

# Visitatierapport

Stichting Woongoed Zeeuws-Vlaanderen



8 januari 2019

**Visitatiecommissie**

Hannah Bovenkerk, voorzitter

Jan Haagsma, visitorator

Jan Wachtmeester, secretaris

Anne Zwierstra, secretaris i.o.

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie 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 Woongood Zeeuws-Vlaanderen over de periode 2014 t/m 2017.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b>	<b>6</b>
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT diagram	12
<b>2 Stichting Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</b>	<b>13</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>15</b>
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>16</b>
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
<b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b>	<b>25</b>
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over Woongoed Zeeuws-Vlaanderen	28
4.5 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen's reputatie	31
4.6 Waardering van het tripartite overleg	32
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	33
<b>5 Presteren naar Vermogen</b>	<b>34</b>
5.1 Beoordelingskader	34
5.2 Relevante ontwikkelingen	34
5.3 Financiële continuïteit	34
5.4 Doelmatigheid	35
5.5 Vermogensinzet	36

5.6	Bewonder- en verwonderpunten	37
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	38
<b>6</b>	<b>Governance</b>	<b>39</b>
6.1	Beoordelingskader	39
6.2	Relevante ontwikkelingen	39
6.3	Besturing	39
6.4	Intern toezicht	42
6.5	Externe legitimering en verantwoording	46
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	47
6.7	Totale beoordeling Governance	47
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>48</b>
	<b>Position paper</b>	<b>49</b>
	<b>Factsheet maatschappelijke prestaties</b>	<b>54</b>
	<b>Reputatie Quotiënt Model Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</b>	<b>63</b>
	<b>Waardering netwerk Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</b>	<b>64</b>
	<b>Overzicht geïnterviewde personen</b>	<b>65</b>
	<b>Korte cv's visitatoren</b>	<b>67</b>
	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>68</b>
	<b>Meetschaal</b>	<b>71</b>
	<b>Werkwijze visitatiecommissie</b>	<b>74</b>
	<b>Bronnenoverzicht</b>	<b>76</b>
	<b>Prestatiemonitor</b>	<b>78</b>

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

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gevisiteerd over de periode 2010-2013. Die visitatie is uitgevoerd conform methodiek 5.0.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft de vier benoemde verbeterpunten ter harte genomen en daar als volgt inhoud aan gegeven.

De visitatiecommissie 2010-2013 had als aanbeveling om de hervonden rust in de organisatie te bewaken en deze te benutten om de banden met de belanghebbenden en vooral de huurders aan te halen en hen sterker te betrekken bij het tot stand komen van beleid.

Met de Stichting Huurders Belangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen (SHB) heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen structureel overleg georganiseerd op momenten dat hun advies en inbreng er ook materieel (nog) toe kunnen doen, dus voorafgaand aan de besluitvorming. De afspraken over de adviesrol van de SHB zijn herijkt en daar wordt ook naar gehandeld.

Daarnaast heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een klantenpanel opgericht. De animo onder de huurders daarvoor is niet groot. Het wordt evenwel als een zinvolle aanvulling op de huurdersvertegenwoordiging beschouwd.

De afstemming met de Maatschappelijke Adviesraad (MAR) is ook anders vormgegeven door meer tweerichtingsverkeer te organiseren. De MAR wordt aan “de voorkant” betrokken over de betreffende ontwikkelingen (gerelateerd aan de thema’s uit het ondernemingsplan).

Voorts wordt minimaal jaarlijks voorafgaand aan het maken van de jaarplannen en het uitbrengen van het bod in het kader van de prestatieafspraken aan de gemeenten, met de stads- en dorpsraden overlegd.

Per kwartaal vindt er op bestuurlijk niveau overleg plaats met de gemeenten. Ook overlegt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen minimaal eenmaal per kwartaal met de beide collega corporaties in Zeeuws-Vlaanderen in het platformoverleg waarbij Woongoed de voorzittersrol heeft. Niet structureel volgens een vast patroon, maar wel meerdere malen per jaar wordt overlegd met zorg- en welzijnsorganisaties in Zeeuws-Vlaanderen.

De visitatiecommissie 2010-2013 gaf Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voorts in overweging om na te gaan hoe haar vermogen een optimale weg kan vinden richting de (regionale) opgaven waar de inzet het hardst nodig is en daarbij de vraag te betrekken of samenwerkingsvormen met collega corporaties mogelijk zijn.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen werkt samen met beide collega corporaties op diverse niveaus, behalve op operationeel niveau. Inmiddels is ook duidelijk geworden dat geen van de organisaties daar binnen afzienbare tijd een meer duurzaam karakter aan wenst te geven. Waar het gaat om mogelijke vermogensinzet daar waar dat het hardst nodig is, is Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in 2015–2016 gefuseerd met de Zoutvliet (kleine corporatie met ruim 80 woningen) in de kern van Terneuzen en als logische consequentie daarvan is het oude herenakkoord met Clavis opgezegd. Daarmee ligt voor

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen de weg open voor investeringen in de kern Terneuzen. Op dit moment loopt een initiatief daartoe dat wordt ondersteund door de gemeente en collega corporatie Clavis.

De aanbeveling van de visitatiecommissie 2010-2013 om meetbare prestatieafspraken te maken met de gemeenten, is actief opgepakt door in Zeeuws-Vlaanderen het voortouw te nemen bij vertaling naar de praktijk van de nieuwe regels omtrent het maken van prestatieafspraken tussen gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft een proces en format ontworpen waaraan de beide andere corporaties en de drie gemeenten en de drie huurdersorganisaties zich hebben geconformeerd.

Alhoewel het bod en de prestatieafspraken concreet en meetbaar zijn, valt er nog een slag in te slaan waar het gaat om de SMART formulering daarvan. Het ontbreken van een recente en duidelijke woonvisie speelt daarbij parten.

Tenslotte was er de aanbeveling van de visitatiecommissie 2010-2013 om invulling te geven aan het voornemen om het nieuwe ondernemingsplan jaarlijks te herijken. Dit is van meet af aan ingebed in de planning & control cyclus.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan in de afgelopen visitatieperiode.

## 1.2 Recensie

### **Sterke ontwikkeling in de visitatieperiode**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft zich in de visitatieperiode sterk ontwikkeld. Na de roerige tijden in de vorige visitatieperiode is de corporatie sterk gegroeid met een heldere visie op haar taak en een passende organisatie en werkwijze. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen identificeert zich met haar kerntaak verhuur, beheer en inspelen op de dynamiek. Zij werkt aantoonbaar aan een CO2-neutrale woningvoorraad en heeft de daarvoor gestelde termijn van 2050 naar voren gehaald naar 2045 alsmede het resultaat van een gemiddeld B-label in 2021. De commissie waardeert het dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen niet meewerkt aan de wet van de remmende voorsprong door als eerste verduurzamingsmaatregelen te nemen, maar liever even wacht op en zoekt naar bewezen maatregelen.

### **Heldere positiekeuze**

In de positionpaper wordt een voor de commissie herkenbaar beeld geschetst van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Een corporatie die maatschappelijk relevant wil zijn en inzet op een regionale aanpak met lef voor lokaal maatwerk. Inspelen op de dynamiek in Zeeuws-Vlaanderen is van groot belang. De bevolkingsontwikkeling is verschillend in de drie gemeente die Zeeuws-Vlaanderen vormen: in de gemeente Sluis is duidelijk sprake van krimp en speelt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen daar op in door na sloop minder woningen terug te bouwen. Aan de andere kant van Zeeuws-Vlaanderen, in de gemeente Hulst, is er juist sprake van groei doordat Belgen die werkzaam zijn in Antwerpen zich daar vestigen. Met de strategisch wensportefeuille heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een systematiek bedacht waarbij tot op lokaal niveau afwegingen worden gemaakt en scenario's worden geanalyseerd. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gebruikt dit instrument actief.

In de positionpaper wordt ook aangegeven dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen verantwoorde keuzes wil maken. Keuzes gericht op prestaties, de samenleving en de huurders en niet per sé gericht op het

hebben van de laagste bedrijfslasten. De commissie herkent dit beeld ook in haar gesprekken. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wil doelmatig zijn, maar niet als doel op zich.

### **Gezamenlijk ontwikkelen van een nieuwe woonvisie**

Aangezien de cijfers van het Provinciaal rapport uit 2015 ten aanzien van groei en krimp niet door de belanghebbenden werden herkend heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen – wederom als initiatiefnemer – het RIGO gevraagd een onderzoek te doen naar de woningbehoefte. Hierover is intensief afgestemd met alle betrokkenen en de drie gemeenten werken volop mee aan dit onderzoek en de vertaling naar een woonvisie. In 2018 is opnieuw gezamenlijk opdracht gegeven aan Rigo om de woningbehoefte in kaart te brengen.

De gemeente Terneuzen heeft zich in het gesprek met de commissie laten kennen als een gemeente die terughoudend is in het ontwikkelen van deze woonvisie en deze te vertalen naar de eigen gemeente. Gelet op de vraagstukken rond wonen vind de commissie dit een betreuwenswaardige opstelling van de gemeente.

### **Leiderschap**

Het maken van de juiste keuzes is vooral een kwestie van leiderschap. De vernieuwde samenstelling van het managementteam laat een mooie complementariteit zien van bedachtzaam analytisch tot en met snel en daadkrachtig. Draagvlak creëren en laveren vergt uiteraard veel ‘polderwerk’ hetgeen een zeer sterke kant is van de directeur-bestuurder. Dat er soms mensen zijn die meer van ‘de korte klap’ houden zal duidelijk zijn, maar is niet altijd wenselijk. De organisatiecultuur is een standaard agendapunt en is gericht op samenwerken.

Dit blijkt ook uit de vergadercyclus tussen bestuurder en raad van commissarissen: enerzijds de reguliere vergaderingen afgewisseld door eenzelfde aantal benen-op-tafelgesprekken zonder notulist en verslagen.

### **Ontwikkeling van de organisatie**

Digitalisering en automatisering zijn tijdens de visitatieperiode niet voor alle medewerkers zichtbaar gebleken, terwijl er wel hard aan de voorbereidingen werd gewerkt. De uitrol vindt nu plaats. Dit is merkbaar voor de medewerkers en de huurders. Tegelijkertijd wordt er goed rekening gehouden met huurders voor wie die stap nog te groot is. Persoonlijk contact via balie en telefoon blijven belangrijk. Ook de bewuste keuze voor het in eigen beheer uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden draagt uiteindelijk bij aan lagere kosten.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft als bewuste strategie goede, duurzame en betaalbare woningen te verhuren, maar wil niet voor een dubbeltje op de eerste rij zitten. De belanghebbenden spreken hierover unaniem hun waardering uit.

### **Wat betekent dat voor de toekomst?**

Een degelijke, sterk communicatieve corporatie die makkelijk toegankelijk is en waar mogelijk de nek uitsteekt. Dat is het beeld dat mensen hebben van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en dat continuïteit verdient. Met name nieuwe medewerkers van de organisatie ervaren dat daadkracht en slagvaardigheid ook een kernwaarde is die nu (nog) in het ondernemingsplan ontbreekt.

De aanstelling van een adviserende controller voor zowel financial als business control heeft zijn vruchten al afgeworpen: processen zijn c.q. worden gestroomlijnd. Ook de verdergaande automatisering en digitalisering zullen bijdragen aan een nog efficiëntere organisatie.



Opereren in een turbulente omgeving vraagt om stuurmanskunst. De problematiek van Zeeuws-Vlaanderen vraagt om een gemeenschappelijke aanpak, maar door de tegengestelde belangen tussen de gemeenten en de versnippering van het gebied is iedereen bezig zelf het wiel uit te vinden. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen moet preluderen op een toekomst met een grote werkgelegenheid niet alleen in Nederland, maar ook in België (Antwerpen: linkeroever)

*Aandachts- en/of verbeterpunten voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:*

- Zet de ontwikkeling van een nieuwe woonvisie met kracht door en steek energie in het daarin "meekrijgen" van de gemeente Terneuzen. Zeeuws-Vlaanderen is gebaat met een degelijke woonvisie met een goede lokale vertaling.
- Van de vier rollen van de raad van commissarissen (werkgever, toezichthouder, adviseur en netwerker) worden drie goed ingevuld. Het verdient aanbeveling de netwerkrol nog verder in te vullen. Dit kan met name behulpzaam zijn in het lastige werkgebied van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen.
- Er is een grote betrokkenheid bij elk van de leden van de raad van commissarissen hetgeen zich vertaalt in vaak grote delegaties bij de verschillende overleggen. Het verdient aanbeveling voor de raad van commissarissen om iets meer op afstand te blijven zonder de zeer gewaardeerde betrokkenheid te verliezen.
- Verdere automatisering en digitalisering kunnen tot procesverbetering leiden. Dit proces is in 2018 reeds gestart en zal bij een volgende visitatie zeker de aandacht krijgen.
- In het ondernemingsplan 2014-2018 staat de visie op leiderschap niet expliciet verwoord. In de praktijk is die er natuurlijk wel. In de missie en kernwaarden zou hierover iets opgenomen kunnen worden. Het concept van situationeel leiderschap voorziet in een gedifferentieerde aanpak, waardoor medewerkers nog beter hun talenten kunnen ontplooiën. Hier vallen voor de corporatie nog slagen te maken.

**1.3 Integrale scorekaart 2014-2017**

<b>Presteren naar opgaven en ambities</b>									
	Prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	7,3	7,2	7,0	-	7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
<b>Presteren volgens belanghebbenden</b>									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	8,1	8,1	7,2	7,0	7,1	-	7,5	50%	7,5
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
<b>Presteren naar vermogen</b>									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	6,7
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
<b>Governance</b>									
								weging	eindcijfer
Besturing	Plan					7,5	7,2	33%	7,1
	Check					7			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	7,1	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	7,0	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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 in september 2018.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

### **Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,2**

Met een 7,2 als gemiddelde score op presteren naar Opgaven en Ambities blijkt dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen de opgaven in het werkgebied en haar eigen ambities ruim voldoende realiseert. Zowel het huisvesten van de primaire doelgroep, van bijzondere doelgroepen, en de kwaliteit van wijken en buurten scoren gemiddeld. De betaalbaarheid scoorde bovengemiddeld, en in vergelijking met andere corporaties in Nederland een lage norm voor huurachterstanden (0,65% t/m 2016 en in 2017 zelfs 0,55%). De kwaliteit van de dienstverlening scoorde ook bovengemiddeld waarbij ten opzichte van zowel het KWH-label als de Aedes Benchmark beter gescoord wordt dan het eigen ambitieniveau. Er is voor nieuwbouw een onvoldoende gescoord, aangezien er maar 50% van het eigen ambitieniveau is gerealiseerd. Opvallend is de score voor verkoop (een 10) te noemen. Tenslotte werden de ambities als ruim voldoende in relatie tot de opgaven beoordeeld.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 7,5**

De belanghebbenden van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen (gemeenten, huurders en overige (zoals zorgpartijen)) zijn tevreden over de prestaties (7,5 gemiddeld), waarbij het opvallend is dat de huurdersvertegenwoordiging de maatschappelijke prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen lager scoort dan de gemeenten en de overige belanghebbenden. Met name geldt dit voor Kwaliteit van wijken en buurten (7,1 gemiddeld), waar de huurdersvertegenwoordiging een onvoldoende (5) geeft, en de gemeenten en overige belanghebbenden daarentegen een dikke 8 geven. Daartegenover staat dat qua relatie en communicatie juist de huurdersvertegenwoordiging een hogere score geeft dan de gemeenten en overige belanghebbenden (die scoren ook zeer ruime voldoende). Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft een goede en sterke reputatie bij haar belanghebbenden. Tenslotte kan een verwonderpunt niet onbenoemd blijven, namelijk de afwachtende houding van de gemeenten in het tripartite overleg. Daar zouden zij meer de trekker van kunnen en moeten zijn.

### **Presteren naar Vermogen: 6,7**

De financiële continuïteit is voldoende. Ondanks de regeldruk en de extra heffingen vanuit de overheid zijn de financiële ratio's sterk. Resultaat van het streven naar 'financieel solide'.

De doelmatigheid van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is voldoende sober en doelmatig ten opzichte van vergelijkbare corporaties. De vermogensinzet wordt als ruim voldoende beoordeeld en weldoordacht, met name door de aandacht voor de specifieke lokale omstandigheden. Als bewonderpunt wordt nog genoemd de solide financiële ratio's in de visitatieperiode.

### **Governance: 7,1**

De besturing van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zit goed in elkaar, onder andere door een goede analyse van het werkgebied en de verwachte ontwikkelingen, het goed lokaal ingebed zijn en veel communiceren met partijen. Ook een sterke strategische wensportefeuille draagt hiertoe bij. Het ondernemingsplan bevat een goede inhoudelijke analyse van de sterke en ontwikkelpunten van de

organisatie. Qua doelen zijn voor de strategische thema's kpi's ontwikkeld die in iedere kwartaalrapportage worden gemonitord. Dit monitoring- en rapportagesysteem is onderdeel van een volledige keten van documenten (managementletter, bedrijfsplan, meerjarenbegroting, jaaractiviteitenplan, kwartaalrapportages en jaarverslag). Deze vormen samen een PDCA cyclus die op belangrijke punten met de raad van commissarissen wordt besproken en aandacht heeft voor zowel de financiële als de volkshuisvestelijke prestaties. Dit geheel geeft de raad van commissarissen dan ook voldoende informatie om te adviseren en sturen op belangrijke punten die afwijken van de doelstellingen. Deze raad van commissarissen is zich heel bewust van haar rollen en gaat daar ook weloverwogen en gepast mee om. Ook geeft de uitgebreide en gedegen zelfevaluatie blijk van de instelling van deze raad.

## 1.5 SWOT diagram

<p><b><u>Sterkten van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Woongoed heeft een sterke regie op de prestatieafspraken</li> <li>• Maatschappelijke adviesraad als klankbord en adviserend vanuit de maatschappij ingesteld</li> <li>• Formeel en informeel overleg van de RvC waardoor adviesrol RvC goed tot zijn recht komt</li> <li>• Medewerkers zijn trots op de organisatie m.n. het beheer in eigen handen in plaats van uitbesteden</li> <li>• Huurders hebben veel meer invloed op het beleid</li> <li>• Termijn voor gasloos gewijzigd van 2050 naar 2045</li> </ul>	<p><b><u>Zwakten van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woongoed houdt zich strikt aan de regels waardoor projecten soms te lang duren en partijen alternatieven zoeken</li> <li>• De visie op leidinggeven is aan een upgrade toe.</li> </ul>
<p><b><u>Kansen voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De problematiek van Zeeuws-Vlaanderen vraagt een maatschappelijk gemeenschappelijke aanpak b.v. door zorgverleners te betrekken bij de prestatieafspraken</li> <li>• Enorme werkgelegenheid (in 2019 40.000 arbeidsplaatsen nodig) op de linkeroever van Antwerpen die slechts op 20 km afstand ligt</li> <li>• Sterke bestuurlijke capaciteit in Sluis en Hulst</li> </ul>	<p><b><u>Bedreigingen voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versnippering van het gebied; ieder vindt zelf opnieuw het wiel uit</li> <li>• Bestempeld als krimpregio, maar met veel groei zowel westelijk (Dow) als oostelijk (linkeroever Antwerpen) leidt dit bestuurlijk tot reactief gedrag.</li> <li>• Tegengestelde belangen tussen gemeente Terneuzen, Sluis en Hulst</li> <li>• Langdurige toetsing door Aw frustreert projecten</li> </ul>

## 2 Stichting Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is actief in Zeeuws-Vlaanderen en maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Zeeland. Het kantoor van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is gevestigd in Terneuzen. Zeeuws-Vlaanderen bestaat uit drie gemeenten: Sluis, Terneuzen en Hulst. De gemeente Sluis (circa 24.000 inwoners), in het westen, ligt aan de Noordzee en is voor strandvakanties geliefd bij toeristen. De gemeente Terneuzen (circa 55.000 inwoners) ligt in het midden van Zeeuws-Vlaanderen en omzoomt het industriële Kanaal van Gent naar Terneuzen. Terneuzen is de belangrijkste stad van Zeeuws-Vlaanderen, waar zich de meeste centrale voorzieningen bevinden. De gemeente Hulst (circa 28.000 inwoners) in het oosten profileert zich als de "meest Vlaamse stad" van Nederland.

Het werkgebied van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:



Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft bezit in alle drie gemeenten (in ongeveer 40 kernen):

Terneuzen:	2.609 woningen
Sluis:	2.436 woningen
Hulst:	1.158 woningen
Totaal:	6.203 woningen ultimo 2017

Het grootste deel van deze woningen (meer dan 80%) zijn grond gebonden woningen.

Naast Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn er nog twee andere corporaties actief: Clavis in kern Terneuzen en Sluiskil (met ongeveer 2.500 huurwoningen) en Woningstichting Hulst in de kern Hulst (met ongeveer 1.400 huurwoningen).

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wordt geleid door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen. Deze heeft tenminste 3 leden en maximaal 5 leden. Hiervan kunnen maximaal 2 leden door de huurders voorgedragen worden. Daarnaast doen ook zowel de ondernemingsraad als de maatschappelijk adviesraad een bindende voordracht voor een commissaris.

Eind 2017 waren er 5 leden. Hiervan waren 2 lid op voordracht van de maatschappelijke adviesraad, 2 op voordracht van de huurdersorganisatie en 1 lid op voordracht van de ondernemingsraad.

De maatschappelijke adviesraad bestaat uit maximaal 15 leden en dient het bestuur gevraagd of ongevraagd van advies.

De samenwerking tussen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en de Stichting Huurders Belangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (laatste versie is van 2016).

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt op basis van haar Ondernemingsplan 2014-2018 'Lokaal betrokken, regionaal verbonden'. Hierin zijn als volgt de missie en de kernwaarden verwoord:

De missie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

Wij bieden in Zeeuws-Vlaanderen kwalitatief goede huisvesting aan mensen die door inkomen of andere omstandigheden niet zelf in hun huisvesting kunnen of willen voorzien.

Vanuit onze verantwoordelijkheid rond wonen dragen wij samen met onze maatschappelijke partners bij aan een schone en veilige woonomgeving.

Onze kerntaak is het bieden van huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dat zijn in ieder geval mensen met een inkomen tot de inkomensgrens voor sociale huurwoningen en mensen met een zorgvraag. Daarnaast sluiten wij niet uit dat we ook huishoudens met een middeninkomen bedienen, als dat binnen de mogelijkheden volkshuisvestelijk wenselijk is en niet ten koste gaat van de primaire doelgroep. Bij goed wonen hoort in onze ogen niet alleen een deugdelijke woning maar ook een schone en veilige woonomgeving. Wij zetten ons daar voor in, vanuit onze redelijke verantwoordelijkheid voor het wonen. Wij doen dit in gezamenlijkheid met onze maatschappelijke partners, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

De kernwaarden van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

Onze klanten en partners kunnen ons aanspreken op onze kernwaarden. Deze kernwaarden zijn een leidraad voor het handelen binnen onze organisatie. We zullen deze waarden nog verder ontwikkelen.

Kernwaarden:

**Klantgerichtheid:** we zijn betrokken bij de klant en we zetten ons in voor onze klanten. Hun belang staat centraal. We maken ons sterk voor de lokale volkshuisvestelijke opgaven om ook de toekomstige klant van dienst te kunnen blijven zijn.

**Samenwerken:** we streven naar partnerschap, intern en extern. Wij willen duurzame samenwerkingsrelaties tussen collega's en met onze belanghouders, huurders, overheden en maatschappelijke partners, nog verder ontwikkelen. Partnerschap, intern en extern, is een belangrijke voorwaarde voor het waarmaken van onze ambities in dit ondernemingsplan, gezien de complexe opgaven in onze omgeving.

**Maatschappelijk ondernemerschap:** we signaleren kansen in de markt, zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten. We zoeken naar mogelijkheden om samen met onze maatschappelijke partners ontwikkelingen te realiseren die er toe doen. We tonen de durf om daarbij verantwoorde risico's te nemen.

**Betrouwbaar:** Wij zijn een betrouwbare organisatie voor onze klanten en onze partners. Omdat de eisen en verwachtingen ten aanzien van betrouwbaarheid en integriteit toenemen, benoemen we dit ook als waarde. Dat houdt onze organisatie scherp.

**Randvoorwaarde:**

We hebben een goede financiële positie. Ons handelen is gedegen en verantwoord.

**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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had Woongoed Zeeuws-Vlaanderen met ingang van 2015 prestatieafspraken met de gemeenten Terneuzen en Hulst en met ingang van 2016 ook met de gemeente Sluis. Daarnaast zijn er enige samenwerkingsverbanden en daarbij behorende afspraken met betrekking tot schuldhulpverlening en geestelijke gezondheidszorg. De ambities van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2014-2018 ‘Lokaal verbonden, regionaal betrokken’. In 2017 is gestart met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan, deze is medio 2018 vastgesteld en goedgekeurd.

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 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.
- Er is een woonvisie op het niveau van Zeeuws-Vlaanderen, maar nog niet op alle lokale niveaus. Dat maakt het voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen lastig om goed te acteren op de opgaven.
- Woongoed Zeeuws-Vlaanderen vervult wel de trekkersrol op het gebied van volkshuisvesting in Zeeuws-Vlaanderen.



### 3.4 Beoordeling prestaties

#### 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

##### Woningtoewijzing en doorstroming

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voldoet ruimschoots aan de normen die gelden voor het toewijzen van sociale huurwoningen aan mensen met een bepaald inkomen. De afgelopen 4 jaar is respectievelijk 95, 96, 96 en 95% aan de primaire doelgroep toegewezen.

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. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2016 en 2017 ruimschoots aan de norm voldaan om minimaal 95% passend toe te wijzen (in beide jaren 99%).

In combinatie met Woonbegeleidingscontracten heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gedurende de visitatieperiode 78 woningen verhuurd. Ook via zorginstellingen zijn woningen verhuurd, 21 in totaal. In de periode 2014-2017 heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 144 woningen aan statushouders toegewezen. Met de gemeenten zijn vooraf geen afspraken gemaakt over concrete aantallen.

Daarmee zijn de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

##### Betaalbaarheid

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De jaarlijkse huurverhoging van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft zich in de visitatieperiode binnen de kaders van het Rijksbeleid bewogen, de laatste 2 jaren zelfs ver daar onder (in 2016 0,52% in plaats van de mogelijke 1% en in 2017 0,25% in plaats van de mogelijke 1,3%).

De afspraken omtrent de omvang van de sociale woningvoorraad in de drie gemeenten worden nagekomen.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft in vergelijking met andere corporaties in Nederland een lage norm voor huurachterstanden (0,65% t/m 2016 en in 2017 zelf 0,55%). En zij weet ook onder die norm te blijven in de laatste 3 jaar. Een knappe prestatie.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op dit gebied de opgaven overtreffen en scoort een 8 (goed).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

### 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

**Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte**

**Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking**

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

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Er zijn geen specifieke afspraken of ambities op dit werkterrein.

Bijna 10% van de woningen van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn woon-zorgcomplexen voor ouderen. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen verhuurt in meerdere kernen woningen aan zorginstellingen voor hun klanten met een beperking. In 2015 heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 12 nieuwbouwappartementen opgeleverd voor Zeeuwse Gronden (ggz-instelling).

In 2014 heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 31 zorggeschikte appartementen met zorg-infrastructuur in het nieuwbouwcomplex Goedertijt in Breskens opgeleverd. Daarnaast worden anno 2017 133 woningen verhuurt aan instellingen voor mensen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op dit gebied presteert conform de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen / overige personen	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### 3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

**Woningkwaliteit**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Er zijn geen specifieke afspraken met gemeenten over de woningkwaliteit. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft het doel een 'passende' kwaliteit te leveren. Meer dan de helft van de woningen is

gebouwd in de jaren 60 en 70. De conditiescore is voor bijna 75% van de woningen een 2 of beter (op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 het beste is en 6 het slechtste).

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen investeert veel in onderhoud van haar bezit (meer dan €2.000 per woning per jaar). In de Aedes Benchmark scoort Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op Onderhoud & Verbetering de letter A (in de kopgroep).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gelijk zijn aan de opgaven en ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

### **Kwaliteit dienstverlening**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft geen specifieke afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening. Haar eigen ambitie is om een betrouwbare dienstverlener te zijn voor haar klanten en het KWH label te halen (minimaal een 7). Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft gedurende de visitatieperiode steeds hoger dan een 7 gescoord bij het KWH-label. In 3 jaren zelfs een 8. In de Aedes Benchmark scoorde Woongoed Zeeuws-Vlaanderen qua cijfers ook stabiel. Door de relatieve vergelijking in de Benchmark is de letter wel veranderd van een A (in de kopgroep) naar een B (middenmoot).

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen de eigen ambities overtreffen en scoort een 8 (goed).

### **Energie en duurzaamheid**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

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

De landelijke afspraak is om het gemiddelde label van het bezit naar B te brengen in 2021. Deze afspraak is bevestigd in de prestatieafspraken met de drie gemeenten. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft anno 2017 voor 69% een groen label (label C of beter), en voor 40% label B of hoger.

De verwachting is dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen aan de gemaakte afspraken zal kunnen voldoen.

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

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

#### **3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed**

## **Nieuwbouw**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

Er zijn geen kwantitatieve afspraken gemaakt met gemeenten over nieuwbouw.

De ambitie was om gedurende de visitatieperiode 135 woningen op te leveren. Gedurende de visitatieperiode heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen 67 nieuwbouwwoningen huur opgeleverd. Dat is 50% minder dan de ambitie.

Daarnaast is in 2014 een multifunctioneel centrum in Breskens en eind 2016 een gezondheidscentrum in Axel opgeleverd.

Van het aantal niet opgeleverde woningen zijn er 12 in 2018 opgeleverd en zullen er 31 in 2019 en 10 woningen in 2021 opgeleverd worden. De visitatiecommissie erkent dat de vertragingen van de woningen die in 2018 opgeleverd zijn en in 2019 opgeleverd worden, niet alleen te wijten zijn aan Woongood Zeeuws-Vlaanderen. Zij rekent deze daarom wel mee in de prestatie. De woningen die in 2021 gerealiseerd zullen worden, liggen daarvoor te ver in de toekomst.

Op de ambitie van 135 woningen, heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen dan 110 gerealiseerd. Dat is 19% minder dan de ambitie.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen op dit gebied significant lager zijn dan de ambities (5).

## **Sloop, samenvoeging**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft geen algemene sloopambitie. Sloop staat altijd in het teken van het afstemmen van de hoeveelheid woningen aan de lokale situatie. Hier zijn ook de afspraken met de gemeenten op gericht.

In de visitatieperiode heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen 43 woningen conform afspraken gesloopt.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen op het gebied van sloop gelijk zijn aan de opgaven (7).

## **Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft afspraken met de gemeenten over het budget dat voor het investeren in de kwaliteit van het woningbezit wordt besteed. Hierover wordt verantwoording afgelegd. In de visitatieperiode heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen 859 woningen gerenoveerd.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen op het gebied van renovatie/groot onderhoud gelijk zijn aan de opgaven (7).

## **Maatschappelijk vastgoed**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Er zijn geen specifieke afspraken en ambities op het gebied van maatschappelijk vastgoed.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft anno 2017 15 objecten maatschappelijk vastgoed variërende van jeugdruimte tot sporthal en multifunctioneel centrum.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2014 een multifunctioneel centrum in Breskens opgeleverd. Deze accommodatie biedt onderdak aan een basisschool, kinderopvang (inclusief peuterspeelzaal), een gymzaal, bibliotheek, GGD en dorps huis.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op het gebied van maatschappelijk vastgoed gelijk zijn aan de opgaven (7).

## Verkoop

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft afspraken met gemeenten over de verkoop van woningen, zonder elk jaar specifieke aantallen te noemen. Indien nodig worden verkoop stimulerende maatregelen genomen. De ambitie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is om ongeveer 25 woningen per jaar te verkopen. In de visitatieperiode zijn er 157 verkocht (+ 57%).

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op het gebied van verkoop de opgaven (10).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	10
<b>Oordeel</b>	<b>7,2</b>

### 3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

#### Leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft algemene afspraken met de gemeenten over leefbaarheid en de inzet van middelen.

Niet alle begrote middelen zijn ingezet voor leefbaarheidsactiviteiten (onderbesteding), maar er wordt niet op activiteitsniveau bijgehouden welk budget waar aan besteed is, dus daar is niet de conclusie aan te verbinden dat er minder is uitgevoerd.

De leefbaarheid wordt in de Leefbarometer in alle drie de gemeenten als ruim voldoende gekwalificeerd.

Voor elke kern heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen een kernenstrategie. In deze strategie is opgenomen wat Woongood per kern wil doen op gebied van investeringen in leefbaarheid, wonen, zorg en maatschappelijk vastgoed.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen gelijk zijn aan de opgaven (7).

### **Aanpak overlast**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft geen specifieke afspraken. Zij probeert overlast op te lossen om wooncomfort te kunnen bieden.

Woongood Zeeuws-Vlaanderen participeert samen met gemeenten en de andere corporaties in Buurtbemiddeling. De wijkbeheerders zijn hier dagelijks mee bezig al dan niet samen met gemeenten (BOA's), wijkagenten et cetera.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen gelijk zijn aan de opgaven (7).

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

#### **3.4.6 Overige opgaven en prestaties**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

### **3.5 Beoordeling van de ambities**

#### **3.5.1 Beschrijving van de ambitie**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt op basis van haar Ondernemingsplan 2014-2018 'Lokaal betrokken, regionaal verbonden'. Hierin zijn als volgt de missie en de kernwaarden verwoord:

'Onze missie

Wij bieden in Zeeuws-Vlaanderen kwalitatief goede huisvesting aan mensen die door inkomen of andere omstandigheden niet zelf in hun huisvesting kunnen of willen voorzien.

Vanuit onze verantwoordelijkheid rond wonen dragen wij samen met onze maatschappelijke partners bij aan een schone en veilige woonomgeving.

Onze kerntaak is het bieden van huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dat zijn in ieder geval mensen met een inkomen tot de inkomensgrens voor sociale huurwoningen en mensen met een zorgvraag. Daarnaast sluiten wij niet uit dat we ook huishoudens met een middeninkomen bedienen, als dat binnen de mogelijkheden volkshuisvestelijk wenselijk is en niet ten koste gaat van de primaire doelgroep. Bij goed wonen hoort in onze ogen niet alleen een deugdelijke woning maar ook een schone en veilige woonomgeving. Wij zetten ons daar voor in, vanuit onze redelijke verantwoordelijkheid voor het wonen. Wij doen dit in gezamenlijkheid met onze maatschappelijke partners, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

Onze kernwaarden

Onze klanten en partners kunnen ons aanspreken op onze kernwaarden. Deze kernwaarden zijn een leidraad voor het handelen binnen onze organisatie. We zullen deze waarden nog verder ontwikkelen.

Kernwaarden:

**Klantgerichtheid:** we zijn betrokken bij de klant en we zetten ons in voor onze klanten. Hun belang staat centraal. We maken ons sterk voor de lokale volkshuisvestelijke opgaven om ook de toekomstige klant van dienst te kunnen blijven zijn.

**Samenwerken:** we streven naar partnerschap, intern en extern. Wij willen duurzame samenwerkingsrelaties tussen collega's en met onze belanghouders, huurders, overheden en maatschappelijke partners, nog verder ontwikkelen. Partnerschap, intern en extern, is een belangrijke voorwaarde voor het waarmaken van onze ambities in dit ondernemingsplan, gezien de complexe opgaven in onze omgeving.

**Maatschappelijk ondernemerschap:** we signaleren kansen in de markt, zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten. We zoeken naar mogelijkheden om samen met onze maatschappelijke partners ontwikkelingen te realiseren die er toe doen. We tonen de durf om daarbij verantwoorde risico's te nemen.

**Betrouwbaar:** Wij zijn een betrouwbare organisatie voor onze klanten en onze partners. Omdat de eisen en verwachtingen ten aanzien van betrouwbaarheid en integriteit toenemen, benoemen we dit ook als waarde. Dat houdt onze organisatie scherp.

Randvoorwaarde:

We hebben een goede financiële positie. Ons handelen is gedegen en verantwoord.'

### 3.5.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woongood Zeeuws-Vlaanderen met een 7.**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Woongood Zeeuws-Vlaanderen aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Woongood Zeeuws-Vlaanderen zoekt actief en continue de aansluiting bij de opgaven in het werkgebied. Keuzes worden zoveel als mogelijk onderbouwd op basis van objectief onderzoek en

niet op basis van emoties. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen gaat regelmatig in tegen de heersende en/of politiek gewenste opvattingen, zoals bijvoorbeeld bij sloop en nieuwbouw. Dat veronderstelt een heldere, onderbouwde koers en standvastige uitvoering daarvan.

- De ambities van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen worden onderbouwd door gedegen onderzoek dat zij samen met andere belanghebbenden laat uitvoeren en regelmatig laat actualiseren.

### 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- De rol die Woongoed Zeeuws-Vlaanderen vervult in het kader van het opstellen van de prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties.
- De standvastige koers die Woongoed Zeeuws-Vlaanderen volgt met betrekking tot het slopen en toevoegen van woningen in het werkgebied.

### 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,2 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	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	
(des)investeren in vastgoed	7,2	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
<b>Oordeel</b>	<b>7,2</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>		<b>7,2</b>



## 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 prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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 bevestigd 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

Woonged Zeeuws-Vlaanderen is werkzaam in de gemeenten Terneuzen, Hulst en Sluis. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

### *Gemeente Terneuzen*

Terneuzen is een gemeente in de provincie Zeeland. Het aantal inwoners van de in de regio Zeeuws-Vlaanderen gelegen gemeente bedroeg 54.505 per 31 mei 2018; daarmee is Terneuzen de grootste Zeeuwse gemeente naar inwoneraantal (bron: CBS). Het gemeentehuis staat in de stad Terneuzen, die 24.985 inwoners (2014) telt. Daarmee is het de vierde stad van Zeeland en de grootste plaats van Zeeuws-Vlaanderen. De gemeente ontstond in haar huidige vorm op 1 januari 2003, toen de voormalige gemeenten Axel en Sas van Gent bij Terneuzen gevoegd werden. De gemeente wordt doorsneden door het Kanaal Gent-Terneuzen, dat de stad Gent in België verbindt met de Westerschelde. In maart 2003 is de vaste-oeververbinding met de 'overkant' gereedgekomen: de Westerscheldetunnel. De toegang tot deze tunnel ligt vlak naast het kanaal. De gemeente Terneuzen telt veertien officiële kernen en een groot aantal buurtschappen. De hoofdplaats Terneuzen is verreweg de grootste plaats. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft 2.609 woningen in Terneuzen en heeft met de gemeente prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer F. van Hulle, wethouder en de heer W. van Dalen, ambtenaar.

### *Gemeente Sluis*

Sluis is een gemeente in het westen van Zeeuws-Vlaanderen, in de provincie Zeeland, die na de gemeentelijke herindeling van 1 januari 2003 tot stand kwam als fusie van de gemeenten Oostburg en Sluis-Aardenburg. De gemeente is genoemd naar het vestingstadje Sluis, maar het gemeentehuis staat in Oostburg. De gemeente telt 23.525 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS). Toerisme is een belangrijke bron van inkomsten in deze gemeente. De gemeente Sluis telt vijftien officiële kernen en een groot aantal buurtschappen. De hoofdplaats is Oostburg. Sluis is een van de dunst bevolkte Nederlandse gemeenten. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft 2.436 woningen in Sluis en heeft met de gemeente prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. Ploegaert, wethouder en de heer M. de Paauw, ambtenaar.

### *Gemeente Hulst*

Hulst is een gemeente in de provincie Zeeland met 27.503 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS) die, na de gemeentelijke herindeling van 1 januari 2003, het hele oosten van Zeeuws-Vlaanderen beslaat. Centraal in de gemeente Hulst ligt de vestingstad Hulst. In het uitgestrekt poldergebied eromheen liggen veertien dorpskernen. Hulst profileert zich als de "meest Vlaamse stad" van Nederland. Vooral de Bourgondische levensstijl van de stad Hulst heeft aantrekkingskracht op Vlaamse toeristen. Het oorspronkelijke dialect van Hulst en de omliggende (katholieke) dorpen wijkt sterk af van de overige Zeeuwse dialecten en vertoont een sterke continuïteit met de dialecten in het noorden van het Waasland (België, provincie Oost-Vlaanderen). Hulst ligt ca. 30 km van Antwerpen. Hulst wordt genoemd in het middeleeuwse Van den vos Reynaerde. Het feit wordt gememoreerd met een standbeeld voor Reynaert. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft 1.158 woningen in Hulst en heeft met de gemeente prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J.P. Hageman, wethouder en de heer A. van Steveninck, ambtenaar.

### *Stichting Huurdersbelangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen*

De Stichting Huurdersbelangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen vormt de formele vertegenwoordiger van de huurders van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. De SHB komt op voor de belangen van alle huurders van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en is een belangrijke gesprekspartner voor de directie. Regelmatig vindt overleg plaats met de woningstichting over zaken als wonen, huren, leefbaarheid, onderhoud, renovatie, sloop et cetera.

Op 19 september 2016 hebben SHB en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een nieuwe samenwerkingsovereenkomst ondertekend. In de samenwerkingsovereenkomst is vastgelegd hoe het overleg plaatsvindt, over welke onderwerpen de SHB informatie-, advies- of instemmingrecht heeft en de (financiële) ondersteuning.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. Nijskens, voorzitter (tot 1 juli 2018) en de heer P. Kesteloo, bestuurslid.

### *Maatschappelijke Adviesraad*

De Maatschappelijke Adviesraad bestaat sinds 1 januari 2006. De MAR is een adviesorgaan van personen uit het maatschappelijk middenveld van Zeeuws-Vlaanderen dat gevraagd en ongevraagd advies geeft over bouwen, beheren, wonen en leefbaarheid in het werkgebied van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. De raad spiegelt het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie aan de ervaringen en aan de verlangens en behoeften van de plaatselijke samenleving. In de statuten van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn de taken en bevoegdheden van de MAR vastgelegd. De MAR kan uit maximaal vijftien leden bestaan. De leden van de Maatschappelijke Adviesraad worden op basis van een profielschets geselecteerd.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Stouthart en de heren J. Berendsen (voorzitter), M. de Pooter en A. Stallaart.

### *Maatschappelijke organisaties*

**ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen** is de specialist in zorg voor jong en oud in de regio Zeeuws-Vlaanderen en daarbuiten. ZorgSaam biedt ziekenhuiszorg, ambulancezorg, thuiszorg en ouderenzorg. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. van der Maas, lid raad van bestuur.

**Stichting Okkernoot** is een kleinschalige zelfstandige persoonsgerichte woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking. De appartementen, en de meeste woningen van de Okkernoot, bevinden zich midden in het dorp Schoondijke. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw A. van Rooijen, bestuurder.

**Stichting 't Huus** levert aan huis en op diverse locaties in Zeeuws-Vlaanderen zorg en ondersteuning bij wonen en dagbesteding aan meer dan 40 kinderen, jongeren, volwassenen met een verstandelijke en of lichamelijke beperking. Stichting 't Huus staat voor kleinschaligheid, cliënt gerichte zorg, persoonlijk contact en individuele aandacht. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Leenknecht, directeur-bestuurder.

**Zeeuwse Gronden** is een geestelijke gezondheidszorgorganisatie ontstaan op initiatief van familievereniging Ypsilon en een aantal betrokken hulpverleners. Zeeuwse Gronden is opgericht om mensen met een psychiatrische ziekte zo goed mogelijk te laten wonen. Het wonen is voor ieder mens bij uitstek de concrete vormgeving van het leven. Zeeuwse Gronden ontwikkelt, in samenwerking met gemeentes en woningbouwverenigingen, woonlocaties die bestaan uit een groep van zelfstandige

appartementen en een gemeenschappelijke voorziening. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Haak, lid raad van bestuur.

**Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen** verzorgt allerlei vormen van kinderopvang in heel Zeeuws-Vlaanderen (41 vestigingen). De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw R. Vons, directeur-bestuurder.

#### 4.4 Belanghebbenden over Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

##### 4.4.1 Typering van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken en betrouwbaar:



##### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

###### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,5**

Het algemene beeld is dat de huurdersvertegenwoordiging de maatschappelijke prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen lager scoort dan de gemeenten en de overige belanghebbenden.

*Huisvesten van de primaire doelgroep (8,1)*

Het huisvesten van de primaire doelgroep door Woongood Zeeuws-Vlaanderen wordt door alle drie de categorieën belanghebbenden als goed (8 of hoger) beoordeeld. Ieder ziet dat er voldoende sociale huurwoningen zijn. Eventuele tekorten hebben meer met kwaliteit dan kwantiteit te maken. De gemeente Hulst gaf bijvoorbeeld aan meer behoefte aan middeldure huur te hebben en niet zozeer aan sociale huur.

*Huisvesten bijzondere doelgroepen (8,1)*

Ook het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden door alle drie de categorieën van belanghebbenden als goed (8 of hoger) beoordeeld). De gemeente Terneuzen gaf aan dat zij in de nabije toekomst ook graag met Woongood Zeeuws-Vlaanderen afspraken wil gaan maken over hoe om te gaan met migranten en verwarde personen. Dat zit nu nog niet in de prestatieafspraken.

*Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (7,2)*

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer levert een meer verschillende uitkomst op in de beoordelingen. De huurdersvertegenwoordiging scoort hier een 6, terwijl de gemeenten een 7,5 geven en de overige belanghebbenden een 8,1. De huurdersvertegenwoordiging gaf aan dat klachtafhandeling vaak lang duurt en dat het ook lang stil blijft. Men hoort niet wat er met de klacht gebeurt. Dat kan verbeterd worden.

*(Des)investeren in vastgoed (7,0)*

Ook op dit prestatieveld geeft de huurdersvertegenwoordiging een 6, terwijl zowel de gemeenten (7,3) en de overige belanghebbenden (7,8) een ruim voldoende geven. Voor Woongood Zeeuws-Vlaanderen is het soms lastig opereren omdat in het kader van leefbaarheid andere partijen verwachten dat Woongood investeert in vastgoed terwijl dat geen activiteiten (meer) zijn, die in het kader van de nieuwe Woningwet door Woongood Zeeuws-Vlaanderen mogen worden uitgevoerd. In alle gemeenten ligt sloop moeilijk. Niet rationeel gezien, maar emotioneel wel. Dat geldt voor alle drie de categorieën belanghebbenden. Vanuit de zorginstellingen kwam enkele malen de vernieuwingsopgave in het zorgvastgoed aan de orde. Zij begrijpen dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen niet zo veel meer mag, maar zouden graag zien dat er meer gezamenlijk opgetrokken kan worden.

*Kwaliteit wijken en buurten (7,1)*

Op dit onderdeel geeft de huurdersvertegenwoordiging een onvoldoende (5). De gemeenten en overige belanghebbenden geven daarentegen een dikke 8. De huurdersvertegenwoordiging gaf aan dat zij Woongood Zeeuws-Vlaanderen meer in de wijk aanwezig willen zien. Samen zouden we meer de grenzen van wat mag en kan op zoeken. Woongood Zeeuws-Vlaanderen blijft in ogen van de huurders aan de veilige kant, terwijl de huurders liever zouden zien dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen in het gat zou stappen dat gemeenten op dit moment laten vallen.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,8***

Alle belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie met Woongood Zeeuws-Vlaanderen en de communicatie. Hier scoort de huurdersvertegenwoordiging het hoogst met een gemiddelde 8. Maar ook bij de gemeenten (7,5) en de overige belanghebbenden (7,9) scoort dit prima. De gemeente Sluis gaf bijvoorbeeld aan dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen altijd bereid is informatie te geven en langs te komen in bijvoorbeeld de gemeenteraad om nadere toelichting of iets dergelijks over een onderwerp te geven. Dat wordt zeer gewaardeerd. Ook de huurdersvertegenwoordiging is goed te spreken over de

relatie en de communicatie. Dat kan haast niet beter. Vrijwel alle overige belanghebbenden zien Woongoed Zeeuws-Vlaanderen als een gewaardeerde samenwerkingspartner in het gebied. Diverse belanghebbenden gaven aan het op prijs te stellen om op een meer structurelere basis overleg te voeren.

#### **Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,4**

Zowel de gemeenten als de huurdersvertegenwoordiging geven een ruime voldoende over hun tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. De overige belanghebbenden scoren met een 8,1 hoog. Een van de gemeenten gaf zelfs aan dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen eigenlijk de afdeling volkshuisvesting van de gemeente is. De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat haar invloed uitstekend is. Alles wordt besproken en zij wordt overal bij betrokken. Een zelfde beeld geven de leden van de Maatschappelijke Adviesraad terug: de leden worden bij veel onderwerpen betrokken en hebben de indruk dat hun mening er zeker toe doet.

#### **4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden**

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	<b>Prestatievelden</b>	<b>huurders</b>	<b>gemeenten</b>	<b>overige belanghebbenden</b>	<b>gemiddelde cijfer</b>
	<i>Aantal respondenten</i>	5**	4***	14	23
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	8,0	8,2	8,1
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	8,0	8,2	8,1
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0	7,5	8,1	7,2
	4. (des)investeren vastgoed	6,0	7,3	7,8	7,0
	5. kwaliteit wijken en buurten	5,0	8,3	8,0	7,1
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	<b>Totaal</b>	<b>6,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>
	De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,5	7,9	7,8
	De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	7,0	8,1	7,4

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

\*\* Huurders: 5 leden van huurdersvereniging

\*\*\* Gemeenten: 2 van gemeente Sluis, 2 van Terneuzen

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

##### *Gemeenten*

- gemeenten eerder betrekken bij vastgoedbeleid
- meer inzetten op verduurzaming
- buiten wettelijke mogelijkheden denken
- tijdig communiceren van sloopplannen

##### *Huurders*

- woningen bij sloop niet te lang leeg laten staan
- met gemeente en politie bepaalde wijken aanpakken
- meer controle op onderaannemers

##### *Overige belanghebbenden*

- meer contact
- meer afstemming personeelszaken
- snellere doorstroming van plannen
- beter informeren over voortgang van processen
- transparantere werkwijze
- wat vaker overleg
- overeenstemming over criteria voor bijzondere doelgroepen zorg
- jaarlijks overleg
- meer persoonlijk contact
- strakkere planning processen
- meer samenwerking
- minder zakelijk

### 4.5 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen's reputatie

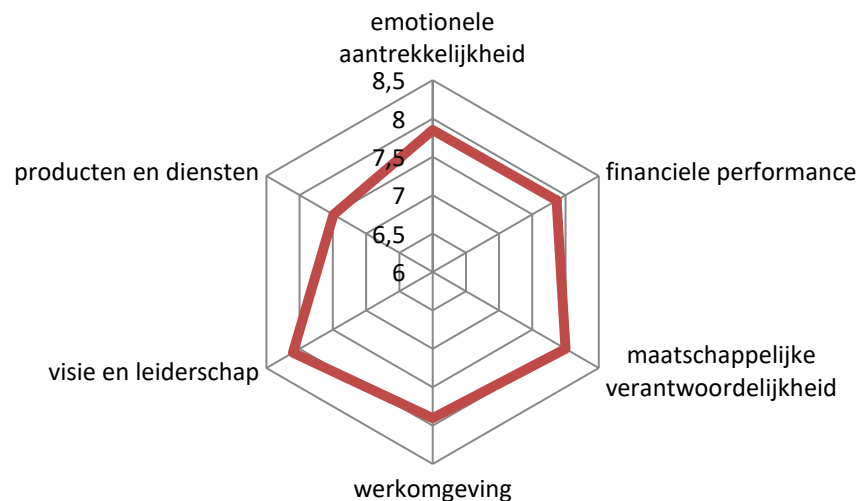
In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. 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.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen scoort een **7,8** voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren het vertrouwen in en goede gevoel bij Woongoed Zeeuws-Vlaanderen, het leiderschap, aantrekkelijkheid als werkgever financiële performance, visie en leiderschap en



werkomgeving. Lager dan het gemiddelde scoren producten en diensten (innovativiteit en prijs-kwaliteitverhouding) en het beter presteren dan andere corporaties.

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 is opgebouwd.

#### 4.6 Waardering van het tripartite overleg

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is deelnemer in het driepartijenoverleg samen 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 driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Dit maakt de beoordeling van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,5. Hierbij zijn de 3 gemeenten als 1 partij aangemerkt. Zij scoren als groep ook het hoogst met een 8,2. Dat is een mooi cijfer. De huurdersvertegenwoordiging daarentegen scoort wat lager dan het gemiddelde: een 6,6. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen beoordeelt de samenwerking met een 7,6. Zowel de huurdersvertegenwoordiging

<sup>1</sup>

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.



als de corporatie beoordelen de regie van de gemeenten als laag en geven daar een onvoldoende voor. De gemeenten zelf scoren daar veel hoger. Allen zijn het er over eens dat iedereen aan tafel serieus wordt genomen.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Vanuit Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wordt aangegeven dat er nog meer ambitie in de samenwerking gebracht kan worden, de deskundigheid bij de huurdersvertegenwoordiging verbeterd kan worden en dat de gemeenten meer hun regierol zouden kunnen oppakken.

De huurdersvertegenwoordiging geven aan dat er meer gelijkheid in het overleg zou kunnen worden aangebracht en dat alles over minder schijven loopt.

De gemeenten zouden sneller overleg over onderwerpen willen zodat proactiever gewerkt kan worden.

Op de vraag wat de partijen zelf aan de verbetering van het driepartijenoverleg kunnen bijdragen, gaven de gemeenten aan meer de regierol te willen vullen en meer met een mond spreken. Ook kan de voorbereiding van het overleg verbeterd worden.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zet voor de verbetering vooral in op het ondersteunen van de huurdersvertegenwoordiging en het meehelpen aan het ontwikkelen van lokale woonvisies.

## 4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

### Bewonderpunten

- Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft een goede en sterke reputatie bij haar belanghebbenden.
- Woongoed Zeeuws-Vlaanderen (en dan met name de bestuurder) beheerst het netwerken zeer goed.

### Verwonderpunten

- De afwachtende houding van de gemeenten in het tripartite overleg. Daar zouden zij meer de trekker van kunnen en moeten zijn.

## 5 Presteren naar Vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woongoed 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 garantstelling 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.

### 5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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, de Autoriteit woningcorporaties en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC).

## De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/Aw komen geen bijzonderheden, zoals ernstige interventies, naar voren.

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 de vergelijkbaarheid teniet doen. De financiële ratio's voldoen overigens in gelijkwaardige positieve zin aan de normen, gebaseerd op de marktwaarde.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	62%	60%	60%	60%
Buffer (norm >0) in %	48%	43%	41%	41%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	3,2	3,1	2,2	3,1
Loan to value (norm WSW < 75) in %	43%	46%	42%	41%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	2,3	2,5	2,4	2,8

Bron: toezicht- en oordeelsbrieven 2015/2016/2017, opgave Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

De visitatiecommissie geeft één pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De grote kracht van de financiële ratio's gedurende de visitatieperiode, ondanks de regeldruk en de extra heffingen. Resultaat van het streven naar 'financieel solide'.
- De analyse en registratie van de risico's met de focus op een zestal toprisico's, waarbij actief gestuurd wordt en, mede aan de hand van scenario's, uitgebreid wordt verantwoord in de raad van commissarissen.
- Aan de hand van de wensenportefeuille vindt een vrijwel continue afweging plaats tussen de financiële mogelijkheden en de volkshuisvestelijke wensen. Hierbij worden naast de financiële analyses ook risicoanalyse gemaakt om tot een goede afweging te komen. De raad van commissarissen is nauw betrokken in dit proces.

#### 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 6.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen scoort op de verschillende kengetallen. De Aedes Benchmark levert de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen.

In de Aedes Benchmark behoort Woongoed Zeeuws-Vlaanderen tot de corporaties met een constante B-score. Dat wil zeggen dat de bedrijfslasten op het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties. In aanvulling op de resultaten van de Benchmark scoort Woongoed Zeeuws-Vlaanderen relatief slecht onder het gemiddelde op het aantal gewogen eenheden per fte.

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. Woongoed scoort hier relatief goed.

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€ 950	€ 935	€ 887	€ 787
Ontwikkeling/jaar	+€ 110	-€ 15	-€ 48	-€ 100
Referentie corporaties*	B	B	B	B
Vhe/fte	97	96	94	95
Referentie corporaties**	106	109		
Personeelslasten in €/vhe	€ 330	€ 366	n.b.	n.b.
Referentie corporaties**	€ 408	€ 380		

Bron: Aedes Benchmark 2014, 2015 en 2016, CIP 2014 en 2015

\*De referentiegroep in de Aedes Benchmark is de grootteklasse M (5.000 – 10.000 vhe).

\*\* De referentiegroep is Rf09 (corporaties met marktgevoelig bezit).

De visitatiecommissie ziet geen argumenten om pluspunten toe te kennen.

## 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 7.

Woongoed voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties in de jaarverslagen, de meerjarenplannen en de periodieke managementrapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een buffer naar voren van ruim 40%, hetgeen een forse veiligheidsmarge in het eigen vermogen genoemd kan worden, ook in deze turbulente periode voor de corporatiesector.

In de recensie van de vorige visitatie 2010-2013 wordt de vraag gesteld wat de optimale verhouding is tussen het aanhouden van eigen vermogen versus het investeren ten behoeve van de volkshuisvestelijke opgaven: *“Het voortdurend herijken van deze balans behoort naar de mening van de visitatiecommissie tot de kernuitdagingen voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen..... het past een corporatie in een krimpgebied als Zeeuws Vlaanderen een (ruime) vermogenspositie aan te houden die nodig is om de krimpopgave het hoofd te kunnen bieden.”*

Uit het jaarverslag 2017 komt naar voren een operationele kasstroom van bijna € 7 miljoen, een verkoopresultaat woningen e.d. van bijna € 4 miljoen en een stand van de liquide middelen ultimo 2017 van ruim € 6 miljoen. Dit zijn sterke cijfers. Maar uit de stukken komt niet de indruk naar voren, dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voortdurend in de visitatieperiode doende is geweest met het herijken van de balans.

Aanvullend zijn onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven.

Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurdersorganisaties. De IBW kan daar goed bij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. 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 2018/2022.

<b>IBW Woongood Zeeuws-Vlaanderen in € mln.</b>	
	<b>2018-2022</b>
nieuwbouw	€ 95
verbetering	€ 85
huurmatiging	€ 4,3

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2016 en 2017

In de IBW 2017 is een fout geslopen in de dPi, deze is daarom niet opgenomen in bovenstaande tabel. De in de tabel opgenomen waarden laten de investeringsruimte zien (in miljoen euro) die beschikbaar is nadat alle voorgenomen investeringen zijn gerealiseerd, waarbij, zoals hiervoor is aangegeven, geen veiligheidsmarge is aangehouden. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft derhalve nog ruimte voor investeringen en ook een degelijke veiligheidsmarge.

Er komt tevens naar voren, dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen voornemens is 387 woningen te bouwen, voor € 3,26 mln. in woningverbetering te investeren en een gemiddelde huur te realiseren van 1,65%. In de IBW 2018 zijn deze voornemens respectievelijk 499 woningen nieuwbouw, verbetering € 1,25 mln. en 1,88% gemiddelde huur en laat de IBW weer investeringsruimte zien.

Deze waarden bevestigen het beeld dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen met haar ruim 6.000 vhe, het vermogen voorzichtig inzet voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Dit past ook bij de huidige onduidelijkheid rond de behoefte aan huurwoningen in de komende jaren. Het samen met de gemeenten gestarte onderzoek daarna is in de ogen van de visitatiecommissie dan ook een passend initiatief.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

- De doordachte manier waarop Woongood Zeeuws-Vlaanderen omgaat met de inzet van haar vermogen en daarbij ruimte weet te houden voor lokale aanpassingen in de uitvoering om op de specifieke lokale omstandigheden in te spelen.
- In de wensenportefeuille wordt goed de balans gezocht en gevonden tussen volkshuisvestelijke wensen en financiële mogelijkheden.

## **5.6 Bewonder- en verwonderpunten**

### **Bewonderpunten**

- De solide financiële ratio's in de visitatieperiode.

### 5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

**De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,7:**

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

<b>Presteren naar Vermogen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

## 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 piktalen 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 8.**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. Het meerjaren-ondernemingsplan "Lokaal betrokken, Regionaal verbonden" is in 2014 inwerking gesteld. De meerjarenbegroting is in lijn met het ondernemingsplan en wordt jaarlijks wordt bijgesteld en in activiteitenplannen wordt vertaald. Daarnaast worden in de wensportefeuille de hoofdlijnen van de strategie uitgewerkt naar acties en activiteiten voor het bezit van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen.

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

- Het ondernemingsplan bevat een goede analyse van het werkgebied en de verwachte ontwikkelingen. Met op de langere termijn een verwachte daling van de bevolking en het aantal huishoudens, waar in de eerste jaren nog sprake zal zijn van een lichte stijging van het aantal huishoudens. Ook wordt een sterke vergrijzing verwacht.
- De visie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is lokaal ingebed en deels gebaseerd op de visie van huurdersvereniging. Tevens wordt veel gecommuniceerd over de visie en er wordt samengewerkt met andere corporaties en belanghebbenden in de desbetreffende gemeenten.

- Met de strategische wensportefeuille heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een mooie vorm gevonden om lokaal (op niveau van wijken en buurten) afwegingen te maken ten aanzien van de acties en activiteiten rond haar bezit. Hierbij worden ook de meer lokale belangen en ontwikkelingen gewogen en vertaald naar een afgewogen portefeuillestrategie. Deze weging gaat meer in detail dan alleen naar het niveau van de gemeenten.
- Het ondernemingsplan bevat een goede inhoudelijke analyse van de sterke en ontwikkelpunten van de organisatie en beschrijft hoe daar in de planperiode mee om zal worden gegaan.
- De visie en de wensportefeuille als uitwerking daarvan spelen een belangrijke rol bij de besluitvorming in MT en met de raad van commissarissen.
- De visie is goed herkenbaar in de meerjarenbegroting.

## Vertaling doelen

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Voor alle centrale strategische thema's zijn kpi's geformuleerd. Deze worden periodiek in iedere kwartaalrapportage gemonitord.
- De strategische doelen die geoperationaliseerd zijn naar activiteiten en normen in de jaarlijkse activiteitenplannen. In de kwartaal rapportages komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder (met grafieken) aangegeven wordt of er al dan niet de norm gehaald is.
- Het Activiteitenplan van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen ligt als basis onder de gesprekken met stakeholders als gemeenten en huurdersvereniging. Jaarlijks wordt het aanbod aan de gemeenten integraal besproken en vastgesteld als onderdeel van het jaarplan. De doelstellingen in de jaarplannen zijn SMART geformuleerd.
- Uit de verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat de corporatie uitvoering risico's inventariseert en een systeem van risicomanagement werkt. Dit wordt tevens ieder jaar in de jaarverslagen teruggekoppeld.

### De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

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



### 6.3.2 Check

#### Monitoring en rapportagesysteem

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

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

- Er is een volledige keten van documenten van managementletter, bedrijfsplan, meerjarenbegroting, jaaractiviteitenplan, kwartaalrapportages en jaarverslag. In deze documenten wordt de realisatie van de visie teruggevonden. Deze documenten vormen een PDCA-cyclus die op belangrijke punten met de raad van commissarissen besproken wordt. In dit monitorings- en rapportagesysteem is er uitgebreid aandacht voor zowel de financiële als de volkshuisvestelijke prestaties.
- Door de inrichting van het systeem is er een nauwe samenhang tussen visie, vertaling naar doelen en de monitoring daarvan.
- De kwartaalrapportages en de jaarverslagen zijn gekoppeld aan de jaar-activiteitenplannen.
- De mate van realisatie wordt daarmee goed gemonitord (normenkader) omdat de kwartaalrapportages breed in de organisatie en raad van commissarissen (auditcommissie) besproken worden. De raad van commissarissen en de auditcommissie hebben daarbij periodiek contact en overleg met de accountant.

### 6.3.3 Act

#### Sturing bij afwijkingen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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.

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

- 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.
- Tot op het niveau van de wensportefeuille wordt gestuurd op afwijkingen. De commissie heeft onder andere vastgesteld dat de aanpak gekozen in de wensportefeuille op lokaal niveau is aangepast om in te spelen op de lokale situatie en een kern. Hierover is ook gesproken in de vergadering van de raad van commissarissen.

## De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,2:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	7
act	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,2</b>

### 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 commissarissen: 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 zijn toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

#### 6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

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

Zowel uit de stukken als uit de gesprekken heeft de visitatiecommissie de raad van commissarissen leren kennen als zeer betrokken en geëngageerd. Ook als een raad van commissarissen die bewust bezig is met zijn rol en positie en die zich inspant om contacten met medewerkers, huurders en belanghebbenden te onderhouden. De commissie heeft de raad van commissarissen leren kennen als zeer betrokken bij alle ontwikkelingen en ook als een raad van commissarissen die in de structuur van de vergaderingen de klankbordrol optimaal invult.

#### Samenstelling van de raad van commissarissen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongood Zeeuws-Vlaanderen 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 raad van commissarissen heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die in elk geval voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De raad van commissarissen werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- In de profielschets worden de kernwaarden van de corporatie vertaald naar het profiel van een commissaris. Daarmee is een nauwe aansluiting gerealiseerd tussen strategie en de profielschets.
- De raad van commissarissen kent een goede diversiteit in gender en achtergronden, maar ook wordt rekening gehouden met lokale bekendheid. De competenties van de leden staan voorop. Er is een goede man/vrouw verhouding. Ervaring en vaardigheid prevaleerden echter hierboven. Nieuwe leden worden buiten de eigen kring geworven.
- Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden vastgelegd waarin de benodigde kennis van documenten, relevante partijen en bezit is geregeld. Nieuwe leden worden ingewerkt door zittende leden en maken kennis met de organisatie (gesprekken met managementteam en ondernemingsraad). Ook kennismaking met bezit en gesprekken met specialisten zijn opgenomen in het introductieprogramma. De raad van commissarissen geeft veel aandacht aan de deskundigheidsbevordering, zowel voor de individuele, als voor de raad van commissarissen als geheel.
- Er wordt in een daarvoor ontwikkeld systeem bijgehouden hoeveel PE-punten de leden behalen en er wordt actief aan kennisverwerving gedaan. Hiervan wordt in de jaarverslagen verslag gedaan. Er is een opleidingsplan voor leden van de raad.

## Rolopvatting

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De raad van commissarissen is zich bewust van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Woongoed Zeeuws-Vlaanderen aan de minimale eisen voor een 6.

De commissie heeft in haar gesprekken geconstateerd dat de raad van commissarissen zich heel bewust is van zijn rollen en daar ook weloverwogen en gepast mee omgaat. De raad van commissarissen maakt optimaal gebruik van structuren om de verschillende rollen in te vullen.

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

- In diverse notulen van de raad van commissarissen worden de kwartaalrapportages besproken en wordt er bijgestuurd op beleid. De besluitvorming is steeds terug te vinden in de verslagen.
- Aan het begin van de visitatieperiode speelden nog de naweën van de niet gerealiseerde fusie met Clavis en het onlangs aantreden van de bestuurder. De raad van commissarissen is in die fase "dichter" op de bestuurder gaan zitten. Na het aantreden van de nieuwe bestuurder is de raad geleidelijk minder dicht op de bestuurder gaan zitten. De raad van commissarissen heeft zich daarbij zeer bewust van de verschillende rollen en de effecten daarvan getoond.
- Er is een onderscheid gemaakt tussen formele en informele bijeenkomsten. In de formele bijeenkomst is vooral sprake van de toezichtrol van de raad van commissarissen, terwijl de informele bijeenkomsten vooral bedoeld zijn voor de raad van commissarissen als klankbord voor de bestuurder. Van elk van deze type vergaderingen zijn er 6 per jaar. Zowel de raad van commissarissen als de bestuurder toonden zich in de gesprekken zeer tevreden met de op deze gestructureerde en duidelijke manier invullen van de klankbordrol.
- De raad van commissarissen heeft aandacht voor het beleid van de andere woningcorporaties in de buurt. Ook onderhoudt de raad van commissarissen periodiek contact (in gezamenlijke bijeenkomsten) met gemeenten, collega organisaties, zorgpartijen, de welzijnsstichting en anderen.
- De raad van commissarissen onderhoudt intensieve de contacten met huurders en medewerkers. Bij bijeenkomsten van de huurdersorganisatie is altijd een vertegenwoordiging van de raad van commissarissen (gedeeltelijk) aanwezig.

- De raad van commissarissen heeft het beoordelingsbeleid uitgevoerd en de WNT toegepast op het beloningsbeleid. Functioneringsgesprekken met de bestuurder zijn gevoerd. Deze worden voorbereid in de remuneratiecommissie. In de jaarverslagen wordt over de beoordeling gesproken.

### Zelfreflectie

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongod Zeeuws-Vlaanderen 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 commissarissen onder de loep neemt. In de visitatieperiode is elk jaar een zelfevaluatie gehouden.

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

- De zelfevaluaties zijn voorbereid met een vragenlijst en gesprekken vooraf. Deze aanpak lijkt goed te werken en levert de nodige verbeterpunten op.
- In de zelfevaluatie krijgen alle aspecten (harde, zachte, collectief, individueel, praktijk, beleid, werkwijze) aandacht.
- Uit de jaarverslagen blijkt dat de raad van commissarissen aanspreekbaar wil zijn op zijn rol. De drieledige rol van de raad van commissarissen komt terug in de evaluaties en de raad van commissarissen is bewust bezig met verbeteren.
- In de zelfevaluaties wordt apart aandacht gegeven aan het functioneren van de voorzitter.
- In de zelfevaluaties wordt niet alleen teruggekeken, maar ook naar de toekomst en hoe daar als raad van commissarissen op in te spelen in zijn functioneren.

#### De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,3:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	8
zelfreflectie	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

### 6.4.2 Toetsingskader

#### Actueel toetsingskader

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woongod Zeeuws-Vlaanderen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. Het toetsingskader is in het reglement voor de raad van commissarissen van Woongod Zeeuws-Vlaanderen opgenomen. Hierin is vastgelegd waaruit het inhoudelijk, normatieve toetsingskader van de raad van commissarissen bestaat. Daarbij wordt verwezen naar diverse documenten waarin de kaders waarop toezicht wordt gehouden nader

worden uitgewerkt. Bij de aanpassing van het bestuursreglement en het Reglement van de raad van commissarissen aan de Woningwet is het toetsingskader opnieuw vastgesteld en geactualiseerd.

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

- Het toetsingskader kent een duidelijk relatie met de visie en strategie, met de jaarplannen en het voorraadbeleid, ook is er een duidelijk link met het investeringsplan, de (meerjaren)begroting en de statuten. Ook is er aandacht voor de risicobeheersing. Het toetsingskader is daarmee alomvattend te noemen.
- De raad van commissarissen bespreekt periodiek de actuele rapportages met het bestuur (en eventueel met de accountant). Complexe zaken worden in de vergaderingen van de raad van commissarissen besproken. Het toetsingskader wordt daarbij actief gebruikt door alle betrokkenen.
- De rapportages vormen de basis voor toetsing met behulp van het toetsingskader omdat ze een op een gekoppeld zijn aan de jaarplannen en duidelijke kpi's aangeven. Waar de doelen niet gehaald zijn, wordt een verklaring bij gegeven. Besluiten van de bestuurder worden opgenomen in de agenda van de bestuurder en worden met de raad van commissarissen besproken.
- Omdat de jaarplannen gekoppeld zijn aan het ondernemingsplan is er een duidelijke relatie te leggen met harde en zachte doelstellingen uit het beleid. Ook afspraken met huurdersvertegenwoordiging en gemeenten komen terug in de rapportages.

### 6.4.3 Governance Code

#### Naleving Governance Code

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen leeft de Governance Code na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Woongoed Zeeuws-Vlaanderen aan de vereisten voor een 6. De zittingstermijn van een van de commissarissen is verlengd tot na de pensionering van de bestuurder. De continuïteit en situatie met betrekking tot de werving van een nieuwe bestuurder vereiste deze maatregel. De raad van commissarissen heeft een en ander besproken met het ministerie alvorens tot de verlenging over te gaan en heeft melding gemaakt van deze afwijking in het jaarverslag en deze goed toegelicht.

In 2017 heeft de Aw een governance-inspectie uitgevoerd met positief resultaat.

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

- De raad van commissarissen heeft zich in de gesprekken laten kennen als een raad van commissarissen die het zeer nauw neemt met good governance, maar tegelijkertijd daarbij wel blijft nadenken en zich kritisch toont en ook mee wil denken.
- Ook in de bedrijfscultuur wordt integriteit besproken. De raad van commissarissen stuurt daarop naar de bestuurder.

## De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde intern toezicht met een 7,1:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,3
toetsingskader	7
Governance Code	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,1</b>

### 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 7.

Woongood Zeeuws-Vlaanderen voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governance Code en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

Er is intensief contact met de huurdersvertegenwoordigingen waarin belangrijke items besproken worden met betrekking tot onderhoud en huurbeleid. Ook met de ondernemingsraad is er frequent contact. De corporatie spant zich in om, met medewerking van de huurdersvertegenwoordigingen de huurders-participatie volgens de normen van de Overlegwet, nieuw leven in te blazen.

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

- De relatie met de belanghebbenden is periodiek onderwerp van bespreking tussen de raad van commissarissen en de bestuurder. Hierbij speelt de visie op de belanghebbenden en welke relatie men met de diverse belanghebbenden wil hebben een belangrijke rol.
- De raad van commissarissen en het bestuur zijn aantoonbaar gericht op communicatie met belanghebbenden. In de visitatieperiode zijn diverse gesprekken gevoerd over eventuele samenwerking met andere corporaties en met gemeenten en anderen over aankoop of nieuwbouw van woningen en verkoop van niet-DAEB panden. Met huurdersvertegenwoordiging en kernen zijn veel contacten. De corporatie staat duidelijk midden in de samenleving.
- In gezamenlijke werkbezoeken is er ook veel ruimte voor informele contacten tussen raad van commissarissen, huurdersorganisatie, ondernemingsraad en bestuur.

6.5.2 Openbare verantwoording

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

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 en overzichtelijk. Het portaal voor huurders is goed te vinden. Op de website staan publicaties en het laatste jaarverslag.

**De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,0:**

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	7
openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

**6.6 Bewonder- en verwonderpunten**

**Bewonderpunten**

- De raad van commissarissen is zeer actief en betrokken. Dit komt onder andere tot uiting in de intensieve contacten met de huurdersvertegenwoordiging.
- De raad van commissarissen is bewust bezig met zijn rol en de balans tussen afstand houden en dicht erop zitten. De gekozen structuur met formele en informele bijeenkomsten is hierbij een goed functionerend hulpmiddel.

**6.7 Totale beoordeling Governance**

**De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,1:**

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,2
intern toezicht	7,1
externe legitimatie en verantwoording	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,1</b>

## **7 Bijlagen**

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



**Position paper**

## Positionpaper 2018

### Missie en visie

Onze missie is in het recent (onder voorbehoud van een advies van de OR) vastgestelde ondernemingsplan “regionale aanpak met lef voor lokaal maatwerk” subtiel gewijzigd. Gelet op de aangescherpte doelgroep van beleid ligt er tegenwoordig een groter accent op betaalbare huisvesting:

**Wij bieden in Zeeuws-Vlaanderen kwalitatief goede en betaalbare huisvesting aan mensen die door inkomen of andere omstandigheden niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. Vanuit onze verantwoordelijkheid rond wonen dragen wij samen met onze maatschappelijke partners bij aan een schone en veilige woonomgeving.**

Onze visie geeft aan hoe wij een maatschappelijk relevante organisatie willen blijven, juist in een tijd waarin de werkwijze van corporaties is veranderd en onze omgeving ook volop in verandering is. Doen wat we moeten doen, maar ook maatwerk leveren staan in deze visie voorop.

*Onze kerntaak: verhuur, beheer en inspelen op dynamiek*

We dragen bij aan de volkshuisvestelijke opgaven door onze woningen zo goed mogelijk te verhuren en beheren, dat is onze kerntaak. Met de transformatie van onze woningvoorraad spelen we daarnaast in op de bevolkingsdaling ('krimp') in Zeeuws-Vlaanderen. We bouwen soms minder terug en van een betere kwaliteit. We blijven investeren in kernen waar wel behoefte is aan huurwoningen. Dit is maatwerk en daarover blijven we in gesprek met onze partners en huurders.

*Een duurzame woningvoorraad*

Een kwalitatief goede en duurzame woningvoorraad, daar gaan we voor. Vaak wordt verduurzaming vertaald in doelstellingen, zoals een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad in 2050 of een gemiddeld B label in 2021. De dynamiek rond verduurzaming maakt het lastig om elke keer goede keuzes te maken. Wij investeren fors in verduurzaming, maar niet ten koste van huurders. Het gaat om milieuwinst, maar ook om verbetering van comfort en woonlasten.

*Verantwoorde keuzes*

Wij willen een 'goede rentmeester' zijn. Onze maatschappelijke meerwaarde staat centraal, maar we maken daarin verantwoorde keuzes. We willen niet de corporatie met de laagste bedrijfslasten zijn, als dat ten koste gaat van onze prestaties, de samenleving en huurders.

*Dichtbij en aanspreekbaar*

Ons digitaal klantenportaal wordt nog onvoldoende benut. Het gebruik van digitale dienstverlening willen we verder stimuleren. Dat levert gemak op voor onze

organisatie en de klant. Daarnaast blijven we bereikbaar aan de balie en telefoon. Voor diegenen die geen toegang hebben tot internet, of omdat het soms gewoon prettig is om een situatie persoonlijk te kunnen toelichten.

#### *Een organisatie die past bij onze opgaven*

De complexe opgaven waarmee wij te maken hebben vragen om een deskundige, flexibele en slagvaardige organisatie. Ons maatschappelijk hart zit in het DNA van onze organisatie. We maken verantwoorde keuzes, maar leggen deze soms nog te weinig uit. We blijven daarom investeren in de kwaliteit van onze organisatie en zoeken naar een passende verdeling in taken en werkzaamheden.

Met onze kernwaarden hebben we benoemd welke waarden we de komende periode centraal laten staan in onze organisatie en een leidraad vormen voor het handelen van alle medewerkers.

Onze kernwaarden zijn:

- Vertrouwen
- Samenwerken
- Lef
- Verantwoord

De lijnen in de organisatie zijn kort, de betrokkenheid van de medewerkers is groot en de relatie met onze stakeholders is goed. Ook de tevredenheid van onze klanten is goed. Het KWH heeft dat in in de afgelopen jaren steeds opnieuw herbevestigd.

#### **Beschrijving van de organisatie**

Woongood Zeeuws Vlaanderen is een middelgrote corporatie met circa 6100 zelfstandige wooneenheden. Daarmee hebben wij een aanzienlijk deel van de sociale huurvoorraad in Zeeuws-Vlaanderen in eigendom. Ons woningbestand bestaat voor ongeveer 80% uit grondgebonden eengezinswoningen in de sociale huursector en uit een klein deel appartementen en overige woningen. Het woningbezit is verspreid over circa 40 kernen in 3 gemeenten (Terneuzen, Hulst en Sluis). In Zeeuws- Vlaanderen zijn nog 2 kleinere woningcorporaties actief, in de kern van Terneuzen en in de kern van Hulst.

We zijn een no-nonsense-organisatie met een eigen onderhoudsdienst en een aantal wijkbeheerders. In totaliteit zijn er 68 medewerkers in dienst bij Woongood Zeeuws Vlaanderen. Wij kiezen bewust voor het in huis houden van een eigen onderhoudsdienst en de inzet van eigen wijkbeheerders. Met onze aanwezigheid in de wijken leveren we de ogen en oren en zijn wij heel eenvoudig aanspreekbaar voor onze huurders. Wij zien dat als een investering waarmee we naast de verdergaande digitalisering van klantcontacten de menselijke maat overeind houden.

Er is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningvoorraad en de komende jaren zal er nog aanzienlijk in geïnvesteerd moeten worden. Nieuwbouw gerealiseerd in de laatste jaren zijn nulredenwoningen die (bijna) energieneutraal zijn, zulks ter vervanging van verouderd bezit. Ook zijn er projecten op het gebied van wonen en zorg (begeleid zelfstandig wonen) gerealiseerd en zogenaamd maatschappelijk vastgoed. De bedrijfslasten per woning zijn gemiddeld. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft een gezonde financiële positie. Die is ook benodigd om de transformatie die we in onze wensportefeuille (die elke drie jaar wordt herijkt) hebben beschreven uit te voeren. Het gaat dan niet alleen om het verbeteren van de kwaliteit maar vooral ook om de duurzaamheid van ons woningbezit in relatie tot woonwensen en inspelen op de veranderende bevolkingssamenstelling.

Goed bestuur en een adequate vorm van toezicht vinden we vanzelfsprekend. De governance-inspectie door de AW in 2017 bevestigde dat Woongood dat goed op orde heeft. Mede doordat we een duidelijke planning & controlcyclus hanteren is onze organisatie in control. Er is een bestuurscontroller aangesteld die een rechtstreekse lijn heeft met de Raad van Commissarissen. Zij beoordeelt de periodieke rapportages, draagt zorg voor rapportages inzake risicomangement en toetst ons handelen aan de governance- en onze integriteitscode. De Raad van Commissarissen is vanuit verschillende disciplines samengesteld en beschikt over de juiste kwaliteit om goed toezicht te houden.

### **Beschrijving van de omgeving**

De bevolking in Zeeuws-Vlaanderen krimpt, maar er zal aanvankelijk nog sprake zijn van een kleine huishoudensgroei. Het gemiddeld aantal bewoners van een sociale huurwoning is inmiddels gedaald naar 1,6. De woningmarkt is ontspannen. In Zeeuws-Vlaanderen is in aantal geen schaarste aan woningen, maar wel is er een kwalitatieve schaarste. Het type aangeboden woning sluit niet helemaal aan op de vraag (levensloop bestendig, grootte, mate van duurzaamheid). Samen met de collega-corporaties en gemeenten laten wij door RIGO (driejaarlijks) onderzoek doen naar de woningbehoefte zodat de maatregelen op elkaar afgestemd kunnen worden.

Een andere ontwikkelingen waarmee we rekening moeten houden is financiële inspanning die samenhangt met de noodzaak tot snellere verduurzaming van ons bezit en de heffingen vanuit de overheid. Alle fraaie marktwaarderingen ten spijt, het draait uiteindelijk toch om de vraag of je de kastromen aankunt.

### **Onze Ambities**

De invulling van onze missie (strategie) geven wij de komende jaren vorm door een uitwerking van een vijftal thema's. Op elk van deze thema's hebben we in ons ondernemingsplan op hoofdlijnen benoemd wat we gaan doen in de periode 2018-2022. De uitwerking hiervan vindt jaarlijks plaats in ons jaarplan en de begroting. Het gaat om de volgende thema's:

1. Voldoende en kwalitatief goede woningen voor onze doelgroep
2. Duurzame woningvoorraad
3. Grip op woonlasten
4. Dienstverlening en sociaal beheer
5. Organisatie en samenwerking

Deze sluiten geheel aan bij de onderwerpen uit de Aedesbenchmark. De koppeling van onze strategie met de AEDES benchmark is belangrijk voor de uitvoering. De benchmark geeft onze organisatie inzicht in waar we staan en waar we wellicht zouden moeten bijsturen. Daarom gaan we elk jaar benoemen naar aanleiding van de benchmark resultaten, waar we moeten bijsturen en waar we vinden dat we zouden moeten staan.

Terneuzen, 21 augustus 2018

R.J.A. van Dijk  
Directeur-bestuurder

## **Factsheet maatschappelijke prestaties**



## **Factsheet maatschappelijke prestaties 2014 – 2017**

Onze kerntaak is het bieden van voldoende betaalbare woningen voor kwetsbare mensen en bijdragen aan een veilige en schone woonomgeving. Door onder andere te investeren in duurzaamheid houden we de woonlasten laag. In deze factsheet illustreren feiten en cijfers per prestatieveld in hoeverre wij aan deze kerntaak invulling gaven de afgelopen vier jaar. Wij verwijzen u graag voor een nadere toelichting per jaar naar de publiekversies van de jaarverslagen op onze website [www.woongoodzvl.nl](http://www.woongoodzvl.nl) (vindbaar onder de button 'beleidsdocumenten' op de homepage).

Prestatievelden:

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

## 1. Huisvesting van de primaire doelgroep

In totaal schreven we in de afgelopen vier jaar 6563 woningzoekenden in.

<b>Woningtoewijzingen</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Aantal	705	715	667	555
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	n.v.t.	n.v.t.	98,8%	99,14%

Bij onze primaire doelgroep horen ook senioren met een leeftijd boven de 65 jaar. Hieronder een overzicht van de afgesloten huurcontracten voor deze doelgroep in de afgelopen 4 jaar.

<b>Woningtoewijzingen senioren</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Aantal afgesloten huurcontracten senioren	199	158	140	156

<b>Betaalbaarheid woningvoorraad</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
% verhuurd aan mensen met inkomen tot 1 <sup>e</sup> inkomensgrens	94,46%	95,77%	95,6%	95,30%
Aantal goedkope huurwoningen	1234	1301	1341	1403
Aantal betaalbare huurwoningen	4372	4272	4355	4345
Aantal dure huurwoningen	463	452	420	342
Aantal woningen boven huurtoe-slaggrens	12	11	5	5
Gemiddelde nettohuurprijs per maand	€ 462,08	€ 472,75	€ 479,08	€ 481,08

De woonlasten houden wij zo betaalbaar mogelijk voor onze primaire doelgroep. De laatste drie jaar voerden wij een minimale huurverhoging (inflatie-aanpassing) door voor alle huurders. Daarnaast investeerden we in duurzaamheid om de energierekening te verlagen. De gemiddelde netto huurprijs is de laagste van alle Zeeuwse corporaties.

<b>Huurverhoging</b>	<b>Percentage</b>	
2014	4% 4,5% 6,5%	4% standaard, 4,5% en 6,5% inkomensafhankelijke huurverhoging
2015	1,50 %	
2016	0,60 %	
2017	0,30 %	



## 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Naast mensen met een laag inkomen huisvesten wij inwoners die om een andere reden extra hulp nodig hebben bij het vinden van een woning. Zoals woningzoekenden met een zorgindicatie, vergunninghouders en mensen met een lichamelijke of psychische beperking. In totaal sloten we 676 huurcontracten af met huurders die vallen onder de bijzondere doelgroep.

Gegevens	2014	2015	2016	2017
Aantal woningen verhuurd aan statushouders	16	41	62	25
Aantal huurcontracten afgesloten via zorginstellingen	10	2 DAEB 2 niet DAEB	5	2
Woonbegeleidingscontracten	16	26	23	13
Totaal verhuurd aan bijzondere doelgroepen	42	71	90	40

Als woningcorporatie voorzien wij in de huisvesting van bijzondere doelgroepen met zorggeschikte woningen voor senioren (zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen) en cliënten van zorginstellingen.

Gemeente	Kernen	Zorg				Zorgleverancier
		V&V +PG	GHZ	GGZ	BW	
Hulst	Clinge		■	■	■	TragelZorg
	Kloosterzande	■				ZorgSaam
	St Jansteen	■	■	■	■	ZorgSaam, TragelZorg, 't Huus
	Vogelwaard		■		■	'tHuus, Leger des Heils
Sluis	Aardenburg	■				ZorgSaam
	Breskens	■	■		■	Warmande, Okkernoot
	IJzendijke	■				ZorgSaam
	Oostburg	■	■	■	■	Warmande, TragelZorg, Emergis
	Schoondijke		■		■	Okkernoot
	Sluis	■				Warmande
Terneuzen	Axel	■	■	■	■	SVRZ, Zeeuwse Gronden, TragelZorg, Juvent
	Hoek	■				ZorgSaam
	Sas van Gent	■	■	■	■	SVRZ, Zeeuwse Gronden, Emergis
	Terneuzen	■				SVRZ
	Westdorpe	■				SVRZ
	Zaamslag	■			■	SVRZ, TragelZorg

v&v verpleging en verzorging  
ghz gehandicaptenzorg  
ggz geestelijke gezondheidszorg  
BW begeleid wonen

### 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Door verbetering van onze bestaande woningen, nieuwbouw van levensloopbestendige woningen en verkoop realiseren we een woningvoorraad die aansluit op de behoeften van onze huurders. De stappen die we hierin zetten, hebben we vastgelegd in onze wensportefeuille. Verduurzaming speelt daarbij een belangrijke rol. Nieuwbouwwoningen zijn energiezuinig en elk jaar krijgen ca 450 bestaande woningen zonnepanelen. Ook maken we huurders zoveel mogelijk bewust van hun energieverbruik.

Woningvoorraad	2014	2015	2016	2017
Zelfstandige huurwoningen in bezit	6.081	6.036	6.121	6.095
Fusie	0	0	84	0
Nieuwbouwwoningen	32	12	18	9
Gesloopte woningen	30	11	2	0
Gerenoeverde woningen	210	218	172	253
Verkochte woningen	46	47	24	40
Verkochte kavels	6	8	18	8

Het merendeel van onze woningen heeft een prima staat van onderhoud, zo blijkt jaarlijks uit conditiemetingen.

Uitgaven onderhoud	2014	2015	2016	2017
Groot onderhoud	€4.086.000,-	€2.782.000,-	€3.076.000,-	€3.114.000,-
Dagelijks onderhoud	€3.709.000,-	€4.541.000,-	€4.009.000,-	€3.999.000,-
Strategisch voorraadbeheer (renovatie en duurzaamheidsmaatregelen)	€4.027.000,-	€4.377.000,-	€4.876.000,-	€5.397.000,-
Totale uitgaven	€11.822.000,-	€11.700.000,-	€11.961.000,-	€12.510.000,-

Onze prioriteit lag de afgelopen jaren bij energiebesparing in de bestaande woningvoorraad en nieuwbouw, maar ook bij duurzame energie. Zo realiseerden we jaarlijks duurzaamheidsprojecten. Zo pasten we in 2017 vlasvezelcomposiet toe bij de renovatie van de voor- en achtergevel van woningen in Biervliet en voorzagen we ons kantoor van 23 zonnepanelen, waardoor de energiekosten daalden met 10%.

Duurzaamheid	2014	2015	2016	2017
% energielabel B of hoger	1426	1942	2222	2468
Aantal woningen voorzien van zonnepanelen	35	365	683	1120

#### 4. (des)investeren in vastgoed

In onze strategische wensportefeuille hebben wij onze vastgoedstrategie vastgelegd. Voor het opstellen van de strategische wensportefeuille werd ons hele woningbezit beoordeeld op onder andere technische kwaliteit, verhuurbaarheid, vraagontwikkeling en waardering van de woningen. Op basis daarvan hebben we plannen gemaakt welke maatregelen we moeten nemen om onze woningen verhuurbaar en geschikt te houden voor onze (toekomstige) huurders. Door maatregelen als nieuwbouw, renovatie, sloop en verkoop van woningen willen we komen tot de gewenste woningvoorraad.

Elke drie jaar herijken we onze portefeuillestrategie om te controleren of onze uitgangspunten nog actueel zijn. Vanaf 2030 wordt een sterke daling van het aantal inwoners voorzien. Opvallend is bovendien de kleine huishoudsamenstelling in onze sociale huurwoningen ten opzichte van het particulier bezit (1,6 ten opzichte van 2,0). Deze ontwikkeling is van invloed op de woningbehoefte in de toekomst.

De afgelopen jaren hebben we de volgende projecten gerealiseerd:

##### 2014

**Project:** **Breskens – Goedertijt**  
Inhoud: nieuwbouw 31 huurappartementen + zorginfrastructuur  
Start bouw: 2013  
Oplevering: 2014  
Bijzonderheden: Het project bestaat 31 zelfstandige appartementen voor ouderen. Warmande (in 2018 gefuseerd met ZorgSaam) voorziet in de geplande en niet geplande zorg voor mensen die daaraan behoefte hebben.

##### 2015

**Project:** **Sas van Gent - Bolwerk**  
Inhoud: nieuwbouw 12 huurappartementen + groepsruimte en kantoor  
Start bouw: 2014  
Oplevering: 2015  
Bijzonderheden: Het project bestaat 12 zelfstandige appartementen voor mensen met psychiatrische problemen. Zeeuwse Gronden voorziet in de dagelijkse begeleiding.

##### 2016

**Project:** **Oostburg - Finlandwijk**  
Inhoud: Sloop 28 woningen + vervangende nieuwbouw van 18 levensloopbestendige woningen  
Sloop: 2013  
Start bouw: 2015  
Oplevering: 2016  
Bijzonderheden: Woningen zijn gebouwd als prefab-woningen met het Casco-Totaal concept.

##### 2017

**Project:** **Axel – Gezondheidscentrum**  
Inhoud: Met verschillende aanbieders van gezondheids- en welzijnszorg onder één dak, biedt het gezondheidscentrum een unieke mogelijkheid om zorg in een kern als Axel dichtbij te houden. De verschillende partijen versterken elkaar door samen te werken, wat nog betere zorg oplevert. Woongood Zeeuws-Vlaanderen is betrokken als ontwikkelaar, mede-eigenaar en verhuurder.  
Start bouw: november 2015  
Oplevering: januari 2017  
Bijzonderheden: De totstandkoming van het gezondheidscentrum wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van de Provincie Zeeland.

**Project:** **Breskens – T.F. Blankenstraat**  
Inhoud: Vervangen 6 eengezinshuurwoningen door 6 levensloopbestendige woningen.  
Sloop: 2015

Start bouw: 2017  
Opgeleverd: 2017  
Bijzonderheden: Prefab-woningen met een korte bouwtijd.

### **Projecten in ontwikkeling**

#### **Project: Kloosterzande – Groenendijk**

Inhoud: Gedeeltelijke sloop zorgcentrum Antonius + vervangende van 34 intramurale appartementen en 18 extramurale appartementen + verbouwing van onder andere 3 groepswoningen.

Sloop: 2016

Start bouw: December 2016

Oplevering: 2018

Bijzonderheden: Het plan is ontwikkeld door ZorgSaam waarbij Woongoed Zeeuws-Vlaanderen de 18 extramurale huurappartementen ontwikkeld.

#### **Project: Sint Jansteen – Geslechtendijk**

Inhoud: Sloop voormalig bankgebouw + nieuwbouw zorgappartementen

Sloop: 2012

Start bouw: 2017

Oplevering: 2018

Bijzonderheden: Nieuwbouw van 30 extramurale zorgappartementen voor cliënten van TragelZorg en ZorgSaam.

Verder zullen de komende jaren projecten worden ontwikkeld in Axel, Breskens, Cadzand, Clinge, Groede, IJzendijke, Nieuw Namen, Oostburg, Philippine, Sas van Gent, Schoondijke en Westdorpe.

Tevens zal vrijkomende grond als vrije kavels op de markt worden gebracht op diverse locaties in overleg met gemeentes (moet passend zijn in regionale woningmarktafspraken).

## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbare wijken en buurten zijn net zo belangrijk als een comfortabele woning en betaalbare woonlasten. Daarom investeren we jaarlijks in de verbetering van leefbaarheid. We overleggen regelmatig met verschillende stads- en dorpsraden over ontwikkelingen in de kern. Ook ondersteunen we deze raden onder andere bij het uitzetten van enquêtes over leefbaarheid en ondersteunen we huurders in het ondernemen van buurtinitiatieven. Verbetering van de leefbaarheid blijft maatwerk, waarbij onze sociaal beheerders een belangrijke rol spelen. Zij waren de afgelopen jaren steeds vaker te vinden in de wijk. Deze medewerkers signaleren eventuele problemen en proberen daar waar nodig huurders goed op weg te helpen.

<b>Investeringen leefbaarheid</b>	<b>Bedrag</b>
2014	€ 273.400
2015	€ 339.900
2016	€ 336.700,-
2017	€ 289.100,-

## **6. Overige / andere prestaties**

Met de drie Zeeuws Vlaamse gemeenten maken we jaarlijks Prestatie-afspraken. De basis hiervoor is gelegd in de verschillende beleidsdocumenten die door Woongoed Zeeuws Vlaanderen zijn vastgesteld.

Dit betreft:

- Ondernemingsplan
- Kernenstrategie
- Wensportefeuille (= portefeuillestrategie van het vastgoed)
- Risicomanagement
- Stakeholdersbeleid

Tevens vinden regulier overleggen plaats met:

- Gemeenten Hulst, Sluis, Terneuzen. (bestuurlijk overleg)
- Zorginstellingen (ZorgSaam, Warmande, SVRZ, TragelZorg, Zeeuwse Gronden, Emergis, Okkernoot, 't Huus, Leger des Heils, Juvent)
- Stads- en dorpsraden over ontwikkelingen in Zeeuws-Vlaanderen ende kernen.
- SHB (Stichting Huurders Belangen) over leefbaarheid, huisvesting en huurderszaken.
- MAR (Maatschappelijke Advies Raad) gevraagd en ongevraagd advies over alle thema's m.b.t. wonen, leefbaarheid en maatschappelijke ontwikkelingen.

## Reputatie Quotiënt Model Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

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

## Waardering netwerk Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Dit maakt de beoordeling van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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"<sup>2</sup>.

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	8,0
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	5,2
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,0
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,2
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,5
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	6,5
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	8,0
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	6,8
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	8,0
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,3
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	8,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,3
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,3
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	8,2
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	8,0
Totaal	<b>7,5</b>

2

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



## Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

### ***raad van commissarissen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

de heer E. van Lith, voorzitter  
de heer K. van der Weijden  
de heer J. Bracke  
mevrouw N. Elfrink  
de heer A. Rinkhoud

### ***bestuur Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

de heer R. van Dijk, directeur-bestuurder

### ***managementteam Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

de heer K. Schieman, manager bedrijfsvoering  
de heer P. Seen, manager klant en markt

### ***medewerkers Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

mevrouw T. Driesprong, woonconsulent  
de heer S. Sangar, woonconsulent  
de heer P. Harthoorn, administratie  
de heer S. Lambert, teamcoach sociaal beheer

### ***bestuurscontroller Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

mevrouw J. van Woerkom

### ***ondernemingsraad Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

de heer P. Thuy, voorzitter  
de heer M. Noët  
de heer J. Cornelissen  
de heer D. de Koning

### ***gemeenten***

de heer F. van Hulle, wethouder gemeente Terneuzen  
de heer W. van Dalen, ambtenaar gemeente Terneuzen  
de heer P. Ploegaert, wethouder gemeente Sluis  
de heer M. de Paauw, ambtenaar gemeente Sluis  
de heer J.P. Hageman, wethouder gemeente Hulst  
de heer A. van Steveninck, ambtenaar gemeente Hulst

### ***Stichting Huurdersbelangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen***

de heer P. Nijskens, tot 1 juli 2018 voorzitter  
de heer P. Kesteloo, bestuurslid

### ***Maatschappelijke Adviesraad***

de heer J.D. Berendsen, voorzitter  
de heer M. de Pooter  
mevrouw M. Stouthart  
de heer A. Stallaart

***maatschappelijke instellingen***

de heer P. van der Maas, lid raad van bestuur ZorgSaam  
mevrouw A. van Rooijen, directeur-bestuurder Stichting Okkernoot  
de heer J. Leenknecht, directeur-bestuurder Stichting 't Huus  
de heer H. Haak, bestuurslid Stichting Zeeuwse gronden  
mevrouw R. Vons, directeur-bestuurder Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen

**Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:**

mevrouw E. Verstraten, opbouwwerker Stichting Hulst voor Elkaar  
de heer C. de Smit, decaan havo/vwo Zwin College  
de heer J. Pijcke, directeur-bestuurder Woonstichting Hulst  
de heer W. Poortvliet, manager bedrijfsvoering Stichting Clavis  
de heer J. Bechger, manager klant en wijken Stichting Clavis  
de heer G. Bannenbergh, lid raad van bestuur Tragel Zorg  
de heer P. van der Burgt, manager bedrijfsvoering Stichting Zeeuwse Gronden

## Korte cv's visitatoren

**Hannah Bovenkerk** (voorzitter) heeft als bestuursadviseur en interimmanager veel fusies in not-for-profit-organisaties van meer dan 2.000 fte (overheid, ziekenhuizen, onderwijs) begeleid waarbij de nadruk lag op structuurwijziging, performanceverbetering en cultuuromslag.

Zij was onder meer bestuurder en algemeen directeur bij CNV Vakcentrale, bestuursadviseur voor de Raad van de Rechtspraak en Raadsgriffier bij de gemeente Amsterdam en algemeen directeur bij de Rijks Psychologische Dienst. Daarnaast is zij toezichthouder bij culturele, maatschappelijke en onderwijsorganisaties en mediator.

**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.

**Jan Wachtmeester** (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast werkt hij als bestuurssecretaris bij Woonkwartier in Zevenbergen. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere en als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

**Anne Zwierstra** (secretaris i.o.) heeft ruim 30 jaar in de IT gewerkt in diverse rollen, waarvan 19 jaar als manager en de laatste 13 jaar als internationaal manager binnen EMEA (Europa, Midden-Oosten, Afrika). De meest relevante ervaring voor de visitatiewerkzaamheden bij woningcorporaties komt voort uit contract management en daaruit voortvloeiend de governance. Anne heeft een eigen consultancybedrijf op het gebied van consultancy, coaching, contract management en interim management. Voor Cognitum bereidt hij de governancemonitoren over woningcorporaties voor, als onderdeel van de voorbereiding op het bezoek door de visitatiecommissie en is hij secretaris van de commissie.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen** 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: 6 augustus 2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



**Jan Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen** 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: 12 augustus 2018

Naam, handtekening:



**Hannah Bovenkerk** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Hannah Bovenkerk** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 13 augustus 2018

Naam, handtekening:



**Jan Wachtmeester** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Wachtmeester** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

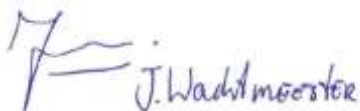
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 13 augustus 2018

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



**Anne Zwierstra** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Anne Zwierstra** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Tiel

Datum: 14 augustus 2018

Naam, handtekening:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Anne Zwierstra', written over a light blue horizontal line.

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

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

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

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

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

### *Minpunten*

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

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

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



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

<b>Cijfer</b>	<b>Benaming</b>	<b>Kwantitatieve prestatie</b>	<b>Afwijking</b>
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 groeps gesprekken 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

- Statuten Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 2016
- Visie op besturen en toezicht houden 2017
- Gedragscode 2008
- Gedragscode Woongoed Zeeuws-Vlaanderen ten behoeve van externe partijen 2015
- Klokkenluidersregeling 2017
- Reglement financieel beleid en beheer 2016
- Treasurystatuut 2017
- Investeringsstatuut 2017
- Risicomanagement 2017
- Planning & Controlcyclus 2017
- Bestuursreglement 2018
- Reglement raad van commissarissen
- Profielschetsen raad van commissarissen
- Agenda's en notulen raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Programma's en notulen van de zelfevaluaties van de raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Visitatierapport 2014

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### *Opgaven*

- Regionale Woonvisie Zeeuws-Vlaanderen 2020
- Prestatieafspraken gemeente Terneuzen 2018
- Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018
- Prestatieafspraken gemeente Sluis 2018
- Prestatieafspraken gemeente Terneuzen 2017 + evaluatie
- Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017 + evaluatie
- Prestatieafspraken gemeente Sluis 2017 + evaluatie
- Strategische prestatieafspraken gemeente Hulst 2015-2020
- Strategische prestatieafspraken gemeente Sluis 2016-2020
- Strategische prestatieafspraken gemeente Terneuzen 2015-2020
- Convenant Schuldhulpverlening tussen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen, Stichting Clavis en de gemeente Terneuzen, 2015
- Convenant Schuldhulpverlening tussen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen, Stichting Clavis en de gemeente Hulst, 2015
- Samenwerkingsovereenkomst Openbare Geestelijke Gezondheidszorg gemeente Terneuzen, 2018

#### *Ambities*

- Jaarplan 2014 2015 2016 2017
- Ondernemingsplan 2014-2018 + voortgangsrapportages
- Duurzaamheidsbeleid 2015-2020
- Resultaten kernprognoses Rigo, 2016
- Wensportefeuille 2017

- Kernenstrategie gemeente Hulst 2016
- Kernenstrategie gemeente Terneuzen 2016
- Kernenstrategie gemeente Sluis 2016
- KWH-metingen 2014-2017
- Share rapportages 2014 en 2015
- Overzicht energielabels 2014 – 2017
- Woonlastenbeleid 2017

## **Belanghebbenden**

- Nieuwsbrieven voor huurders 2014 t/m 2017
- Woongoednieuws 2014 t/m 2017 (magazine voor huurders van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen)
- Verslagen van de vergaderingen van de Maatschappelijke Adviesraad, 2014 t/m 2017
- Verslagen van de vergaderingen met de Stichting Huurders Belangen, 2014 t/m 2017
- Verslagen van de overlegvergaderingen met de Ondernemingsraad, 2014 t/m 2017
- Diverse verslagen van de overleggen met de diverse dorpsraden 2014 t/m 2017
- Verslagen en agenda's van de bestuurlijke overleggen met de 3 gemeenten 2014 t/m 2017
- Diverse adviezen van de Stichting Huurders Belangen, 2014 t/m 2017
- Samenwerkingsovereenkomst met de Stichting Huurders Belangen, 2016

## **Vermogen**

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2017
- Managementletters 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014 t/m 2017
- Bestuursrapportages 2014 t/m 2017
- Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017
- Financiële toetsing wensportefeuille 2016-2030
- Oordeelsbrieven / Toezichtsbrieven Aw 2014 t/m 2017
- Uitkomsten Aedes Benchmark 2014 t/m 2017
- Corporatie in perspectief 2014 t/m 2016
- dVi's 2014 t/m 2017
- Memo normenkader en rentebeleid, 2017

## **Prestatiemonitor**

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

# Prestatiemonitor

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



Stichting Woongood Zeeuws-Vlaanderen

L1569

Woningmarktregio Zeeland

Aedes Benchmark grootteklasse M (5.000 – 10.000 verhuureenheden)

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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 Woongoed Zeeuws-Vlaanderen ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdingeling 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.

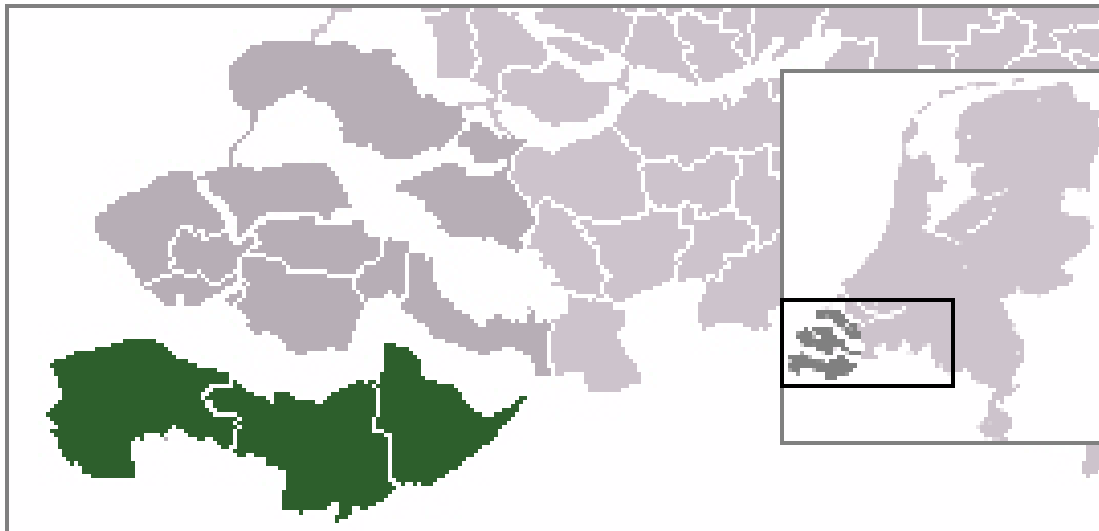


## Het bezit van Woongood Zeeuws-Vlaanderen

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	6.081	6.036	6.121	6.095
# Onzelfstandige wooneenheden	86	107	95	113
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	-	-
# Totaal woonegelegenheden	<b>6.167</b>	<b>6.143</b>	<b>6.216</b>	<b>6.208</b>
% Eengezinswoningen	80%	79%	78%	78%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	5%	6%	6%	6%
% Meergezinswoningbouw met lift	14%	13%	14%	14%
% Hoogbouw	-	-	-	-
% Onzelfstandig	1%	2%	2%	2%
# Garages	98	99	99	97
# Maatschappelijk vastgoed	-	-	28	28
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	-	-	-	-
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	6	7	5	8
# Overig bezit	26	24	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	6.297	6.273	6.348	6.341

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

## Het werkgebied van Woongood Zeeuws-Vlaanderen



Woningen per gemeente	ultimo 2017
Gemeente Terneuzen	2.609
Gemeente Sluis	2.436
Gemeente Hulst	1.158
<b>Totaal</b>	<b>6.203</b>

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

## Opgaven en ambities

### Opgaven voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

- Prestatieafspraken gemeente Terneuzen en de stichtingen Clavis en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 2015-2020
- Strategische prestatieafspraken Sluis 2016-2020
- Strategische prestatieafspraken Hulst 2015 -2020
- Prestatieafspraken Terneuzen 2017
- Prestatieafspraken Hulst 2017
- Prestatieafspraken Sluis 2017

### Prestatieafspraken tussen de gemeenten en woningcorporatie:

	2014	2015	2016	2017
Gemeente Terneuzen				
Gemeente Hulst				
Gemeente Sluis				

### Ambities van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

De ambities van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Ondernemingsplan 2014-2018 'Lokaal verbonden, regionaal betrokken'

## 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 Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	651	660	600	555
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen < 36.165)	617 (94,7%)	635 ( 96,2%)	578 (96,3%)	528 (95,1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen tussen 36.165 en 40.349)	34 (5,2%)	7 (1,1%)	8 (1,3%)	12 (2,2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen > 40.349)		18 (2,7%)	14 (2,3%)	15 (2,7%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de toewijzing seisen	n.b.

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016 en dVi 2017, Oordeelsbrief staatssteun 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 Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	490	431
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	483 (98,6%)	427 (99,1%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm inzake passendheid	n.b.

Bronnen:

dVi 2016 en 2017

Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017

### Woonruimteverdeling

#### Ondernemingsplan 2014-2018

Doel 1.4 - We hebben een woonruimteverdelingssysteem, dat zowel rekening houdt met woonwensen van de woningzoekenden als met de verhuurbaarheid.

Wij hanteren een woonruimteverdeelsysteem waarbij de inschrijftijd en de woonvoorkeuren van de woningzoekenden de uitgangspunten zijn voor het aanbieden van woningen. Sommige woningen bieden we met voorrang aan bepaalde doelgroepen aan. Bijvoorbeeld aan senioren met een zorgbehoefte, stathouders of bewoners uit herstructureringswijken.

### Mutaties

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit	12%	12,2%	11,9%	11,5%

Bronnen:

Jaarverslag 2017, 2016, 2015 en 2014

### Verhuur aan specifieke doelgroepen

### Verhuring met zogenaamde Woonbegeleidingscontracten

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Terneuzen	4	13	12	6
Sluis	8	7	7	6
Hulst	4	6	4	1
Totaal	16	26	23	13

Bron: jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### Verhuring via zorginstellingen

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Terneuzen	5	2	4	2
Sluis	3	2	1	-
Hulst	2	-	-	-
Totaal	10	4	5	2

Bron: jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### Vergunninghouders

##### **Prestatieafspraken Terneuzen 2015-2020**

De corporaties spannen zich maximaal in om vergunninghouders te huisvesten. Huisvesting zal zoveel als mogelijk gespreid over de wijken / kernen plaatsvinden in bestaande leegstand. In bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer het aantal groter is, of lijkt te worden dan gebruikelijk, zal overleg met de gemeente plaatsvinden. De gemeente legt de vraag om huisvesting zo snel mogelijk bij de corporaties neer, zodat huisvesting kan plaatsvinden binnen zes weken. De gemeente spant zich in om de vergunninghouder te laten inburgeren, ondanks dat dit niet meer wettelijk verplicht is.

##### **Prestatieafspraken Sluis 2015-2020**

De gemeente krijgt door het Rijk een taakstelling opgelegd om statushouders te huisvesten. De corporatie spant zich maximaal in om statushouders gespreid over de wijken/ kernen woningen aan te bieden. De gemeente en de corporatie zien het als een gezamenlijke taak om aan de taakstelling te voldoen en werken hierin samen.

In bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer het aantal groter is, of lijkt te worden dan gebruikelijk, zal overleg tussen de corporatie en de gemeente plaatsvinden. De gemeente legt de vraag om huisvesting zo snel mogelijk bij de corporatie neer. Met inachtneming van geldende wetgeving, biedt de corporatie vervolgens, voor zover beschikbaar en binnen een redelijke termijn huisvestingsmogelijkheden aan de gemeente aan. De gemeente spant zich maximaal in om statushouders te laten inburgeren.

##### **Prestatieafspraken Hulst 2015-2020**

De gemeente krijgt door het Rijk een taakstelling opgelegd om vergunninghouders te huisvesten. De corporaties spannen zich maximaal in om vergunninghouders gespreid over de wijken/ kernen woningen aan te bieden. In bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer het aantal groter is, of lijkt te worden dan gebruikelijk, zal overleg tussen de corporaties en de gemeente plaatsvinden. De gemeente legt de vraag om huisvesting zo snel mogelijk bij de corporaties neer. Met inachtneming

van geldende wetgeving, bieden de corporaties vervolgens, voor zover beschikbaar en binnen een redelijke termijn huisvestingsmogelijkheden aan de gemeente aan. De gemeente spant zich in om vergunninghouders te laten inburgeren.

#### **Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 4: Arbeidsmigranten zullen de corporaties regulier huisvesten. Statushouders huisvesten de corporaties in hun reguliere (leegstaande) huurwoningen. Als hiermee de toestroom aan statushouders niet kan worden gehuisvest dan zullen ze woningen die in de verkoop staan gaan verhuren aan statushouders. De corporaties blijven nauw in overleg met de gemeente hoe ze de verwachte toestroom aan te huisvesten statushouders in de toekomst kunnen voorzien van een woning.

#### **Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):**

2 nieuwe huurcontracten zijn aangegaan met statushouders. 6 woonbegeleidingscontracten zijn afgesloten met huurders die naast een woning ook zorg afnemen van een zorginstelling.

#### **Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 4: Arbeidsmigranten zal Woongoed Zeeuws-Vlaanderen regulier huisvesten. Statushouders huisvest Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in haar reguliere (leegstaande) huurwoningen. Als hiermee de toestroom aan statushouders niet kan worden gehuisvest dan zal Woongoed Zeeuws-Vlaanderen woningen die in de verkoop staan gaan verhuren aan statushouders. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen blijft nauw in overleg met de gemeente hoe ze de verwachte toestroom aan te huisvesten statushouders in de toekomst kan voorzien van een woning.

#### **Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017):**

7 nieuwe huurcontracten zijn aangegaan met statushouders. 6 woonbegeleidingscontracten zijn afgesloten met huurders die naast een woning ook zorg afnemen van een zorginstelling.

#### **Prestatieafspraken Hulst 2017**

Kernthema 4: Statushouders huisvesten Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Woonstichting Hulst in haar reguliere (leegstaande) huurwoningen. Als hiermee de toestroom aan statushouders niet kan worden gehuisvest dan zal Woongoed Zeeuws-Vlaanderen woningen die in de verkoop staan gaan verhuren aan statushouders. De woningcorporaties blijven nauw in overleg met de gemeente hoe ze de verwachte toestroom aan te huisvesten statushouders in de toekomst kan voorzien van een woning.

#### **Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):**

16 nieuwe huurcontracten zijn aangegaan met statushouders. 1 woonbegeleidingscontract is afgesloten met een huurder die naast een woning ook zorg afneemt van een zorginstelling.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Terneuzen	3	14	28	2
Sluis	5	11	18	7
Hulst	8	16	16	16
Totaal	16	41	62	25
Taakstelling / afspraak*	24	-	-	-

\*Toelichting: Woongoed ZVL heeft een inspanningsverplichting afgesproken met de gemeenten; er zijn geen concrete aantallen afgesproken.

Bron: jaarverslag 2016, 2017, 2015 en 2014

Jaarverslag 2014:

De doelstelling voor het huisvesten van statushouders is 24 toewijzingen per jaar. In de praktijk blijkt echter het aantal aanvragen achter te blijven. De belangrijkste reden hiervoor is de geografische ligging.

## 1b: Betaalbaarheid

### Huurprijsbeleid

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

#### Ondernemingsplan 2014-2018

Doel 1.5 - We voeren een gematigd woonlastenbeleid voor onze kwetsbare doelgroepen. Bij nieuwe verhuringen bieden we de woningen aan tegen de zogenaamde streefhuur. Deze streefhuur bepalen we op 70 procent van de maximale huur volgens het woningwaarderingssysteem.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen 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	4,1%	1,44	0,52%	0,25%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€462	€472	€479	€482
Huur als % van maximaal toegestane huur DAEB (zelfstandige woningen)	67%	68%	68%	68%
Streefhuur	70%	70%	70%	70%

Bronnen:

Jaarverslag 2017, 2016, 2015 en 2014, dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

### Kernvoorraadbeleid

#### Prestatieafspraken Sluis 2015-2020

Omvang voorraad

a. Doelstelling is om de omvang en kwaliteit van de voorraad sociale huurwoningen te laten aansluiten bij de behoefte. Flexibiliteit ten aanzien van de aantallen in de jaren 2016-2020 is mogelijk, waarbij wordt meebewogen met de vraag naar sociale huurwoningen en bevolkingsprognoses. Dit wordt uitgewerkt in de kern-/wijkstrategieën en het daarop gebaseerde jaarlijkse bod van de corporatie aan de gemeente.

b. De corporatie is bereid, om op verzoek van de gemeente, bij de uitvoering van het strategisch voorraadbeleid (Wensportefeuille) in combinatie met haar herstructureringsprojecten ook bij te dragen aan de sanering van (de onderkant) particulier bezit. Indien deze situatie zich voordoet



wordt dit meegenomen in de uitwerking van de kern-/wijkstrategieën en het daarop gebaseerde jaarlijkse bod van de corporatie aan de gemeente.

#### **Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 1: Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Sluis 2.442 huurwoningen in bezit t.o.v. 2.463 in 2016. Dit is een vermindering van 21 woningen. 14 woningen staan gepland om te verkopen in 2017, 26 woningen worden gesloopt, 19 woningen worden nieuw gebouwd. Daarnaast staat voor 2017 de verkoop van 1 kavel in Breskens gepland. Hierbij blijft het woningbezit betaalbaar en beschikbaar voor de primaire doelgroep.

#### **Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Sluis 2.436 huurwoningen in bezit t.o.v. 2.446 in 2016. Dit is een vermindering van 10 woningen. De vermindering komt door de verkoop van 16 woningen in 2017, er werden geen woningen gesloopt en 6 woningen werden nieuw gebouwd. De sloop en de nieuwbouw die was voorzien is door vertraging in het vergunningentraject verplaatst naar 2018. In 2017 zijn er 7 kavels verkocht. Hierbij blijft het woningbezit betaalbaar en beschikbaar voor de primaire doelgroep.

#### **Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 1: Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Terneuzen 2.516 huurwoningen in bezit t.o.v. 2.556 in 2016. Dit is een vermindering van 40 woningen. 8 woningen staan gepland om te verkopen in 2017, 52 woningen worden gesloopt, 20 woningen worden nieuw gebouwd. Daarnaast staat voor 2017 de verkoop van 1 kavel in Axel gepland. Hierbij blijft het woningbezit betaalbaar en beschikbaar voor de primaire doelgroep.

#### **Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Terneuzen 2.609 huurwoningen in bezit t.o.v. 2.626 in 2016. Dit is een vermindering van 17 woningen. De vermindering komt door de verkoop van 17 woningen in 2017, er werden geen woningen gesloopt en er was geen nieuwbouw. De sloop en de nieuwbouw die was voorzien is door vertraging in het vergunningentraject verplaatst naar 2018. In 2017 is er 1 kavel verkocht in Axel. Hierbij blijft het woningbezit betaalbaar en beschikbaar voor de primaire doelgroep.

#### **Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 5: Woongood Zeeuws-Vlaanderen komt vanuit haar Wensportefeuille en Kernenstrategie tot een realistische woningbouwproductie voor haar bezit. Concreet leidt dit tot een bezit van 2.516 huurwoningen in de gemeente Terneuzen in 2017.

#### **Resultaat kernthema 5 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen bezit op 31-12-2017 2.609 huurwoningen in de gemeente Terneuzen.

#### **Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 5: Woongood Zeeuws-Vlaanderen komt vanuit haar Wensportefeuille en Kernenstrategie tot een realistische woningbouwproductie voor haar bezit. Concreet leidt dit tot een bezit van 2.442 huurwoningen in de gemeente Sluis in 2017.

#### **Resultaat kernthema 5 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen bezit op 31-12-2017 2.436 huurwoningen in de gemeente Sluis.

#### **Prestatieafspraken Hulst 2017**

**Kernthema 1:** Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Hulst 1.091 zelfstandige woonegelegenheden in bezit t.o.v. 1.103 in 2016. Dit is een vermindering van 12 woningen. 3 woningen staan gepland om te verkopen in 2017, 33 woningen worden gesloopt, 24 woningen worden nieuw gebouwd.

**Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft in 2017 in de gemeente Hulst 1.103 huurwoningen in bezit t.o.v. 1.110 in 2016. Dit is een vermindering van 7 woningen. De vermindering komt door de verkoop van 7 woningen in 2017, er werden geen woningen gesloopt en er was geen nieuwbouw. De sloop en de nieuwbouw die was voorzien is door vertraging in het vergunningentraject verplaatst naar 2018. Hierbij blijft het woningbezit betaalbaar en beschikbaar voor de primaire doelgroep

**Prestatieafspraken Hulst 2017**

Kernthema 5: Woongood Zeeuws-Vlaanderen komt vanuit haar Wensportefeuille en Kernenstrategie tot een realistische woningbouwproductie voor haar bezit. Concreet leidt dit tot een bezit van 1.091 zelfstandige en 36 onzelfstandige woonegelegenheden in de gemeente Hulst in 2017.

**Resultaat kernthema 5 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):**

Woongood Zeeuws-Vlaanderen bezit op 31-12-2017 1.103 zelfstandige huurwoningen en 55 onzelfstandige huurwoningen in de gemeente Hulst.

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# Goedkope woningen	1.234	1.301	1.341	1.403
# Betaalbare woningen	4.372	4.272	4.355	4.345
# Duur DAEB	463	452	420	342
# Duur niet-DAEB	12	11	5	5
Totaal	6.081	6.036	6.121	6.095

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

*Aanpak huurachterstanden*

**Prestatieafspraken Terneuzen 2015-2020**

De gemeente Terneuzen streeft er naar dat alle inwoners van Terneuzen aan de samenleving kunnen deelnemen, ook de sociaal en financieel kwetsbare burgers. Binnen dit kader zet de gemeente Terneuzen in op het voorkomen van dak- en thuisloosheid, door vroegtijdig risicofactoren en problemen van burgers te signaleren en aan te pakken. Belangrijk onderdeel hiervan is het voorkomen van huisuitzettingen. De inzet op vroegtijdige preventie voorkomt escalatie van problemen. Door goede samenwerking van verschillende partijen, veelal deelnemers aan het OGGz-netwerk, wordt dit gerealiseerd.

**Prestatieafspraken Sluis 2015-2020 / Prestatieafspraken Hulst 2015-2020**

De gemeente en de corporatie zetten zich in op het voorkomen van dak- en thuisloosheid door vroegtijdig risicofactoren en problemen van burgers te signaleren, elkaar daarvan per omgaande op de hoogte te stellen en vervolgens aan te pakken. Belangrijk onderdeel daarvan is het voorkomen van huisuitzettingen. Dit doen zij door middel van periodiek overleg (NPS-overleg).

**Samenwerkingsconvenant Schuldhulpverlening Terneuzen 2015**  
Afspraken tussen alle betrokken partijen om huisuitzettingen te voorkomen.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Norm huurachterstand (%)	0,65%	0,65%	0,65%	0,55%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)*	0,9%	0,5%	0,4%	0,4%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	22	20	8	6

\* dit betreft de huurachterstand van **huidige** huurders.

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

### 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	7
Betaalbaarheid	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

## 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.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	6.167	6.143	6.216	6.208
# Nultredenwoningen	1.397	1.552	2.219	2.242
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			613	
# Bestemd voor ouderen	1.873	1.872		
# Bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	31	157		
# Bestemd voor GGZ-patiënten	28	28		
# Overige	13	13		
# Verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	8	0	0	0
# Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	95	105	105	131

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

### Prestatieafspraken Terneuzen 2017 / Sluis 2017 / Hulst 2017

Kernthema 3: Als het gaat over het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder wonen en zorg, dan huisvesten de corporaties verschillende doelgroepen in samenwerking met verschillende (zorg)instellingen in 2017.

### Prestatieafspraken Hulst 2017

Kernthema 3: Woningaanpassingen in het kader van WMO worden door de corporatie in samenspraak met de huurder aangebracht.

## Resultaat kernthema 3 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):

Dit wordt zo uitgevoerd.

### 2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Woonzorgcomplexen voor ouderen

	2014	2015	2016	2017
Axel - Orangerie	42	42	42	42
Axel - De Welstede	61	61	61	61
Hoek - Lovendieke	15	15	15	15
Terneuzen - Zoutvliet	84	84	84	84
Westdorpe - De Witte Leeuw	35	35	35	35
Zaamslag - Molenhof	40	40	40	40
Aardenburg - Coensdike	61	61	61	61
Breskens - Hooge Platen	69	69	69	69
Breskens - Goedertijt	31	31	31	31

Oostburg - 't Lam	27	27	27	27
Oostburg - KWL	24	24	24	24
Oostburg - De Burght	35	35	35	35
Sluis - Toren van Bourgondië	14	14	14	14
Ijzendijke - Handboogstraat	22	22	22	22
Ijzendijke - De Wissel	21	21	21	21
<b>totaal</b>	<b>581</b>	<b>581</b>	<b>581</b>	<b>581</b>

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

Overzicht anno 2017 met huisvesting die Woongoed Zeeuws-Vlaanderen levert aan zorginstellingen:

Gemeente	Kernen	Zorg				Zorgleverancier
		V&V +PG	GHZ	GGZ	BW	
Hulst	<b>Clinge</b>		■	■		TragelZorg
	Graauw					
	Heikant					
	Hengstelijk					
	Hulst					
	<b>Kloosterzande</b>	■				Zorggroep ZVL
	Kapellebrug					
	Lamswaarde					
	Nieuwnamen					
	Ossensisse					
	<b>Sf Jansteen</b>	■	■	■		Zorggroep ZVL, TragelZorg, 't Huus
Terhole						
<b>Vogelwaarde</b>		■		■	'tHuus, Leger des Heils	
Walsoorden						
Sluis	<b>Aardenburg</b>	■				Zorggroep ZVL
	<b>Breskens</b>	■	■		■	Warmande, Okkernoot
	Cadzand					
	Eede					
	Groede					
	Hoofdplaat					
	<b>IJzendijke</b>	■				Zorggroep ZVL
	Nieuwvliet					
	<b>Oostburg</b>	■	■	■	■	Warmande, TragelZorg, Emergis
	Retranchement					
	<b>Schoondijke</b>		■		■	Okkernoot
	Sint Kruis					
	<b>Sluis</b>	■				Warmande
	Waterlandkerkje					
Zuidzande						
Terneuzen	<b>Axel</b>	■	■	■	■	SVRZ, Zeeuwse Gronden, TragelZorg, Juvent
	Biervliet					
	<b>Hoek</b>	■				Zorggroep ZVL
	Koewacht					
	Overslag					
	Philippine					
	<b>Sas van Gent</b>	■	■	■	■	SVRZ, Zeeuwse Gronden, Emergis
	Sluiskil					
	Spui					
	<b>Terneuzen</b>	■				SVRZ
	<b>Westdorpe</b>	■				SVRZ
	<b>Zaamslag</b>	■				SVRZ, TragelZorg
Zandstraat						
Zuiddorpe						

v&v verpleging en verzorging  
ghz gehandicaptenzorg  
ggz geestelijke gezondheidszorg  
BW begeleid wonen

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

Woningen / woonvormen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

	2014	2015	2016	2017
Axel - Bijlokestraat	12	12	12	12

Sas van Gent - Bolwerk	12	12	12	0
Oostburg - Regulus	9	9	9	9
Oostburg - Poolster	14	14	14	14
Schoondijke - Pr. Bernhardstraat	19	19	19	19
Schoondijke - Russchevlietstraat	8	8	8	8
St. Jansteen - Inghelosenberghe 22 TM26	17	17	17	17
St. Jansteen - Kastanjelaan 9 TM13	20	20	20	20
St. Jansteen - Geslechtendijk 2	18	18	18	18
Schoondijke - Rembrandt van Rijnstraat 53 A	16	16	16	16
<b>totaal</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>133</b>

### 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.

<b>Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
Ouderen met specifieke behoeften	7
Bewoners met beperkingen	
Overige personen	
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### 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 beoordeelt 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

##### Ondernemingsplan 2014-2018:

Doel 3.2 - Onze woningen hebben een passende kwaliteit.

*Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen*

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Vooroorlogse woningen	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%
Jaren 45-59	10%	10%	9%	9%
Jaren 60-69	29%	29%	29%	28%
Jaren 70-79	26%	26%	25%	25%
Jaren 80-89	17%	17%	17%	17%
Jaren 90-99	10%	10%	10%	10%
Jaren 00-09	5%	6%	7%	7%
Jaren 10-19	3%	3%	3%	3%

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

*Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767*

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1		27,8%	31,5%	28,5%
Score 2		35%	40,36%	44,5%
Score 3		22,7%	19,9%	24,2%
Score 4		5,2%	0,3%	0,4%
Score 5		0,2%	-	-
Score 6		-	-	-
Onbekend	100%	8,9%	7,5%	2,4%

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

*Onderhoud van de woningen*



De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
Klachtenonderhoud	€336	€385	€385	€358
Mutatieonderhoud	€70	€109	€91	€116
Planmatig onderhoud	€1.534	€1.500	€1.655	€1.856
Totaal onderhoud	€1.941	€1.994	€2.126	€2.330

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

#### Jaarverslag 2017:

We investeren aanzienlijk in de kwaliteit van onze woningvoorraad. Zowel door verbetering van het bestaande bezit als door sloop en nieuwbouw. Voor de verbetering van ons bestaand bezit stellen wij een meerjarenonderhouds- en investeringsbegroting op. Vanuit de meerjarenonderhoudsbegroting wordt elk jaar een onderhoudsplanning opgesteld. Uitgangspunten bij het uitwerken van de onderhoudsplanning zijn de afspraken uit ons vastgoedbeleid en de wensportefeuille. Om de onderhoudsbegroting zo reëel mogelijk op te stellen en de juiste prioriteiten te kunnen stellen, inspecteren we vooraf de bestaande voorraad.

We verdelen het onderhoud in drie categorieën:

Dagelijks onderhoud

Deze kosten bestaan uit mutatieonderhoud, reparatieverzoeken, buitenschilderwerk, contract-onderhoud en kort cyclisch (< 15 jaar) planmatig onderhoud.

Groot onderhoud

Deze kosten bestaan uit het planmatig onderhoud lang cyclisch > 15 jaar, o.a. cv-ketels, gevels, aanrechten, dakramen, kozijnen, deuren en liftinstallaties.

Renovatie (in het kader van strategisch voorraadbeheer)

De renovaties zijn gericht op het kwalitatief verbeteren van de woning op de aspecten brandveiligheid, inbraakwerendheid, toegankelijkheid, comfort-verbetering en warmte-isolatie.

Duurzaamheidsmaatregelen

De uitgaven voor extra maatregelen in het kader van duurzaamheid worden apart gemonitord.

#### *Aedes Benchmark onderhoud & verbetering*

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	A	
Instandhoudingsindex	101	98
Technische woningkwaliteit	93	101
Ervaren woningkwaliteit	106	101

Bron: Aedes Benchmark

### 3b: Kwaliteit van de dienstverlening

#### Ondernemingsplan 2014-2018

Doel 1.1 - We zijn een betrouwbare dienstverlener voor onze klanten.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie Woongoed Zeeuws-Vlaanderen totaal norm (KWH norm is 7)	7	7	7	7
KWH (score totaal)	8,0	7,6	8,0	8,0
Contact	7,5	8,0	7,6	7,8
Woning zoeken	7,5	7,3	7,6	7,5
Nieuwe woning	7,9	7,6	7,8	7,7
Huur opzeggen	8,2	8,0	8,3	8,2
Reparaties	8,5	8,3	8,0	8,0
Onderhoud	8,0	8,1	8,1	8,6

Bronnen: jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### *Aedes Benchmark huurdersoordeel*

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	A	A	B	B
Deelscore nieuwe huurders	7,6	7,4	7,6	7,6
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	8,0	8,0	7,7	7,8
Deelscore vertrokken huurders	7,5	7,9	8,3	7,9

Bronnen: Aedes Benchmark Databank 2014-2017

### **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 Terneuzen 2015-2020**

De corporaties streven naar een gemiddeld energielabel B voor hun woningbezit. Woongoed realiseert dit in 2020.

### Prestatieafspraken Sluis 2015-2020

#### Duurzaamheid

De ambitie van de corporatie is om haar bestaande woningvoorraad te verbeteren naar energielabel B. De bestaande woningen worden minimaal verbeterd tot energielabel B. Bij nieuwbouw is de ambitie om energieneutraal te bouwen. Bij onderhoud en nieuwbouw past de corporatie duurzame materialen toe. Uitgangspunt van de corporatie om haar woningvoorraad energetisch te verbeteren is het verlagen van de woonlasten van haar huurders. De corporatie verkent, in de looptijd van deze prestatieafspraken, de mogelijkheden om haar woningvoorraad na 2020 verdergaand te verduurzamen.

### Prestatieafspraken Hulst 2015-2020

De corporaties brengen hun woningvoorraad naar gemiddeld energielabel B. De ambitie is evenwel energielabel A. Bij onderhoud en nieuwbouw zullen corporaties indien mogelijk duurzame materialen toepassen.

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel	D			
EI Nederland		1,86		1,73
realisatie EI	1,70	1,89	x	x
A	3%	12%	15%	16%
B	12%	20%	21%	24%
C	30%	32%	31%	29%
D	23%	12%	11%	11%
E	16%	12%	11%	11%
F	10%	7%	7%	7%
G	1%	3%	3%	3%
Onbekend	5%	2%	-	-

Bronnen:

dVi 2014, gegevens corporatie 2015 t/m 2017, shaere 2014, 2015

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

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

Bron: Aedes Benchmark Centrum

## Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woning-beheer

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.

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	8
Energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>

## 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

#### Prestatieafspraken Hulst 2017

In 2017 realiseert Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zorgappartementen op het Rabobankterrein te Sint Jansteen.

#### Resultaat kernthema 3 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):

In januari 2018 heeft de eerste bouwhandeling plaatsgevonden. De appartementen worden in 2018 gerealiseerd.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Geplande nieuwbouw ambities	61	0	21	53
Gerealiseerde nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	31	12	18	6
Gerealiseerde nieuwbouw koop	0	0	0	0
Gerealiseerde nieuwbouw overige	1	0	0	1

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

#### Opleveringen in 2017:

- gezondheidscentrum in Axel
- 6 levensloopbestendige woningen (vervangende nieuwbouw) in Breskens

#### Opleveringen in 2016:

- 18 levensloopbestendige woningen in Oostburg

#### Opleveringen in 2015:

- 12 huurappartementen voor mensen met psychiatrische problemen (zorginstelling Zeeuwse Gronden)

#### Opleveringen in 2014:

- 31 zorggeschikte appartementen met zorginfrastructuur in het nieuwbouwcomplex Goedertijt in Breskens
- Multifunctioneel centrum in Breskens. Deze accommodatie biedt onderdak aan een basisschool, kinderopvang (inclusief peuterspeelzaal), een gymzaal, bibliotheek, GGD en dorpshuis.

### 4b: Sloop / samenvoeging

#### Prestatieafspraken Terneuzen 2017

Kernthema 1: In samenspraak met de gemeente komt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen tot invulling van haar slooplocaties in het kader van hun ruimtelijke strategie "Gaten Kaas". In overleg met de gemeente zullen voor 2017 projecten benoemd worden.

**Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):**

Ravelijn in Philippine is opnieuw ingericht en de slooppercelen in de witte wijk in Sas van Gent.

**Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 2: Ten behoeve van herstructureringsplannen in Axel en Sas van Gent, staat gepland dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen 9 particuliere woningen aankoopt die vervolgens worden gesloopt.

**Resultaat kernthema 2 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):**

Deze woningen moeten nog steeds aangekocht worden en zijn opgenomen in het bod voor 2019.

**Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 2: Ten behoeve van sloopopgaven in Aardenburg, Breskens en IJzendijke staat gepland dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen particuliere woningen aankoopt die vervolgens worden gesloopt.

**Resultaat kernthema 2 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017):**

Alleen voor de sloopopgave in Breskens moet nog een woning worden aangekocht.

**Prestatieafspraken Hulst 2017**

Kernthema 2: Woongood Zeeuws-Vlaanderen voorziet de aankoop van één particuliere woning aan de Beatrixstraat in Kloosterzande waar ze in 2017 woningen gaat slopen.

**Resultaat kernthema 2 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):**

De woning aan de Beatrixstraat is inmiddels aangekocht.

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	30	11	2	0

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

**Sloop in 2016:**

- 2 woningen in de Molenstraat in Clinge

**Sloop in 2015:**

- 6 woningen T.F. Blankenstraat in Breskens
- 4 woningen Ravelijnstraat in Philippine
- 1 woning Fr. Naereboutstraat in Sluiskil

**Sloop in 2014:**

- 3 woningen Zorgvlietstraat in Groede
- 21 woningen Finlandstraat in Oostburg
- 1 woning Kroonwijkssingel Oostburg
- 4 woningen Quarles van Uffordweg Oostburg
- 1 woning Alexanderstraat Sas van Gent

**4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)****Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 3: Woongood Zeeuws-Vlaanderen investeert in 2017 € 12,8 miljoen in de kwaliteit van haar woningvoorraad in heel Zeeuws-Vlaanderen. Daarnaast investeert ze in het verduurzamen van haar bezit waarbij het doel is om een gemiddeld energielabel B te behalen in 2020.

**Resultaat kernthema 3 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017): 10.757.000**

Het verschil tussen prognose en realisatie, heeft voor het grootste gedeelte te maken met overloop van opdrachten ivm werkdruk bij aannemers van € 1,2 miljoen. Vervolgens is er inkoopvoordeel van € 0,3 miljoen. De overige € 0,5 miljoen is ontstaan door afvallen van werkzaamheden.

**Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 3: Woongood Zeeuws-Vlaanderen investeert in 2017 € 12,8 miljoen in de kwaliteit van haar woningvoorraad in heel Zeeuws-Vlaanderen. Daarnaast investeert ze in het verduurzamen van haar bezit waarbij het doel is om een gemiddeld energielabel B te behalen in 2020.

**Resultaat kernthema 3 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017): 10.757.000**

Het verschil tussen prognose en realisatie, heeft voor het grootste gedeelte te maken met overloop van opdrachten ivm werkdruk bij aannemers van € 1,2 miljoen. Vervolgens is er inkoopvoordeel van € 0,3 miljoen. De overige € 0,5 miljoen is ontstaan door afvallen van werkzaamheden.

**Prestatieafspraken Hulst 2017**

Kernthema 3: Woongood Zeeuws-Vlaanderen investeert in 2017 € 12,8 miljoen in de kwaliteit van haar woningvoorraad in heel Zeeuws-Vlaanderen. Daarnaast investeert ze in het verduurzamen van haar bezit waarbij het doel is om een gemiddeld energielabel B te behalen in 2020.

**Resultaat kernthema 3 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017): 10.757.000**

Het verschil tussen prognose en realisatie, heeft voor het grootste gedeelte te maken met overloop van opdrachten ivm werkdruk bij aannemers van € 1,2 miljoen. Vervolgens is er inkoopvoordeel van € 0,3 miljoen. De overige € 0,5 miljoen is ontstaan door afvallen van werkzaamheden.

Jaarverslag 2017:

We verdelen het onderhoud in drie categorieën:

Dagelijks onderhoud

Deze kosten bestaan uit mutatieonderhoud, reparatieverzoeken, buitenschilderwerk, contract-onderhoud en kort cyclisch (< 15 jaar) planmatig onderhoud.

Groot onderhoud

Deze kosten bestaan uit het planmatig onderhoud lang cyclisch > 15 jaar, o.a. cv-ketels, gevels, aanrechten, dakramen, kozijnen, deuren en liftinstallaties.

Renovatie (in het kader van strategisch voorraadbeheer)

De renovaties zijn gericht op het kwalitatief verbeteren van de woning op de aspecten brandveiligheid, inbraakwerendheid, toegankelijkheid, comfort-verbetering en warmte-isolatie.

Duurzaamheidsmaatregelen

De uitgaven voor extra maatregelen in het kader van duurzaamheid worden apart gemonitord.

De prestaties van Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te renoveren woningen				
Gerenoeverde woningen	204	202	196	257

Bronnen: Jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### 4d: Maatschappelijk vastgoed

##### Maatschappelijk vastgoed

	2014	2015	2016	2017
Kinderopvang	2	2	1	1
Jeugdruimte	1	1	1	1
Activiteitencentrum	2	2	2	2
Multifunctionele ruimte	2	2	2	2
Bibliotheek	3	3	3	3
Welzijnsruimte	1	1	1	1
Sporthal	1	1	1	1
Basisschool	2	2	2	2
Wijkgebouw	1	1	1	1
Consultatiebureau	1	1	1	1

#### 4e: Verkoop

##### Prestatieafspraken Terneuzen 2017

Kernthema 4: Om verkoopkansen te vergroten, werkt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in sommige gevallen met verkoop bevorderende maatregelen, zoals renovatie of biedt ze woningen aan als KLUS-woning.

##### Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017):

In 2017 zijn er 17 woningen verkocht. Dat is ruim boven de 8 genoemd in de prestatieafspraken. Verkoop bevorderende maatregelen zijn niet nodig geweest. KLUS-woningen zijn niet aangeboden.

##### Prestatieafspraken Sluis 2017

Kernthema 4: Om verkoopkansen te vergroten, werkt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in sommige gevallen met verkoop bevorderende maatregelen, zoals renovatie of biedt ze woningen aan als KLUS-woning.

##### Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017):

In 2017 zijn er 16 woningen verkocht. Dat is meer dan de 14 genoemd in de prestatieafspraken. Verkoop bevorderende maatregelen zijn niet nodig geweest. KLUS-woningen zijn niet aangeboden.

##### Prestatieafspraken Hulst 2017

Kernthema 4: Om verkoopkansen te vergroten, werkt Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in sommige gevallen met verkoop bevorderende maatregelen, zoals renovatie of biedt ze woningen aan als opknapwoning.

##### Resultaat kernthema 4 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017):

In 2017 zijn er 7 woningen verkocht. Dat is ruim boven de 3 genoemd in de prestatieafspraken. Verkoop bevorderende maatregelen zijn niet nodig geweest. opknapwoningen zijn niet aangeboden.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie / afspraak te verkopen woningen	25	25	25	25



Realisatie verkoop aan (toekomstige) bewoners	46	47	24	40
Realisatie verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	46	47	24	40

Bronnen: dVi 2014, 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	5
Sloop / samenvoeging	7
Verbeteren bestaand bezit	7
Maatschappelijk vastgoed	7
Verkoop	10
<b>Oordeel</b>	<b>7,2</b>

## **Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten**

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

### **5a: Leefbaarheid**

#### **Prestatieafspraken Terneuzen 2015-2020**

Partijen vinden een evenwichtige opbouw van de een wijk/kern belangrijk, zodat de leefbaarheid van de wijk/kern gegarandeerd is. De intentie van partijen is dan ook om de doelgroepen over de wijk/kernen te spreiden. Indien dit tot overlast of problemen leidt, of niet mogelijk is, volgt overleg tussen partijen. De huidige inzet en contacten tussen wijkbeheerder / gebiedscoördinator (corporatie), wijkagent (politie) en wijkcontacten (gemeente) lopen goed en wensen partijen in stand te houden. De corporaties zullen daarvoor en voor andere aan leefbaarheid gerelateerde activiteiten jaarlijks in hun begroting naar vermogen middelen voor leefbaarheidsuitgaven reserveren.

#### **Prestatieafspraken Sluis 2015-2020 / Prestatieafspraken Hulst 2015-2020**

De gemeente en de corporaties vinden een evenwichtige opbouw van een wijk/kern belangrijk, zodat de leefbaarheid van die wijk/kern gegarandeerd is. Corporaties houden daarmee in hun toewijzingsbeleid van woningen rekening. Indien dit tot overlast of problemen leidt volgt overleg tussen de gemeente en de corporatie. De corporaties dragen samen 50% van de kosten van het project buurtbemiddeling, met uitzondering van de interne kosten. De gemeente betaalt de overige 50%.

In het jaarlijkse bod en daaropvolgende uitvoeringsgerichte prestatieafspraken wordt aan leefbaarheid en daaraan gerelateerde activiteiten aandacht geschonken.

#### **Prestatieafspraken Terneuzen 2017**

Kernthema 1: Voor woonomgeving en leefbaarheid heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen een totaal voorzien voor 2017 van € 385.520 aan uitgaven voor heel Zeeuws-Vlaanderen.

**Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Terneuzen 2017): 289.100**

#### **Prestatieafspraken Sluis 2017**

Kernthema 1: Voor woonomgeving en leefbaarheid heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen een totaal voorzien voor 2017 van € 385.520 aan uitgaven voor heel Zeeuws-Vlaanderen.

**Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Sluis 2017): 289.100**

#### **Prestatieafspraken Hulst 2017**

Kernthema 1: Voor woonomgeving en leefbaarheid heeft Woongood Zeeuws-Vlaanderen een totaal voorzien voor 2017 van € 385.520 aan uitgaven voor heel Zeeuws-Vlaanderen.

**Resultaat kernthema 1 (evaluatie prestatieafspraken Hulst 2017): 289.100**

*Kwalificatie gemeenten in kernwerkgebied van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in de Leefbaarometer*

	2014	2016
Gemeente Terneuzen	Voldoende	Ruim voldoende
Gemeente Sluis	Ruim voldoende	Ruim voldoende
Gemeente Hulst	Ruim voldoende	Ruim voldoende

**5b: Wijk- en buurtbeheer**

**Prestatieafspraken Terneuzen 2015-2020**

Woongoed heeft voor kernen met meer dan 1.000 inwoners en meer dan 120 verhuureenheden een kernenstrategie. In deze strategie is opgenomen wat Woongoed per kern wil doen op gebied van investeringen in leefbaarheid, wonen, zorg en maatschappelijk vastgoed.

De kernenstrategie wordt aan de gemeente en aan de stads- en dorpsraden ter consultatie voorgelegd en uiterlijk in de maand juli door Woongoed vastgesteld. Woongoed beschouwt de kernenstrategie als basis voor haar besluitvorming en zal de strategie met regelmaat herijken, in elk geval gelijktijdig met de totstandkoming van een nieuw ondernemingsplan.

**Prestatieafspraken Hulst 2015-2020**

De corporaties stellen in overleg met hun huurdersorganisatie een strategie op per kern c.q. wijk waar zij woningbezit hebben. De Wensportefeuille van Stichting Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en het Strategisch Voorraadbeleid van Woonstichting Hulst zullen daarvoor als basis dienen. In deze strategieën wordt opgenomen wat de corporaties per kern/wijk de komende jaren gaan doen op het gebied van investeringen in leefbaarheid, wonen, zorg en maatschappelijk vastgoed. De corporaties leggen de uitgewerkte kern-/wijkstrategieën voor 1 juli 2016 ter instemming aan de gemeente voor. De kern-/wijkstrategieën zijn de basis voor het jaarlijkse bod van de corporaties aan de gemeente.

De prestaties van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn:

	2014	2015	2016	2017
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	15	19	19	18
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	29	36	35	33

Bron: gegevens corporatie

**5c: Aanpak overlast**

Afspraken en/of ambities

**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.

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
Leefbaarheid	7
Wijk- en buurtbeheer	
Aanpak overlast	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

## **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.