

Visitatierapport

Stichting WoonInvest



31 augustus 2018

Visitatiecommissie

Martijn de Loor, voorzitter

Jan Haagsma, visitor

Gemma Oosterman, secretaris

Voorwoord

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

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

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van WoonInvest over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 <i>Terugblik op de vorige visitatie.....</i>	6
1.2 <i>Recensie</i>	6
1.3 <i>Integrale scorekaart 2014-2017</i>	10
1.4 <i>Samenvatting.....</i>	11
1.5 <i>SWOT diagram.....</i>	12
2 Stichting WoonInvest	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	16
3.1 <i>Beoordelingskader</i>	16
3.2 <i>Opgaven in het werkgebied van WoonInvest.....</i>	16
3.3 <i>Relevante ontwikkelingen.....</i>	16
3.4 <i>Beoordeling prestaties.....</i>	16
3.5 <i>Beoordeling van de ambities</i>	23
3.6 <i>Bewonderpunten en verwonderpunten.....</i>	25
3.7 <i>Totale beoordeling opgaven en prestaties</i>	25
4 Presteren volgens belanghebbenden	26
4.1 <i>Beoordelingskader</i>	26
4.2 <i>Werkwijze</i>	26
4.3 <i>Belanghebbenden in het werkgebied</i>	26
4.4 <i>Belanghebbenden over WoonInvest.....</i>	28
4.5 <i>WoonInvest's reputatie</i>	32
4.6 <i>Waardering van het tripartite overleg</i>	33
4.7 <i>Bewonderpunten en verwonderpunten.....</i>	34
5 Presteren naar Vermogen	35
5.1 <i>Beoordelingskader</i>	35
5.2 <i>Relevante ontwikkelingen.....</i>	35
5.3 <i>Financiële continuïteit</i>	35
5.4 <i>Doelmatigheid</i>	36
5.5 <i>Vermogensinzet</i>	37
5.6 <i>Bewonder- en verwonderpunten</i>	38
5.7 <i>Totale beoordeling presteren naar vermogen.....</i>	39
6 Governance	40
6.1 <i>Beoordelingskader</i>	40
6.2 <i>Relevante ontwikkelingen.....</i>	40
6.3 <i>Besturing.....</i>	40

6.4	<i>Intern toezicht</i>	43
6.5	<i>Externe legitimering en verantwoording</i>	47
6.6	<i>Bewonder- en verwonderpunten</i>	48
6.7	<i>Totale beoordeling Governance</i>	48
7	Bijlagen	49
	Position paper	50
	Factsheet maatschappelijke prestaties	55
	Reputatie Quotiënt Model WoonInvest	63
	Waardering netwerk WoonInvest	64
	Overzicht geïnterviewde personen	65
	Korte cv's visitatoren	67
	Onafhankelijkheidsverklaringen	68
	Meetschaal	70
	Werkwijze visitatiecommissie	73
	Bronnenoverzicht	75
	Prestatiemonitor	78

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is WoonInvest gevisiteerd over de periode 2010-2013. De visitatie is toen uitgevoerd via methode 4.0. Het rapport dateert van 29 augustus 2014. Het geïntegreerd eindoordeel was een 7,1.

Op een aantal onderdelen had de toenmalige visitatiecommissie aandachtspunten en de huidige visitatiecommissie geeft hierbij haar indruk van de opvolging daarvan.

‘SMART - WoonInvest stelt in haar documentatie wel doelen voor de korte en lange termijn en draagt deze uit, maar definieert de termijnen niet en maakt ze zeker niet SMART. WoonInvest weet desalniettemin door haar praktische handelen haar beleidsdoelstellingen te realiseren.’

In 2015 is het nieuwe beleidsplan (Blijf bij de kern) van WoonInvest in werking getreden. In dit beleidsplan is de opmerking van de toenmalige visitatiecommissie goed opgepakt. In dit beleidsplan zijn concrete doelen voor de periode 2015-2018 geformuleerd, die ook duidelijk in de tijd zijn gezet.

‘Onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening vindt plaats op een te beperkt aantal onderwerpen. Onderwerpen als ‘woning zoeken’, ‘huren’, ‘huur opzeggen’, ‘planmatig onderhoud’ en het behandelen van klachten komen niet steeds goed uit de verf, terwijl blijkt dat bewoners deze onderwerpen wel belangrijk vinden.’

WoonInvest doet niet mee aan KWH-label. Wel aan de Aedes Benchmark in 2014, 2015, 2016 en 2017. Over het algemeen blijft WoonInvest een letter C scoren. Dat betekent dat zij zich in de staartgroep bevindt. De indruk bestaat dat pas aan het eind van de visitatieperiode echt met deze aanbevelingen aan de slag is gegaan. De fase van ontkenning dat hier mogelijk toch wel een punt van aandacht ligt, heeft lang geduurd.

‘Het jaarplan en kwartaalrapportages sluiten niet altijd adequaat aan bij de veranderde actualiteit en omstandigheden. De commissie meent dat het verduidelijken van doelstellingen, heldere voortgangsrapportages, het goed vastleggen van tussentijdse aanpassingen als gevolg van gewijzigd beleid en/of uitvoering daarvan de meetbaarheid ten goede komt. Daardoor kan het management actiever, efficiënter en derhalve beter met het bestuur en de Raad van Commissarissen communiceren.’

De raad van commissarissen heeft de bestuurder gevraagd dit verbeterpunt op te pakken en heeft de voortgang gemonitord. Hier is verbetering ontstaan.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat WoonInvest met de verbeterpunten uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan.

1.2 Recensie

Gedurende de gehele visitatieperiode stond WoonInvest onder verscherpt en bijzonder toezicht van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)/ de Autoriteit Wooncorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Hoe zat dat?

Van juni 2012 tot en met 7 mei 2014 stond WoonInvest onder verscherpt toezicht van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV). In de toezichtbrief van november 2014 heeft het CFV nieuwe interventies opgelegd. WoonInvest kreeg de opdracht om een verbeterplan op te stellen. Dit plan moest leiden tot enerzijds de verbetering van de interne beheersing van de kwaliteit van de financiële verantwoording en anderzijds tot de verbetering van de interne financiële kennis en interne controle. Naar aanleiding hiervan heeft de raad van commissarissen ingegrepen: de samenwerking met de zittende bestuurder werd in goed overleg beëindigd en in december 2014 is een interim bestuurder aangesteld. De interventie van de Autoriteit Wooncorporaties (Aw) heeft er tevens toe geleid dat de toenmalige manager Financiën per 1 oktober 2015 zijn functie neerlegde. Op die datum is de huidige bestuurder in haar functie gestart.

In 2015 kreeg WoonInvest nog een aanvullende opdracht: in het verbeterplan moest ook een risico- en scenarioanalyse van het zorgvastgoed worden opgenomen. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het opstellen en uitvoeren van dat verbeterplan een grote inspanning van WoonInvest heeft gevraagd.

In dezelfde periode is WoonInvest door het WSW bij het Bijzonder Beheer ondergebracht. De voornaamste reden hiervoor was de problematiek rond de complexe derivatenportefeuille, waardoor sprake was van een hoog liquiditeitsrisico. Door het WSW werden ook kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit van de interne organisatie. WoonInvest heeft toen een portefeuillestrategie opgesteld, een model om de risico's in het zorgvastgoed in kaart te brengen en te beheersen. Voorts werd een organisatie-controller aangesteld en zijn de risico's van de derivatenportefeuille aangepakt.

Met deze maatregelen, constateert de visitatiecommissie, heeft WoonInvest het vertrouwen van de externe toezichthouder teruggewonnen en bestedingsruimte gecreëerd, waardoor er weer geïnvesteerd kon worden. In november 2016 is eerst de interventie van de Aw beëindigd. Vervolgens is WoonInvest in juni 2017 door het WSW weer onder het Regulier Beheer gebracht.

Uit 2017 is de periode van herstel geëindigd en is WoonInvest weer (financieel) gezond.

Zo intensief en gestructureerd als WoonInvest aan haar verbeterplan werkte, zo ging zij in de ogen van de visitatiecommissie ook aan de slag met de nieuwe Woningwet; die werd tijdig geïmplementeerd, inclusief een goedgekeurd scheidingsvoorstel. Voorts pakte de bestuurder de interne organisatie aan. Er is gewerkt aan een kanteling van een taakgerichte naar resultaatgerichte cultuur met de focus op de huurder, wat onder meer resulteerde in een nieuwe klantvisie. De staf is versterkt en de werkprocessen, de procuratieregeling en het risicobeleid zijn op orde gebracht. Als onderdeel van de planning & control-cyclus is in 2017 een nieuwe opzet van de kwartaalrapportage ingevoerd, waarmee invulling werd gegeven aan één van de verbeterpunten uit het visitatierapport van 2014.

Bij al deze inspanningen en resultaten valt de inzet van de raad van commissarissen en de nieuwe bestuurder op. De raad kreeg in 2014 in verband met verlopen zittingstermijnen een nieuwe voorzitter en vicevoorzitter. De vernieuwde raad schakelde snel en zat dicht op het gevraagde herstel- en verbetertraject. Daaraan werd eerst door de interim-bestuurder, maar vooral door de nieuw aangestelde bestuurder goed en voortvarend uitvoering gegeven. Dat verdient waardering, vindt de visitatiecommissie.

Tevens is de visitatiecommissie van mening dat de aanzienlijke en doeltreffende verbetermaatregelen die zijn getroffen, op zichzelf nog geen bewijs zijn voor een goede maatschappelijke prestatie; ze zijn daarvoor hooguit een voorwaarde. Om een beeldspraak te gebruiken: wanneer het schip averij heeft opgelopen, dienen eerst de lekken gedicht, alvorens er weer koers gezet kan worden naar de bestemming; WoonInvest beide heeft gedaan.

En hier verdient de werkorganisatie een pluim, volgens de visitatiecommissie. Die heeft ogenschijnlijk weinig last ondervonden van de herstelperiode en is in de geest van haar eigen motto 'gewoon blijven doen' wat moest gebeuren op volkshuisvestelijk gebied. Zij het, gezien de financiële polsstok een tandje lager en weliswaar zonder nieuw te bouwen. Maar wel door te blijven renoveren en onderhoud te blijven plegen. In het bijzonder de grootschalige renovatie van de Broekslootkade valt daarbij op. Tevens is in leefbaarheid geïnvesteerd. Samen met zorgpartner WZH is de bouw van het nieuwe Rustoord ('Vliethof') gestart. Voor een leegstaand steunpunt in de wijk is een oplossing bedacht, waardoor velen weer een laagdrempelige ontmoetingsplek hebben.

Een punt van kritiek betreft de kwaliteit van dienstverlening. Die laat, ondanks de veranderingen in de organisatie, de nieuwe klantvisie en het uitbesteden van het klachtenonderhoud, gedurende de visitatieperiode geen stijging zien. Kennelijk kost het WoonInvest (nog) moeite een goede vertaling naar een passende uitvoeringspraktijk te maken.

Ondanks de interne 'crisis' beoordeelt de visitatiecommissie de financiële continuïteit als voldoende. De verplichtingen uit de derivatenportefeuille zijn onder controle en vragen niet meer aandacht dan de gebruikelijke zorg die treasury vraagt. Verder bevatten de jaarverslagen naast een vooruitblik een gedegen terugblik. De vermogensinzet is voldoende en de doelmatigheid zelfs ruim voldoende. Ook op dit punt dus waardering voor de prestaties.

De belanghebbenden geven zonder uitzondering aan begrip te hebben voor de tijdelijk kortere financiële polsstok van de corporatie tijdens de visitatieperiode. WoonInvest is volgens de visitatiecommissie in staat gebleken goed de verwachtingen omtrent haar prestaties te managen. Ook de reputatie van WoonInvest heeft geen schade geleden. Dat roept de vraag op: hoe kan het dat de corporatie het goed doet bij haar belanghebbenden, in de periode dat ze weinig ruimte had om afspraken of haar ambities waar te maken? De visitatiecommissie concludeert dat er in de omgeving een groot vertrouwen bestaat in WoonInvest, zowel in de werkorganisatie als in de nieuwe bestuurder. De laatste heeft een zich tot lastig dossier ontwikkelde verrekening van 24 miljoen euro met zorgpartner WZH tot een goed einde gebracht. Hetzelfde kan gezegd worden van de deal met de Japanse financiële houdstermaatschappij Nomura begin 2016 en vervolgens de gunstige afspraken over definitieve herstructurering van de ABN portefeuille einde 2017. Maar evengoed toont WoonInvest zich een actieve partner in het regionale samenwerkingsverband SVH, waarin de bestuurder de commissie Participatie voorziet.

In de ogen van de visitatiecommissie laat WoonInvest steeds weer zien dat ze tot zeer veel in staat is. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst, hetgeen de commissie bij alle belanghebbenden 'van hoog tot laag' extern, maar ook intern heeft kunnen constateren. Het verandertraject waarin geleidelijk aan wordt gewerkt aan versterking van de competenties in de organisatie, wordt goed ontvangen.

Wat de visitatiecommissie niet direct kan verklaren is de opvallend grote spreiding in cijfermatige beoordelingen van de prestaties door de huurders. Dit duidt wellicht op het gevoelige punt van een sterk wisselende klanttevredenheid. Zoals opgemerkt kan WoonInvest, ondanks nieuwe klantvisie en uitbesteding van het klachtenonderhoud de klanttevredenheid en de kwaliteit van dienstverlening (nog) niet naar een bevredigend niveau tillen. De grote spreiding in waardering laat zich mogelijk verklaren uit de tevredenheid aan de ene kant over bijvoorbeeld de gerenoveerde complexen en de ontevredenheid anderzijds over de reparatieverzoeken en de (soms) bedroevende responsiviteit. Positief beoordeelt de

visitatiecommissie de hoge response op de enquête, die in haar ogen een hoge betrokkenheid van de huurders weerspiegelt. Huurders hebben kennelijk het vertrouwen dat WoonInvest wil verbeteren.

WoonInvest heeft in de governance slagen gemaakt met de introductie van een bedrijfscontroller en een bestuurssecretaris. De governance is onder invloed van de nieuwe Woningwet op orde gebracht en de interne besluitvorming is gestroomlijnd met het in- en externe toezicht. De raad van commissarissen beschikt naast een toezichtvisie over een helder toetsingskader dat jaarlijks wordt geëvalueerd en aangepast. De raad toont zich zowel een rationele en doortastende besluitvormer in de crisissituatie, als een zelf-reflectieve toezichthouder waar het het eigen functioneren betreft. De visitatiecommissie heeft de raad leren kennen als zeer inhoudelijk betrokken, waarbij de grote inzet en een scherp oog voor de risico's opvielen. Nu het WoonInvest weer goed gaat houdt de raad nog wat de neiging 'dichtbij' te willen zijn.

Eind goed al goed is volgens de visitatiecommissie, met enkele bemerkingen bij de prestaties, op zijn plaats. Graag wil de visitatiecommissie WoonInvest de volgende overwegingen voor de toekomst meegeven:

- Wanneer we de afgelopen periode strategisch (achteraf) duiden als “een stapje terugzetten om beter te kunnen springen”, dan is de opgave voor WoonInvest vanaf 2018: Met volle kracht vooruit!
- De omgeving heeft veel vertrouwen gehouden in de corporatie, dat mag Wooninvest nu verder waarmaken. De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat de corporatie, met alle veranderingen die er in de afgelopen periode zijn doorgevoerd, daartoe ruimschoots in staat is.
- De kwaliteit van dienstverlening is te lang een aandachtspunt geweest. Er is geen excuus meer om dit nu niet voortvarend op orde brengen. Begin 2018 waren goede tekenen zichtbaar van de veranderende houding.
- De huurdersoordelen zijn zo divers, dat de standaard vragenlijst niet tot statistisch verantwoorde uitkomsten leidde. De situatie lijkt eerst om kwalitatief onderzoek te vragen, opdat handvatten ontstaan voor eventuele verdere cijfermatige metingen.
- Het vasthouden van het tempo en de zachte druk op het verder ontwikkelen van de werkorganisatie en huurdersparticipatie.
- De gewenste zelfbewuste en zelfverantwoordelijke werkorganisatie mag nog duidelijker tot uitdrukking komen, zodat WoonInvest zich kan ontwikkelen tot een eigentijdse en voor de (arbeids)markt aantrekkelijke maatschappelijke onderneming. Het versterken van de competenties helpt daarbij.
- Naast aanspreekbaar zijn op prestaties, ook andere partijen – bijvoorbeeld in het tripartiete overleg – aanspreken op prestaties, geredeneerd vanuit de lokale opgaven.
- Nu WoonInvest weer maatschappelijk kan en mag ondernemen onder aanvoering van deze bestuurder, zal de raad van commissarissen een meer ondersteunende en procesgerichte rol gaan nemen. Waar zij tijdens de visitatieperiode stevig moest sturen en dat ook deed op risicobeheersing vanuit een sterke inhoudelijke betrokkenheid, kan zij nu meer ruimte maken voor het maatschappelijk ondernemerschap van de corporatie zelf. De commissie heeft gezien dat raad en bestuurder deze uitdaging graag aangaan en er alert op zijn dat de verhouding is gewijzigd.

Met deze aandachtspunten vertrouwt de visitatiecommissie erop dat WoonInvest haar maatschappelijke opgave in haar werkgebied, samen met belanghebbenden, zal blijven waarmaken.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	6,7	6,3	6,3	7,0	-	6,7	75%	6,5
Ambities in relatie tot de Opgaven							6	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,8	7,8	8,0	7,0	7,5	-	7,6	50%	7,8
Relatie en communicatie							8,4	25%	
Invloed op beleid							7,7	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							6	30%	6,3
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							6	40%	
Governance									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan					7,5	7,5	33%	7,4
	Check					8			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren raad van commissarissen					7,7	7,2	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van WoonInvest over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 22 en 23 mei 2018. WoonInvest telt ruim 8.500 verhuureenheden en is werkzaam in de regio Haaglanden, met name in de gemeente Leidschendam-Voorburg -waar zij echt – samen met Vidomes dé lokale partner is- en de gemeente Den Haag - waar zij gezien de omvang van de gemeente uiteraard een veel bescheidener rol heeft. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities:

De visitatiecommissie beoordeelt het 'Presteren naar Opgaven en Ambities' door WoonInvest met een 6,5. Dit wil zeggen dat WoonInvest ruim voldoet aan de opgaven en dat haar ambities in lijn zijn met die opgaven. WoonInvest voldoet aan *alle* gestelde opgaven. Er zijn geen echte uitschieters. Alleen op onderdelen zoals de kwaliteit van dienstverlening en de nieuwbouw is de score onvoldoende. Het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming scoort juist meer dan ruim voldoende en heeft een goede score.

Presteren volgens Belanghebbenden:

De belanghebbenden geven WoonInvest met gemiddeld een 7,8 een goede prestatie. De belanghebbenden geven een goede beoordeling voor de maatschappelijke prestaties, waarbij alleen de gemeente Den Haag iets minder positief is dan de rest, met name voor wat betreft het investeren in vastgoed. De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en de wijze van communicatie van WoonInvest en zij krijgt daarvoor een 8,4.

De belanghebbenden zijn tevreden over de mate van invloed op het beleid van WoonInvest en geven daar gemiddeld een goede waardering voor, de huurdersvereniging is hier positiever dan de gemeenten en overige belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen:

WoonInvest scoort een 6,3 voor het Presteren naar Vermogen. De financiële continuïteit is voldoende en de doelmatigheid en vermogensinzet zijn ruim voldoende. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de corporatie in zwaar weer verkeerde tijdens de visitatieperiode. Des te knapper dat de beoordeling toch op een voldoende is uitgekomen.

Governance:

De governance beoordeelt de commissie met een 7,4. De monitoring van prestaties en de externe legitimatie worden als goed beoordeeld. Over de gehele linie is binnen dit perspectief niet lager dan een 7 gescoord. WoonInvest heeft een goed functionerende raad van commissarissen.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • All round bestuurder die financiële problemen oplost en organisatie vernieuwt, zacht op relaties met resultaat • Nieuw management en staf ter ondersteuning van een eigentijdse organisatieontwikkeling • Werkorganisatie die desondanks 'gewoon blijft doen' wat voor de volkshuisvestelijke opgave nodig is • Werkorganisatie met vertrouwen in de vernieuwde organisatie: het nieuwe WoonInvest • Ultimo 2017: de crisis ontstegen, er is ruimte om maatschappelijk te ondernemen.	<u>Zwak</u> • Beperkte reflectievermogen op de matige kwaliteit van dienstverlening • De gewenste zelf-reflectieve en zelf-verantwoordelijke organisatiecultuur • Visie op eigentijds maatschappelijk ondernemerschap.
<u>Kans</u> • Grote sociale woning-nieuwbouwopgave in de gehele woningmarktregio, ook waar WoonInvest actief is • Goede reputatie bij externe belanghebbenden, huurders en bestuurders met vertrouwen in het nieuwe bestuur en management • Renovatie- en verduurzamingsopgave in zowel eigen woningbezit als dat van zorgpartner. • Zich (geleidelijk aan) ontwikkelende organisatie op het gebied van competenties en met aandacht voor continue verbeteren.	<u>Bedreiging</u> • Worsteling in het vinden van geschikte nieuwbouwlocaties • Omvang van de verduurzamingsopgave op termijn vanwege het relatief nieuwe bezit.

2 Stichting WoonInvest

Stichting WoonInvest is in 2001 ontstaan uit een fusie van de woningcorporaties Woningbouwstichting Voorburg en Woningstichting Vlieterheem Leidschendam. WoonInvest is behalve in de gemeente Leidschendam-Voorburg actief in de gemeente Den Haag. Beide gemeenten maken onderdeel uit van de woningmarktregio Haaglanden Midden Holland Rotterdam. Het Haagse bezit ligt in de wijken Wateringse Veld, Leidschenveen, Escamp, Mariahoeve en Scheveningen. Daarnaast heeft WoonInvest nog een gering aantal woningen in Lansingerland en Zoetermeer.

WoonInvest heeft ruim 8.500 woningen. Hiervan is bijna een kwart een eengezinswoning, een kwart een flat t/m 4 etages zonder lift en bijna 40% is hoogbouw. Met garages en andersoortig vastgoed erbij heeft WoonInvest in totaal ruim 10.000 verhuureenheden.

Zowel met de gemeente Den Haag als met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft WoonInvest prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode. De corporaties in de regio Haaglanden werken samen



in de Sociale Verhuurders Haaglanden. Zij sluiten regionale prestatieafspraken met de 15 gemeenten in het werkgebied, waaronder Den Haag en Leidschendam-Voorburg. De overige corporaties in dit samenwerkingsverband zijn: Arcade (Naaldwijk), De Goede Woning (Zoetermeer), Rijswijk Wonen (Rijswijk), Rondom Wonen (Pijnacker-Nootdorp), Staedion (Den Haag), DUWO (Delft), Vestia (Rotterdam), Vidomes (Delft), Wassenaarsche Bouwstichting (Wassenaar), Woningbouwvereniging St. Willibrodrus (Wassenaar), Wonen Midden-Delfland (Maasland), Wonen Wateringen (Wateringen), Haag Wonen (Den Haag) en Woonbron (Rotterdam).

WoonInvest heeft een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met 5 leden. De organisatie bestaat naast een staf uit een afdeling vastgoed, een afdeling wonen en een afdeling financiën.

WoonInvest heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Huurdersvereniging Respectus. In overleg met WoonInvest vertegenwoordigt Respectus de belangen van alle huurders van WoonInvest. Respectus doet een bindende voordracht voor 2 commissarissen.

Anno 2017 werken er 70 mensen (64,1 fte) bij WoonInvest om de ambities en opgaven te realiseren.

In het beleidsplan 2015 – 2018 ‘Blijf bij de kern’ (geldend voor bijna de gehele visitatieperiode) is de missie van WoonInvest als volgt geformuleerd:

‘Als maatschappelijke organisatie op het gebied van wonen in Haaglanden zorgt WoonInvest voor goed en betaalbaar wonen voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare groepen.’.

In het beleidsplan zijn de volgende hoofddoelstellingen opgenomen:

1. Zorgdragen voor betaalbare huurwoningen voorhuishoudens met een laag inkomen (tot Europagrens)
2. Het op peil houden van de woningkwaliteit, afgestemd op de vraag en het woonbudget van de huurders.
3. Zorgdragen voor een leefbare woonomgeving, in goede samenwerking met de andere partijen die hierin een rol vervullen.
4. Financiële continuïteit: voldoen aan alle interne en externe financiële eisen.
5. Efficiënte, effectieve en transparante organisatie.

Overgangsjaar 2014

Het jaar 2014 kan getypeerd worden als een overgangsjaar. Zo is onder meer de beleidsplanning anders aangepakt. In 2014 had het nieuwe beleidsplan het licht moeten zien, maar is pas in 2015 uitgekomen, met dat jaar als startjaar. In 2014 gold het betreffende jaarplan als leidend beleidsdocument. Voor de visitatieperiode is dus het jaarplan 2014 en het beleidsplan 2015 - 2018 als basis voor het gevoerde beleid genomen.

Ontwikkelingen bij WoonInvest 2014 – 2017

Van juni 2012 tot en met 7 mei 2014 stond WoonInvest onder verscherpt toezicht van het CFV en in de toezichtbrief van november 2014 heeft het CFV nieuwe interventies opgelegd. De corporatie heeft laten zien dat ze in staat is gebleken om onder de druk van de eis van het CFV om een verbeterplan op te stellen, de interne beheersingsmaatregelen, de kwaliteit van de financiële verantwoording en de interne financiële kennis en interne controle te verbeteren. Tegelijkertijd besloot de raad van commissarissen de samenwerking met de zittende bestuurder te beëindigen en een interim bestuurder aan te stellen. Ook de toenmalige manager Financiën legde in die periode zijn functie neer. Op 1 oktober 2015 is de huidige bestuurder in haar functie gestart.

In verband met de problematiek rond de complexe derivatenportefeuille en een hoog liquiditeitsrisico werd WoonInvest onder bijzonder beheer bij het WSW gebracht. Tevens werden kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit van de interne organisatie. Onder aanvoering van de nieuwe bestuurder heeft WoonInvest verschillende maatregelen genomen en kon zo het vertrouwen van de externe toezichthouder terugwinnen en weer bestedingsruimte creëren. In november 2016 is eerst de interventie van de Aw beëindigd. En in juni 2017 is WoonInvest door het WSW weer onder het regulier beheer gebracht. Ultimo 2017 is de herstelperiode geëindigd en is WoonInvest weer (financieel) gezond.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van WoonInvest

In dit hoofdstuk worden de prestaties van WoonInvest gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had WoonInvest prestatieafspraken met de gemeenten in de regio Haaglanden voor de gehele visitatieperiode en specifiek met de gemeenten Leidschendam-Voorburg (gehele visitatieperiode) en de gemeente Den Haag (2016-2019). De eigen ambities van WoonInvest zijn in diverse documenten opgenomen, waaronder het Beleidsplan 2015-2018 en het ondernemingsplan “Samen Sterk 2018-2022” dat in 2017 is opgesteld.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor Opgaven en Ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties overzichtelijk opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- De economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam.
- De verhuurderheffing die gaandeweg een steeds grote beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties.
- De herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit
- De interne ontwikkelingen bij WoonInvest als gevolg van de verbeteringen die door CFV, Aw en WSW werden verlangd, wat onder meer leidde tot het vertrek van de toenmalige bestuurder en de manager Financiën.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft zich gedurende de visitatieperiode ruim gehouden aan de wettelijke regeling met betrekking tot de inkomenstoets (zogenaamde staatsteunnorm conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet).
- Met ingang van 2016 is elke corporatie verplicht (artikel 46 van de Woningwet) passend toe te wijzen aan huurders met recht op huurtoeslag. Hier heeft WoonInvest bijna 100% aan voldaan, terwijl de norm 95% is.
- Met Leidschendam-Voorburg is de afspraak dat 5-7% van de vrijkomende woningen wordt toegewezen aan bijzondere doelgroepen. Hier houdt WoonInvest zich aan door het beschikbaar stellen van circa 30 woningen per jaar aan de verschillende instellingen.
- De afspraken met betrekking tot het huisvesten van vergunninghouders wordt nagekomen door de partijen in het werkgebied, inclusief WoonInvest.

Daarmee overtreffen de prestaties van WoonInvest de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest houdt zich aan de wettelijke kaders voor het huurbeleid.
- Met ingang van 1 juli 2016 is de huur gemaximeerd op 85% van maximaal redelijk.
- Er zijn verschillende soorten prestatieafspraken gemaakt over de omvang van de sociale voorraad. De algemene lijn is dat er zoveel als mogelijk sociale huurwoningen behouden moeten blijven. Het liefst zou de kernvoorraad nog wat moeten groeien. Uit de gegevens van WoonInvest blijkt dat het totaal aantal woningen licht is gedaald. Het aantal goedkope woningen is evenwel aanzienlijk gestegen in de afgelopen 4 jaar (35%). Ook het aantal betaalbare woningen is toegenomen (4%), evenals het aantal niet-DAEB woningen (gevolg van de scheiding DAEB niet-DAEB). Het aantal dure DAEB-woningen is fors gedaald (-46%).
- In Leidschendam is de afspraak gemaakt dat de wachttijd met maatregelen wordt verkort als daar aanleiding toe is. De afgelopen 4 jaar is de wachttijd echter fors gestegen voor alle soorten huishoudens.
- De eigen ambities van WoonInvest voor huurachterstanden (1%) wordt niet gehaald. Het aantal huishuizingen vanwege huurachterstand daalde gedurende de visitatieperiode wel sterk (al 2 jaar op rij op 0).

Alles overziende evenaren de prestaties in belangrijke mate de opgaven en beoordeelt de commissie dit onderdeel met een voldoende (6).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	6
Oordeel	7,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen specifieke prestatieafspraken op dit gebied. Zij heeft de ambitie zoveel mogelijk te voorzien in de woonbehoeften van ouderen en zorgbehoevendenden.
- WoonInvest heeft 5 zorgcentra voor ouderen in haar bezit met in totaal 574 woningen voor ouderen in verzorgings- en verpleeghuizen. Het aantal woningen is in de visitatieperiode gelijk gebleven.
- Voorts beschikt WoonInvest over 321 zelfstandige woningen voor ouderen. Ook dit aantal is in de visitatieperiode gelijk gebleven.
- In 2017 is gestart met de bouw van Zorgcentrum Rustoord voor 98 zorgplaatsen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest op dit gebied in belangrijke mate de ambities evenaren en scoort een 6 (voldoende).

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft met verschillende partijen samenwerkingsafspraken om mensen uit deze doelgroep goed te kunnen huisvesten, zoals Middin (mensen met verstandelijke beperking), Philadelphia (mensen met verstandelijke beperking), stichting Anton Constandse (beschermde wonen voor mensen psychiatrische diagnoses) en stichting de Kip (voor mensen met meervoudige beperkingen).
- Partijen zijn tevreden over de samenwerking met WoonInvest, die leidt tot huisvesting van personen met een beperking.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties gelijk zijn aan de samenwerkingsafspraken en scoort een 7 (ruim voldoende).

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft met verschillende partijen samenwerkingsafspraken om mensen uit deze doelgroep goed te kunnen huisvesten, zoals RIBW (begeleid wonen), LIMOR/ Reclassering (laatste kans beleid en ex-gedetineerden), Jeugdformaat (om jongeren zelfstandig te laten wonen).
- Partijen zijn tevreden over de samenwerking met WoonInvest, die leidt tot huisvesting van de specifieke doelgroepen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties op dit gebied gelijk zijn aan de samenwerkingsafspraken en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften /	6
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	6,7

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken op dit gebied. Wel heeft WoonInvest de ambitie om een gemiddelde conditiescore te halen van 3. In 2017 heeft meer dan 80% van het bezit een score 3 of hoger. Al het bezit is anno 2017 beoordeeld (in 2014 was dat nog maar 20%).
- WoonInvest scoort een letter B op het gebied van Onderhoud & Verbetering in de Aedes Benchmark 2017.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken of convenanten over de kwaliteit van de dienstverlening.
- WoonInvest hanteert eigen normen voor de waardering van verschillende onderdelen van de dienstverlening.
- WoonInvest haalt haar eigen normen ten dele. Vooral op het reparatieonderhoud blijft de score achter.
- In de Aedes Benchmark scoort WoonInvest drie van de vier visitatiejaren een C en bevindt zich daarmee in de staartgroep.

- Vanaf 2015 is het denken in de organisatie over de kwaliteit van dienstverlening gaan veranderen. Dat heeft in de visitatieperiode nog tot onvoldoende aantoonbare verbetering geleid. Wel is in 2017 een nieuwe klantvisie opgesteld. Die moet nog verder vorm krijgen.
- Uit de interviews kwam de soms grote ontevredenheid naar voren over de reacties van WoonInvest op vragen, opmerkingen of verzoeken van huurders.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest significant lager zijn dan de ambitie en scoort een 5 (onvoldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de regionale afspraken is vastgelegd dat de huurders geen hinder ondervinden vanuit het ZAV-beleid als zij zelf aanpassingen aan de woningen willen doen op het gebied van energiebesparing. WoonInvest werkt daaraan mee. Van dit beleid maken sommige bewoners gebruik; zij ervaren geen hinder.
- Sectorbreed is er de afspraak dat het woningbezit van corporaties eind 2020 gemiddeld label B zullen hebben. In de visitatieperiode is het aantal woningen met een groen label gestegen van 66% naar 76%.
- Het energielabel voor de gehele woningvoorraad eind 2017 is C en de EnergielIndex is 1,86.
- In de Aedes Benchmark scoort WoonInvest op de duurzaamheidsindicatoren de letter B, de middengroep.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	5
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	6,3

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de prestatieafspraken zijn niet of nauwelijks concrete afspraken gemaakt in de visitatieperiode voor de nieuwbouw.
- De ambitie om in 2014 104 nieuwbouwwoningen op te leveren is geslaagd.
- De ambitie om in 2017 in samenwerking met Vidomes twee nieuwbouwcomplexen (110 woningen) op te leveren is niet geslaagd.

- Ook de ambitie om in 2017 98 zorgplaatsen op te leveren in Zorgcentrum Rustoord is niet geslaagd. De bouw is in 2017 gestart.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest significant lager liggen dan de ambities en scoort een 5.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen afspraken en / of ambities om woningen te slopen. Er zijn in de visitatieperiode ook geen woningen gesloopt.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen concrete renovatieafspraken gemaakt. Wel zijn er eigen renovatie-ambities in de visitatieperiode van een aantal complexen: Albert Verweijstraat/Queridostraat, St. Martinuslaan, Watervogelstraat, Rozenboomlaan, Broekslootkade en Allard Piersonkade). Deze zijn ook uitgevoerd. De laatste met goede participatie van de bewoners. Ook is in 2017 de renovatie van De Heuvel gestart.
- In totaal zijn in de visitatieperiode 204 woningen gerenoveerd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen afspraken en / of eigen ambities over maatschappelijk vastgoed.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen specifieke kwantitatieve afspraken over de verkoop van woningen. Alleen in 2017 had WoonInvest de ambitie 39 woningen te verkopen.
- Die ambitie is met 21 woningen niet gehaald. Overigens heeft WoonInvest in de gehele visitatieperiode 130 woningen verkocht. Niet zozeer uit volkshuisvestelijke overweging, maar om haar liquiditeitspositie noodzakelijk te verbeteren.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest op het gebied van verkoop gelijk zijn aan de ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	-
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	7
Oordeel	6,3

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft geen specifieke afspraken over leefbaarheid, wel eigen ambities. In de jaarplannen wordt minimaal te bereiken waarderings genoemd, zowel qua woning als qua woonomgeving.
- In de visitatieperiode is ruim € 1,8 miljoen aan leefbaarheid uitgegeven, wat neerkomt op jaarlijks € 56 per woning.
- De norm van leefbaarheid wordt gemonitord in de kwartaal verslagen.
- Het leefbaarheidsbudget is besteed aan: inbraakpreventie, beveiliging en cameratoezicht, groenvoorziening, huismeesters, bewonersinitiatieven (verlichting brandgangen, bevrijdingsfeest, voetbalveldje), buurtbemiddeling/ mediation, buurtpreventie en schoonmaakwerkzaamheden.
- Voorts volgt WoonInvest met de Leefbaarometer de conditie van de leefbaarheid in haar gemeenten.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de eigen ambities (7).

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- WoonInvest heeft convenanten met samenwerkingspartners over buurt- en wijkbeheer. Tevens zijn er verschillende prestatieafspraken met gemeenten. Alle afspraken hebben het karakter van inspanningsverplichtingen. Voorbeelden van deze inspanningen zijn:
- Het aanpakken van vervuiling van verschillende portieken/complexen of het verbouwen van de entree van het seniorencomplex Elzendreef is verbouwd. De entree is nu niet meer vrij toegankelijk, waardoor ongewenste gasten niet meer kunnen verblijven in de entree. Door deze maatregel verhoogt het veiligheidsgevoel bij bewoners. Er is budget beschikbaar gesteld voor het aanschaffen

van beplanting aan diverse bewoners/complexen die een deel van het tuinonderhoud rondom het complex uitvoeren.

- Het afsluiten van de tuin rondom van Zegwaarstraat in verband met overlast; deze tuin is nu alleen nog toegankelijk voor bewoners.
- Informatiebijeenkomst Laan van Leidschenveen: voorlichting brandweer, jongerenwerk, wijkagent, aannemer.
- De intensieve samenwerking met Lokale Kamer en Woninginbrakenteam met de doelstelling

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

verbetering van de veiligheid in de wijk en de complexen, deelnemers zijn gemeente, justitie, corporaties en politie.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de opgaven (7).

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Met de gemeente Den Haag heeft WoonInvest een convenant Gegevensuitwisseling.
- WoonInvest heeft 17 huismeesters in dienst die in 54 complexen werkzaam zijn. Daarnaast vervullen circa 25 vrijwilligers deze taak en zijn er 29 bewonerscommissies actief. Verder wordt gebruik gemaakt van buurtbemiddeling en buurtpreventieteams in overlastsituaties.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van WoonInvest gelijk zijn aan de opgaven (7).

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambities

De ambities van WoonInvest in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Ondernemingsplan 2017
- Beleidsplan 2015-2018
- Vastgoedstrategie 2016
- Huurprijsbeleid 2014
- Huurprijsbeleid 2017
- Beleid omgaan met asbest

- Jaarplannen 2014 t/m 2017

In het Beleidsplan 2015-2018 is de missie van WoonInvest als volgt verwoord: *‘Als maatschappelijke organisatie op het gebied van wonen in Haaglanden zorgt Wooninvest voor goed en betaalbaar wonen voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare groepen.’*

In het beleidsplan zijn de volgende hoofddoelstellingen opgenomen:

1. Zorgdragen voor betaalbare huurwoningen voorhuishoudens met een laag inkomen (tot Europagrens)
2. Het op peil houden van de woningkwaliteit, afgestemd op de vraag en het woonbudget van de huurders.
3. Zorgdragen voor een leefbare woonomgeving, in goede samenwerking met de andere partijen die hierin een rol vervullen.
4. Financiële continuïteit: voldoen aan alle interne en externe financiële eisen.
5. Efficiënte, effectieve en transparante organisatie.’

In de visitatieperiode is veel aandacht van WoonInvest uitgegaan naar de financiële continuïteit. Daartoe was ook voldoende aanleiding, getuige de interventies van CFV/ Aw en WSW. Aan het einde van de visitatieperiode was de financiële positie veiliggesteld en kon WoonInvest weer ondernemen en investeren.

Intussen is de werkorganisatie van WoonInvest conform haar eigen slogan ‘gewoon doen’ doorgegaan met de taken waarvoor woningcorporaties er zijn: het verhuren van woningen, het naar omstandigheden (bescheiden) blijven investeren in de kwaliteit van woningen en de leefbaarheid van de woonomgeving. Daarin heeft zij resultaten geboekt. Alleen in nieuwbouw is niet geïnvesteerd, wat als direct gevolg van de zwakke financiële continuïteit kan worden aangemerkt.

Waar prestatieafspraken ontbraken, heeft WoonInvest de eigen ambities gevolgd en over het algemeen (ruim) voldoende gerealiseerd. De omgeving is WoonInvest steeds blijven waarderen voor haar prestaties in de wetenschap dat de financiële polsstok een beperkte lengte had.

In het beleidsplan 2015-2018 "Blijf bij de kern", heeft WoonInvest als ambitie aangegeven een ontwikkeling naar een "regiecorporatie" te ontwikkelen en daartoe te onderzoeken waar stappen in deze richting mogelijk zijn. Dit heeft in de visitatieperiode geleid tot het uitbesteden van de onderhoudsdienst. In het nieuwe beleidsplan is deze ambitie verlaten, hoewel in de gesprekken naar voren kwam dat rond de versterking van de ICT-functie uitbesteden als een mogelijkheid wordt overwogen.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van WoonInvest met een 6.

De ambities van WoonInvest sluiten aan op de opgaven en de prestatieafspraken in het werkgebied. Daar waar opgaven niet in prestatieafspraken of convenanten zijn vastgelegd formuleert de corporatie eigen ambities (m.u.v. sloop en maatschappelijk vastgoed). Deze ambities hebben in het licht van de opgaven geen bijzonder of uitdagend karakter. De commissie beoordeelt de ambities als voldoende (6) en ziet geen aanleiding om pluspunten toe te kennen.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Ondanks de financiële polsstok is WoonInvest blijven investeren in het verbeteren van het bestaande woningbezit.
- Het convenant *Gaten Dichten* 2017 – 2026 van SVH met de regiogemeenten en de lokale corporaties is concreet en voorziet in 753 nieuwe sociale huurwoningen voor Voorburg-Leidschendam. Dat programma is in 2018 feitelijk van start gegaan.

Verwonderpunten

- De kwaliteit van dienstverlening laat ondanks aandacht voor dit onderwerp, in het bijzonder de reparatieverzoeken, gedurende de visitatieperiode geen stijging zien.
- De norm van leefbaarheid wordt niet gemonitord.
- In de huurdersscan ontbreekt de meting van de dienstverlening.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,5 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	6,7	
kwaliteit woningen en woningbeheer	6,3	
(des)investeren in vastgoed	6,3	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	6,7	6
Gewogen oordeel	6,5	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Werkwijze

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

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

WoonInvest is werkzaam in de gemeenten Leidschendam- Voorburg en Den Haag. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeenten

In hoofdstuk 2 is een schets van de gemeenten gegeven.

- Leidschendam-Voorburg
Een groot deel van de woningen van WoonInvest ligt in de gemeente Leidschendam-Voorburg. In deze gemeente is ook collega-corporatie Vidomes werkzaam.
- Den Haag
In Den Haag bezit WoonInvest ruim 2.700 woningen. Wooninvest is daar een relatief kleine speler.

De commissie heeft gesproken met de heren F. Kist en M. Grimbergen van de gemeente Leidschendam-Voorburg (respectievelijk wethouder en ambtenaar) en P. Prudhomme en M. Tromp van de gemeente Den Haag (ambtenaren).

Huurdersorganisatie (Respectus)

De Huurdersvereniging Respectus is in 2002 ontstaan, toen de bestaande huurdersverenigingen van Woningbouwstichting Voorburg en Woningstichting Vlieterheem zijn samengegaan, bij de fusie tot WoonInvest. Zij is een actieve vereniging, die ook een bescheiden leefbaarheidsbudget beheert.

Namens Respectus zat een groot deel van het bestuur aan tafel, te weten de dames R. Verdu-Lagraauw en J. de Brieder-Noordam en de heren P. Derks en T. Melkert (voorzitter en penningmeester). De opluchting was daar, toen de lift (met een gedeelte van het bestuur en de voorzitter van de visitatiecommissie erin) met behulp van de lier van medewerkers van Vastgoed weer keurig op de betreffende verdieping openging.

Maatschappelijke instellingen

- SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden)
De corporaties in de regio Haaglanden werken samen in de Sociale Verhuurders Haaglanden. Zij sluiten regionale prestatieafspraken met de 15 gemeenten in het werkgebied, waaronder Den Haag en Leidschendam-Voorburg. Het overzicht van de deelnemende corporaties is opgenomen in hoofdstuk 2.
- WZH (WoonZorgcentra Haaglanden)
Met 12 woonzorgcentra, thuiszorg en meerdere woonzorgprojecten in de regio Haaglanden is WZH op het gebied van ouderenzorg één van de grotere organisaties in de regio. Een langdurige huurde-verhuurderrelatie met Wooninvest, die gedurende de visitatieperiode flink op spanning heeft gestaan.
- Lokale kamer (gemeente Leidschendam-Voorburg)
De lokale kamer is een organisatorisch verband waarin de lokale aanpak van criminaliteit en overlast wordt vormgegeven. In beginsel vindt overleg over een casus plaats in de lokale kamer van de gemeente waarvan de persoon, die onderwerp is van het overleg, inwoner is.
- Vidomes
Collega-corporatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Vidomes is daarnaast ook werkzaam in de gemeenten Zoetermeer, Rijswijk, Delft en Den Haag.

De commissie heeft gesproken met de dames J. van der Loon en J. Hoft van SVH (bestuurder en bestuurssecretaris). De heer E. de Glint (voorzitter RvB) was gesprekspartner namens WZH. Mevrouw K. Schoenmaker (case casemanager voor de overlast gevende complexe casuïstieken) sprak namens de Lokale kamer en mevrouw D. Braal (voorzitter RvB) namens Vidomes.

4.4 Belanghebbenden over WoonInvest

4.4.1 Typering van WoonInvest

Aan de belanghebbenden is gevraagd WoonInvest in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. WoonInvest wordt door haar belanghebbenden getypeerd als



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over WoonInvest

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties:

De tevredenheid over de volkshuisvestelijke prestaties door de gemeenten is gemiddeld ruim voldoende. Voor het (des) investeren in vastgoed geven de gemeenten gemiddeld nog net een voldoende. De verwachting was op dit punt niet hoog, aangezien de corporatie door financiële vraagstukken noodgedwongen even een pas op de plaats heeft moeten maken (zelfs heeft moeten verkopen). De gemeente Leidschendam-Voorburg geeft een goede score voor het huisvesten van de primaire doelgroep.

Bij de huurdersvereniging is een zeer positief beeld opgetekend van de volkshuisvestelijke prestaties. De cijfermatige beoordeling bij een grote groep individuele huurders liet teveel spreiding zien om meegenomen te kunnen worden.

De collega-corporaties en overige partijen geven WoonInvest een ruim voldoende tot goede waardering over de gehele linie van volkshuisvestelijke prestaties.

Tevredenheid over de relatie en communicatie:

De gesprekspartners bij de gemeenten onderstrepen de zeer goede waardering voor de relatie en samenwerking. Bij de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt deze tevredenheid zelfs uitgedrukt met een 10. De gemeente Leidschendam-Voorburg benadrukt de transparantie van de relatie met Wooninvest en toont begrip voor de periode waarin de corporatie tijdelijk heeft klemgezeten. De zorgpartijen geven aan de nieuwe bestuurder blind te vertrouwen. De collega-corporaties werken graag samen met Wooninvest in Leidschendam-Voorburg en hebben waardering voor de actieve rol van

Wooninvest in SVH-verband. Uit de verbeterpunten die zijn aangedragen door een grote groep individuele huurders blijkt, dat er nog winst valt te behalen op de benadering van huurders.

Tevredenheid over de invloed op beleid:

Deze waardering is gemiddeld goed; de huurders geven een zeer goede beoordeling, de gemeenten een ruim voldoende en de overige partijen 'gewoon' een goede waardering. De gemeenten en collega-corporaties zowel als de zorgpartij geeft aan dat WoonInvest aanspreekbaar is op haar taak en pro-actief in samenwerking met de gemeenten en stakeholders kansen zoekt. De huurdersvereniging is blij met de constructieve gesprekken met de corporatie, ook over de gezamenlijke ambitie om participatie te vergroten. De lokale kamer geeft aan ten aanzien van het zg. tweede kans beleid de nodige expertise te kunnen brengen. De kritische noot hierbij is, dat verwacht mag worden dat een corporatie dit beleid al in de genen heeft zitten.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn aan de schriftelijke enquêtes ontleend. In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurdersvereniging, Respectus de prestaties cijfermatig beoordeelt. De enquête is door het bestuur van de vereniging ingevuld.

	Prestatievelden	Respectus
	<i>Aantal respondenten</i>	N = 4
	1. huisvesting primaire doelgroep	8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	9
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	10
	4. (des)investeren vastgoed	8
	5. kwaliteit wijken en buurten	9
	6. overige / andere prestaties	-
	Gemiddelde	8,8
	De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	9
	De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	9

Daarnaast hebben vele individuele huurders die onderdeel uitmaken van de klantenpanels van WoonInvest gereageerd via een enquête. Met een opvallende uitkomst; de cijfermatige uitkomsten van deze enquête weerspiegelen geen enkel patroon (spreiding van 1 tot 10).

De ervaren statisticus in ons midden heeft de commissie gewezen op het risico van de schijnwaarheid die het gemiddelde cijfer (=5,5) oproept. Het cijfer heeft wel waarde maar het is lastig om er betekenis aan toe te kennen, omdat een patroon ontbreekt. De betekenis van de grote spreiding is

door de commissie onderzocht, maar helaas is er geen bevredigend antwoord gevonden.

De commissie heeft er gezien bovenstaande overweging voor gekozen de cijfermatige uitkomsten van de huurdersenquête niet op te nemen, maar wel een samenvatting van de verbeterpunten weer te geven (paragraaf 4.4.4).

Er is overigens wel een verklaring mogelijk voor het grote verschil tussen de huurdersenquête en (het eenduidige hoge cijfer van) Respectus: Respectus is kleine aselechte steekproef (n=4) van mensen die al jaren naar hun eigen tevredenheid met de corporatie samenwerken. Zij kennen de corporatie op een veelzijdiger manier dan de 'gewone' huurders. Ook dat kleurt hun oordeel. Overigens is Respectus zich goed bewust van de negatieve huurdersoordelen, bijv. de soms beperkte responsiviteit van de corporatie op vragen van huurders.

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

	Prestatievelden	Zorg- partijen	Collega- corporaties	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	N = 2	N = 3	N = 3	N = 8
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	-	8,0	8,0	8,0
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	7,3	7,0	7,3
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	7,7	7,3	7,5
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	7,7	7	7,6
	5. kwaliteit wijken en buurten	-	7,0	7,0	7,0
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Gemiddelde	7,7	7,5	7,3	7,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	7,3	8,0	7,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	7,6	7,6	7,1

In het werkgebied van WoonInvest is sprake van twee gemeenten, de beoordelingen van de twee gemeenten zijn in onderstaande tabel opgenomen.

	Prestatievelden	Gemeente Den Haag N = 2	Gemeente Leidschd-Voorburg N = 3	gemiddelde cijfer N = 5
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	6,0	9,0	7,5
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	7,0
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0	7,0	6,5
	4. (des)investeren vastgoed	5,0	6,0	5,5
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,0	7,0	6,5
	6. overige / andere prestaties	-	-	-
	gemiddelde	6,0	7,2	6,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	10,0	8,5
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	7,0	7,0

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven.

	Prestatievelden	Huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	N = 4	N = 5	N = 8	N = 17
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	7,5	8,0	7,8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	9,0	7,0	7,3	7,8
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	10,0	6,5	7,6	8,0
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	5,5	7,5	7,0
	5. kwaliteit wijken en buurten	9,0	6,5	7,0	7,5
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Totaal	8,8	6,6	7,5	7,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9,0	8,5	7,8	8,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		9,0	7,0	7,1	7,7

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

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- Verduurzaming woningbezit
- Binnenkwaliteit woningen
- Aandacht huisvesting statushouders (met name specifieke groep/ grote gezinnen)
- Bijdrage aan nieuwbouw (vernieuwde concepten)

Huurders

Deze verbeterpunten zijn met name afkomstig van de individuele huurders.

- Betere communicatie. Informeren ook als je geen antwoord hebt.
- Bereidheid om samen met huurders tot een oplossing te komen
- Gemaakte afspraken nakomen met betrekking tot onderhoud en uitgevoerde werkzaamheden controleren ^[1]_{SEP}
- Inlichtingen over verkoop van bewoonde huizen aan de huurder
- Stel namens een complex een huurder aan die namens dat complex maandelijks even overlegt met de WBV ^[1]_{SEP}
- Kom meer in de wijken in contact met vrijwilligers organisaties ^[1]_{SEP}

- Meer communiceren over de toekomst van het wonen#gas, wonen#energie, wonen#afval, wonen#verhuizen
- Een uurtje spreekuur (al dan niet telefonisch) per (bijv.) 14 dagen met de desbetreffende huismeester

Overige belanghebbenden

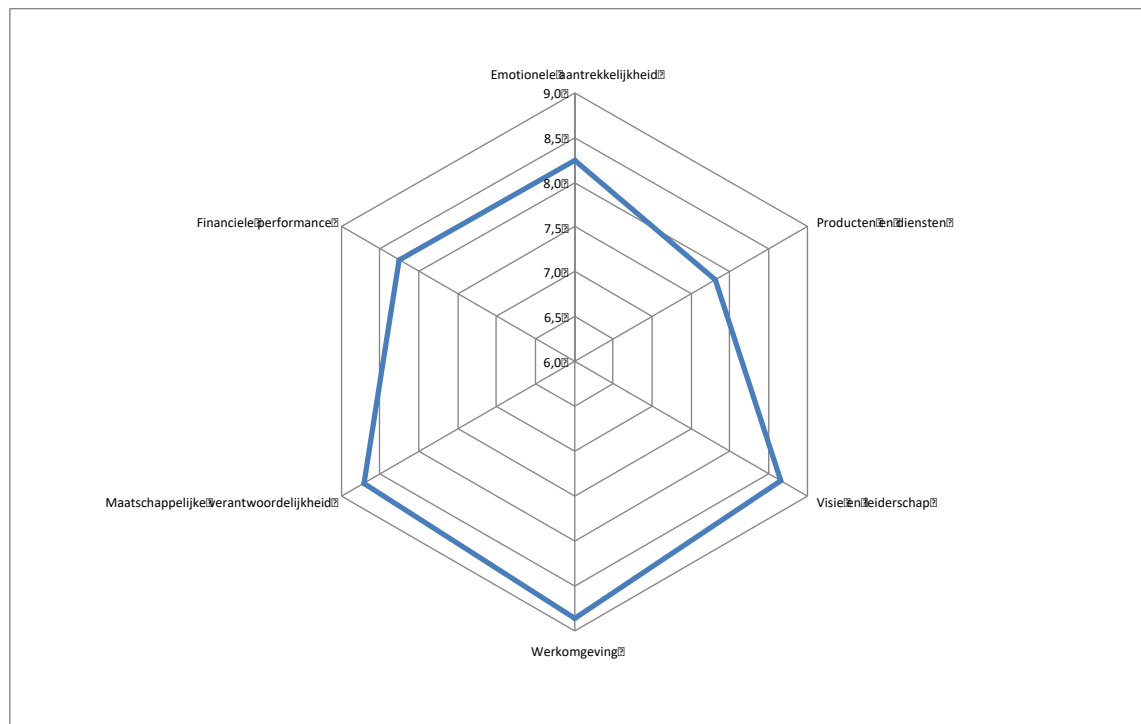
- Iets meer beleidscapaciteit
- Iets meer openstaan voor innovaties
- Samenwerking met collega-corporaties initiëren (in het Haagse)
- Onderlinge samenwerking tussen huurdersorganisaties stimuleren (in Leidschendam-Voorburg)

4.5 WoonInvest's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met divers belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over WoonInvest. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

WoonInvest scoort een 8,4 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoog scoren vooral de maatschappelijke verantwoordelijkheid, visie en leiderschap en werkomgeving. Lager dan het gemiddelde scoren financiële performance en producten en diensten, maar ook dat blijven mooie cijfers.

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



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

4.6 Waardering van het tripartite overleg

WoonInvest is deelnemer in het tripartite overleg met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen WoonInvest. Dit maakt de beoordeling van WoonInvest door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van WoonInvest heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen uit Pieterjan van Delden's "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 8,4. Een goede waardering, over de hele linie: huurders, gemeenten en de corporatie zelf. In het proces van samen afspraken maken zijn de nodige goede stappen gezet. Men is het er over eens dat de concreetheid van de voorstellen en vragen nog kan toenemen. Ook is er behoefte aan wat meer 'benen-op-tafel'- momenten; wat informeler overleg naast de formele momenten.

¹ Pieterjan van Delden *Sterke Netwerken*, Van Gennep, Amsterdam 2009. Zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De belanghebbenden gaven zonder uitzondering aan begrip te hebben voor de tijdelijk kortere polsstok van de corporatie tijdens de visitatieperiode. Dit is een bewonderpunt, omdat de corporatie blijkbaar – low profile en goed de verwachtingen managend – haar orde herstelde. Het is voor de commissie tegelijkertijd ook een verwonderpunt: hoe zit het in elkaar dat een corporatie goede cijfers scoort bij haar belanghebbenden, in de periode dat ze er objectief gezien niet altijd in slaagde haar afspraken na te komen of ambitie waar te maken?
- De reputatie heeft geen schade geleden van de financiële perikelen.
- Bewonderpunt is de wijze waarop de corporatie de verhouding met WZH heeft weten te behouden en hersteld.
- De actieve rol in het regionale SVH-verband (voorzitter van de commissie Participatie).

Verwonderpunten

- De gemeente Den Haag geeft aan nog niet op de hoogte te zijn van de ambities van WoonInvest om concreet op korte termijn weer te willen en kunnen bouwen (terwijl zij behoefte heeft aan een partner voor uitbreiding van de sociale voorraad (bv. Mariahoeve).
- De grote spreiding in cijfermatige beoordelingen over de prestaties van WoonInvest in de enquête die is uitgezet onder de huurders van WoonInvest in combinatie met de grote respons, van plusminus 25 %. Wat betekent dit? Er is blijkbaar sprake van sterk wisselende beelden van klanttevredenheid. In de gesprekken met zowel de huurdersvereniging als overige belanghebbenden is dit aan de orde gekomen. Ook in de vorige visitatieperiode is dit beeld geschetst.
- De huurders hebben erg hoog gescoord, de gemeenten zijn wellicht toch iets minder enthousiast omdat er ten opzichte van de periode daarvoor weinig is gebouwd. De zorgpartijen houden het midden wat betreft cijfermatige beoordeling; hebben zij wellicht de financiële situatie waarin de corporatie verkeerde meer mee laten wegen?
- Een goede reputatie, terwijl de klanttevredenheid sterk wisselende beelden laat zien en met name de huurders vaak het verbeterpunt aandragen om beter te communiceren en te luisteren naar huurders.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of WoonInvest voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. In de periode 2012-2014 heeft de Parlementaire Enquête Woningcorporaties haar onderzoek uitgevoerd en daarover gerapporteerd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het Toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds 2015 de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Uit de toezichtbrief 2015 van november 2015 komt naar voren, dat bij WoonInvest een aantal interventies is doorgevoerd met regelmatig overleg met de Aw en een verbeterplan, gericht op:

- de kwaliteit van de financiële verantwoording en
- de interne financiële kennis en interne controle.

De Aw constateert na uitvoerig overleg, dat belangrijke stappen zijn gezet, er geen aanleiding is voor nieuwe interventies, maar verzoekt het toe blijven sturen van de kwartaalrapportages en het proactief informeren bij tegenvallers.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe WoonInvest haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV (later Autoriteit woningcorporaties, Aw) en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

WoonInvest voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat in de visitatieperiode wordt voldaan aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Vanaf eind 2014 wordt gewerkt aan het verbeterplan met het werven van een financiële interim manager. In de oordeelsbrief 2016 van november 2016 wordt door de Aw de monitoring van de interventies beëindigd en verlaat WoonInvest het Bijzonder Beheer. Het WSW besluit in 2017 het Bijzonder Beheer op te heffen.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventueel overmaat in het eigen vermogen, dat beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	26%	26%	28%	30%
Buffer (norm >0) in %	10%	11%	9%	8%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,7	2,0	2,3	2,2.
Loan to value (norm WSW < 75) in %	77%	75%	73%	72%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	1,1	1,2	1,4	1,1

Bron: toezicht- en oordeelsbrieven 2015 en 2016, CIP 2014 en 2015 en jaarverslag 2016 en 2017

De tabel bevestigt, dat naast de organisatorische perikelen, het problematische zorgvastgoed en de derivatenproblematiek, de financiële ratio's in de jaren 2014 en 2015 een matig beeld vertonen, met vooral een te grote omvang van de leningenportefeuille in de beginjaren. De commissie is van oordeel dat de financiële continuïteit in de visitatieperiode weliswaar in gevaar is geweest maar tevens goed is beheerst, mede dankzij de interventies van CFV/Aw en WSW.

De visitatiecommissie stelt vast dat WoonInvest na 2014:

- Erin geslaagd is de interventie te doen beëindigen.
- Zowel haar financiële ratio's als de financiële organisatie heeft versterkt.
- In het kader van het Herstelplan in 2016 een uitgebreide risicoanalyse met 6 scenario's voor de verdere aanpak van haar problematische zorgvastgoed heeft doorgerekend.

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe WoonInvest scoort op de verschillende kengetallen. De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. Mede daarom is bij de beoordeling van de bedrijfslasten gebruik gemaakt van de AEDS benchmark en de CIP. Uit de tabel komt naar voren dat WoonInvest in de jaren 2014 en 2015 tot de koplopers behoort, maar daarna terugvalt naar het gemiddelde van de referentiegroep.

Het aantal vhe/fte scoort ook veel beter dan de referentiegroep.

Met ingang van 2015 worden de personeelskosten/fte niet meer weergegeven. Daarom is gebruik gemaakt van de beschikbare personeelslasten/vhe in de jaren 2014 en 2015. WoonInvest scoort hier ook beter dan de referentiegroep. De referentiegroep is Rf05 (gemiddeld profiel) en grootteklasse M..

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€763	€786	€808	n.b.
Ontwikkeling/jaar	+ €109	+ € 25	+ € 22	
Referentie corporaties	A	A	B	
Vhe/fte	127	128	128	139
Referentie corporaties	106	109	n.b.	n.b..
Personeelslasten in €/vhe	€ 316	€ 336	n.b.	n.b.
Referentie corporaties	€ 408	€ 380		

Bron: oordeelsbrief 2016, benchmark Aedes 2014, 2015 en 2016, CIP 2014 en 2015 en 2016 en de (concept-)jaarverslagen 2016 en 2017

De commissie geeft één pluspunt op grond van de volgende overwegingen en constatering:

- Alhoewel in de bedrijfslasten in de Aedes Benchmark een lichte stijging zichtbaar is, tonen de cijfers aan dat WoonInvest een mooie prestatie levert op het gebied van de doelmatigheid, met lage personeelslasten en een hoog aantal VHE per fte. In de visitatieperiode heeft WoonInvest, vanwege de financiële situatie met veel risico vanwege de derivaten, een uiterst voorzichtig financieel beleid gevoerd. Bovenmatige en te vermijden kosten zijn in de visitatieperiode vermeden. Hierop is actief gestuurd door de corporatie, onder andere in onderhoudsbeleid en in het portefeuillebeleid. Zo heeft WoonInvest niet geïnvesteerd in nieuwbouw. Hoewel niet expliciet gericht op het bereiken van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering was het doel natuurlijk wel om de bedrijfsvoering tegen zo laag mogelijke kosten te laten verlopen. De commissie stelt vast dat dit beleid ook daadwerkelijk een positief effect gehad heeft op de doelmatigheid van WoonInvest.
- Vanwege de bestuurlijke perikelen en de noodzaak om een herstelplan te realiseren en oplossingen te vinden voor de derivatenproblematiek heeft WoonInvest extra kosten gemaakt bovenop de reguliere bedrijfskosten. Dit maakt dat de commissie hier des te meer waardering heeft voor de in de visitatieperiode gerealiseerde doelmatigheid.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

WoonInvest voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de jaarverslagen, de jaarplannen en het beleidsplan 2015-2018.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een afnemende buffer naar voren in het eigen vermogen van 10% naar 8%, hetgeen een matige marge genoemd kan worden in deze turbulente periode voor de corporatiesector en dus een relatief grote inzet.

Aanvullend is onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017, weergegeven. De IBW bestaat uit drie componenten: de investering nieuwbouw huur, de investering woningverbetering en de uitgave huurmatiging. Deze componenten geven indicatief de extra bestedingsruimte aan ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2020.

IBW WoonInvest in € mln. in de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Den Haag				
		2016-2020		2017-2021
nieuwbouw		€136		€ 0
verbetering		€108		€ 0
huurmatiging		€ 4		€ 0

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2016 en 2017

Uit de tabel komt naar voren, dat:

- Er een groot verschil is tussen de extra bestedingsruimte dan wel voorgenomen inzet in beide perioden. Uit de IBW 2016 komt naar voren, dat WoonInvest aanzienlijk meer zou kunnen investeren dan wel de huur matigen. Uit de IBW 2017 komt naar voren, dat extra uitgaven één of meer financiële ratio's direct onder de minimale waarden van AW en WSW zouden brengen. Dit verschil kan verklaard worden uit het investeringsplan dat WoonInvest in 2016 heeft beschreven, waarin aanzienlijk meer projecten zijn ingerekend.
- Maar daar tegenover staat de uitspraak in het concept-jaarverslag 2017, dat naar verwachting de financiële ratio's "de komende jaren zodanig verbeteren, dat er weer ruimte ontstaat tussen de geprognosticeerde ratio's en de, door het WSW benoemde normen".
- Uit de IBW 2017 komt tevens naar voren, dat WoonInvest voornemens is 576 woningen te bouwen en voor € 24 mln. in woningverbetering te investeren. En in het jaarverslag 2016 op basis van het portefeuilleplan 2016 wordt gesteld, dat WoonInvest met dit plan kiest voor de ontwikkeling naar een krachtige en investerende corporatie.

Voor de visitatieperiode komt de commissie tot het oordeel van een 6. Zij concludeert ook dat de positieve curve weer gevonden lijkt te zijn. WoonInvest is op het moment van de visitatie nadrukkelijk bezig om investeringsplannen te maken binnen ruimere de financiële mogelijkheden die zij inmiddels weer heeft.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- WoonInvest slaagt erin in de visitatieperiode de financiële problemen te boven te komen. De rente- en aflossingskosten uit de leningenportefeuille (ratio DSCR) en de stresstest voor het derivatenprobleem, blijven evenwel aandachtspunten.
- De jaarverslagen van WoonInvest bevatten naast een gedegen terugblik ook een vooruitblik.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,3:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	6
doelmatigheid	7
vermogensinzet	6
Oordeel	6,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. Het Beleidsplan is in lijn met de begrotingen en het gevoerde beleid en komt terug in de jaarplannen, -verslagen en rapportages. Het Beleidsplan 2015-2018 "Blijf bij de kern" geeft richting aan de gesprekken met belanghebbenden als gemeenten en huurdersverenigingen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overweging:

- In het Beleidsplan 2015-2018 is een uitgebreide literatuurlijst opgenomen, met zowel eigen interne onderzoeken en publicaties als ook externe onderzoeken en publicaties.
- Er wordt bij de visieontwikkeling zowel naar de eigen organisatie, als ook naar ontwikkeling in de regio Haaglanden, de provincie Zuid-Holland en in Nederland gekeken. Daarbij wordt veel gecommuniceerd met andere corporaties, huurdersvereniging Respectus en de gemeenten in de regio.
- De visie is gekoppeld aan het financiële meerjarenbeleid van de corporatie met bijzondere aandacht voor het realiseren van een optimale, positieve, kasstroom (o.a. ook vanwege de derivatenproblematiek). In de discussies in de raad van commissarissen wordt het belang van het voorzien in woningen voor de laagste inkomens echter steeds benadrukt.

- De risico's bij het invoeren van de nieuwe wetgeving zijn in kaart gebracht en met de accountant besproken. Overige risico's worden jaarlijks uitgebreid in kaart gebracht en besproken tussen raad van commissarissen en bestuurder. Zo worden ontwikkelingen in de omgeving en bij buurcorporaties gescand en wordt aan de hand van het Beleidsplan besluitvorming voorbereid.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

WoonInvest voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De visie van de corporatie kent strategische doelen die geoperationaliseerd zijn naar activiteiten in de jaarplannen en in deelbeleid. In de kwartaalverslagen komen deze aspecten uitgebreid terug. Daarnaast is er de voortgangsrapportage met betrekking tot het Verbeterplan en het Herstelplan.
- Het ondernemingsplan wordt gebruikt in het opstellen van jaarplannen en deelbeleid zoals onderhoudsbeleid en participatie van huurders. In de kwartaalrapportages wordt gebruikt gemaakt van een systeem met kleurtjes, zodat de realisatie van tactische doelen scherp bewaakt wordt.
- Er is sprake van SMART geformuleerd doelen. De doelgroep van huurders is meetbaar weergegeven aan de hand van inkomensgrenzen. Tevens is in de rapportages op alle aspecten (harde en zachte) de status van de realisatie weergegeven. Het bouwtechnisch en verhuur technisch in goede staat houden van de voorraad is meetbaar weergegeven. Meetbaar is ook de doelstelling om de beheerkosten laag te houden. Het aantal fte's blijft heel constant in de visitatieperiode. Meetbaar is ook de participatie van huurders in het huurbeleid en het aantal klachten dat daarover is binnengekomen (en wel erg weinig) waaruit tevredenheid over de participatie blijkt.
- De maandindicatoren, kwartaalrapportages en de jaarverslagen zijn gekoppeld aan de jaarplannen. De mate van realisatie wordt daarmee goed gemonitord.

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	7
vertaling doelen	8
Oordeel	7,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

WoonInvest beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet WoonInvest aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De kwartaalrapportages worden in de raad van commissarissen besproken. Het betreft hier zeer uitgebreide en concrete rapportages op alle beleidsterreinen o.a. acties uit beleidsplan, uit Jaarplan, Prestatie indicatoren op verschillende gebieden). De raad van commissarissen heeft periodiek contact en overleg met de accountant.
- Het systeem met Beleidsplannen, jaarplannen, afdelingsplannen, deelplannen, uitgebreide kwartaalrapportages en Treasury kwartaalrapportages die besproken worden met de raad van commissarissen maakt dat er een strakke PDCA-cyclus is.
- Uit de notulen van de raad van commissarissen blijkt dat de raad van commissarissen adviseert en stuurt op belangrijke punten die afwijken van de doelstellingen. Naast het financiële aspect van sturing is er ook oog voor het volkshuisvestelijke aspect.
- De kwartaalrapportages zijn tijdig beschikbaar en worden binnen twee maanden met de raad van commissarissen besproken. De raad van commissarissen komt periodiek bijeen en wordt tussendoor op de hoogte gehouden. De rapportages zijn helder vormgegeven en beschikken over een “dashboard” met kleurcodering waardoor afwijkingen gemakkelijk te traceren zijn.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. In de verslagen van de raad van commissarissen zijn hiervan meerdere voorbeelden aangetroffen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Uit de verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat de corporatie uitvoerig risico's inventariseert en aan risicomanagement doet. Dit wordt tevens ieder jaar in de jaarverslagen teruggekoppeld.
- De bijsturingen aan de hand van risico's zijn weloverwogen en worden aan de kernwaarden van het meerjarenbeleid getoetst.

- WoonInvest heeft de ambitie losgelaten om zich te ontwikkelen tot regiecorporatie². Het concept van regiecorporatie is geopperd in een advies van een extern bureau, maar heeft nooit veel draagvlak gehad binnen het bestuur van de organisatie, mede vanuit de analyse dat WoonInvest onvoldoende in staat is om echt regie te voeren. In de ogen van de commissie is het in de betreffende ontwikkelingsfase ook geen passend concept. De kerncompetentie van WoonInvest in de afgelopen jaren is juist goed toegerust te zijn voor uitvoerende taken en in hoofdzaak op eigen kracht haar opgaven te volbrengen.
- Het Verbeterplan zoals geëist door CFV (Aw) en WSW, is opgesteld, geïmplementeerd, bewaakt en heeft geleid tot opheffing Verscherpt toezicht.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,5:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7,5
Check	8
Act	7
Oordeel	7,5

6.4 Intern toezicht

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

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

De commissie constateert dat er bij de raad van commissarissen een grote drive is om het toezicht, in de diverse rollen, goed in te vullen. In de visitatieperiode heeft de raad van commissarissen blijk gegeven in woord en daad krachtig toezicht uit te oefenen. Van meedenken in de klankbordrol over beleidsplan en herstelplan naar positief kritisch in de toezichtrol en uiteindelijk in de werkgeversrol het vervangen van de bestuurder, eerste door een interimmanager en later door een nieuwe bestuurder.

² Een regiecorporatie is een organisatievorm voor corporaties, die zich kenmerkt door het doelmatig uitbesteden van uitvoerende activiteiten die nodig zijn voor het vervullen van de kerntaak, het (laten) bouwen en beheren van degelijke en betaalbare huurwoningen.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van toezicht wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

WoonInvest voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering. De commissie heeft geconstateerd dat de raad van commissarissen evenwichtig is samengesteld qua deskundigheden en kennis en ervaring en qua verdeling man - vrouw.

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

- De profielschets van de corporatie is beleidsmatig vastgesteld. Naast een aantal meer generieke eigenschappen (team-player, hoofdlijnen, bestuurlijke ervaring etc.) ook meer specifieke kennisvelden en expertise in de profielschets (Financieel economisch, HRM, Juridisch, Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening, vastgoed en projectontwikkeling etc.).
- Er wordt bijgehouden hoeveel studiepunten de leden van de raad van commissarissen behalen. Er worden trainingen, bedrijfsbezoeken en conferentiebezoeken gedaan die punten opleveren. In de jaarverslagen wordt dit openbaar gemaakt. Jaarlijks wordt besproken welke individuele en collectieve opleidingsbehoefte er is bij de leden van de raad.
- De samenstelling van de raad is goed gemengd met 3 vrouwen en 2 mannen. De competenties van de leden staat voorop. Gedurende deze visitatieperiode was de voorzitter een vrouw.
- De raad van commissarissen verantwoordt in haar jaarverslag de samenstelling van de raad en de wijze waarop vacatures zijn vervuld.
- De raad van commissarissen besteedt expliciet aandacht aan onafhankelijkheid en integriteit, zowel bij de werving van nieuwe leden als bij zittende leden. Dit wordt in het jaarverslag verantwoord.
- Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden vastgelegd waarin de benodigde kennis van documenten, relevante partijen en bezit is geregeld.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van toezicht is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet WoonInvest aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- In de visitatieperiode heeft de raad van commissarissen laten zien haar rollen weloverwogen en waar nodig doortastend in te vullen. In het verlengde van alle maatregelen die nodig waren vanwege verscherpt toezicht en verplichting tot het opstellen van een herstel- en een verbeterplan, heeft de raad van commissarissen besloten de bestuurder te vervangen, voor een tussen periode door een interim-manager en in deze interim-periode is een nieuwe bestuurder geworven en aangesteld.
- In haar rol als werkgever en klankbord heeft de raad van commissarissen laten zien deze rol afhankelijk van de situatie in te vullen. Daarbij heeft de commissie ook vastgesteld dat de raad van

commissarissen indien nodig van rol kan wisselen. Bij het ontwikkelen van het beleidsplan en later het herstelplan is de raad van commissarissen eerst vooral klankbord van de bestuurder geweest en is vervolgens meer naar de rol van toezichthouder en later ook werkgever geschoven, toen zijn ontevreden was over de inhoud en kwaliteit van de stukken.

Bij de nieuwe bestuurder is de raad van commissarissen veel meer in de klankbordpositie en bijna coachend in de werkgeversrol. De commissie constateert wel dat de raad van commissarissen een last uit het verleden mee torst doordat zij de neiging heeft nog steeds "dichtbij" te willen zijn. In de gesprekken is gebleken dat de raad van commissarissen zich van dat risico bewust is en dat men gezamenlijk alert probeert te zijn om op voldoende afstand te blijven en de bestuurder voldoende ruimte te laten.

- In diverse notulen van de raad van commissarissen worden de kwartaalverslagen besproken en wordt er bijgestuurd op beleid. De indruk bij het lezen van de stukken is dat er zeer volledig wordt gerapporteerd in de kwartaalverslagen en dat de rapportages volledig aan de behoefte voldoen. Ook wanneer iets niet duidelijk is komt raad van commissarissen met vragen om verbetering, opmerkingen etc. Dit leidt tot goede en zich steeds verbeterende rapportages.
- De raad van commissarissen heeft regelmatig contact met de huurdersorganisatie, de ondernemingsraad, het managementteam en de accountant. Dit wordt in het jaarverslag aangegeven.
- De raad van commissarissen heeft het beoordelingsbeleid uitgevoerd en de WNT toegepast op het beloningsbeleid. Functioneringsgesprekken met de bestuurder zijn gevoerd en het werven en selecteren van leden van de raad van commissarissen is conform beleid uitgevoerd. De raad van commissarissen bespreekt jaarlijks het functioneren van de bestuurder, alsmede de beloningen. Dit wordt in het jaarverslag gemeld.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van toezicht onder de loep neemt. In 2015, 2016 en 2017 is dit gebeurd met externe begeleiding.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- De evaluatiebijeenkomsten zijn voorbesproken in raad van commissarissen en met begeleidende externe partij en ook zijn vooraf vragenlijsten ingevuld. Op alle vlakken, organisatorisch, personeel, beleidsmatig en financieel zijn diverse onderwerpen aan de orde gekomen.
- Uit de verslagen van de zelfevaluaties blijkt dat onderwerpen rond het functioneren van de raad van commissarissen en haar leden diepgaand worden besproken en leiden tot concrete afspraken voor verbeteringen in de toekomst.

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

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	8
rolopvatting	8
zelfreflectie	7
Oordeel	7,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. Het toetsingskader wordt gevormd door meerdere documenten waarin overwegingen en "normen" voor het toetsingskader worden weergegeven.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Uit de versies van het toetsingskader blijkt dat deze regelmatig geactualiseerd worden.
- De doelstellingen en afspraken met huurdersorganisatie en gemeente vinden hun vertaling in het toetsingskader.
- Het Treasurystatuut heeft door haar aard en inhoud een langdurige werking. De normen die onderhoudsgevoelig zijn of een tijdsgebonden karakter hebben, zijn vastgelegd in Treasury Jaarplannen.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet WoonInvest aan de vereisten voor een 6.

In haar gesprekken met de raad van commissarissen heeft de commissie geconstateerd dat binnen de raad van commissarissen een groot bewust zijn is van de governancecode, die gepaard gaat met een wil om daar om gedrag en houding ook daadwerkelijk invulling aan te geven.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Alle nevenfuncties van leden van de raad van commissarissen worden in het jaarverslag genoemd. Bij benoeming en herbenoeming van leden wordt de fit- en propertest toegepast.
- Na invoering van de WNT heeft de raad van commissarissen in 2013 en 2014 de honorering verlaagd en afgezien van de toegestane overgangperiode.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde intern toezicht met een 7,2:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,7
Toetsingskader	7
Governancecode	7
Oordeel	7,2

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

WoonInvest voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- WoonInvest stimuleert dat huurders van wooncomplexen bewonerscommissies oprichten. Met deze commissies wordt door WoonInvest gesproken over gepland groot onderhoud en herstructurering, maar ook over dagelijkse zaken ten aanzien van de woningen en woonomgeving. Op grond van de Overlegwet huurder-verhuurder hebben de commissies veel bevoegdheden. In 2014 waren er 29 actieve bewonerscommissies.
- In de jaarverslagen is vastgelegd wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. In de functioneringsgesprekken die de raad van commissarissen houdt met de bestuurder wordt de relatie met deze instanties besproken. In de jaarverslagen wordt uitgebreid verwoord met welke partijen gesprekken gevoerd zijn.
- WoonInvest communiceert actief met de ondernemingsraad, huurdersvereniging Respectus, gemeenten, collegacorporaties in de regio, zorginstellingen etc., zowel naar aanleiding van het opstellen van pannen en de uitvoering daarvan, maar ook regulier.
- Er is in ieder geval eens per jaar overleg van de raad van commissarissen met de huurdersvereniging Respectus waarin belangrijke items besproken worden met betrekking tot onderhoud en huurbeleid. Het lid van de raad van commissarissen dat op voordracht van Respectus is benoemd heeft frequenter contact. Uit de gesprekken met de commissie en ook uit de terugkoppeling in de raad van commissarissen blijkt de huurdersvereniging tevreden te zijn met het beleid.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

WoonInvest voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Zowel in het jaarverslag, alsook in publicaties op de website geeft WoonInvest goed inzicht in de afwegingen die worden gemaakt en de besluiten die worden genomen en de argumenten die daarbij een rol hebben gespeeld.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Er is sprake van goed leesbare jaarverslagen waarin eventuele afwijkingen en resultaten worden gepresenteerd.
- De website is informatief, overzichtelijk en up-to-date. Het portaal voor huurders is goed te vinden. Op de website staan publicaties, jaarverslagen en het laatste jaarplan 2018.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De raad van commissarissen heeft haar rollen op een degelijke en weloverwogen manier opgepakt en ingevuld gedurende een moeilijke periode voor WoonInvest.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,4:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,5
intern toezicht	7,2
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,4

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model WoonInvest
- Waardering Netwerk WoonInvest
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Position paper

WoonInvest

Ons bezit

WoonInvest is een middelgrote woningcorporatie actief in de regio Haaglanden. We bezitten 8.597¹ woningen in de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Den Haag, Zoetermeer en Lansingerland. De gemeenten Leidschendam-Voorburg en de wijk Leidschenveen in Den Haag vormen ons kerngebied. Hier bevindt zich het grootste deel van ons bezit (7.174 woningen). Een significant deel van onze vastgoedportefeuille, in totaal 824 woningen, bestaat uit zorgvastgoed. Het merendeel van ons zorgvastgoed verhuren wij aan Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (WZH).

Onze huurders

Onze huurders komen over het algemeen uit de regio Haaglanden en veel huurders komen echt uit Voorburg of Leidschendam. De oudere huurders hebben de dorpen Leidschendam en Voorburg zien veranderen van rustige dorpen met een landelijk karakter in een middelgrote gemeente dicht tegen Den Haag. Wat gebleven is, is de waardering van huurders voor groen en het belang dat huurders van WoonInvest hechten aan een verzorgde omgeving. Hierin nemen de langzittende huurders de nieuwkomers mee. Hoewel Den Haag de naaste buur is, komt overlast in Leidschendam-Voorburg weinig voor. Wel zijn er enkele complexen waar we samen met de huurders hard moeten werken om dat zo te houden. De gemiddelde leeftijd van onze huurders stijgt. Dat betekent dat WoonInvest daar waar het mogelijk is, complexen geschikt maakt voor mensen die minder goed ter been zijn. Omdat sommige huurders kampen met multidisciplinaire problematieken, werkt WoonInvest nauw samen met (lokale) maatschappelijke organisaties om problemen te voorkomen, dan wel mensen een steuntje in de rug te kunnen geven.

Onze mensen

Bij WoonInvest werken 71 mensen (65 fte) verdeeld over de afdelingen Wonen, Vastgoed, Financiën en Staf. De afgelopen jaren waarin veel is gebeurd, hebben we laten zien dat wij een veerkrachtige organisatie zijn. Bij WoonInvest werkt een club enthousiaste professionals met een flinke portie doorzettingsvermogen. In ons werk stellen we de belangen van onze huurders centraal.

Waar staan wij voor

Wij geloven dat er in de maatschappij voor iedereen een passende plek is. En dat mensen die hun plek moeilijk zelf kunnen vinden of creëren, daarbij hulp mogen krijgen. Wij beschouwen het als onze missie om ervoor te zorgen dat mensen met een laag inkomen en kwetsbare mensen goed en betaalbaar kunnen wonen in Haaglanden.

In ons werk stellen we onze klanten, de huurders, centraal. Hoe we met onze huurders omgaan, hebben we beschreven in onze klantvisie:

'U bent onze klant en daar zijn we blij mee. Wij werken voor u én met u. We staan u vriendelijk en respectvol te woord. We denken met u mee en zijn duidelijk over wat we wel en niet voor u kunnen doen. Wij komen onze beloften en afspraken na en zijn er voor u!'

Waar zijn we gekomen

Financieel gezond

Het gaat goed met WoonInvest na een aantal lastige jaren. Van juni 2012 tot en met 7 mei 2014 stond WoonInvest onder verscherpt toezicht van het CFV. Na het opheffen van het verscherpte toezicht waren de problemen nog niet voorbij. In de toezichtsbrief van november 2014 heeft het CFV nieuwe interventies opgelegd. WoonInvest kreeg de opdracht om een verbeterplan op te stellen. Dit plan moest leiden tot enerzijds de verbetering van de interne beheersingsmaatregelen van de kwaliteit van de financiële verantwoording en anderzijds tot de verbetering van de interne financiële kennis en interne controle. Naar aanleiding van de interventie heeft de RvC ingegrepen. De samenwerking met de zittende bestuurder is beëindigd en er kwam een interim bestuurder (van

¹ Stand per 31 december 2017.

8 december tot 1 oktober 2015). De interventie van de Aw heeft ook geleid tot het vertrek van de toenmalige manager Financiën per 1 oktober 2015. Voor de organisatie zijn deze gebeurtenissen een grote schok geweest.

In 2015 kreeg WoonInvest nog een aanvullende opdracht. In het verbeterplan moest ook een risico- en scenarioanalyse van het zorgvastgoed worden opgenomen. Het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan hebben een grote inspanning van WoonInvest gevraagd.

In dezelfde periode is WoonInvest door het WSW bij het Bijzonder Beheer ondergebracht. De voornaamste reden voor het bijzonder beheer was de problematiek rond de complexe derivatenportefeuille, waardoor sprake was van een relatief hoog liquiditeitsrisico. Door het WSW werden ook kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit van de interne organisatie van WoonInvest. Wij hebben dit zeer serieus genomen. Wij stelden een portefeuillestrategie op, we ontwikkelden een model om de risico's in het zorgvastgoed in kaart te brengen en te beheersen en we besteedden veel tijd aan de versterking van de interne organisatie. De aanstelling van de controller is in dit verband belangrijk om te noemen. En we gingen intensief aan de slag met de beheersing van de risico's die de derivatenportefeuille meebracht.

Met het gedegen portefeuilleplan, de goed doordachte methode om de risico's van zorgvastgoed te taxeren en de voortvarende aanpak van de risico's die uit de derivatenportefeuille voortvloeien, hebben we het vertrouwen van de externe toezichthouder teruggewonnen en bestedingsruimte gecreëerd waardoor we weer kunnen investeren. In november 2016 is eerst de interventie van de Aw beëindigd. Vervolgens zijn we in juni 2017 door het WSW overgezet van het Bijzonder Beheer naar het Regulier Beheer. Het gaat weer goed met WoonInvest. We zijn financieel gezond en hebben vertrouwen in de toekomst. De kritische feedback van het WSW en de Aw zijn door ons gewaardeerd.

'Elk nadeel heb zijn voordeel': door zo intensief en gestructureerd te werken aan het verbeterplan was voor WoonInvest de weg geplaveid om net zo gestructureerd met de – ingrijpende - nieuwe Woningwet aan de slag te gaan. De implementatie van de nieuwe Woningwet is door de medewerkers van WoonInvest met flair en elan opgepakt en uitstekend volbracht.

Organisatie in ontwikkeling

In het verleden is er te weinig geïnvesteerd in de kwaliteit van de interne organisatie. Dat concludeerde het CFV ook in 2014. Tevens is er lange tijd te weinig geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers.

De organisatie kenmerkte zich door een topdown aansturing. Medewerkers waren veelal gewend om taakgericht te werken en werden weinig gestimuleerd om hun kennis en kunde breder in te zetten. Nu ligt de focus op een kanteling van taakgericht naar resultaatgericht werken met de focus op de huurder. Daarvoor worden verantwoordelijkheden lager in de organisatie belegd en wordt van medewerkers verwacht dat ze integraal (samen)werken.

Vanaf 2015 zijn medewerkers actief aangemoedigd om opleidingen en trainingen te volgen. Hieraan is door medewerkers enthousiast gehoor gegeven. Per 2016 is de P&O-functie ingevoerd. Eind 2017 is deze functie versterkt in niveau en omvang. Dit moet leiden tot een strategisch personeelsbeleid met een actueel bijbehorend instrumentarium om nog beter te kunnen inspelen op de veranderende behoeften van de huidige en toekomstige huurder.

Ook de basis van de organisatie, in de vorm van onder andere werkprocessen, een duidelijke procuratieregeling en risicobeleid, is op orde gebracht. Nieuw voor WoonInvest was de komst van een controller, die gevraagd en ongevraagd advies geeft en audits uitvoert. De kwaliteit van processen en besluitvorming is hierdoor aanzienlijk verbeterd. Als onderdeel van de Planning&Control cyclus is in 2017 een nieuwe opzet van de kwartaalrapportage ingevoerd waarin een koppeling is gelegd tussen voortgang, doelstellingen en (financiële) resultaten. Hiermee hebben we ook invulling gegeven aan één van de verbeterpunten uit het visitatierapport van 2014.

Stap voor stap wordt gewerkt aan een open cultuur gericht op nog betere dienstverlening aan de huurder. Samenwerken door de kennis en kunde die in stevige mate aanwezig is bij onze medewerkers bij elkaar te brengen, is daartoe het belangrijkste middel. Samenwerken in projectgerichte aanpak wordt gestimuleerd met als doel de kwaliteit van de besluitvorming inhoudelijk en procesmatig te verbeteren. Daarnaast wordt kennisdeling aangemoedigd door verschillende (bijv. lunch)meetings in plaats van traditionele verplichte eenrichting-bijeenkomsten. Scholing is goed, leren van elkaar is beter.

Maatschappelijke bijdrage

In 2016 maakten wij ons scheidingsvoorstel. WoonInvest beschikt over relatief veel jong en duur vastgoed. Als volkshuisvester was het onze wens om een zo groot mogelijk deel van onze woningen in het DAEB-segment onder te brengen. Gelet op de financiële situatie waarin wij verkeerden, was dit geen makkelijke opgave. Maar het is gelukt, mede door de beheersing van de risico's in onze derivatenportefeuille.

Na jaren pas op de plaats in verband met de moeilijke financiële situatie is door WoonInvest eind 2016 een grootschalige renovatieproject ter hand genomen, onder andere aan de Broekslootkade. Bewoners hebben lang moeten wachten, samen met de bewoners zijn wij blij dat het uiteindelijk heeft geresulteerd in mooie gemoderniseerde woningen.

WoonInvest investeert in de leefbaarheid. In onze visie is dit iets waar dagelijks aandacht voor hoort te zijn. Als een van de weinige corporaties heeft WoonInvest ervoor gekozen om een groot aantal huismeesters in dienst te hebben. Wij geloven in 'kort op de bal' spelen. Leefbaarheidsproblemen kun je voor een belangrijk deel zien aankomen. Onze huismeesters hebben – samen met onze woonconsultanten - een belangrijke preventieve taak. Maar zij hebben meer dan alleen een signaleringsfunctie. Zij lossen veel zaken in de wijk onmiddellijk samen met bewoners op. Zij onderhouden nauwe banden met maatschappelijke partners. Zo wordt in bijna alle gevallen escalatie voorkomen. Een van die maatschappelijke partners is de Lokale Kamer: een unieke samenwerking tussen WoonInvest, de gemeente Leidschendam-Voorburg, zorginstellingen en de politie. Veel concrete wijkprojecten worden door huurdersvereniging Respectus gefaciliteerd. Jaarlijks toont Respectus de mooie voorbeelden van geslaagde buurtinitiatieven in een videopresentatie aan haar leden.

Onze bijzondere, langjarige relatie met WZH is bestendigd in een set met nieuwe afspraken over het zorgvastgoed. Doordat we samen helderheid in de afspraken hebben aangebracht, is het mogelijk geworden om het langverwachte Rustoord te bouwen. Dit past bij onze ambitie om een bijdrage te leveren aan wonen voor kwetsbare mensen. Andere voorbeelden zijn de huisvesting van cliënten van Fonteynenburg in de Watervogelstraat. Voor het leegstaande steunpunt in de wijk is een oplossing bedacht, waardoor velen in de wijk weer een laagdrempelige ontmoetingsplek hebben.

Het thema duurzaamheid staat bij WoonInvest inmiddels scherp op het netvlies. Een groot deel van onze woningen heeft al een goed energielabel (B of A). WoonInvest maakt ook voor het oudere bezit een ambitieus plan maken. Het verduurzamen van de voorraad heeft ook gevolgen voor onze huurders. Daarom betrekken we hen bij dit thema. We bundelen de krachten met collega-corporatie Vidomes en de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Belanghebbenden

Onze huurders zijn onze belangrijkste belanghebbenden. Hoewel we ons de afgelopen jaren ook nadrukkelijk met de eigen organisatie moesten bezighouden, hielden we de dienstverlening aan onze huurders op goed niveau. De klanttevredenheid bleef voldoende. Met huurdersvereniging Respectus én met de bewonerscommissies hebben we een goede relatie.

In 2016 zijn we begonnen met het ontwikkelen van een klantvisie. Dat is ook de basis van ons nieuwe ondernemingsplan geworden. De aftrap bestond uit 'koffiebezoeken' aan huurders. Een groot aantal WoonInvesters is bij huurders op bezoek geweest om te spreken over hun wensen. WoonInvest is een laagdrempelige organisatie waar medewerkers veel contacten hebben met huurders. Dit willen we koesteren. Daarnaast willen we meer gebruik maken van digitale mogelijkheden voor dienstverlening aan en contact met huurders. Het huurderspanel is een mooi voorbeeld van een instrument om snel te peilen wat er leeft onder huurders. Dit traject heeft meer dan alleen een mooie visie opgeleverd. Een voorbeeld hiervan is de WoonInvest APK, waarbij WoonInvest op aanvraag bij huurders de gas-, water- en elektrische installaties inspecteert.

Ook de gemeenten zijn belangrijk voor ons. De afgelopen jaren zijn de contacten met de gemeente Leidschendam-Voorburg geïntensiveerd. Huurdersvereniging Respectus is aangesloten bij de bestuurlijke overleggen over de prestatieafspraken. Een belangrijke ontwikkeling, omdat we de gemeente hard nodig hebben om onze (gezamenlijke) doelen te bereiken. De contacten met de gemeente Den Haag zijn goed. In het traject rondom de scheiding DAEB/niet-DAEB, is gebleken is dat we elkaar onmiddellijk weten te vinden waar dat nodig is.

We hebben de luiken naar de andere corporaties in de regio opengezet voor een open uitwisseling van kennis en informatie én om te leren van elkaar. Bijvoorbeeld als het gaat om het inrichten van het proces van vastgoedinvesteringen. Maar ook bestuurlijk zijn de verhoudingen open. WoonInvest heeft actief bijgedragen aan een andere structuur bij de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Dit heeft corporaties in de regio en zeker WoonInvest zelf gestimuleerd tot meer samenwerking en uitwisseling. Het convenant 'Gaten dichten in Haaglanden', waarin corporaties en gemeentebesturen de handen ineen hebben geslagen voor het in kaart brengen van de woningbehoefte in de regio is hier een goed voorbeeld van.

Governance

Hoewel WoonInvest in de vorige visitatie een ruime voldoende kreeg op het onderdeel 'Governance', constateerde WoonInvest zelf niet klaar te zijn voor de nieuwe Governancecode woningcorporaties en andere zaken die voortvloeiden uit de nieuwe Woningwet. Ook door de introductie van de bedrijfscontroller en de functie van bestuurssecretaris zijn grote slagen gemaakt. De governancestructuur is gedegen opgezet. Statuten en reglementen zijn respectievelijk geactualiseerd en ontwikkeld. De interne besluitvorming is gestroomlijnd met intern en extern toezicht. Daar waar verbetermogelijkheden zijn, vindt actieve dialoog plaats vanuit de verschillende rollen. De RvC beschikt naast een toezichtvisie over een helder toetsingskader dat jaarlijks niet alleen geactualiseerd wordt, maar ook wordt onderworpen aan een compliance toetst.

Onze ambities

In 2017 werkten we samen met onze stakeholders aan ons nieuwe ondernemingsplan 'Samen Sterk'. We zijn trots op de manier waarop dit ondernemingsplan tot stand is gekomen. We haalden de buitenwereld naar binnen door onze huurders en andere stakeholders bij de totstandkoming van het ondernemingsplan te betrekken. In het ondernemingsplan zijn de speerpunten voor de komende jaren vastgelegd en daarmee zijn onze ambities bepaald.

Voor de huurders

We gaan onze huurders nog beter bedienen. Dit doen we door onze dienstverlening verder te digitaliseren. Hiermee willen we flexibele dienstverlening voor huurders realiseren op momenten dat het hen schikt. En zo willen we ruimte maken voor persoonlijk maatwerk voor huurders die dat nodig hebben. We kijken beter naar de persoonlijke wensen van onze huurders en, waar dat past, bieden we maatwerkoplossingen. We hebben bijzondere aandacht voor kwetsbare huurders zowel huurders die behoefte hebben aan extra begeleiding als huurders die financieel kwetsbaar zijn. Wij houden de huren laag voor de huurders die dat nodig hebben.

Voor ons vastgoed: genoeg en goed

Onze voorraad woningen in de sociale categorie (DAEB) willen we laten groeien. Zodat we onze huurders en de woningzoekenden in de regio Haaglanden passende en betaalbare woningen kunnen blijven aanbieden. Een woning is meer dan een dak boven je hoofd. Het is een thuis dat in een wijk staat waar mensen hun sociale verbanden hebben. We willen zo min mogelijk slopen, maar onze complexen in nauw overleg met huurders zo goed mogelijk aanpassen aan de eisen van de huidige tijd en aan hun wensen. We willen binnen de komende visitatie periode ons bezit verduurzamen. Dit traject duurt langer dan vier jaar. We maken een over plan en zullen dat de komende jaren gestructureerd uitvoeren.

Voor WoonInvest

We willen een inspirerende organisatie zijn waar onze professionals zich uitgedaagd voelen hun betrokkenheid, kennis en kunde tot het uiterste in te zetten voor onze huidige en toekomstige huurders. Er is de afgelopen jaren veel van onze medewerkers gevraagd en dat blijven we ook doen. Ik ben trots op de veerkracht en toewijding die zij hebben getoond. Dat is van onschatbare waarde geweest bij het overwinnen van de problemen van de afgelopen jaren. En dat is van nog meer waarde voor het ontwikkelen van nieuwe initiatieven in de volgende visitatieperiode.

Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet Maatschappelijke prestaties

2014 t/m 2017

Aansprekende prestaties in visitatieperiode:

- We hielden zoveel mogelijk woningen in de daeb...
- Vernieuwde samenwerking met onze huurders bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan.
- Grootschalige renovatie van woningen aan de Broekslootkade e.o.
- We staan niet meer onder verscherpt toezicht
- Multiculturele zaterdag voor de bewonerscommissie;
- APK woningen
- Nieuwbouw Vliethof
- Samenwerking met partijen rondom huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Actie zwerfvuil in Prinsenhof
- Project inbraakpreventie Kersengarde of Appelgarde
- Kerntrekbeveiliging in Leidschenveen

Huisvesten van de primaire doelgroep

2014	2015
• WoonInvest heeft 7.930 woningen (inclusief zorgwoningen) in bezit. Hiervan vallen 4.971 in de categorieën goedkoop en betaalbaar. • 97% van de vrijgekomen sociale huurwoningen zijn verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan de vastgestelde grens. Daarmee voldoet WoonInvest aan de Europese toewijzingsregels.	• WoonInvest heeft 8.123 woningen (inclusief zorgwoningen) in bezit. Hiervan vallen 5.119 in de categorieën goedkoop en betaalbaar. • 98% van de vrijgekomen sociale huurwoningen zijn verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan de vastgestelde grens. Daarmee voldoet WoonInvest aan de Europese toewijzingsregels.
2016	2017
• WoonInvest heeft 7.821 woningen (inclusief zorgwoningen) in bezit. Hiervan vallen 5.370 in de categorieën goedkoop en betaalbaar. • 99% van de vrijgekomen sociale huurwoningen zijn verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan de vastgestelde grens. Daarmee voldoet WoonInvest aan de Europese toewijzingsregels. • 99% van de vrijgekomen huurwoningen zijn passend toegewezen. Dat wil zeggen dat huishoudens die volgens hun inkomen recht hebben op huurtoeslag een woning onder de zgn. aftoppingsgrenzen krijgen toegewezen. De norm is 95%.	• WoonInvest heeft 7.809 woningen (inclusief zorgwoningen) in bezit. Hiervan vallen 5.388 in de categorieën goedkoop en betaalbaar. • 98,3% van de vrijgekomen sociale huurwoningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan de vastgestelde grens. Daarmee voldoet WoonInvest aan de Europese toewijzingsregels. • 100% van de vrijgekomen huurwoningen zijn passend toegewezen. Dat wil zeggen dat huishoudens die volgens hun inkomen recht hebben op huurtoeslag een woning onder de zgn. aftoppingsgrenzen krijgen toegewezen. De norm is 95%.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen



2014	2015
• WoonInvest verhuurt • 574 woningen in verzorgings- en verpleeghuizen • 153 woningen aan verstandelijke gehandicaptenzorg	• WoonInvest verhuurt • 574 woningen in verzorgings- en verpleeghuizen • 77 woningen aan geestelijke gezondheidszorg • 82 woningen aan verstandelijke gehandicaptenzorg • 90 woningen aan zorgbehoevenden (rechtstreeks)
2016	2017
• WoonInvest verhuurt • 574 woningen in verzorgings- en verpleeghuizen • 64 woningen aan geestelijke gezondheidszorg • 126 woningen aan verstandelijke gehandicaptenzorg • 62 woningen aan zorgbehoevenden (rechtstreeks)	• WoonInvest verhuurt: • 574 woningen in verzorgings- en verpleeghuizen • 64 woningen aan geestelijke gezondheidszorg • 124 woningen aan verstandelijk gehandicaptenzorg • 63 woningen aan zorgbehoevenden (rechtstreeks)

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

2014	2015
- Gemiddeld wordt €1.337 dit jaar aan onderhoud per woning uitgegeven (klachten/mutaties/planmatig onderhoud). - Het oordeel van de huurders over WoonInvest in de Aedes Benchmark is een C. Dat willen zeggen dat WoonInvest in de staartgroep in de corporatiesector zit. 66% van de woningen van WoonInvest heeft een groen label (A, B of C).	- Gemiddeld wordt €1.091 dit jaar aan onderhoud per woning uitgegeven (klachten/mutaties/planmatig onderhoud). - Het oordeel van de huurders over WoonInvest in de Aedes Benchmark is een B. Dat willen zeggen dat WoonInvest achter de kopgroep in de corporatiesector zit. 66% van de woningen van WoonInvest heeft een groen label (A, B of C).
2016	2017
- Gemiddeld wordt €1.492 dit jaar aan onderhoud per woning uitgegeven (klachten/mutaties/planmatig onderhoud). - Het oordeel van de huurders over WoonInvest in de Aedes Benchmark is een C. Dat willen zeggen dat WoonInvest in de staartgroep in de corporatiesector zit. 75% van de woningen van WoonInvest heeft een groen label (A, B of C).	- Gemiddeld wordt €1.692 dit jaar aan onderhoud per woning uitgegeven (klachten/mutaties/planmatig onderhoud). - Het oordeel van de huurders over WoonInvest in de Aedes Benchmark is een C. Dat willen zeggen dat WoonInvest in de staartgroep in de corporatiesector zit. - WoonInvest scoort in de Aedes Benchmark een B op Onderhoud & Verbetering. Dat willen zeggen dat WoonInvest achter de kopgroep in de corporatiesector zit. 76% van de woningen van WoonInvest heeft een groen label (A, B of C). - WoonInvest scoort in de Aedes Benchmark een B op Duurzaamheid. Dat willen zeggen dat WoonInvest achter de kopgroep in de corporatiesector zit.

(Des)investeren in vastgoed



2014	2015
• WoonInvest heeft 103 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. • Er zijn geen woningen gesloopt. • Aan 60 woningen is groot onderhoud gepleegd. • Er zijn 36 woningen verkocht.	• WoonInvest heeft geen nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. • Er zijn geen woningen gesloopt. • Aan 0 woningen is groot onderhoud gepleegd • Er zijn 38 woningen verkocht.
2016	2017
• WoonInvest heeft geen nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. • Er zijn geen woningen gesloopt. • Aan 42 woningen is groot onderhoud gepleegd. • Er zijn 45 woningen verkocht.	• WoonInvest heeft geen nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. • Er zijn geen woningen gesloopt. • Aan 102 woningen is groot onderhoud gepleegd. • Er zijn 18 woningen verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten



2014	2015
Uitgaven leefbaarheid: €	Uitgaven leefbaarheid: €553.629
2016	2017
Uitgaven leefbaarheid: € 563.769	Uitgaven leefbaarheid: € 713.053
Waar geeft WoonInvest dit geld elk jaar aan uit? • inbraakpreventie • beveiliging, cameratoezicht • groenvoorziening • huismeester • bewonersinitiatieven • buurtbemiddeling en mediation • buurtpreventie • schoonmaakwerkzaamheden	

Reputatie Quotiënt Model WoonInvest

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

Waardering netwerk WoonInvest

WoonInvest is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen WoonInvest. Dit maakt de beoordeling van WoonInvest door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van WoonInvest heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"³.

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	8,8
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	8,0
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,5
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,7
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,7
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	8,0
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	8,0
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,5
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,8
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,3
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,8
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	8,5
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	8,3
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	8,7
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	-
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	8,0
Het overleg verloopt in goede sfeer	9,5
Totaal	8,2

³ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

mevrouw M. de Bruyn, voorzitter
de heer H.J. van den Bosch
mevrouw P. Rutten
de heer R. van Hattem
de heer W. Ackermans

bestuur

mevrouw M. Straks

managementteam+

de heer R. Buiten, controller
de heer M. Rog, manager financiën en ICT
mevrouw K. Broekhuizen, interim manager wonen
mevrouw R. Kokke, beleidsadviseur
mevrouw J. Alkemade, adviseur P&O
de heer E. Verhaagen, assetmanager

ondernemingsraad

mevrouw R. Molenaar
de heer B. van Polen
de heer F. Vermeulen

medewerkers

de heer G. van Genderen
de heer D. Reekers
mevrouw J. Aarden
mevrouw J. Visser
de heer J. Koldenhof
de heer P. Duijnisveld
mevrouw J. Schipper
de heer J. Lachman
mevrouw S. Leverdingen
de heer B. van Polen
mevrouw M. Bongaerts

gemeente Den Haag

de heer P. Prudhomme van Reine, ambtenaar
de heer M. Tromp, ambtenaar

gemeente Leidschendam-Voorburg

de heer F. Kist, wethouder
de heer M. Grimbergen, ambtenaar

huurdersvereniging Respectus

mevrouw R. Verdu-Lagraauw
mevrouw J. de Brieder-Noordam
de heer P. Derks, voorzitter
de heer T. Melkert

collega-corporatie Vidomes

mevrouw D. Braal, voorzitter RvB

SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden)

mevrouw J. van der Loon, directeur
mevrouw J. Hoft, bestuurssecretaris

WZH (WoonZorgcentra Haaglanden)

de heer E. de Glint, voorzitter raad van bestuur

De lokale kamer gemeente Leidschendam-Voorburg

mevrouw K. Schoenmakers

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

99 individuele huurders
mevrouw M. de Laaf, gemeente Leidschendam-Voorburg
de heer R. Everard, collega-corporatie Vidomes
de heer N. Slemmer, WZH
de heer E. Barker, Zanders
mevrouw K. van Dreven, collega-corporatie Haag Wonen

Korte cv's visitatoren

Martijn de Loor (voorzitter) heeft een eigen praktijk voor organisatie-coaching gericht op ondernemingen met een maatschappelijke opgave. Hij werkte bij verschillende organisatie-adviesbureaus en aan de RU-Leiden en TU-Delft. Als ervaren organisatie-onderzoeker heeft hij verstand van het brede scala van zowel de harde als zachte kanten van organisatie-inrichting en organisatieontwikkeling. Martijn visiteert sinds 2003 woningcorporaties. Tevens is hij lid van de Raad van Commissarissen van Dudok Wonen en van de Raad van Commissarissen van SSH. Verder is hij aan verschillende opleidingsinstituten verbonden en begeleidt hij inspiratiegroepen van bestuurders en toezichthouders. Martijn is opgeleid als psycholoog, organisatieadviseur en haptonoom.

Jan Haagsma (visitator) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Gemma Oosterman (secretaris) werkt als sr. projectmanager DataFundament&Analytics bij de Belastingdienst. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. In de jaren 2012 – 2017 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde geweest en zij is lid Raad van Commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen. Daarna heeft zij diverse opleidingen afgerond, waaronder de opleiding tot gecertificeerd Management Adviseur bij het SIOO. Als visitator/ secretaris bij Cognitum heeft zij inmiddels ruime ervaring.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **WoonInvest** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 25 januari 2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Martijn de Loor verklaart hierbij dat de visitatie van **WoonInvest** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Martijn de Loor heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Hollandsche Rading

Datum: 26 januari 2018

Naam, handtekening:

Martijn de Loor, voorzitter



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **WoonInvest** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 25 januari 2018

Naam, handtekening:

Jan Haagsma, visitator



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van **WoonInvest** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Zeewolde

Datum: 1 februari 2018

Naam, handtekening:

Gemma Oosterman, secretaris


 mw. drs. G.P. Oosterman
 Secretaris Cognitum

Meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de raad van commissarissen zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

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

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

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- 2014 Visitatierapport
- 2014 Wagenaar Hoes- Organisatiescan
- 2014-2017 Verslagen AC (Audit Commissie)
- 2014-2017: Verslagen OR- raad van commissarissen
- 2015 Observaties na 67 dagen (interim bestuurder)
- 2015 Treasury statuut
- 2016 Profielschets Raad van Commissarissen
- 2016 Reglement Auditcommissie
- 2016 Reglement Selectie- en Remuneratiecommissie
- 2016, 2018 Toetsingskader Raad van Commissarissen
- 2017 Focus in Toezichtsagenda
- 2017 Klokkenluidersregeling
- 2017 Reglement Financieel Beleid en Beheer
- 2017 Reglement Integriteitscommissie
- 2017 Reglement Klachtencommissie
- 2017 Reglement Raad van Commissarissen
- 2017 Treasuryjaarplan 2018
- 2017 Verbindingen statuut
- 2017 Verslagen SRC (Selectie- en Remuneratiecommissie)
- 2017 Visie op toezicht
- 2017: Bestuursreglement
- 2017: WoonInteger test jezelf

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2013 t/m 2016
- 2017 Verkoopbeleid WoonInvest
- 2018 Intentieovereenkomst De Star en Rijnlandlaan
- 2018 Projectenoverzicht
- 2014-2017 Overzicht begrotingen –planmatige werkzaamheden
- 2016 Vastgoedstrategie en transitieplan
- 2016 Streefhuurbeleid
- 2017 Huurverhoging
- 2017 Klantvisie en klantwaarden
- 2014 Huurprijsbeleid
- 2016 Verhuurbeleid afgeleid van portefeuillebeleid
- 2016 Beleid omgaan met asbest
- 2017 (Besluit) definitief scheidingsvoorstel
- 2014-2016 Overzicht labelstappen (energie)
- 2015 WoonInvest Beleidsplan 2015-2018
- 2017 Samen sterk- Ondernemingsplan 2018-2022
- 2018 Overzicht volkshuisvestelijke prestaties

Opgaven

- 2005 Woonvisie LV 2020
- 2016-2020 Woonvisie gemeente Leidschendam-Voorburg
- 2015-2020 Woonvisie Lansingerland
- 2009-2020 Woonvisie Den Haag
- 2017-2021 Woonvisie woningmarktregio Haaglanden
- 2017 Actualisering regionale woonvisie
- 2016 Woonvisie woningmarktregio Haaglanden
- 2009-2020 Woonvisie Den Haag
- 2015 Woonvisie Zoetermeer
- 2017 Foto inventarisatie sociale voorraad Haaglanden
- 2017 Onderzoek Scheefwonen
- 2016 Woningmarktverkenning Zuid-Holland 2016
- 2016-2017 Corporatierapportage, kengetallen, kerngegevenskaarten SVH
- 2016 Woningbezit SVH-leden per gemeente,
- 2015 Woonnet Haaglanden, onderzoek vrije sector huuraanbod
- 2016 Opgave wonen voor zorgdoelgroepen regio Haaglanden
- 2013 Anders wonen, Rabobank visie
- 2015 Kamerbrief staat van de woningmarkt
- 2016 Vaststelling woningmarktregio's
- 2015-2017 Rapportages evaluatie prestatieafspraken
- 2014, 2015 Aanbod rapportage sociale huursector Haaglanden
- 2012-2014, 2016-2019, 2018-2021 Prestatieafspraken wonen LV
- 2016-2019 Prestatieafspraken Den Haag
- 2017, 2018 Overzicht voorgenomen activiteiten LV
- 2018 Prestatieafspraken Lansingerland
- 2015-2018 Regionale prestatieafspraken
- 2018 Prestatieafspraken 3Bwonen
- 2014-2017 Convenanten leerlingbouwers, hennepkwekerijen, woonoverlast ,privacy veiligheidshuis, reclassering, partners in buurtpreventie, inzake gebruik woonruimteverdelingssysteem e.v.
- 2015 Spelregels woonruimteverdeelsysteem SVH

Belanghebbenden

- 2017 Magis huurdersonderzoek
- 2014 Huurdersonderzoek reparatieverzoeken
- 2014-2017 Agenda's en Afsprakenlijst Bestuurlijk Overleg Wonen LV
- 2014-2017 OV- notulen (OR-bestuurder)
- 2014-20147 Adviezen en instemmingen van Respectus

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2017
- Managementletters 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014 /m 2017
- Uitkomsten Aedes Benchmark 2014, 2015, 2016 en 2017

- Oordeels- en Toezichtbrieven, gespreksverslagen CFV en Aw/ ILT, 2014 t/m 2017
- Brieven WSW over borgingsplafond en borgbaarheid, 2014 t/m 2017
- dVi's 2014, 2015, 2016, 2017
- 2016, 2017 Maandindicatoren
- 2015-2017 Kwartaalrapportage
- 2017 Risico analyse, actualisatie risico's zorgvastgoed
- 2017 Investeringsstatuut
- 2016 Risicokader
- 2015 Verbeterplan WoonInvest en rapportages

Prestatiemonitor

Prestatiemonitor

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



Stichting WoonInvest

L0673

Woningmarktregio Haaglanden Midden-Holland Rotterdam

Referentiegroep Rf05 (Gemiddeld profiel)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Stichting WoonInvest wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Stichting WoonInvest. De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting WoonInvest de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

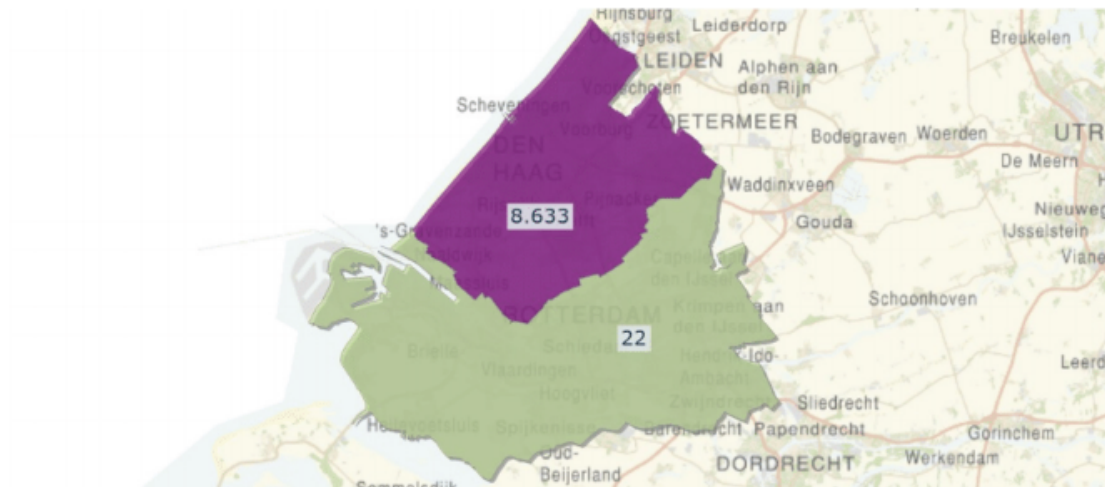
Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Stichting WoonInvest

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	7.930	8.123	7.821	7.809
# onzelfstandige wooneenheden	758	532	26	26
# intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	764	762
# totaal woongelegenheden	8.688	8.655	8.611	8.597
% eengezinswoningen	22%	22%	22%	22%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	20%	22%	23%	23%
% meergezinsetagebouw met lift	6%	7%	8%	8%
% hoogbouw	44%	43%	38%	38%
% onzelfstandig	8%	6%	9%	9%
# garages	1.003	1.225	1.431	1.217
# maatschappelijk vastgoed	-	-	5	6
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	-	-	22	23
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	10	11		
# overig bezit	233	227	-	202
# totaal # verhuureenheden ongewogen	9.934	10.118	10.069	10.045

Bronnen:
dVi 2014; dVi 2015; dVi 2016; CiP 2014, CiP 2015, dVi2017

Het werkgebied van Stichting WoonInvest



Woningen per gemeente	Woningen ultimo 2017
Gemeente 's-Gravenhage	2.714
Gemeente Zoetermeer	114
Gemeente Lansingerland	23
Gemeente Leidschendam-Voorburg	5.746
Totaal	8.597

Bronnen: dVi 2017

Opgaven en ambities

Opgaven voor Stichting WoonInvest

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeente(n) en Stichting WoonInvest:

Prestatieafspraken met de gemeente Leidschendam-Voorburg:

- Prestatieafspraken 2012-2014
- Prestatieafspraken 2016-2019

Prestatieafspraken met de gemeente Den Haag:

- Prestatieafspraken 2016-2019

Andere prestatieafspraken:

- Regionale prestatieafspraken 2010-2014
- Regionale prestatieafspraken 2015-2018

Prestatieafspraken tussen de gemeente en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2014	2015	2016	2017
Gemeente Den Haag				
Gemeente Leidschendam-Voorburg				

Ambities van Stichting WoonInvest

De ambities van Stichting WoonInvest in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Samen sterk, Ondernemingsplan 2018-2022
- Beleidsplan 2015-2018
- Vastgoedstrategie 2016
- Huurprijsbeleid 2014
- Huurprijsbeleid 2017
- Beleid omgaan met asbest
- Jaarplanning 2014
- Jaarplan 2015
- Jaarplan 2016
- Jaarplan 2017

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	549	528	472	420
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	535 97%	516 98%	468 99%	413 98%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

bronnen:

dVi 2014; dVi 2015; dVi 2016, Oordeelsbrief staatssteun 2017, dVi 2017

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

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

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	354	364
Passend toegewezen	n.v.t.	n.v.t.	350 99%	364 100%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

bronnen:

jaarverslag 2016, Oordeelsbrief staatssteun 2017, jaarverslag 2017

Woonruimteverdeling

Uit jaarverslag 2014:

Stichting WoonInvest werkt met regionale huisvestingsverordening voor Haaglanden.

Woningzoekenden kunnen hun zoekprofiel vastleggen in het woningbemiddelingssysteem, en kunnen hiermee hun kans op een specifieke woning mee berekenen. Stichting WoonInvest onderzoekt de gegevens van de woningzoekende dan, zoals een inkomensverklaring, en een verhuurdersverklaring over huurbetaling en overlast.

Het verhuurproces verloopt geheel digitaal, en woningen worden aangeboden op woonnethaaglanden.nl.

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Woningcorporaties wijzen maximaal 7% van het aantal woningtoewijzingen per jaar toe aan kwetsbare doelgroepen en zorgbehoevenden (exclusief de taakstelling voor vergunninghouders).

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties huisvesten het percentage van de halfjaarlijks aan de gemeente opgelegde taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders gelijk aan ieders aandeel in de voorraad sociale huurwoningen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Inwoners van 65 jaar en ouder krijgen voorrang op andere woningzoekenden, indien zij een sociale huurwoning achterlaten geschikt voor een huishouden met jonge kinderen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties wijzen een beperkt aantal vrijkomende sociale huurwoningen toe aan kwetsbare doelgroepen: maximaal 5% van het aantal woningtoewijzingen per jaar. Partijen gebruiken hiervoor de gerichte toewijzingsruimte.

Jaarplan 2017:

WoonInvest wenst in zijn toewijzingsbeleid maximaal 5% van de vrijkomende woningen, dus 30 woningen toe te wijzen aan speciale doelgroepen. Voor 2017 houdt WoonInvest rekening met 15 woningen.

Jaarplan 2016:

WoonInvest wenst in zijn toewijzingsbeleid maximaal 5% van de vrijkomende woningen, dus 30 woningen toe te wijzen aan speciale doelgroepen.

Jaarplan 2015:

WoonInvest wenst in zijn toewijzingsbeleid maximaal 5% van de vrijkomende woningen, dus 30 woningen toe te wijzen aan speciale doelgroepen.

Jaarverslag 2016:

Diverse doelgroepen krijgen bij ons extra aandacht, zoals personen die door hun beperking specifieke wensen en behoeften hebben. We zien het als onze taak te zorgen dat mensen zoveel mogelijk in hun eigen vertrouwde woonomgeving kunnen blijven wonen. Daarvoor hebben we samenwerkingsafspraken met zorgaanbieders en maatschappelijke instellingen.

Dit zijn onder meer:

- Stichting LIMOR
- Middin
- GGZ Rivierduinen
- Parnassia Groep
- RIBW Fonteyenburg
- Villex
- Jeugdformaat
- Jeugd Interventie Team (JIT) • Stichting Philadelphia
- Exodus

Elk jaar stellen we maximaal 5% van de woningen die leegkomen beschikbaar aan deze instellingen.

Ook in 2016 hielden wij ons aan die afspraken. Helaas was de vraag vanuit de partijen lager dan voorgaande jaren. De ontwikkeling van langer zelfstandig thuis wonen heeft mede te maken met een kleinere uitstroom vanuit instellingen en vraag naar geschikte woningen.

Vergunninghouders

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Woningcorporaties huisvesten voor zover mogelijk het percentage van de aan de gemeente opgelegde taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders gelijk aan ieders aandeel in de voorraad sociale huurwoningen.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest draagt naar rato van haar bezit in Den Haag bij aan het huisvesten van statushouders.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Op basis van beschikbaarheid kan Stichting WoonInvest een éénmalig aanbod doen aan statushouders waarbij na acceptatie een huurovereenkomst wordt opgesteld en binnen de termijn van vier weken ook daadwerkelijk de huurovereenkomst ingaat.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
--	------	------	------	------

Taakstelling statushouders	30	89	126	90
Statushouders gehuisvest	29	88	93	97

Bron: Jaarverslag 2014, 2015, 2016, jaarverslag 2017

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Woningcorporaties hanteren een huurverhoging conform de landelijke regeling van de huursombenadering, waarbij zij onnodige huurkortingen afbouwen om oneigenlijke prijsdrempels om te verhuizen te verkomen.

Jaarplan 2017:

WoonInvest gaat in 2017 niet meer uit van het maximaal benutten van de ruimte voor huurverhoging. Ze gaat werken volgens de huursombenadering, waarbij WoonInvest op woningniveau differentieert op basis van de verhouding tussen de prijs en kwaliteit: waar de prijs onbedoeld relatief laag is ten opzichte van de kwaliteit, wordt een hoger percentage toegepast.

Jaarplan 2017:

Voor het hele bezit hanteert WoonInvest een nieuw percentage: 85%. Deze grens is ook gebruikt bij het bepalen van het huurverhogingspercentage in 2016. Huurders die meer dan 85% van de maximaal redelijke huur en een volkshuisvestelijk inkomen hebben kregen geen huurverhoging per 1 juli 2016

Jaarplan 2014:

In 2014 hanteert WoonInvest voor alle woningen de inkomensafhankelijke huurverhoging maximaal toegepast, zoals nationaal vastgesteld. Vervolgens wordt een nieuw beleid geïmplementeerd om huurverschillen bij gelijkwaardige woningen te minimaliseren.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
gemiddelde huurverhoging corporatie	4%	2,82%	1,7%	0,9%
gemiddelde huurprijs per huurwoning	€572	€590	€600	€596
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	7%	74%	75%	76%

bronnen:

jaarverslagen 2014 t/m 2017

Kernvoorraadbeleid

Convenant 'Gaten Dichten in Haaglanden 2017-2026':

Het hoofddoel van de samenwerking het behoud en de verdere ontwikkeling van de ongedeelde regio is. Wat wil zeggen een regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide sociale huurvoorraad, met een goede kwaliteit, waar lagere inkomensgroepen en kwetsbaren een passende woning kunnen vinden in het woonmilieu van hun voorkeur.

Regionale Prestatieafspraken 2015-2018:

Corporaties houden bij vrijkomen regionaal minimaal 70% van de zelfstandige sociale huurwoningen 'betaalbaar'. Minimaal 85% van de zelfstandige huurwoningen blijven 'sociaal'.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest handhaaft het aantal woningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

De woningcorporaties wijzen tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen in Leidschendam-Voorburg toe aan de 'aandachtsgroep Europa'.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Op basis van het recent opgestelde portefeuilleplan houdt Stichting WoonInvest bij vrijkomen ca. 25% van de zelfstandige sociale huurwoningen 'betaalbaar' en in totaal ca. 50% 'sociaal'.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Partijen spreken af dat de totale sociale huurwoningvoorraad met maximaal 230 woningen (130 van Stichting WoonInvest) afneemt. Als de afname groter dreigt te worden, gaan de partijen hier tijdig over in gesprek om eventueel aanvullende prestatieafspraken te maken.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Stichting WoonInvest gaat een groter deel van de woningvoorraad betaalbaar verhuren. Ruim 5.200 woningen van Stichting WoonInvest zullen na mutatie (weer) betaalbaar worden.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties wijzen tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen in Leidschendam-Voorburg toe aan de 'aandachtsgroep Europa'.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties wijzen tenminste 70% van de vrijkomende sociale huurwoningen in Leidschendam-Voorburg toe aan de BBSH-doelgroep.

Jaarplan 2014:

Alle goedkope woningen die vrijkomen worden toegewezen aan inkomens tot €19.000,-

Jaarplan 2014:

WoonInvest houdt het aanbod goedkope woningen per 1 juli 2014 op peil.

Jaarplan 2014:

WoonInvest bewaakt en bespreekt de 70% BBSH en de 90% Europeanorm.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
---------------------------------	------	------	------	------

# goedkope woningen	689	717	961	931
# betaalbare woningen	4.282	4.402	4.409	4.457
# duur DAEB	1.815	1.636	1.098	963
# duur niet DAEB	1.144	1.368	1.353	1.458
totaal	7.930	8.123	7.821	7.809

Bronnen:
dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Wachttijd

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Als de wachttijden voor een bepaalde doelgroep langer worden dan de gemiddelde wachttijd (per maand) stellen de woningcorporaties hun toewijzings-, huur-, en/of verkoopbeleid bij om die wachttijden te verkorten.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

Huishoudomvang i.r.t wachttijd in maanden	2014	2015	2016	2017
1 persoon	30	32	39	37
2 personen	30	34	35	42
3 personen	29	30	30	39
4 personen	37	37	69	68
5 personen	47	51	61	73
6 personen	44	54	nvt	nvt

Bron: Jaarverslag 2016

Aanpak huurachterstanden

Samenwerkingsovereenkomst Schuldhulpverlening Leidschendam-Voorburg:

De gemeente, Vidomes en WoonInvest werken samen om huurachterstanden te beperken om uiteindelijk ontruiming te voorkomen. Dit doen ze door integrale schuldhulpverlening aan te bieden, zoals het bemiddelen tussen schuldenaren en schuldeisers.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

De gemeente en woningcorporaties werken waar mogelijk samen om ontruiming te voorkomen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties voorkomen dat in geval van ontruiming van woonruimte geen inboedels op straat komen te staan en dragen de kosten voor het verwijderen van inboedels van de openbare weg en het tijdelijk opslaan daarvan

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,06%	1,15%	1,15%	1,22%
ontruiming n.a.v. huurachterstand	3	3	0	0
Totale aantal huisuitzettingen	18	21	9	12

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, jaarverslag 2016, jaarverslag 2017

Uit jaarverslag 2014:

Stichting WoonInvest wil huisuitzetting voorkomen, en werkt daarom samen met LIMOR (Landelijke Instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning en Rehabilitatie). Door deze samenwerkingsovereenkomst wil Stichting WoonInvest voorkomen dat huurders onnodig hun huis uitgezet worden bij huurachterstand of sociale problemen.

LIMOR bezoekt huurders en bekijkt in overleg met andere instanties of het mogelijk is om de betalingsachterstand niet verder te laten oplopen, en of de huurder deze achterstand kan inhalen.

Uit jaarverslag 2015:

Er wordt niet alleen gekeken naar de financiële problemen, maar ook naar eventuele sociale en medische zaken, zoals verslavingsproblemen. Huisuitzettingen door huurschuld willen we zoveel mogelijk voorkomen.

Wij doen daar alles aan en huishoudens die hulp accepteren, zetten wij nooit uit. Deze instelling leidt ertoe dat wij in 2015 slechts drie ontruimingën wegens huurschuld hadden.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming betaalbaarheid	
Oordeel	

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Partijen ontwikkelen vanaf 2016 samen met aanbieders van zorg- en welzijnsvoorzieningen jaarlijks één pilot voor een woonzorgarrangement op maat voor zelfstandig wonende inwoners met een zorgvraag.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	7.930	8.123	7.821	8.597
# nultredenwoningen	4.382	4.582	4.379	4.398
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			372	374
# - bestemd voor ouderen	1.231	1.127	321	321
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	68	29	29	29
# - bestemd voor GGZ-patiënten	12	20	22	24
# - overige	0	0	0	0
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	0	90	62	63
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	727	733	764	762
- verzorgings- en verplegingshuizen				574
- geestelijke gezondheidszorg				64
- verstandelijke gehandicaptenzorg				124
- lichamelijke gehandicaptenzorg				0

Bronnen:

dVi 2014; dVi 2015; dVi 2016, dVi 2017

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Partijen stellen vast welke wooncomplexen specifiek voor ouderen kunnen worden bestemd. Criteria zijn de toegankelijkheid van de betreffende complexen, het aandeel ouderen dat daar woont en de nabijheid van (zorg)voorzieningen. De woningcorporaties passen de algemeen toegankelijke ruimten in wooncomplexen die zijn bestemd voor ouderen aan. De gemeente kan in de kosten bijdragen voor het toegankelijk maken van deze wooncomplexen in geval de bijdrage een aantoonbare besparing oplevert in de (toekomstige) Wmo-uitgaven.

Woonzorgcomplexen voor ouderen

	2014	2015	2016	2017
--	------	------	------	------

Zorgcentrum Waterhof (verpleging en verzorging)	147	147	147	147
Zorgcentrum Hoge Veld (verpleging en verzorging)	66	66	66	66
Zorgcentrum Leilinde (verpleging en verzorging)	89	89	89	89
Zorgcentrum Oosterheem (verpleging en verzorging)	114	114	114	114
Zorgcentrum Transvaal (verpleging en verzorging)	82	82	82	82

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Convenant Reclassering:

Het doel is om justitiabelen te huisvesten en te begeleiden, in samenwerking met Reclassering en Limor.

Limor en Reclassering dragen samen kandidaten voor. Vervolgens hebben de corporaties tenminste twee maanden tijd nodig om een woning aan te bieden aan de kandidaat, wat verloopt via de reclasseringscontactpersoon. WoonInvest zorgt ervoor dat de woningen die zij aanbiedt in redelijke staat van onderhoud verkeert, en is verantwoordelijk voor het technisch beheer.

Convenant OGGZ Bemoeizorg Leidschendam-Voorburg:

Het doel is om personen die wonen of verblijven in de gemeente Leidschendam-Voorburg, die dringend hulp behoeven, maar deze niet zelf vragen, of deze afwijzen, toe te leiden naar hulp die er op is gericht hun lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand, hun omstandigheden en/of hun situatie te verbeteren en, indien van toepassing, de overlast die het gedrag van deze personen voor hun omgeving veroorzaakt, te verminderen

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest is medeverantwoordelijk voor huisvesting van mensen met een beperkt inkomen en met behoefte aan zorg. Stichting WoonInvest speelt naar vermogen in op de ontwikkelingen.

Middin – Ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking bij het leiden van hun eigen leven in en met de samenleving. In 2014 heeft Middin de huur opgezegd van twintig appartementen en het steunpunt. In 2015 huurt Middin 44 woningen, met twee steunpunten.

Stichting Philadelphia – Ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking. Stichting Philadelphia huurt in zes complexen van Stichting WoonInvest (88 woningen in totaal) in 2014 en 2015.

Stichting Anton Constandse – In het complex aan de Carry de Bruggenhof bestaat een beschermde woonvorm voor mensen met langdurige psychiatrische diagnose, met eventuele mobiele beperking. Er zijn zestien eenpersoonsskamers. Ook zijn er eenpersoonssappartementen bestemd voor begeleid zelfstandig wonen (10 appartementen), en tien individueel beschermd wonen-plaatsen.

Stichting de Kip - Ipse de Bruggen – Dertien volwassenen met een verstandelijke of meervoudige bewerking wonen en werken in De Kip (Kleinschalig Integraal Project). Ipse de Bruggen geeft hen zorg en begeleiding.

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

RIBW Fonteynenburg, Rivierduinen, Parnassia – Er worden elk jaar circa vier woningen beschikbaar gesteld aan de cliënten van voornoemde instellingen. Daarnaast zijn er in 2015 extra woningen beschikbaar gesteld aan RIBW Fonteynenburg, in het complex aan de Watervogelstraat.

Jeugdformaat – Biedt kinderen en jongeren met problemen ondersteuning. Jongeren leren zelfstandig wonen. In 2014 heeft Stichting WoonInvest één contract van Jeugdformaat omgezet op naam van de cliënt die doorgroeit naar zelfstandig wonen.

Stichting LIMOR – “Het Laatste Kans Beleid” voor huurders met problemen. Dit gebeurt met thuisbegeleiding + (dwang). Op verzoek van LIMOR stellen wij een woning, circa twee per jaar, beschikbaar. Ook zijn er afspraken tussen LIMOR en Stichting WoonInvest over huisvesting van ex-gedetineerden, en andere langdurig zorgafhankelijke personen. In 2014 zijn hier twee woningen aan verhuurd. In 2015 zijn er geen woningen aan LIMOR verhuurd.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	
bewoners met beperkingen	
overige personen	
Oordeel	

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
vooorlogse woningen	292	292	292	292
jaren 45-59	1.112	1.109	1.104	1.103
jaren 60-69	1.516	1.494	1.479	1.480
jaren 70-79	860	865	855	845
jaren 80-89	1.288	1.285	1.279	1.277
jaren 90-99	745	745	745	745
jaren 00-09	2.161	2.151	2.143	2.130
jaren 10-19	714	714	714	722

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Jaarplan 2017:

Het gemiddelde van het bezit moet op 3 uitkomen.

Jaarplan 2017:

Om van de goedkoopste complexen de huur laag te houden, wordt het onderhoudsniveau sober gehouden (NEN 2767 score 3-4). Voor betaalbare complexen geldt NEN-score 2-3 en voor bereikbare en niet-DAEB complexen score 1-2.

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1	3%	18%	18%	16%
Score 2	12%	30%	52%	55%
Score 3	3%	24%	24%	21%
Score 4	1%	8%	6%	7%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6	0%	0%	0%	0%

onbekend	80%	20%	0,5%	0,6%
----------	-----	-----	------	------

bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017, dVi 2017

Algemene kenmerken van het bezit: energielabels

Zie hiervoor paragraaf 3c.

Onderhoud van de woningen

Regionale Prestatieafspraken 2015-2018:

Iedere corporatie zorgt dat er vanuit het ZAV-beleid geen onnodige beperkingen zijn voor het aanbrengen van energiebesparende maatregelen door huurders.

Stichting WoonInvest hanteert het beleid zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV-beleid). Onder bepaalde voorwaarden kunnen bewoners zelf hun woning aanpassen. De aanpassingen moeten voldoen aan wet- en regelgeving, door de huurder zelf onderhouden worden en geen overlast voor anderen veroorzaken. Van dit beleid maken sommige bewoners gebruik.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

uitgaven per huurwoning	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	€215	€215	€330	€387
mutatieonderhoud	€121	€115	€54	€46
planmatig onderhoud	€1.001	€762	€1.107	€1.408
totaal onderhoud	€1.337	€1.091	€1.492	€1.841

bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2017 (uit jaarverslag 2017)

De entree van complex 2022 aan de Klaverweide is in 2017 gemoderniseerd. Zo is de hoofdentree nu afgesloten voor onbevoegden en zijn de brievenbussen nu van buitenaf te vullen. De plannen zijn in overleg met de huurders tot stand gekomen.

De projectgroep voor het groot onderhoud van het complex 2604, Nieuwstraat-Venestraat, heeft voorstellen gedaan die de levensduur van het complex kunnen verlengen. Aanvankelijk stond voor dit complex een uitgebreidere gevelonderhoudsbeurt op de begroting, gecombineerd met het aanbrengen van mechanische ventilatie. Bij de uitwerking hiervan bleek er toch meer aan de hand te zijn waarop besloten is een verregaander onderzoek naar de noodzakelijke aanpak te gaan doen waarbij duurzaamheidswerkzaamheden ook onderdeel uitmaken van de planvorming. In 2018 zal de definitieve plankeuze worden bepaald.

Voor complex 2037 aan de St. Martinuslaan e.o. zijn plannen gemaakt om de geisers in de keukens weg te halen en te vervangen door gesloten gastoestellen. Hierbij wordt dan wel gelijk de keukens aangepakt.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2016 (uit jaarverslag 2016):

- De voorbereidingen voor het groot onderhoud van complex 2604 (Nieuwstraat-Venestraat Leidschendam), waarvan de uitvoering in 2016 is gepland maar nu is doorgeschoven naar 2017.
- Groot onderhoud in complex 2013 en 2024 (Rozenboomlaan, Broekslootkade, Allard Piersonkade, Voorburg).
- Ca. veertien projecten m.b.t. onderhoud/vervanging van de liftinstallatie.
- Ca. twee projecten m.b.t. vervanging van rookmelders.
- Ca. twintig projecten m.b.t. resultaatgericht schilderwerk.
- In 273 woningen zijn rookmelders vervangen.
- In 1 complex is de noodstroomverlichting vervangen.
- In 119 woningen heeft asbestsanering plaatsgevonden.

Ook voerden we overig planmatig onderhoud uit, zoals vervanging van cv-installaties, onderhoud aan de mechanische ventilatie, metsel- en voegwerk, dakbedekking en interieurwerkzaamheden. De groot onderhoud projecten zijn in de voorbereidingsfase, in nauw overleg met de bewonerscommissies en huurdersvereniging Respectus, tot een definitief plan uitgewerkt. Bij dit uitgevoerde grootonderhoud kwamen we ook tot energiebesparende maatregelen en de aanleg van centrale verwarming. Deze maatregelen hadden consequenties voor de hoogte van de huur. Om dit zo helder mogelijk aan onze bewoners en betrokkenen over te brengen, hebben we bijeenkomsten georganiseerd.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2015 (uit jaarverslag 2015):

In 2015 zijn door Stichting WoonInvest ongeveer honderd planmatige projecten uitgevoerd in diverse complexen, waaronder:

- Groot onderhoud in complex 2524 ('t Lienplantsoen en omgeving, Leidschendam).
- Ca. tien projecten m.b.t. onderhoud / vervanging van de liftinstallatie.
- Ca. zestien projecten m.b.t. vervanging van rookmelders.
- Ca. 27 projecten m.b.t. schilderwerk.

Ook voerden we overig planmatig onderhoud uit, zoals vervanging van cv-installaties, onderhoud aan de mechanische ventilatie, metsel- en voegwerk, dakbedekking en interieurwerkzaamheden.

In 2015 zijn geen complexen gerenoveerd waarbij de energetische waarde van het complex is gewijzigd.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2014 (Uit jaarverslag 2014):

- Voorburg 't Loo: Groot onderhoud aan drie hoogbouwflats aan de Sint Martinuslaan. Hier zijn de open cv-ketels vervangen door gesloten hr-ketels. Ook zijn de keukenblokken, galerijen, en balkonhekken vervangen, en de galerijvloeren verhoogd. Gevelmetselwerk is ook hersteld, en het complex is geschilderd.
- Den Haag Leidschenveen: Het complex aan de Watervogelstraat is onder handen genomen. De ramen, dakdelen en geveldelen zijn verbeterd.
- Leidschendam Raadhuiskwartier: cv-installaties en mechanische ventilatie is aangebracht. Verder is de begane grondvloer geïsoleerd.

Verder zijn er ook cv-ketels vervangen die aan het einde van de technische levensduur waren gekomen (individuele en collectieve). Alle ketels zijn vervangen door hr-ketels.

Bij een aantal complexen zijn de open verbrandingstoestellen verwijderd, dit gebeurt complexmatig en bij mutatie. Asbest wordt ook verwijderd bij projectmatige werkzaamheden (naast asbestsanering bij mutatie).

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	B	
Instandhoudingsindex	82	98
Technische woningkwaliteit	112	101
Ervaren woningkwaliteit	99	101

Bronnen: Aedes Benchmark

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Jaarplan 2017:

WoonInvest wil minimaal een 7,5 voor het dagelijks onderhoud, renovaties, en uitgevoerde werkzaamheden.

Jaarplan 2015:

WoonInvest hanteert een 7 als normerend waarderingscijfer voor hun tweejaarlijkse huurdersenquête.

Stichting WoonInvest monitor

	2014	2015	2016	2017
Dagelijks onderhoud	-	-	-	-
Nieuwe huurder	-	-	-	7,5
Vertrokken huurder	-	-	-	7,4
Uitgevoerde werkzaamheden	7,3	-	-	-

Bronnen: Huurdersonderzoek 2014, Magis huurdersonderzoeken 2017

Aedes Benchmark huurdersoordeel

Jaarplan 2017:

WoonInvest hanteert minimaal een 7 als norm (voor reparatieverzoeken een 7,5).

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	C 7,0	B 7,1	C	C
Deelscore nieuwe huurders	7,2	6,9	6,9	7,6
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,1	7,4	6,8	6,9
Deelscore vertrokken huurders	6,2	6,7	7,1	7,3

Stichting WoonInvest tevredenheidsenquête over Reparaties

	2014	2015	2016	2017
Manier waarop huurders klachten kunnen melden	8,0	-	-	7,6
Informatie daarover	8,0	-	-	-
Tevredenheid over de afhandeling	-			6,5
Telefonische bereikbaarheid van Stichting WoonInvest	7,9	-	-	7,8
Manier waarop Stichting WoonInvest huurders te woord staat	8,0	-	-	7,8

Bron: Jaarverslag 2014, Magis huurdersonderzoek 2017

WoonInvest voert zelf tweejaarlijkse huurdersscans uit, en meet de tevredenheid onder vertrekkende en nieuwe huurders. De uitkomst rapporteert Strategie en Beleid in de maandindicator.

Uit jaarverslag 2014:

In de eerste helft 2014 ontvangen huurders die een reparatie verzoek indienen een e-mail met gegevens over de aannemer die de reparatie uitvoert. Aldus weet de huurder dat wij de opdracht hebben verstrekt.

Wekelijks sturen wij zo'n 50 huurders een tevredenheidsenquête over deze dienstverlening, zowel door ons als door de aannemer. In 2014 retourneerden 256 huurders hun enquête. Zij blijken over het algemeen zeer goed te spreken over onze dienstverlening en die van de aannemer.

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande

corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest heeft in Den Haag relatief jong woningbezit en voldoet aan het gemeentelijk streven rond de vermindering van het energiegebruik. Het Haags woningbezit van Stichting WoonInvest is gemiddeld energielabel B.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Partijen hebben de ambitie om gemeentebreed in 2020 ten opzichte van de uitstoot van woningen in 2008 een CO2 reductie van tenminste 20% te realiseren.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Partijen maken in 2016 een plan van aanpak voor de voorlichting en advies over energieverbruik en het aanbieden van een zogenaamde duurzame box aan bewoners, mits de meerwaarde hiervan in aangetoond.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Partijen streven er naar een plan van aanpak op het gebied voor te bereiden vóór 1 juli 2016 met als doel het aantal "rode" wooncomplexen in bezit van Vidomes en Stichting WoonInvest per 31 december 2018 met 100% te verminderen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

De woningcorporaties realiseren bij ingrijpende verbetering van twee wooncomplexen van Stichting WoonInvest meer dan twee labelsprongen naar energielabel A of B ten opzichte van de huidige situatie.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Uitgangspunt bij het uitvoeren van energiebesparende maatregelen is dat de gemiddelde woonlasten van de huurders wordt verlaagd.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Voor zover beschikbaar gebruiken de woningcorporaties FSC-hout, zowel in nieuwbouw- als renovatieprojecten. Dit vloeit voort uit het convenant dat partijen hebben afgesloten met FSC-Nederland. Ook andere duurzame materialen worden toegepast waar mogelijk.

Jaarplan 2017:

In 2017 gaan wij door met het aanbrengen van HR-ketels en in 2018 willen we geen open verbrandingstoestellen meer in het bezit hebben.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel				C
EI Nederland		1,86		1,73
realisatie EI WoonInvest		1,93		1,86
A	13%	13%	14%	14%
B	32%	32%	37%	35%

C	21%	21%	24%	24%
D	16%	16%	17%	17%
E	6%	6%	6%	6%
F	3%	3%	3%	3%
G	1%	1%	1%	1%
Totaal aantal labels				

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, gegevens WoonInvest

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

Aedes Benchmark Centrum	2014	2015	2016	2017
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	-	-	-	B
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	A

Bron: Aedes Benchmark Centrum

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	
kwaliteit van dienstverlening	
energie en duurzaamheid	
Oordeel	

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Regionale Prestatieafspraken 2015-2018:

Partijen streven naar een spreiding van nieuwbouw over de regiogemeenten.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest draagt naar vermogen bij aan de vergroting en verbetering van het aanbod betaalbare woningen voor ouderen en zorgdoelgroepen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Vidomes en Stichting WoonInvest zien voor de komende 10 jaar ruimte voor de bouw van 50 tot 100 nieuwe betaalbare woningen.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Voor zover beschikbaar gebruiken de woningcorporaties FSC-hout, zowel in nieuwbouw- als renovatieprojecten. Dit vloeit voort uit het convenant dat partijen hebben afgesloten met FSC-Nederland. Ook andere duurzame materialen worden toegepast waar mogelijk.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Mocht de situatie zich voordoen dat er nieuwbouw plaatsvindt van meer dan 200 woningen of meer dan 200 woningen worden gerenoveerd, dan stellen partijen een energievisie (EPL) op of doen onderzoek met behulp van GPR-Gebouw®-stedenbouw. De gemeente betaalt dit onderzoek voor zover financiële middelen dit toelaten. Partijen treden in overleg over de uiteindelijke streefwaarde

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De woningcorporaties bouwen geen onrendabele parkeergarages.

Jaarplan 2017:

Het doel is om 2017 twee nieuwbouwcomplexen (110 woningen) op te leveren, in samenwerking met Vidomes.

Jaarplan 2016:

WoonInvest streeft ernaar om in 2016 te starten met de bouw van Zorgcentrum Rustoord (WZH, 98 zorgplaatsen, op te leveren in 2017).

Jaarplan 2014:

Opleveren nieuwbouwlocatie Landscheidingsstraat en Plaspoelstraat afronden

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie / afspraak				100
Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	103	0	0	0

Nieuwbouw koop	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Opleveringen in 2014:

- Beijersstraat, Den Haag: 21 appartementen behorende bij zorgcentrum Transvaal (fase 1).

4b: Sloop / samenvoeging

Er zijn geen afspraken en/of ambities.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen	0	0	0	0
gerealiseerde sloop (# woningen)	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Gezien de kwaliteit van het bezit in Den Haag heeft Stichting WoonInvest – naast het planmatig- en het mutatieonderhoud - voor haar Haags bezit in deze afsprakenperiode geen ingrijpende woningverbeteringen gepland.

Jaarplan 2014:

Uitvoeren van het groot onderhoud aan complex 1016 (Albert Verweijstraat/Queridostraat).

Jaarplan 2014:

Afronden complexen 2038 (St. Martinuslaan) en 3052 (Watervogelstraat).

Jaarplan 2014:

Starten met de voorbereiding van groot onderhoud aan de complexen 2013 en 2024 (Rozenboomlaan e.o. en Broekslootkade).

Renovatie complexen Rozenboomlaan, Broekslootkade en Allard Piersonkade

Na enkele jaren pas op de plaats heeft WoonInvest in 2016 een grootscheeps renovatieproject aan complexen 2013/2024 (Rozenboomlaan, Broekslootkade en Allard Piersonkade) uitgevoerd. Bij de voorbereidingen zijn huurders nauw betrokken geweest. De informatieavond op 19 januari 2016 werd goed bezocht. Op deze avond werd duidelijk dat vooral de bewoners aan de kopgevels hun woning niet goed verwarmd kregen. Omdat dit complex geen spouwmuur heeft, hebben we er voor gekozen om op de 6 kopgevels buitengevelisolatie toe te passen, afgewerkt met steenstrips. De bewoners konden deze verbetering snel merken en waren erg tevreden hierover. Tijdens de renovatie was een woonconsulent van WoonInvest ter plaatse om mensen die vragen hadden te helpen. Bij de bouwvergaderingen, die maandelijks werden gehouden, is een delegatie van de bewonerscommissie

aanwezig geweest. In de agenda is er ruimte vrijgemaakt waarin de bewonerscommissie kon aangeven wat er beter of anders moest. Het project is medio december 2016 opgeleverd.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Er zijn geen afspraken en/of ambities

Maatschappelijk vastgoed van WoonInvest

	2014	2015	2016	2017
Kerk 2x	x	x		
KDV 6X	x	x		
Dagbehandeling Kip-Ipse	x	x		
Gezondheidscentrum	x	x		
Recreatieruimte Duinrust			x	x
Leesgezelschap			x	x
Wijkcentrum			x	x
Welzijn oude en jong				
Wijkcentrum	x	x	x	x
Wijkcentrum	x	x	x	x
				x

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Woningcorporaties richten hun verkoopprogramma zoveel mogelijk op de doelgroep en de lage middeninkomens, al dan niet met terugkoopgarantie.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Indien de woningcorporaties woningen verkopen onder Koopgerant, dan vindt in 90% van de gevallen de verkoop plaats aan de groep binnen de huurinkomstabel van de SVH. Dit geldt niet voor verkoop in de vrije sector.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2016-2019:

Woningcorporaties overwegen de KoopGarant woningen vooral terecht te laten komen bij de doelgroep (tot 38.950,-).

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest overweegt om een deel van het bezit in gemeente Den Haag op termijn te verkopen, dit zou deels gedurende de looptijd van deze afspraken kunnen vallen. Het betreft bezit in Wateringse Veld en een aantal losse complexen. De wijze waarop wordt in nauw overleg met de gemeente bepaald. Daarnaast gaat Stichting WoonInvest door met de verkoop van sociale huurwoningen met Koopgarant in twee complexen in Leidschenveen.

Jaarverslag 2014:

Stichting WoonInvest verkoopt alleen aan natuurlijke personen die ook zelf in de woning gaan wonen.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie te verkopen woningen	-	-	-	39
Verkoop aan (toekomstige) bewoners	36	38	45	21
Verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	36	38	45	21

Bronnen:
dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	
sloop / samenvoeging	
verbeteren bestaand bezit	
maatschappelijk vastgoed	
verkoop	
Oordeel	

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Jaarplan 2017:

Het doel is minimaal een 6,5 voor leefbaarheid in de wijken.

Jaarplan 2016:

Het doel is minimaal een 6,5 voor leefbaarheid in de wijken.

Jaarplan 2015:

Het doel is minimaal een 7 voor de woning en dienstverlening, en een 6,5 voor de woonomgeving voor het huurderstevredenheidsonderzoek.

Jaarplan 2014:

Het doel is minimaal een 6,5 voor leefbaarheid in de wijken .

Uit overzicht volkshuisvestelijke prestaties 2018:

- WoonInvest investeert in preventie door ruime inzet huismeesters/wijkbeheerders.
- De jaarlijkse bewonerscommissiedag;
- De oprichting van een ontmoetingscentrum in de IJsdijkerstraat;
- De actie zwerfvuil in Prinsenhof;
- De bewonersinitiatieven die we steunen middels een financiële bijdrage: activiteiten die worden georganiseerd in de verschillende complexen tbv verbeteren leefbaarheid en versterken onderlinge contacten: BBQ, koffieochtend, vis en patatdag Scheveningen, bingo, feest tbv 40jarig jubileum Paal van Kroon, Sinterklaas-/kerstfeest, nieuwjaarsborrel.
- Budget beschikbaar stellen aan div bewoners/complexen die een deel van het tuinonderhoud rondom het complex uitvoeren, dit budget wordt gebruikt voor het aanschaffen van beplanting.
- Tuin rondom v Zegwaarsstraat afgesloten ivm overlast, deze tuin is nu alleen nog toegankelijk voor bewoners;
- Informatiebijeenkomst Laan van Leidschenveen: voorlichting brandweer, jongerenwerk, wijkagent, aannemer.
- Diverse inbraakwerende maatregelen: complexen Kersengarde, Parkweg/ Duinweg, Klaverweide, Leidschenveen
- Terras aangelegd bij de recreatieruimte van het ouderencomplex Klaverweide op verzoek bewoners tbv activiteiten die ze organiseren.
- Vervuiling van verschillende portieken/complexen aangepakt, met bewoners zijn we overeen gekomen het reinigen van de portieken uit te besteden aan een schoonmaakbedrijf. Bij burenoverlast bieden wij bewoners aan gebruik te maken van het traject Buurtbemiddeling of Bemiddeling en mediation. Door gebruik te maken van de kennis en kunde van deze gespecialiseerde partijen is de slagingskans op een succesvolle bemiddeling groot.
- Aanmoedigen en ondersteunen van de 14 actieve bewonerscommissies die zich inzetten voor de belangen van de huurders in het complex, waarmee gemiddeld 2x per jaar wordt overlegd.
- Financiële bijdrage aan en intensivering samenwerking met de buurtpreventieteam in nauw overleg met de gemeente en de politie

- Intensieve samenwerking met Lokale Kamer en Woninginbrakenteam met de doelstelling verbetering van de veiligheid in de wijk en de complexen, deelnemers zijn gemeente, justitie, corporaties en politie.
- diverse renovaties van entrees waaronder De Haar en de Paal van Kroon
- informatiebijeenkomsten (cursus) voor personeel in verband met gedragsaanwijzing, opbouw dossiers in verband met overlastzaken.
-
- De entree van het seniorencomplex Elzendreef hebben we verbouwd, brievenbussen zijn naar de buitengevel verplaatst, entree uitgebouwd en verhoogd, waardoor er meer lichtinval is. De entree is nu niet meer vrij toegankelijk, waardoor ongewenste gasten niet meer kunnen verblijven in de entree. Door deze maatregel verhoogt het veiligheidsgevoel bij bewoners.
- Queridostraat is gerenoveerd. In het kader van duurzaamheid zijn er onder andere zonnepanelen op het dak aangebracht en div. isolerende maatregelen ter verbetering van het energielabel. Over de gehele lengte van het gebouw is er een vogelvrije aangebracht. Deze biedt de huismus een veilige nestgelegenheid onder de eerste rij dakpannen.

Uit jaarverslag 2016:

- Monseigneur Van Steelaan/Prinses Beatrixlaan: Bewoners die de regels overtreden worden aangeschreven en ontvangen een boete.
- Complex A. Verweijstraat/Queridostraat: Er zijn leefregels opgesteld en naar de bewoners gecommuniceerd. Het doel is om de algemene ruimtes schoon te houden.
- Complex Laan van Leidschenveen: Er zijn maatregelen afgesproken om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. Zo zijn de openingen in de parkeergarage dichtgezet, en is een nieuwe, stevige garagedeur geplaatst. Ook is de verlichting in de openbare ruimte aangepast, in verband met de toenemende elektrakosten.
- De Prinsenhof: In de werkgroep 'Prinsenhof schoon, heel gewoon' worden plannen ontwikkeld om de wijk schoner te houden en bewoners hierbij te betrekken. Het doel is om zwerfvuil tegen te gaan, en bewustwording bij de bewoners te creëren.

Uit jaarverslag 2014:

Stichting WoonInvest streeft naar wijken waar het prettig is om te wonen en te leven. Dit gebeurt in samenwerking met de gemeente en/of verantwoordelijke partijen die betrokken zijn bij de betreffende wijk. Daarnaast worden kleine activiteiten gesponsord om de leefbaarheid in de woonomgeving te bevorderen, zoals buurtpreventieteams, buitenspeeldag Bovenveen en het bevrijdingsfeest Heuvelwijk.

- Portiek Schoonmaak: In vier complexen werden portieken gereinigd.
- Straataanpak Bovenveen Voorburg: Het doel was actief burgerschap en sociale cohesie te bevorderen, en met het resterende budget is een voetbalveld met kunstgras aangelegd.
- De Prinsenhof Leidschendam: De leefbaarheid is bevorderd, en bestrijding van het afvalprobleem (met name zwerfvuil) heeft plaatsgevonden. Er is geprobeerd bewustwording te creëren onder huurders voor een schone en veilige leefomgeving. Ook is er aandacht voor de bestrijding van criminaliteit; in samenwerking met de gemeente, Vidomes en de politie wordt deze overlast tegengegaan. Het samenwerkovereenkomst heet JORP (om de Jeugd Op het Rechte Pad te Krijgen).
- Leefbaarheidsoverleg Leidschenveen Den Haag: Diverse instanties, waaronder Politie Haaglanden, welzijnsorganisaties, de gemeente en woningcorporaties, wordt overlegd over overlastsituaties.
- Complex Martina van Dethlaan: Een voorlichtingsavond over veiligheid en inbraakpreventie was georganiseerd. Naar aanleiding hiervan is er een bewonerscommissie opgericht en heeft Stichting WoonInvest budget beschikbaar gesteld voor het aanbrengen van verlichting in brandgangen.
- Wijkplatform gemeente Leidschendam-Voorburg: Stichting WoonInvest bezoekt de wijkplatforms als de agenda daarom vraagt.

Leefbaarometer Lansingerland

	2014	2015	2016	2017
Woningen	0,03		0,03	
Bewoners	0,02		0,02	
Voorzieningen	0,01		0,01	
Veiligheid	0,06		0,05	
Fysieke Omgeving	0,02		0,02	
Afwijkende Totaalscore	0,15		0,14	
Leefbaarometerscore	Zeer goed		Zeer goed	

bron: leefbaarometer

Leefbaarometer Leidschendam-Voorburg

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0,01		-0,02	
Bewoners	-0,01		-0,01	
Voorzieningen	0,11		0,12	
Veiligheid	0,02		0,02	
Fysieke Omgeving	-0,05		-0,04	
Afwijkende Totaalscore	0,06		0,7	
Leefbaarometerscore	Goed		Goed	

bron: leefbaarometer

Leefbaarometer 's-Gravenhage

	2014	2015	2016	2017
Woningen	0,05		0,05	
Bewoners	-0,15		-0,15	
Voorzieningen	0,18		0,19	
Veiligheid	-0,16		-0,15	
Fysieke Omgeving	-0,10		0,10	
Afwijkende Totaalscore	-0,18		-0,17	
Leefbaarometerscore	Voldoende		Ruim voldoende	

bron: leefbaarometer

Leefbaarometer Zoetermeer

	2014	2015	2016	2017
Woningen	0,01		0,01	
Bewoners	-0,04		-0,04	
Voorzieningen	-0,02		-0,02	
Veiligheid	-0,05		-0,03	
Fysieke Omgeving	-0,03		-0,03	
Afwijkende Totaalscore	-0,12		-0,11	
Leefbaarometerscore	Ruim		Ruim	

bron: leefbaarometer

5b: wijk- en buurtbeheer

Convenant Integrale aanpak van Woninginbraken Leidschendam-Voorburg:

Woningcorporaties, de politie, de gemeente en het OM wisselen informatie uit in het kader van het voorkomen en tegengaan van woninginbraken in de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Privacy Convenant Veiligheidshuis Leidschendam-Voorburg:

Het doel is om recidive, overlast en criminaliteit te voorkomen. Mocht het gebeuren, dan is het doel het realiseren van een persoonsgerichte aanpak voor de dader.

Dit gebeurt door uitwisseling van gegevens.

Convenant Partners in Buurtpreventie in de gemeente Leidschendam-Voorburg:

Woningcorporaties, buurtpreventieteam en de politie werken samen om de veiligheid en de leefbaarheid in de gemeente Leidschendam-Voorburg te bevorderen.

Convenant Buurtbemiddeling Leidschendam-Voorburg:

Het doel is om met inzet van de bemiddelaars de communicatie herstellen of verbeteren tussen partijen die een conflict hebben. Dit door hen in onderlinge samenwerking gecontroleerde keuzes te laten maken die indien mogelijk leiden tot een oplossing aangaande het conflict.

Convenant DSO Den Haag:

Corporaties zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van onrechtmatig gebruik van hun woningen, alsmede voor het voorkomen en bestrijden van woonoverlast.

Corporaties werken eerst zelf aan het beëindigen van onrechtmatig gebruik van hun woningen en/of overlastsituaties. De gemeente treedt handhavend op, tenzij er urgente redenen zijn om direct op te treden.

Convenant Hennepkwekerijen regio Haaglanden:

De politie, de gemeenten, het OM, netbeheerders en woningcorporaties werken samen om hennepkwekerijen aan te pakken. Dit gebeurt onder andere door gegevensuitwisseling zodat er preventieve en repressieve maatregelen genomen kunnen worden.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest houdt in 2016 of 2017 een leefbaarheidsonderzoek in haar Haagse woningvoorraad en onderzoekt of deze actie is af te stemmen met andere corporaties in de wijken en/of de gemeente Den Haag.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest neemt deel aan het hennepconvenant en de vernieuwing daarvan. Daarbij zet Stichting WoonInvest ook het preventieve instrument van huisbezoeken in een eerste intake in.

Prestatieafspraken Den Haag 2016-2019:

Stichting WoonInvest faciliteert en stimuleert de inzet van vrijwilligers in haar Haags woningbezit. Hiervoor sluit Stichting WoonInvest met huurders vrijwilligerscontracten af, inclusief een bijbehorende vergoeding. Momenteel zijn in de Haagse voorraad van Stichting WoonInvest 8 vrijwilligers actief. Stichting WoonInvest streeft ernaar het aantal vrijwilligers in haar voorraad komende periode uit te breiden tot 9 vrijwilligers.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Partijen bespreken per kwartaal in het Ambtelijke Overleg Wonen de omvang en aard van de klachten in de buurten met als doel de leefbaarheid te optimaliseren.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Partijen benoemen jaarlijks met elkaar de aandachtswijken.

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

Partijen maken afspraken in het regulier Overleg Wonen over knelpunten in de leefbaarheid bij woningcomplexen en in de openbare ruimte rondom de corporatiewoningen. Hierbij hanteren partijen de gemeentelijke Wijkatlas, de huurdersscan (WoonInvest), het woonbelevingsonderzoek USP (Vidomes) en signalen en ervaringen van professionals werkzaam in de wijken en buurten

Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2015:

De huismeesters/complexbeheerders bij wooncomplexen van de woningcorporaties signaleren overlast en zijn aanspreekpunt voor de wijkmanager van de gemeente.

Jaarverslag 2014:

Covenant wietplantage: Bij melding van wietplantage krijgen bewoners zelf de kans om de huur op te zeggen.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Huuropzegging vanwege wietplantages	4	5	n.b.	n.b.

bron: jaarverslagen 2014 t/m 2017

5c: Aanpak overlast**Convenant Gegevensuitwisseling - Vroegsignalering en gezamenlijke aanpak woonoverlast gemeente Den Haag:**

Het doel is het voorkomen en het terugdringen van woonoverlast in Den Haag.

De woningbouwcorporaties bouwen op zodanige wijze een dossier op zodat de privacy te allen tijde gewaarborgd wordt. Naast hetgeen hiervoor is opgenomen onder de taakomschrijving van de politie kunnen zowel de gemeente als woningcorporaties, indien de door hen ondernomen acties/maatregelen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, of indien niet verwacht mag worden dat het gewenste resultaat zal worden bereikt, de politie verzoeken een sfeerrapportage op te stellen om in voorkomende gevallen gerechtelijke procedures mede te onderbouwen.

De prestaties van Stichting WoonInvest zijn:

	2014	2015	2016	2017
Vrijwilligers in Haags bezit			8	7
Vrijwilligers totaal		26	29	21

bron: Jaarplan 2015, convenant gegevensuitwisseling, jaarplan 2017

Uit jaarverslag 2015:

Stichting WoonInvest heeft zeventien huismeesters die in 54 complexen werkzaam zijn. In totaal zijn er 145 complexen. De huismeesters zorgen voor de sociale controle in het complex en de

onmiddellijke omgeving, hebben dagelijks contact met de bewoners en zijn de ogen en oren in het woongebouw.

In de complexen waar geen huismeester actief is, streven wij ernaar met vrijwilligers te werken. In 2015 waren er 26 vrijwilligers actief. Twee vrijwilligers hebben in 2015 hun activiteiten beëindigd. Vrijwilligers zetten zich in voor activiteiten die het woonplezier in de woongebouwen vergroten, zoals het organiseren van bijeenkomsten, het hijsen van de vlag op feestdagen, en het melden van mankementen. De vrijwilligers krijgen een vrijwilligersovereenkomst en training van Stichting WoonInvest.

Stichting WoonInvest heeft bewonerscommissies, meestal van één of meerdere wooncomplexen; er zijn in totaal 29 commissies. Zij overleggen over onderwerpen als servicekosten, schoonmaak, leefbaarheid en veiligheid.

Stichting WoonInvest maakt ook gebruik van buurtbemiddeling bij kleine overlastzaken. In 2015 zijn 21 zaken bij buurtbemiddeling aangemeld. Ook zijn er buurtpreventieteams om veiligheid in de leefomgeving te vergroten.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer aanpak overlast	
Oordeel	

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.