgelopen periode haar uiterste best heeft gedaan om te focussen op de samenvoeging. Vanuit dat perspectief is het niet wenselijk om in het gesprek met belanghouders en medewerkers het onderscheid van voor de fusie weer te benadrukken.

De fusie is een samenbundeling van de visie en strategie van de afzonderlijke corporaties. Woonvizier heeft daar (nog) geen nieuwe andere ambities aan toegevoegd. Woonvizier wil de visitatie graag gebruiken om inzicht te krijgen in de waardering van de belanghebbenden van Woonvizier in de periode na de fusie. Door in het deel van de visitatie, waarin de commissie in gesprek is met externe belanghebbenden, te focussen op de gefuseerde periode wordt ingezoomd op de prestaties van Woonvizier. Als vervolg op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden kan de gewenste strategie en toekomstvisie besproken worden. We kiezen in de gesprekken met de belanghouders en belanghebbenden voor een beperkte terugblik (de periode na fusie) met een duidelijke focus op de toekomst. Welke speerpunten en prestaties zijn tot nu toe onderbelicht en verdienen daarom de komende jaren bijzondere aandacht? Dit met name naar de mening van de belanghouders en belanghebbenden. Hoe dient Woonvizier zich te ontwikkelen om hier invulling aan te geven en worden de ambities van de fusie gerealiseerd? Welke bijdrage heeft het lokale netwerk hierin?

Woonvizier wil graag samen op de foto. Ze is nieuwsgierig naar hoe anderen haar rol en bijdrage beoordelen. Maar ze is ook benieuwd naar hoe de verschillende netwerkpartners de eigen inzet in het lokale netwerk voor de volkshuisvestelijke opgave beoordelen. En dan gaat het over ieders bijdrage en uitspraken over de kracht van het collectief.

De bedoeling/beoogde opbrengst

Woonvizier wil met het experiment een bredere dialoog met haar belanghebbenden en belanghouders over specifieke en in de lokale context relevante onderwerpen. Het gaat in de dialoog over ieders inbreng hiervoor vanuit ieders eigen achtergrond. Hoe hebben we gepresteerd en nog veel belangrijker, welke conclusies trekken we daaruit voor de toekomst? Het experiment levert op deze wijze naast lokale informatie over het presteren ook informatie over het netwerk en de samenwerking in de lokale context waarin Woonvizier werkzaam is. Een andere aanpak maakt het mogelijk om gezamenlijk de onderwerpen te benoemen die van belang zijn voor de lokale volkshuisvesting en elkaar hierop te beoordelen met als doel te leren van de prestaties in het verleden voor de benoemde prestaties in de toekomst.

Aanpak: activiteiten/werkwijze

In de aanpak onderscheiden we twee verschillende onderwerpen, die we hierna verder uitwerken:

1. de invulling van het inhoudelijke visitatiekader en het tot stand komen van de oordelen;
2. de werkwijze tijdens de visitatie.

Visitatiekader en beoordeling

De visitatie methodiek onderscheidt vier perspectieven, te weten:

- het presteren naar opgaven en ambities;
- het presteren volgens belanghebbenden;
- het presteren naar vermogen;
- governance.

Per perspectief geven we hieronder aan wat de inhoud gaat zijn en hoe we tijdens de visitatie tot een oordeel komen.

Het perspectief **“Presteren naar opgaven en ambities”** bevat momenteel een vergelijking van de prestaties van de corporatie met de opgaven die zijn afgesproken met de gemeente(n), sector of regering en de eigen plannen. In het experiment gaan we de maatschappelijke verantwoording over de prestaties op een andere manier invullen. De prestaties zijn onderwerp van gesprek in het overleg met de huurders en gemeente bij het maken van de prestatieafspraken. Jaarlijks treffen de partijen elkaar en evalueren ook de prestaties van het afgelopen jaar. Op basis van deze prestatieafspraken maakt de visitatiecommissie een beoordeling van de prestaties van de corporatie. De prestatievelden waarop geen prestatieafspraken zijn gemaakt worden uit de jaarplannen en jaarverslagen van de corporatie opgehaald, zodat er geen ‘lege’ prestatievelden zijn.

Door primair uit te gaan van de prestatieafspraken wordt sterk aangesloten bij de lokaal relevant geachte opgaven en wordt werk bespaard ten opzichte van vorige werkwijzen.

We maken in dit hoofdstuk onderscheid in de jaren 2014, 2015 en 2016 waarin Goed Wonen en Volksbelang afzonderlijk op de prestaties beoordeeld worden en in het jaar 2017 Woonvizier.

Als het gaat om de ambities van de corporatie wordt tevens de vraag beantwoord in welke mate de ambities zoals geformuleerd in het ondernemingsplan, de jaarplannen en/of begroting aansluiten bij de prestatieafspraken, welke ambities afwijken of niet in de prestatieafspraken zijn vastgelegd.

Deze beide beoordelingen worden door de commissie in schoolcijfers weergegeven.

Het hoofdstuk “Presteren volgens belanghebbenden” veranderen we in “**Presteren volgens het netwerk**”. We richten de focus op de gefuseerde periode, de effecten van de fusie, de beoordeling daarvan, het functioneren van het lokale netwerk en het gesprek daarover. De onderwerpen die beoordeeld worden, en waarover we met het netwerk in gesprek gaan, worden bepaald door de belanghebbenden zelf. De belanghebbenden en Woonvizier vormen samen het netwerk waarmee lokaal invulling wordt gegeven aan de volkshuisvesting. We focussen in de gesprekken op 2017 en de trend voor 2018.

De prestatievelden die we bespreken met de belanghebbenden worden bepaald door een telefonisch voorgesprek met de belanghebbenden. Hieronder in ieder geval de huurdersvereniging en de wethouders van beide gemeenten waarin Woonvizier werkzaam is. We vragen aan hun welke onderwerpen zij bepalend vinden voor een goede beoordeling van de prestaties van de (gefuseerde) corporatie. We voegen daaraan als onderwerpen toe: “de tevredenheid over de relatie en de invloed op het beleid”.

Over deze onderwerpen gaan we een groepsdialoog met de belanghouders voeren. In het eerste deel van de dialoog vragen we de belanghebbenden naar cijfers voor huidige en gewenste prestaties en gebruiken met name het verschil tussen beide cijfers als een maat voor de tevredenheid omdat een cijfer op zich niet zoveel daarover zegt. We vragen ook om aan te geven hoe belangrijk dit onderwerp voor hun is (ranking).

De belangrijkste wijziging in dit deel zit in de procesgang én verdieping van het maatschappelijk gesprek. Wij bespreken dit verderop.

In het tweede deel van de groepsdialoog ligt het accent op:

- de wensen van de belanghebbenden voor de toekomstige strategie van Woonvizier die voortvloeien uit de beoordeling van prestaties over de afgelopen periode
- De bijdrage van de verschillende belanghebbenden aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelen, het functioneren van het lokale netwerk en ieders (gewenste) rol daarin

Op basis van het telefonisch overleg vooraf en de dialoog vragen we of de huurders en de gemeenten voldoende ruimte hebben gehad om hun mening te kunnen geven en vrijuit te kunnen praten. Als het gewenst is plannen we een apart gesprek met de gemeente en/of de huurdersorganisatie.

De belangrijkste conclusies uit deze bijeenkomst worden toegevoegd in het hoofdstuk Presteren volgens het netwerk.

Bij het perspectief “**Presteren naar vermogen**” volgen we de mogelijkheden die het experiment biedt: “Binnen het experiment kan, indien gewenst, bovendien worden geëxperimenteerd met het voorkomen van doublures met het (beoordelings)werk van andere instrumenten/instaties...”.

In dit experiment maken we de volgende keuzes op de genoemde gebieden:

- financiële continuïteit: afzien van een eigenstandige visitatiebeoordeling indien de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen. Waarbij we het werk van de externe toezichthouder niet overdoen;

- doelmatigheid: conform benchmark en geen oordeel van de commissie en de uitkomst betrekken bij beoordeling van vermogensinzet;
- vermogensinzet in relatie tot maatschappelijke prestaties: beoordelen door de visitatiecommissie.

Voor de beoordeling van de visie op vermogensinzet gebruiken we de indicatieve investeringsruimte en andere documenten als startpunt voor het gesprek.

Het perspectief “**governance**” gaat over de besturing van, het toezicht op en de externe legitimatie van de corporatie. Bij besturing zullen we speciale aandacht besteden aan de monitoring van de prestatieafspraken.

Daarnaast gebruiken we vooral de oordelen van de Aw, de accountant en WSW (business risks uit het risicobeoordelingsmodel van het WSW). De externe legitimatie checken we bij de belanghouders en we toetsen de samenwerking in het netwerk waarin de corporatie functioneert.

De Governance Inspectie van Aw gebruikt de commissie als input voor het gesprek met de raad van commissarissen en de bestuurder over Governance. Door het niet over te doen, maar te bevragen op de uitkomsten van Aw kan een diepgaander gesprek over Governance plaatsvinden en doet de visitatiecommissie het werk niet over. De commissie geeft op basis van dit gesprek een oordeel over de methodiekpunten.

De werkwijze tijdens de visitatie

De belangrijkste aanpassing tijdens het experiment is het bepalen van de onderwerpen waarover en de manier waarop we met de belanghebbenden in gesprek gaan. We gaan daarin het diepgaande gesprek aan over de oordelen van de belanghebbenden. Deze werkwijze moet leiden tot verrijking van de maatschappelijke feedback en is gericht op de situatie na de fusie. De wens is om alle belanghouders en belanghebbenden aan tafel te hebben en dat de corporatie daarbij aanwezig is. Gezien de omvang van de corporatie en het feit dat ze in twee gemeenten werkzaam is zullen er ongeveer 8-12 belanghebbenden deelnemen (live-dialoog). Met de corporatie samen bepalen we welke andere, minder voor de hand liggende, belanghebbenden ook worden uitgenodigd. Zodat er een breder beeld ontstaat van de leefwereld waarin de corporatie functioneert.

We bepalen de onderwerpen door bij de wethouders van de gemeente Drimmelen, de gemeente Moerdijk en de huurdersorganisatie de prestatievelden te inventariseren waarop zij relevant vinden dat de beoordeling plaatsvindt.

Met een korte uitvraag en een (her-)rubricering van de onderwerpen uit het hoofdstuk presteren naar opgaven en ambities worden de feitelijke prestaties van Woonvizier in beeld gebracht. Vervolgens in een brede dialoogsessie zoomen we in op die onderwerpen. De belanghebbenden beoordelen die onderwerpen op de feitelijke prestaties. Er is ook ruimte voor positief waarderend onderzoek. Wat doet de corporatie goed en wat maakt dat ze daar zo goed in is. De belanghebbenden geven aan wat hun oordeel op deze onderwerpen is. Bij dit onderdeel is Woonvizier vooral als toehoorder aanwezig.

In het tweede deel van de dialoog bouwen we voort op deze oordelen. We bespreken de wensen en verlangens die daaruit voortvloeien en de gewenste rol van Woonvizier en van de verschillende belanghouders in het lokale netwerk. In het gesprek daarover wordt expliciet ingezoomd op de rol van iedere belanghouder in het lokale netwerk en het functioneren van het netwerk als geheel. Woonvizier is in dit deel van de dialoog een gelijke gesprekspartner.

De focus in beide delen van de dialoog ligt op 2017 en de trend van 2018. Waar relevant kan ook informatie uit een eerdere periode worden toegevoegd, maar het initiatief daartoe ligt bij de belanghebbenden. Parallel hieraan vindt er een dialoogsessie over dezelfde onderwerpen plaats met bijna alle medewerkers.

Het plaatje verderop in dit document geeft een grafische weergave van de stappen die we zetten.

Werking

We vragen de gemeenten en de huurdersorganisatie de onderwerpen te bepalen waarop de beoordeling van de prestaties van Woonvizio plaatsvindt. Hierdoor komen er mogelijk andere en -voor de lokale context - meer actuele onderwerpen naar voren. De wens is dat het gesprek over de prestaties dan levendiger en meer betrokken is en dat het meer relevante informatie voor Woonvizio en voor de belanghebbenden zelf oplevert.

Door in het tweede deel van de dialoogsessie het gesprek aan te gaan over:

- de wensen van de belanghebbenden voor de toekomstige strategie van Woonvizio die voortvloeien uit de beoordeling van prestaties over de afgelopen periode
- het functioneren van het lokale netwerk en ieders (gewenste) rol daarin

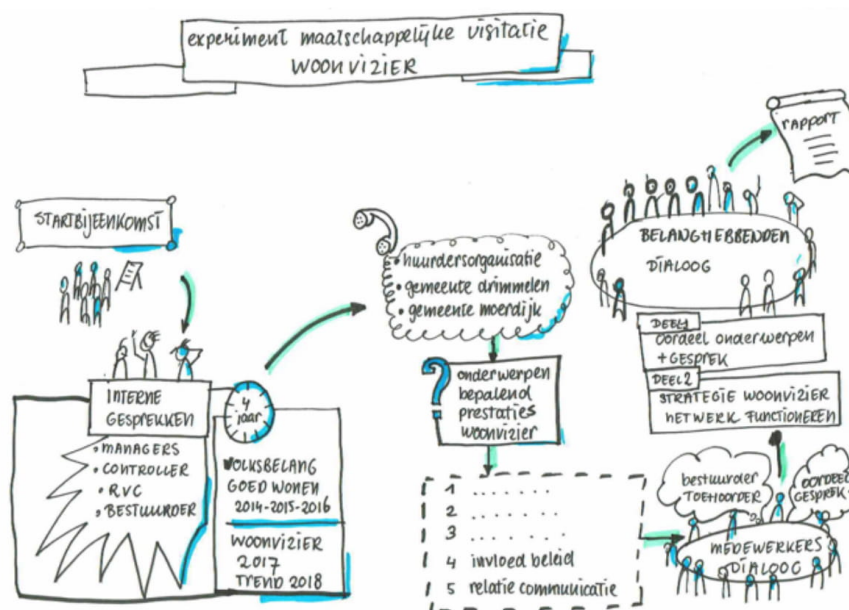
maken we een directe verbinding met de beoordeling over de afgelopen periode. Dit geeft concreet input voor de strategische agenda van Woonvizio naar de toekomst. Ten slotte is er een verbinding te maken met het samen leren van en in het netwerk waarin Woonvizio actief is.

Betrokkenen en rol

Bij het experiment bij Woonvizio zijn in eerste instantie de Huurdersvereniging Woonbelang en de gemeente Drimmelen en Moerdijk betrokken. Met deze organisaties worden de onderwerpen geïnventariseerd waarover de dialoog over het presteren van Woonvizio wordt gevoerd. Hiermee ontstaat naast het beoordelen van de prestaties ook een klimaat waar gesproken wordt over ieders rol bij deze prestaties. De inzet voor lokale volkshuisvesting is vooral een verhaal van samenwerken. Geen van de partijen lukt het de ambities zelfstandig in te vullen. Daarmee doet dit experiment in de visitatie recht aan de rol en positie van de verschillende lokale partijen en draagt het op exemplarische wijze bij aan ontwikkeling daarin (veranderingen, verwachtingen etc).

Met een brede groep van belanghouders, waaronder ook lokale zorgpartijen en andere maatschappelijke organisaties wordt vervolgens gesproken over de volledigheid van de geïnventariseerde onderwerpen en vindt een inhoudelijk gesprek plaats. In een tweede deel van het gesprek wordt de input doorvertaald naar de gewenste strategie van Woonvizio en de rol van iedere deelnemer hierin. Ten opzichte van een reguliere visitatie zijn belanghouders betrokken bij de totstandkoming van de strategische agenda en ieders rol bij het realiseren hiervan. Ook ontstaat een setting waarin weliswaar de prestaties van Woonvizio in de afgelopen periode worden beoordeeld, maar ook gezamenlijk de strategische agenda en ieders rol hierin voor de komende periode wordt bepaald. Dit is schematisch weergegeven in het plaatje op de volgende pagina.

Betrokken	Rol	bijzonderheden
Huurdersorganisatie	- aandragen drie onderwerpen voor beoordeling - deelnemen aan de dialoog sessie	Check of afzonderlijk gesprek nodig is
Wethouder gemeente Drimmelen	- aandragen drie onderwerpen voor beoordeling - deelnemen aan de dialoog sessie	Check of afzonderlijk gesprek nodig is
Wethouder gemeente Moerdijk	- aandragen drie onderwerpen voor beoordeling - deelnemen aan de dialoog sessie	Check of afzonderlijk gesprek nodig is
Zorg, welzijn enz.	Deelnemen aan de dialoog	
Woonvizier	aanwezig bij dialoog	Bij beoordeling als toehoorder Bij het maken van de 'foto' als deelnemer.
RvC Woonvizier	Optioneel bij dialoog	
Visitatiecommissie	Naast de reguliere rol voorzitter van de dialoog sessie	



Succes

Dit experiment draagt bij aan een strategisch meer passend Volkshuisvestelijk bod aan de gemeenten Drimmelen en Moerdijk en de Huurdersvereniging Woonbelang. Vooraf is met elkaar gesproken over de strategische onderwerpen en ieders rol bij de realisatie hiervan. De rol van Woonvizier in het krachtenveld wordt hiermee voor eenieder herkenbaar en ook ieders eigen rol en bijdrage. Bij de bespreking van het bod wordt uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor wijzigingen vanuit voortschrijdend inzicht vanwege wijziging van de lokale volkshuisvesting en/of het wettelijk kader. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan concrete (SMART) prestatieafspraken met de genoemde partijen. Door de afspraken periodiek te evalueren blijft iedereen vanuit zijn eigen rol betrokken bij de te leveren volkshuisvestelijke prestaties.

Woonvizier geeft parallel met de visitatie ook invulling aan haar Participatiebeleid. Op basis van de dialoog met een brede groep belanghouders wordt hierin verankerd op welke wijze de participatie van de belanghouders wordt ingevuld. Dit zowel op het gebied van de kwantiteit als de kwaliteit van de dialoog.

Het experiment is een succes als:

- het lokale netwerk bereid is zich uit te spreken
- het lokale netwerk de tijd vrij maakt om hier aan mee te doen
- Woonvizier een open en kwetsbare positie in durft te nemen
- concrete aanbevelingen door Woonvizier en het lokale netwerk als logisch en gezamenlijk worden ervaren.

Naast eigen waarneming zullen we aan het eind van de bijeenkomst de belanghouders expliciet vragen naar:

- hun oordeel over deze wijze van visiteren;
- de meerwaarde van zelf ook op de foto staan.

Woonvizier zal een half jaar na de visitatie deze vragen nogmaals aan de belanghouders stellen en hierover rapporteren aan SVWN.

Voorwaarden

Het is belangrijk dat het experiment een goedgekeurde visitatie niet in de weg staat. Gelijk moet zonder noemenswaardige extra kosten het oordeel op de prestaties plaatsvinden binnen een meer op de lokale volkshuisvesting toegespitst beoordelingskader. De RvC wordt gevraagd in te stemmen met dit experiment. Met de uitkomst hiervan kan vervolgens maatwerk geleverd worden voor de strategische ambities op het gebied van de lokale volkshuisvesting in het algemeen en de rol hierin van Woonvizier in het bijzonder. Evaluatie en bijsturing hiervan krijgt nadrukkelijk aandacht bij de dialoog met de belanghouders in het kader van de prestatieafspraken en participatie van belanghouders.

Verder is het van belang dat het lokale netwerk in deze visitatie met elkaar durft te reflecteren en verbeteren en dat Woonvizier daarin een open houding aanneemt. Belangrijkste voorwaarde is de wederzijdse bereidheid om naar elkaar te luisteren.

Bijlage 9 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelden geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

De belanghebbenden en Woonvizier hebben in de vragenlijst, de dialogen en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers (de eerste twee kolommen van onderstaande tabel). De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers en waar mogelijk gebaseerd op de kwantitatieve prestaties (volgens de kolommen 3 en 4). De indeling is als volgt.

Rapportcijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.