



# Maatschappelijke visitatie Woningbouwvereniging Arnemuiden

2015 tot en met 2019

Oprachtgever: Woningbouwvereniging Arnemuiden

Rotterdam, 27 mei 2020



# Maatschappelijke Visitatie Woningbouwvereniging Arnhemuiden

2015 tot en met 2019

**Opdrachtgever:**

Woningbouwvereniging Arnhemuiden

**Visitatiecommissie:**

Pia van Oord

Marieke Kalkman

Rotterdam, 27 mei 2020

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	12
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	13
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
1.1 Inleiding	15
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	15
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	16
1.6 Beschrijving van de ambities	21
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	23
2 Presteren volgens Belanghebbenden	24
2.1 Inleiding	25
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	25
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	25
2.4 Boodschap	31
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	32
3 Presteren naar Vermogen	34
3.1 Inleiding	35
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	35
3.3 Vermogensinzet	35
4 Governance van maatschappelijk presteren	38
4.1 Inleiding	39
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	39
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	39
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	41
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	42
Deel 3: Bijlagen	45
Bijlage 1: Position Paper	46
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	50
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	52
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	53
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	54
Bijlage 6: Bronnenlijst	57
Bijlage 7: Prestatietabel	58

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt. Hoewel een position paper voor een corporatie met de omvang van WBV Arnemuiden niet noodzakelijk is, is deze wel geschreven.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit de methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatiecommissie

WBV Arnemuiden heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De vorige visitatie besloeg de jaren 2011-2014; het rapport werd opgeleverd in maart 2016. WBV Arnemuiden heeft gebruik gemaakt van de generieke uitstelbaarheid van zes maanden, waardoor de beoordeling van het gehele jaar 2019 mogelijk werd en de visitatie als geheel actueler. Deze maatschappelijke visitatie beslaat daarom de jaren

2015 tot en met 2019. Het zwaartepunt van de beoordeling heeft echter op de jaren 2016-2019 gelegen. De visitatiecommissie bestond uit Pia van Oord en Marieke Kalkman.

### De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

### Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

### Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Piet de Vos voor de prettige samenwerking.

# Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

## A. Recensie

### Klein, vastberaden en met nieuw elan

Woningbouwvereniging (WBV) Arnemuiden is een bijzondere corporatie: klein in aantal woningen, maar groot in betrokkenheid en betrouwbaarheid. Dat laatste heeft zich vertaald in een bijzonder gegeven: voor de tweede keer op rij is zij onlangs door de huurders uitgeroepen tot beste corporatie van Nederland. In combinatie met een goede financiële positie en een geoliede beleidscyclus laat dit zien dat ook een kleine corporatie tot grote prestaties in staat is.

WBV Arnemuiden is toegankelijk, heeft een groot oplossend vermogen, is redelijk en de lijnen zijn zeer kort. De corporatie werkt klantgericht, is doelgericht en doeltreffend en zij levert maatwerk. De corporatie hanteert heldere kaders, maar zonder al te veel regels; dat levert bewegingsruimte op die ten goede komt aan de huurders.

Er is door de professionals, het bestuur en de RvC tijdens de tweede helft van de visitatieperiode heel hard gewerkt om deze situatie te bereiken. Het geheim zit misschien wel in het adagium dat de visitatiecommissie meer dan eens hoorde: *vrijwillig* betekent niet *vrijblijvend*. Dat geldt voor de bestuursleden en de commissarissen, die een grote betrokkenheid paren aan deskundigheid en rolvastheid. De commissarissen coachen elkaar op die laatste eigenschap.

Maar het is niet alleen maar rozengeur en maneschijn in Arnemuiden. De kleine schaal van de organisatie heeft een duidelijk risico: zo is deze kwetsbaar voor uitval en omdat iedereen aan een half woord genoeg heeft zijn alleen de belangrijkste procedures beschreven. Bestuur en RvC zijn zich hiervan terdege bewust en benaderen dit proactief. Er wordt met het oog hierop een risicoplan opgesteld.

Sinds de laatste visitatie in 2015 zijn in de bezetting van het bestuur en de RvC veranderingen doorgevoerd, die een nieuwe impuls hebben gegeven aan de visie- en beleidsontwikkeling. Daarbij is er in essentie niets veranderd aan de opvatting van WBV Arnemuiden over haar core business. De visitatiecommissie heeft een proactieve, zelfbewuste, voor kritiek ontvankelijke en creatieve corporatie aangetroffen. Je zou zelfs kunnen zeggen dat de corporatie zichzelf na de eerste 100 jaar van haar bestaan opnieuw heeft uitgevonden.

Hoewel het schrijven van een position paper voor deze kleine corporatie niet verplicht is, schetst het bestuur hierin helder waar de corporatie nu staat en hoe zij haar positie ten volle inzet voor haar huurders. Zij is er trots op dat zij door haar goede dienstverlening, menselijke maat en geweldige service voor het tweede jaar op rij op plaats 1 staat van Nederland op het gebied van het huurdersoordeel. Dit heugelijke feit is aangegrepen om met belanghouders de dialoog aan te gaan en de huurdersorganisatie centraal te zetten. In het belang van de huurders zijn meerdere sociale initiatieven genomen. Betaalbare én duurzame woningen vormen de kern van het beleid. Eén van de voornemens is om de komende jaren meer investeringscapaciteit te gebruiken om de economisch verouderde en niet duurzame wooncomplexen aan te pakken.

De visitatiecommissie is van mening dat de position paper een evenwichtige en volledige weergave geeft van de ontwikkeling en de ambities van de corporatie. Het geeft een goede indruk van haar doelgerichte en proactieve houding.

### Terugblik op vorige visitatie

De vorige visitatie besloeg de jaren 2011 tot en met 2014. De toenmalige visitatiecommissie omschreef WBV Arnemuiden als een zeer kleine, klassieke vereniging met een enthousiast vrijwilligersbestuur en degelijke, interne toezichthouders. De commissie zag dat het redelijk goed en vooral goedkoop wonen is bij WBV Arnemuiden. Ook zag de commissie een aantal punten die beter zouden kunnen:

- In het formele overleg met de huurders lijkt het accent te liggen op de uitleg van het beleid. De belangstelling zou wellicht verhoogd kunnen worden door een meer interactieve benadering, voorafgaand aan de bestuurlijke besluitvorming;
- De overmaat in het vermogen en de lagere risico's in de regelgeving na de visitatieperiode leveren de ruimte de balans te verschuiven naar het versneld opwaarderen van de duurzaamheid en betaalbaarheid van de bestaande voorraad;
- Het zicht op de inzet van het vermogen bij de belanghebbenden zou versterkt kunnen worden door een grafisch meerjarenperspectief voor de financiële kengetallen op te nemen in het jaarverslag en dit expliciet aan hen toe te lichten;
- De voorzichtige wijze van zelfevaluatie van de toezichthouders en de beoordeling van het bestuur zou aangescherpt kunnen worden door zowel het individuele functioneren, de periodieke externe begeleiding en de verslaglegging een grotere aandacht te geven;
- De actualiteit van de Governancecode zou verbeterd kunnen worden door toch een lidmaatschap van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties te overwegen en actief van het aanbod gebruik te maken.

### Huidige visitatie

Tijdens de visitatie over de jaren 2016-2019 heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat WBV Arnemuiden een actieve, toegewijde en zeer klantgerichte corporatie is. Hier staat de huurder in alle beslissingen – van laag tot hoog - centraal. Deze instelling wordt onder meer gedragen door een grote inzet van (vrijwillige) bestuursleden en commissarissen. Dit wordt hogelijk gewaardeerd, niet alleen door huurders maar ook door de belanghebbenden. Deze zien duidelijk de kwetsbaarheid van de organisatie, maar bewonderen haar ook zonder uitzondering voor de wijze waarop de corporatie haar taak vervult. Bestuur en RvC hebben deze kwetsbaarheid scherp in het oog en nemen proactief hun maatregelen.

Met het nieuwe Ondernemingsplan 2018 t/m 2022 is een professionaliseringslag zichtbaar: beheersen de materie en onderscheiden interne en externe doelen. Gegeven de omvang van de organisatie mag dit worden gezien als een prestatie van formaat.

Er is de laatste jaren actief gestuurd op het aantrekkelijker maken van de ledenvergaderingen. Met drempelverlagende en meer interactieve vergadervormen is geprobeerd huurders beter bij afwegingen en besluiten te betrekken. Met succes, want de opkomst is relatief groot (30 à 40 deelnemers is geen uitzondering, dat is ruim 10% van de huurders).

WBV Arnemuiden rapporteert nog niet systematisch over het realiseren van de jaarlijks gekozen doelstellingen, hoewel dit door de opzet van de beleidsdocumenten, de begroting en het jaarlijkse bod aan de gemeente vrij eenvoudig zou kunnen, omdat de doelen helder zijn. De visitatiecommissie wijt dit aan het opgeslokt worden door de operationele activiteiten. Dat verhindert de organisatie om op zijn tijd van buiten naar binnen te kijken, terwijl de corporatie op 'meta'-niveau juist alert en proactief blijkt te zijn. Dankzij haar operationele inspanningen komt de corporatie alle afspraken na, wat een reden te meer is om hier transparant over te rapporteren en er meer ruchtbaarheid aan te geven.

De corporatie heeft de ambitie om de participatie van huurders en waar mogelijk Arnemuiders te verbeteren, met name bij plannen die gericht zijn op versterking van de (leefbaarheid van de) kern. Zij zoekt daarbij naar nieuwe wegen en inzet van meer creativiteit. Het betrekken van bewoners bij (onderhouds-)projecten verdient meer aandacht. Hier ligt voor huurders een sleutel voor het zich aansluiten bij de Hoogaars. De motivatie daarvoor kan alleen groeien als bewoners bij de planontwikkeling zijn betrokken.



Overigens raadt de visitatiecommissie Woningbouwvereniging Arnemuiden aan om de Hoogaars de ruimte te bieden zich (verder) te ontwikkelen en daarmee de huurdersvertegenwoordiging zo goed mogelijk de gelegenheid te geven haar rol naar behoren te vervullen.

### *Prestatieafspraken*

De meest recente prestatieafspraken dateren van 2015 en zouden van kracht zijn t/m 2017. Er zijn echter nooit nieuwe prestatieafspraken gekomen. Dat betekent dus ook dat de huurders van WBV Arnemuiden nog nooit bij het proces van het maken van prestatieafspraken betrokken zijn geweest, terwijl de Woningwet dat wel voorschrijft. De corporatie heeft er alles aan gedaan om de gemeente te bewegen de prestatieafspraken te herzien, maar zonder succes. De gemeente wil namelijk wachten op een nieuwe woonvisie en beschouwde zolang de oude afspraken als stilzwijgend verlengd. Het enige wat de corporatie open stond was om jaarlijks 'in de geest' een bod te doen, dat steeds ongewijzigd is geaccepteerd.

### *Rondrit langs woningbezit*

De visitatiecommissie heeft onder begeleiding van bestuursleden en medewerkers van WBV Arnemuiden een rondrit gemaakt langs woningcomplexen en initiatieven binnen het werkgebied. Opvallend daarbij is de grote betrokkenheid bij de huurders en de liefde voor de kern Arnemuiden. Voorbeelden zijn het enthousiasme waarmee de grotere en kleine woningverbeteringen worden getoond, de inventiviteit en het maatwerk bij de duurzaamheidsmaatregelen en de zorgvuldigheid waarmee de recente nieuwbouw is gedetailleerd.

### **Wat kan beter?**

De visitatiecommissie spreekt bewondering uit voor de prestaties van WBV Arnemuiden in de laatste vier jaar. Dat laat onverlet dat op de volgende onderdelen verbeteringen mogelijk zijn:

- Opstellen van prestatieafspraken en hoe de monitoring daarvan verloopt; hierbij de bewonersorganisatie betrekken.
- Betrekken van de bewonersorganisatie bij het voorbereiden van het bod en andere beleidszaken: de tijd die nodig is voor dit proces opnemen in de planning.
- Systematisch rapporteren, onder meer in het jaarverslag, over het realiseren van de doelstellingen uit het jaarplan en de afspraken uit het jaarlijkse bod aan de gemeente en van eventuele afwijzingen.
- Versterken van de huurdersorganisatie De Hoogaars, in professionaliteit en omvang.
- De participatie van bewoners en daarin creatieve en innovatieve wegen bewandelen.
- Betere afspraken maken over de uitvoering van werkzaamheden door derden en die meenemen in de communicatie naar huurders.
- De externe communicatie, bijvoorbeeld met inzet van de eigen social media. In dat verband geldt ook: *be good and tell it*,

## B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema 6	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,0	7,0	7,6	8,0	7,5	7,0	7,4	75%	7,6
							8	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	8,0	8,6	7,7	8,3	8,8	8,0	8,2	50%	
Relatie en communicatie	8,8						8,8	25%	8,5
Invloed op beleid	8,8						8,8	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Vermogensinzet							8,0	100%	8,0
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					8,0	7,0	33%	6,8
	Prestatiesturing					6,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen							7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			

Thema 1: Beschikbaarheid van woningen

Thema 2: Betaalbaarheid en woonlasten

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 4: Verruiming van de woningvoorraad

Thema 5: Inzet in wijken en buurten

Thema 6: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

## C. Samenvatting

WBV Arnemuiden krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	8,5
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	6,8

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,6** WBV Arnemuiden heeft ruim voldoende gepresteerd als het gaat om het realiseren van de lokale opgaven. Er is voldaan aan de eisen en afspraken die zijn overeengekomen met de gemeente. De corporatie scoort op alle prestatievelden ruim voldoende en onderscheidt zich positief als het gaat om duurzaamheid en nieuwbouw. Het gehele bezit heeft eind 2019 al een energie-index die gelijk staat aan het voormalige Label B en als eerste in Middelburg heeft WBV Arnemuiden NOM-woningen gerealiseerd. De eigen ambities van de corporatie passen goed bij de lokale opgaven. Hetzelfde geldt voor de prestatieafspraken en het jaarlijkse bod van de corporatie.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**8,5** Volgens alle belanghebbenden levert WBV Arnemuiden goede tot zeer goede prestaties. Door de huurdersorganisatie werd zelfs een aantal tienden gegeven. Ook de relatie en communicatie worden als zeer goed bestempeld. De organisatie is in de ogen van de belanghebbenden actief, betrokken en laagdrempelig. Meepraten over het beleid wordt door alle belanghebbenden omschreven als zeer goed mogelijk. De boodschap van de belanghebbenden aan de corporatie is dan ook doorgaan op de ingeslagen weg.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** WBV Arnemuiden maakt bij investeringsbeslissingen solide afwegingen tussen financieel en maatschappelijk rendement. Er wordt gekeken naar de inzet van vermogen in relatie tot het portefeuilleplan, dat is vertaald in een Meerjaren Onderhouds Begroting. Om een zo hoog mogelijke maatschappelijke bijdrage te leveren, brengt de corporatie in voorkomende gevallen maatschappelijke offers door het aanvaarden van hoge onrendabele toppen. De corporatie is tegelijkertijd terdege risico-bewust: per project, zowel nieuwbouw als onderhoud, wordt het risicoprofiel in kaart gebracht. Is het risico te hoog, dan worden bepaalde investeringen niet gedaan.

### Governance van maatschappelijk presteren

**6,8** WBV Arnemuiden presteert ruim voldoende op de governance van maatschappelijk presteren. De corporatie heeft haar visie, ondernemingsplan en doelstellingen effectief herijkt. De RvC getuigt daarnaast van grote betrokkenheid bij de maatschappelijke doelen en de continuïteit van de corporatie en is een betrouwbaar klankbord voor het bestuur. WVB Arnemuiden betreft de relevante belanghebbenden bij de beleidvorming en maakt doorgaans ook van de gegeven input gebruik. Het contact met derden is open en zakelijk.

## D. Korte schets van de corporatie

### *Werkgebied*

Woningbouwvereniging Arnemuiden (vanaf hier: WBV Arnemuiden) is opgericht in 1914 en bestaat anno 2020 106 jaar. De woningen van WBV Arnemuiden bevinden zich alle in het dorp Arnemuiden in de gemeente Middelburg. WBV Arnemuiden is hier de belangrijkste verhuurder. Corporatie Woongood bezit in Arnemuiden een klein aantal seniorenwoningen.

### *Woningbezit*

WBV Arnemuiden beheert begin 2020 380 zelfstandige woningen; de corporatie heeft geen niet-DAEB-bezit en geen maatschappelijk vastgoed. De woningen van WBV Arnemuiden hebben een huurprijs onder de liberalisatiegrens en een bouwjaar van na 1945; het oudste complex stamt uit 1949.

### *Samenwerking*

De corporatie werkt samen met de regionale collega-corporaties, onder meer in het directeurenoverleg van de regionale corporaties in Zeeland en het overleg met de hoofden technische dienst van de collega-corporaties (inzake energiezaken). Ook wordt samengewerkt met de politie, de budgetcoach, buurtbemiddeling en de Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland, die standplaatsen voor woonwagens verhuurt, ook in Arnemuiden.

### *Organisatiestructuur*

Het personeel van WBV Arnemuiden bestaat uit een coördinator, een onderhoudsvakman, twee administratief medewerkers en een interieurverzorgster; het aantal FTE's bedraagt 3,11. Dit team draagt zorg voor de dagelijkse dienstverlening. Het bestuur bestaat uit drie vrijwilligers die het beleid van de vereniging vaststellen en toezien op de dagelijkse gang van zaken. Een driekoppige daad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur.

### **Afbeelding 1 Woningen en kantoor van WBV Arnemuiden in de dorpskern**



### *Verbindingen*

WBV Arnemuiden is verbonden met Stichting Woonwagengebeheer Zuid West Nederland.

## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van WBV Arnhemuiden wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vijf jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld met de gemeente Middelburg en het jaarlijkse bod van WBV Arnhemuiden aan de gemeente, dat de prestatieafspraken na 2017 vervangt. De prestaties worden ook getoetst aan de woonvisie van de gemeente uit 2016 en het Convenant Energiebesparing Huursector.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema 6	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,0	7,6	8,0	7,5	7,0	7,5	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%		

Thema 1: Beschikbaarheid van woningen

Thema 2: Betaalbaarheid en woonlasten

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 4: Verruiming van de woningvoorraad

Thema 5: Inzet in wijken en buurten

Thema 6: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken 2015 t/m 2017 tussen de gemeente Middelburg en WBV Arnhemuiden zijn halverwege 2015 ondertekend en bevatten doelstellingen rond de thema's:

- Beschikbaarheid van woningen;
- Betaalbaarheid en woonlasten;
- Duurzaamheid en kwaliteit;
- Verruiming van de woningvoorraad;
- Inzet in wijken en buurten;
- Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg.

Een jaar nadat deze prestatieafspraken zijn gemaakt, verschijnt de woonvisie van de gemeente Middelburg. De woonvisie is geconcentreerd rond de thema's een goede woning, voor iedereen en op de juiste locatie en vormt de basis voor de toekomstige prestatieafspraken met WBV Arnhemuiden.

Ondanks herhaalde pogingen daartoe van WBV Arnemuiden zijn er na 2017 geen nieuwe prestatieafspraken gekomen. WBV Arnemuiden brengt wel ieder jaar een bod uit aan de gemeente, dat ook wordt geaccepteerd. Het bod borduurt voort op de inhoud van de thema's uit de prestatieafspraken.

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### *Compleetheid, concreetheid, onderbouwing en actualisatie van de prestatieafspraken*

De afspraken zijn goed onderbouwd, met inachtneming van de wettelijke kaders, bevatten opgaven en ambities op de bovengenoemde thema's en sluiten aan bij de wettelijke kaders en de rijksprioriteiten.

In een deel van de afspraken worden concrete cijfers genoemd. De corporatie heeft scherp in beeld in welke mate deze zijn behaald en kan hier desgevraagd ook over rapporteren. Gestructureerde monitoringsafspraken zijn niet gemaakt. WBV Arnemuiden past de afspraken jaarlijks aan de actualiteit aan.

### *Wederkerigheid*

De prestatieafspraken uit 2015 bevatten proces- en resultaatafspraken, voor zowel de gemeente als de corporatie. De acties die voortvloeien uit de afspraken die WBV Arnemuiden in het jaarlijkse bod voorstelt, liggen op het bord van de corporatie; acties voor de gemeente zijn in het bod niet opgenomen.

### *Inzet om te komen tot prestatieafspraken*

De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in de eerste helft van 2015. Omdat de huurders op dat moment nog niet georganiseerd waren, zijn zij niet betrokken geweest bij het proces. Wat de gemeente betreft worden de prestatieafspraken, die tot 2017 van kracht waren, stilzwijgend verlengd; het jaarlijkse bod ziet de gemeente als goede uitwerking daarvan. Het bod sluit inhoudelijk goed aan op de prestatieafspraken en komt tot stand nadat met de gemeente is besproken wat het bod minimaal moet inhouden. De huurders, die zich inmiddels kunnen laten vertegenwoordigen door bewonersorganisatie De Hoogaars, zijn hier nog onvoldoende bij betrokken.

WBV Arnemuiden spant zich sinds 2017 in om nieuwe prestatieafspraken tot stand te brengen en dringt daar bij het bespreken van het jaarlijkse bod en het halfjaarlijkse overleg ook krachtig op aan. De gemeente wil hier mee wachten tot het gereedkomen van een nieuwe woonvisie in 2020.

### *Conclusie van de visitatiecommissie*

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken en het jaarlijkse bod goed aansluiten bij de lokale volkshuisvestelijke en sociaal-maatschappelijke opgaven. De commissie heeft hier waardering voor.

Ondanks herhaalde pogingen daartoe van WBV Arnemuiden, zijn er na 2017 geen nieuwe prestatieafspraken opgesteld. De commissie ziet dit als belangrijk verbeterpunt voor de komende jaren. Ook het vergroten van de inbreng van de bewonersorganisatie hoort hierbij.

## 1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeente Middelburg.



De beoordelingen zijn gebaseerd op deelcijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdstuk.

Per opgave is een geheel punt toegekend door de visitatiecommissie. Door middeling van de cijfers per opgave ontstaan per thema cijfers op een decimaal nauwkeurig. Deze zijn aan het begin van de bespreking van een thema weergegeven.

#### 1.5.1 Thema 1: beschikbaarheid van woningen

**7,0** De visitatiecommissie stelt vast dat WBV Arnhemuiden voldoende heeft gepresteerd als het gaat om thema 1 beschikbaarheid van woningen. Aan alle afspraken met de gemeente over dit onderwerp én aan het bepaalde in de woonvisie van de gemeente Arnhemuiden is volledig voldaan. Om deze reden is een pluspunt toegekend.

Met de gemeente is afgesproken dat de woningvoorraad van WBV Arnhemuiden minimaal 370 woningen in de sociale huursector bevat. 300 van deze woningen moeten een actuele netto-huurprijs hebben tot aan de hoogste aftoppingsgrens en 260 woningen moeten een actuele netto-huurprijs hebben tot aan de laagste aftoppingsgrens. 300 van de woningen hebben, in overeenstemming met de afspraken, een streefhuur tot aan de hoogste aftoppingsgrens. In de woonvisie van de gemeente is opgenomen dat woningen onder de aftoppingsgrenzen exclusief worden toegewezen aan huishoudens met inkomens tussen € 21.950 en € 29.825 (prijspeil 2016). Woningen mogen alleen worden verkocht om middelen te genereren voor woningverbetering of nieuwbouw.

Gedurende de visitatieperiode is aan al deze afspraken voldaan. Alle woningen hebben een sociaal huurcontract en hebben derhalve een huur tot maximaal de tweede aftoppingsgrens, óók de nieuwe NOM-woningen.

De corporatie heeft een bescheiden verkoopvijver, waaruit in de jaren 2015 t/m 2019 vier woningen zijn verkocht ten behoeve van de financiering van de nieuwbouw in Hazenburg. Hiermee is voldaan aan de afspraak met de gemeente op dit punt.

#### 1.5.2 Thema 2: betaalbaarheid en woonlasten

**7,0** De visitatiecommissie constateert dat WBV Arnhemuiden zich in voldoende mate heeft ingezet op het thema betaalbaarheid en woonlasten. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Als het gaat om woningtoewijzing heeft WBV Arnhemuiden de gemeente in de prestatieafspraken gegarandeerd dat woningen met een huurprijs tot aan de aftoppingsgrens voor 80% worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot aan de huurtoeslaggrens.

Voor 2015 wordt overeengekomen geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen. Partijen leggen zich vast op overleg over de invoering van de huursombenadering. Het gemiddelde streefhuurniveau wordt vastgesteld op 75%.

Het verduurzamingsbeleid van WBV Arnhemuiden is gericht op het verlagen van de woonlasten van de bewoners. Huurders die, bijvoorbeeld als gevolg van een inkomenswijziging, goedkoper moeten gaan wonen, worden hierbij door WBV Arnhemuiden geholpen.

De woningen van WBV Arnhem worden grotendeels toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot aan de huurtoeslaggrens. De jaarlijkse huurverhogingen zijn beperkt en vallen vanaf 2018 binnen de kaders van de huursombenadering. Bij mutatie worden de huren opgetrokken tot 75% van maximaal redelijk.

Bij het energetisch verbeteren van de woningen van WBV Arnhem is het streven gericht op het wegwerken van 'slechte' labels. De verbeteringen betreffen onder meer beter isoleren en het aanbrengen van zonnepanelen. Hierdoor gaan de energielasten omlaag. De nieuwbouwwoningen zijn volledig energieneutraal.

Met de bovenstaande prestaties is door WBV Arnhem voldaan aan de opgaven.

### 1.5.3 Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit

**7,6**

**De visitatiecommissie constateert dat WBV Arnhem goede prestaties levert als het gaat om duurzaamheid en kwaliteit. Slechte energielabels worden systematisch weggewerkt, wat erin heeft geresulteerd dat WBV Arnhem al vóór 2021 de gemiddelde energie-index van het gehele bezit op het niveau heeft, dat sectorbreed is vastgesteld. Op het bestaand bezit worden niet alleen zonnepanelen geplaatst, maar ook warmtepompen. Met het realiseren en voorbereiden van NOM-woningen is WBV Arnhem in Middelburg koploper. Voor deze prestaties heeft de visitatiecommissie pluspunten toegekend.**

Conform het Convenant Energiebesparing Huursector streeft WBV Arnhem naar een gemiddeld energielabel B voor het hele bezit in 2021. De duurzaamheidsingrepen van WBV Arnhem in het bestaand bezit hebben ertoe geleid dat de gemiddelde energie-index eind 2019 1.23 is. Hiermee heeft WBV Arnhem al ruim voor de in het sectorbrede Energieconvenant overeengekomen datum aan de bepalingen op dit punt voldaan en omdat dit voor een corporatie van deze omvang een hele prestatie is, heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

Bij renovatie werkt WBV Arnhem, zoals in de prestatieafspraken is overeengekomen, zoveel mogelijk met milieuvriendelijke en duurzame materialen. En er is aandacht voor de wens om in 2050 alle woningen CO<sub>2</sub>-neutraal te krijgen.

Alle nieuwbouwwoningen zijn energieneutraal en niet, zoals de opgaven vergen, slechts een deel. De visitatiecommissie heeft hiervoor twee pluspunten toegekend.

In overeenstemming met de afspraken geeft WBV Arnhem het aanbrengen van zonnepanelen gecontinueerd. Daarnaast is de corporatie in 2018 begonnen met het plaatsen van luchtwarmtepompen, onder andere in het complex Tuindorp-Molenzicht. Hiervoor heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

In de woonvisie van de gemeente Middelburg is bovendien bepaald dat er in 2016 een pilot zal plaatsvinden van tien NOM-woningen. In 2017 heeft WBV Arnhem acht Nul Op de Meter-woningen opgeleverd en in 2019 is gestart met de voorbereidingen van nog eens negen NOM-woningen. WBV Arnhem is de eerste woningcorporatie die NOM-woningen in Middelburg gerealiseerd heeft. De visitatiecommissie heeft hiervoor twee pluspunten toegekend.

**Afbeelding 2 NOM-Woningen in Arnhemuiden**



1.5.4 *Thema 4: verruiming van de woningvoorraad*

**8,0**

**De visitatiecommissie constateert dat WBV Arnhemuiden goed presteert als het gaat om het thema verruiming van de woningvoorraad. Zowel de opgeleverde als de geplande nieuwbouwwoningen zijn geheel energieneutraal en levensloopbestendig. Om de huur onder de aftoppingsgrenzen te houden heeft WBV Arnhemuiden een hoge onrendabele top geaccepteerd. Voor deze prestaties heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.**

WBV Arnhemuiden krijgt van de gemeente, zo is in de prestatieafspraken bepaald, de mogelijkheid tot het toevoegen van 15 woningen in plan Hazenburg II. De intentie is te komen tot woningen met een huur tot aan de hoogste aftoppingsgrens.

De schetsontwerpen voor de eerste woningen in Hazenburg werden door WBV Arnhemuiden in 2015 gemaakt. Het jaar daarop startte de nieuwbouw van twee blokken van elk vier energieneutrale, levensloopbestendige woningen. De oplevering vond plaats in 2017. De huren van de acht NOM-woningen bleven onder hoogste aftoppingsgrens.

In 2019 wordt gestart met voorbereidingen van de bouw van nog eens negen NOM-woningen. De righthuur van deze woningen wordt bepaald op maximaal € 618, waarmee de huren onder de eerste aftoppingsgrens blijven.

De visitatiecommissie is van mening dat op dit punt niet alleen de kwantiteit, maar ook de kwaliteit mag worden meegewogen, juist omdat Woningbouwvereniging Arnhemuiden daar zo'n grote inspanning mee levert, die de afspraken overtreft.

De onrendabele top maakt huren onder de eerste aftoppingsgrens mogelijk, waar de afspraak was om tot huren te komen onder de hoogste aftoppingsgrens. Ook dit stijgt uit boven de afspraken, wat de commissie extra heeft willen honoreren.

Omdat de prestaties op dit punt de opgaven ruim overtreffen, heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

#### 1.5.5 Thema 5: inzet in wijken en buurten

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat WBV Arnemuiden ten aanzien van het thema inzet in wijken en buurten goed presteert. Tijdens de jaarlijkse opruimdag wordt niet alleen de leefomgeving van de eigen huurders aangepakt, maar die van de gehele kern. Hierbij steken ook de bestuurders de handen uit de mouwen. Hiervoor heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend. De visitatiecommissie heeft goede nota genomen van de inspanningen die WBV Arnemuiden levert als het gaat om de herontwikkeling van de historische binnenstad. Voor deze inspanningen heeft de visitatiecommissie eveneens twee pluspunten toegekend.**

Buurtbemiddeling wordt, zo is in de prestatieafspraken vastgelegd, door gemeente en WBV Arnemuiden gefaciliteerd. Nieuw hang- en sluitwerk zal voldoen aan de eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW).

Door een juiste verhouding tussen koop- en huurwoningen zijn er geen echte probleemwijken of -straten in Arnemuiden. Desalniettemin faciliteert WBV Arnemuiden gedurende de hele visitatieperiode buurtbemiddeling, zoals is afgesproken met de gemeente. De eisen van het PKVW worden in acht genomen.

Elk jaar organiseert WBV Arnemuiden een opruimdag. Hierbij trekt het hele team en het voltallige bestuur erop uit om samen met alle bewoners van Arnemuiden onder meer zwerfvuil in straten en tuinen op te ruimen, niet alleen bij de eigen huurders, maar bij alle inwoners van Arnemuiden. Hiervoor heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

In de Kwaliteitsatlas is Arnemuiden, zo is opgetekend in de woonvisie van de gemeente, benoemd als volgend herstructureringsgebied, Hier worden verbindingen gelegd tussen bestaande en nieuwe partners bij het voorkomen van leegstand en leefbaarheidsproblematiek in de historische kern. WBV Arnemuiden wil in deze herstructurering een stevige rol spelen. Vooruitlopend daarop is al een pand aangekocht, waarnaar het kantoor van WBV Arnemuiden, dat zich tot aan het einde van de visitatieperiode in het centrum bevindt, kan verhuizen. Ook hiervoor heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

#### 1.5.6 Thema 6: sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

**7,0**

**De visitatiecommissie is van mening dat WBV Arnemuiden zich ruim voldoende inspant ten aanzien van het thema sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. De visitatiecommissie is zich bewust van het feit dat WBV Arnemuiden op sommige punten wel zou willen, maar niet kán presteren, omdat de vraag ernaar vanuit de gemeente achterblijft.**

In de afspraken met de gemeente is opgenomen dat de samenwerking tussen WBV Arnemuiden en de gemeente Middelburg binnen het sociaal domein is gericht op:

- Het verminderen van ernstige overlast;
- Het beperken van het aantal ontruiming;
- Een sluitende aanpak van multiproblematiek.

Met gemeente, politie en zorg- en welzijnsinstellingen wordt overlegd over overlast en multiproblematiek. Om het aantal ontruiming te beperken, heeft WBV Arnemuiden gedurende de visitatieperiode een budgetcoach ingezet, die mensen helpt bij het op orde brengen van hun financiën en administratie.

Voor het eind van 2015 zullen de gemeente, WBV Arnemuiden en de overige in de gemeente werkzame corporaties, een meldpunt voor een integrale aanpak van sociale overlast hebben opgezet.

Een meldpunt voor de integrale aanpak van overlast is opgezet en in eerste instantie fysiek geplaatst bij Porthos, een organisatie voor zorg en ondersteuning. Per 1 januari 2020 zijn deze activiteiten door de gemeente Middelburg overgenomen. De organisatie heet nu 'Toegang in Middelburg'.

WBV Arnemuiden en gemeente spannen zich gezamenlijk in om te voldoen aan de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. WBV Arnemuiden biedt hier jaarlijks twee woningen voor aan, maar de gemeente heeft daar geen gebruik van gemaakt. Ook voor het huisvesten van bijzondere groepen stelt WBV Arnemuiden woningen beschikbaar, als de vraag daarnaar zich voordoet.

WBV Arnemuiden heeft een ZAV-beleid opgesteld, waarin onder meer is opgenomen dat bewoners voorzieningen aan mogen brengen die de levensloopbestendigheid in de eigen woning vergroten. WBV Arnemuiden is bereid om op verzoek woningaanpassingen te realiseren, maar dergelijke verzoeken zijn tijdens de visitatieperiode niet bij de corporatie binnengekomen.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

De woningcorporatie heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren in de jaren 2015 t/m 2019 vastgelegd in een Beleidsplan 2013-2017 en een Ondernemingsplan 2018-2022, genaamd Thuis in Arnemuiden.

### Beleidsplan 2013-2017

Na een beschrijving van zowel de geschiedenis van de corporatie als de organisatie, verwoordt WBV Arnemuiden haar missie in het Beleidsplan 2013-2017 als volgt:

WBV Arnemuiden streeft ernaar een maatschappelijke vereniging te zijn. Niet alleen streven wij ernaar om alle huurders te voorzien van passende huisvesting, wij letten hierbij ook op de leefbaarheid voor de huurders, evenals voor de omwonenden. Wij proberen tegemoet te komen in de wensen van (toekomstige) huurders en willen hen voorzien van een gevarieerd woningaanbod waar huurders zich "thuis" voelen.

De vereniging is lokaal verankerd en op de hoogte van wat er binnen Arnemuiden speelt. Ook de ontwikkelingen op Walcheren en in Zeeland worden op de voet gevolgd, omdat die invloed kunnen hebben op Arnemuiden. Hiermee rekening houdend worden voornemens van WBV Arnemuiden geformuleerd op de volgende thema's:

- Huidig bezit en nieuwbouw;
- Portefeuillestrategie;
- Maatschappelijke verantwoord ondernemen en leefbaarheid;
- Onderhoud;
- Aanbesteding;
- Huurbeleid.

In het beleidsplan wordt vervolgens de sociale context omschreven waarin WBV Arnemuiden opereert. Het eindigt met een schets van de financiële kaders, waarbinnen moet worden gepresteerd.

### Ondernemingsplan 2018-2022

Onder het motto 'lokaal betrokken en actief' wordt in het Ondernemingsplan 2018-2022 de missie geactualiseerd, mede op basis van de veranderde wet- en regelgeving:

Woningbouwvereniging Arnemuiden maakt zelfstandig wonen toegankelijk voor inwoners met een beperkt inkomen in Arnemuiden, een kern van de gemeente Middelburg. We staan dicht bij de dagelijkse praktijk, werken aan vertrouwen en draagvlak onder inwoners, huurders, woningzoekenden en andere belanghebbenden in Arnemuiden. We bieden bewoners woonkeuzes en handelen snel en doordacht bij het oplossen van woonvraagstukken. Samen met bewoners, de gemeente en andere belanghouders werken we aan een duurzame woonkwaliteit. We ondersteunen lokale initiatieven, participeren daarin waar mogelijk of dragen bij aan de uitvoering indien dit het woonklimaat van onze doelgroep ten goede komt.

Op basis hiervan formuleert WBV Arnemuiden een aantal in- en externe opgaven voor de toekomst, die worden gegroepeerd rond de thema's:

- Vastgoed;
- Dienstverlening;
- Maatschappij en maatschappelijke voorzieningen;
- Financiën en bedrijfsvoering.

Het Ondernemingsplan zal periodiek worden getoetst en waar nodig worden aangepast aan de nieuwste inzichten en voorschriften.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de grondige actualisering van de ambities, passend bij de mogelijkheden van de corporatie en de omgeving waarin zij opereert, die actief worden toegepast en gemonitord. De ambities sluiten hierdoor structureel goed aan op de opgaven.

### *Compleetheid en onderbouwing*

Het beleidsplan respectievelijk ondernemingsplan van WBV Arnhem zijn beide voldragen beleidsstukken. Er worden ambities geformuleerd op alle volkshuisvestelijke thema's die spelen op lokaal niveau. Daarbij worden de ontwikkelingen binnen gemeente- en provinciegrenzen in oenschouw genomen en wordt rekening gehouden met de bepalingen uit wet- en regelgeving. De ambities zijn helder en de keuzes die eraan ten grondslag liggen zijn beargumenteerd. Met het Ondernemingsplan 2018 t/m 2022 is een professionaliseringslag zichtbaar. Gegeven de omvang van de organisatie mag dit worden gezien als een prestatie van formaat.

### *Hoogte van de ambities*

De ambities van WBV Arnhem passen bij de omvang van het bezit en binnen de mogelijkheden van de organisatie. Op een aantal punten overstijgt de corporatie zichzelf: als het gaat om haar huurbeleid, het verduurzamen van bestaande woningen en het realiseren van NOM-woningen.

### *Actualisatie en actief hanteren*

De voortgang van de doelen die WBV Arnhem zich gesteld heeft, wordt inzichtelijk gemaakt in de viermaandsrapportages. Jaarlijks worden de complexstrategieën, de Meerjaren Onderhouds Begroting (MJOB) en het portefeuilleplan herijkt, indien en voor zover de omstandigheden daarom vragen. Een keer in de vier jaar worden tijdens een intensieve beleidsvormingscyclus de strategische uitgangspunten integraal herijkt; ze vormen zo de basis voor een nieuw ondernemingsplan.

### *Oordeel visitatiecommissie*

De visitatiecommissie is van mening dat WBV Arnhem haar ambities in relatie tot de opgaven goed op orde heeft. De commissie is onder de indruk van het niveau van met name het Ondernemingsplan 2018-2022 en de moeite die de organisatie zich, mét het bestuur, getroost om haar ambities waar te maken.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden





## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van WBV Arnhem wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van WBV Arnhem, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De bewonersorganisatie en de gemeente Middelburg zijn via persoonlijke face to face gesprekken bij het onderzoek betrokken. Gesproken is met de bewonersorganisatie De Hoogaars en met de wethouder Wonen van de gemeente Middelburg.

Daarnaast is een aantal overige belanghebbenden geïnterviewd. Het gaat hierbij om de politie, de budgetcoach waarmee de corporatie samenwerkt en met de Huurdersvereniging Middelburg HVM, die De Hoogaars ondersteunt.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer.

Er is door een deel de belanghebbenden op sommige punten afgezien van het geven van cijfers. Bij beschikbaarheid omdat er weliswaar te weinig woningen zijn, maar dat dit de

woningbouwvereniging niet kan worden aangerekend. Bij betaalbaarheid geldt voor de wethouder dat gegeven de regels op dit punt, er weinig te waarderen valt.

**Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Beschikbaarheid van woningen	-	-	8,0	8,0
Betaalbaarheid	10	-	7,3	8,6
Duurzaamheid en kwaliteit	7,0	8,0	8	7,7
Verruiming van de voorraad	10	8,0	7,0	8,3
Inzet in wijken en buurten	10	-	7,5	8,8
Sociaal-maatschappelijke groepen en zorg	-		8	8,0
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	10	9,0	7,5	8,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	10	8,5	8	8,8
<b>Gemiddeld</b>				<b>8,5</b>

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

#### Thema 1

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Beschikbaarheid van woningen met een 'goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

De huurdersvertegenwoordiging ziet dat WBV Arnemuiden van goede wil is, maar ook dat alle bestaande woningen bezet zijn. Het zal zelfs lastig zijn om mensen tijdelijk te herplaatsen bij sloop/nieuwbouw, zoals binnenkort in het centrum aan de orde zal zijn.

##### *Gemeente Middelburg*

WBV Arnemuiden draagt als het om dit thema gaat goed haar steentje bij. Voor nieuwbouw was heel veel interesse, maar uiteindelijk bleek passend toewijzen een struikelblok: sommige belangstellenden verdienen te weinig, anderen te veel.

##### *Overige belanghebbenden*

Alle woningen zitten in de sociale sector, dus je zou kunnen zeggen dat de beschikbaarheid van woningen voldoende is, stelt een van de overige belanghebbenden. Maar hier en daar bestaat wel de indruk dat er minder woningen beschikbaar zijn voor Arnemuiden door het nieuwe woningtoewijzingssysteem.

#### Thema 2

**8,6**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Betaalbaarheid met een 'zeer goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

Er wordt door WBV Arnemuiden zeer goed rekening gehouden met de inkomens van de mensen, vindt bewonersorganisatie De Hoogaars. WBV Arnemuiden heeft zich op het standpunt gesteld dat huurtoeslag altijd mogelijk moet zijn, ook op alle nieuwbouwwoningen, ook na isolatie, ook na de plaatsing van zonnepanelen.

### *Gemeente Middelburg*

Met de betaalbaarheid van de woningen van WBV Arnemuiden zit het wel goed, vindt de gemeente. Dat komt deels omdat het bezit verouderd is. Bij uitplaatsen en terugplaatsen genieten de huurders van WBV Arnemuiden volgens de gemeente geen huurgarantie.

### *Overige belanghebbenden*

Alle woningen van WBV Arnemuiden hebben een sociale huur; dat wordt gewaardeerd door de overige belanghebbenden. Er is wel een vrij groot aantal woningen met een slecht label en dus hoge energielasten. Bij de verbetering van deze woningen gaan die weliswaar omlaag, maar de angst bestaat dat daardoor de huur van de woningen omhoog zal gaan.

## **Thema 3**

**7,7**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Duurzaamheid en kwaliteit met een 'goed'.**

### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

WBV Arnemuiden doet op dit punt heel erg haar best, vindt de huurdersvertegenwoordiging. Het gaat wel stap voor stap, want het is erg duur. In het proces bij woningverbetering is de communicatie tussen de aannemer en WBV Arnemuiden punt van aandacht; hier is nog winst te behalen.

### *Gemeente Middelburg*

WBV Arnemuiden loopt voorop in nieuwbouw: nieuwe woningen zijn allemaal NOM(-geschikt). Daarvoor kreeg WBV Arnemuiden aanvankelijk gemeentesubsidie. De corporatie maakt nu een inhaalslag in het bestaand bezit. Verduurzamingsingrepen behelzen onder meer het plaatsen van zonnepanelen en op kleinere schaal luchtwarmtepompen.

### **Afbeelding 3 Zonnepanelen en luchtwarmtepompen op een complex van WBV Arnemuiden**



### *Overige belanghebbenden*

WBV Arnemuiden is constant met verduurzaming van haar woningen bezig. Huurders merken dit volgens een van de overige belanghebbenden in hun energielasten. De woningen met een slecht label worden in de toekomst gesloopt of aangepakt, zegt een ander. WBV Arnemuiden spant zich dus in om die labels weg te werken. Het plaatsen van zonnepanelen gaat niet gepaard met extra huur. De NOM-woningen van WBV Arnemuiden zijn uniek in Middelburg.



#### Thema 4

8,3

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Verruiming van de voorraad met een 'zeer goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

Als het gaat om het thema Verruiming van de voorraad doet WBV Arnemuiden het in de ogen van De Hoogaars goed. De corporatie grijpt alle kansen die er zijn, en stelt iedereen in de gelegenheid over die kansen mee te oordelen.

##### *Gemeente Middelburg*

De vraag is, meent de gemeente, of je moet blijven bouwen of moet transformeren. Op beide terreinen is WBV Arnemuiden de laatste jaren actiever. De gemeente vindt gemixte wijken, met zowel sociale huur als (sociale) koop belangrijk.

##### *Overige belanghebbenden*

WBV Arnemuiden pakt op dit punt de kansen die zich voordoen, meent een van de overige belanghebbenden. De bewonersorganisatie moet haar fiat geven aan nieuwbouwplannen en doet dat ook. Maar het verzoek daartoe komt veel te laat en in het voortraject wordt de bewonersorganisatie veel te weinig betrokken.

#### Thema 5

8,8

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Inzet in wijken en buurten met een 'zeer goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

In het kader van leefbaarheid organiseert WBV Arnemuiden jaarlijks een opruimdag; dat wordt gewaardeerd door de huurdersvertegenwoordiging. Incidenteel grijpt WBV Arnemuiden bij een individuele huurder in: als er bij WBV Arnemuiden een melding komt van wanorde in of om een huis, dan wordt er meteen geacteerd.

##### *Gemeente Middelburg*

Naast het organiseren van de opruimdag ziet WBV Arnemuiden toe op het onderhoud van tuinen door haar huurders. Over het algemeen bestaat in Arnemuiden weinig leefbaarheidsproblematiek.

##### *Overige belanghebbenden*

De jaarlijkse opruimdag is een mooi initiatief, vindt een van de belanghebbenden, maar het blijft een incident. En de vraag is: wat doe je de rest van het jaar?

#### Thema 6

8,0

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema Sociaal-maatschappelijke groepen en zorg met een 'goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

WBV Arnemuiden is betrokken bij de ouderen, maar heeft er volgens De Hoogaars geen faciliteiten voor. De corporatie voert wel Wmo-ingrepen uit.

##### *Gemeente Middelburg*

Van problemen die om samenwerking met maatschappelijke partijen vragen is in Arnemuiden geen sprake.

### Overige belanghebbenden

WBV Arnemuiden is scherp op dit thema, aldus een van de overige belanghebbenden. Als er bij een huurder een huurachterstand ontstaat, wordt de budgetcoach meteen ingeschakeld; in voorkomende gevallen verwijst de budgetcoach door naar maatschappelijke instanties.

#### 2.3.1 Relatie en communicatie

**8,8**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met WBV Arnemuiden met een 'goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

De communicatie vanuit WBV Arnemuiden is heel goed. De Hoogaars heeft zeggenschap in alles wat er gebeurt, zoals bijvoorbeeld de huurverhoging. Op initiatief van De Hoogaars zijn er bewonersavonden over onder meer sloop-/nieuwbouwprojecten. Bewoners kunnen dan meepraten over wat voor soort woningen er zouden moeten worden teruggebouwd.

WBV Arnemuiden is voor de tweede keer op rij de beste woningcorporatie van het land. Daaruit blijkt wel hoe tevreden de huurders zijn.

##### *Gemeente Middelburg*

De gemeente Middelburg heeft minder frequent overleg met WBV Arnemuiden dan met Woongoed. WBV Arnemuiden is vooral gericht op de volkshuisvesting, waar Woongoed ook acteert binnen het sociaal domein. Er is een halfjaarlijks, constructief overleg over het bod op bestuurlijk niveau; ook op ambtelijk niveau is de relatie goed. De communicatie is goed en duidelijk, er spreekt veel enthousiasme en betrokkenheid uit, op alle niveaus.

### Overige belanghebbenden

De samenwerking is laagdrempelig en prima, vinden de meeste overige belanghebbenden.

Er is sprake van een goede relatie tussen de HVM en WBV Arnemuiden en de communicatie verloopt op zich goed, maar als het om zaken gaat die alle huurders aangaan, dan komt informatie veel te laat. Er is dan geen tijd meer voor huurdersconsultatie, bijvoorbeeld over het conceptbod aan de gemeente of de voorbereiding van de ALV.

#### 2.3.2 Invloed op beleid

**8,8**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid bij WBV Arnemuiden met een 'zeer goed'.**

##### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

De huurders worden overal bij betrokken, zowel in Hoogaars-verband als tijdens de ALV's (2 à 3 maal per jaar). Er kan worden meegepraat over alles: van het ondernemingsplan tot tekeningen voor nieuwbouw en het portefeuilleplan.

##### *Gemeente Middelburg*

De gemeente Middelburg wordt uitgenodigd voor bewonersparticipatieavonden en vaardigt dan in ieder geval een ambtenaar af; op die manier kan de gemeente meepraten. In de aanloop naar het bod kan de gemeente eveneens zijn stem doen gelden en ook bij nieuwbouwprojecten is de gemeente gesprekspartner.

### *Overige belanghebbenden*

Volgens een van de overige belanghebbenden is het prettig dat er op bepaalde terreinen geen scherp afgebakend beleid is, omdat iedereen met een probleem om een andere aanpak vraagt; daar heb je dan maximaal invloed op.

Van directe invloed op het beleid door de wijkagent is geen sprake, maar WBV Arnemuiden luistert wel naar diens inbreng.

Er is bij het opstellen van beleid ruimte voor de inbreng van de huurders. Hiertoe worden rondetafelbijeenkomsten belegd, op initiatief van de voorzitter van het bestuur. Thema in 2019 was 'Prettig wonen in Arnemuiden'; er werd antwoord gezocht op de vraag wat daarvoor nodig is. Met de inbreng van de huurders wordt wel rekening gehouden, maar er is onvoldoende tijd om alles op te pakken. De wil is er in ieder geval wel.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

### 2.4.1 Goede punten

#### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

- Communicatie met de huurders, wijze waarop belang van huurders, óók als het gaat om betaalbaarheid, voorop wordt gesteld.

#### *Gemeente Middelburg*

- De kleinschaligheid. Wel oppassen: is ook kwetsbaarheidsrisico.
- Actief betrokken: opruimdag, bewonersparticipatie.

#### *Overige belanghebbenden*

- Betrokken;
- WBV Arnemuiden doet alles met oog voor het belang van de huurders;
- Communicatie;
- Laagdrempelige karakter van WBV Arnemuiden;
- Het delen van informatie. Dat is bij een grotere corporatie soms moeilijk, omdat er meer contactpersonen zijn en wisselingen van de wacht. Piet de Vos is bij WBV Arnemuiden een constante factor;
- Als het gaat om NOM-woningen, dan steekt WBV Arnemuiden uit boven alle andere woningcorporaties op Walcheren;
- Dat WBV Arnemuiden alle huren onder de aftoppingsgrenzen weet te houden is een prestatie van formaat.

### 2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te (blijven) voldoen.

#### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

- Communicatie met aannemers moet beter: werkvoorbereiding en toezicht op uitvoering. Van tevoren moet WBV Arnemuiden nadenken over wat er in geval van calamiteiten moet gebeuren bij een project dat door derden wordt uitgevoerd;
- Ondersteuning/professionalisering van de bewonersorganisatie;

#### *Gemeente Middelburg*

- Verduurzaming sneller oppakken in bestaande voorraad. Zichtbaar maken wat op dat punt de plannen zijn;
- Herontwikkeling oppakken, bijvoorbeeld in historische kern. Dit is als herstructureringsgebied in de woonvisie van de gemeente opgenomen. Ingrijpen daar is noodzakelijk om de kwaliteit van de leefomgeving goed te houden en leefbaarheidsproblematiek te voorkomen.

#### *Overige belanghebbenden*

- Het zou nuttig kunnen zijn om op basis van de debiteurenachterstand structureler te werk te gaan en een planning te maken voor wanneer er hulp nodig is en bij wie. Nu wordt de budgetcoach nog te hapsnap ingezet.
- Meer inzet voor leefbaarheid. Sommige delen van het dorp hebben aandacht nodig, bijvoorbeeld als het gaat om het tuinonderhoud.

#### **2.4.3 Boodschap of advies**

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

#### *Bewonersorganisatie De Hoogaars*

- Doorgaan met het betrekken van bewoners bij alles wat WBV Arnemuiden onderneemt. Bereid blijven van elkaar te leren.

#### *Gemeente Middelburg*

- Blijf actief en betrokken.
- Blijf in het bod kort, bondig en zakelijk.

#### *Overige belanghebbenden*

- Het is belangrijk dat WBV Arnemuiden in de spiegel wil kijken; ga daarmee door.
- Zoals het gaat is het goed, niks aan veranderen!

## **2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

De visitatiecommissie heeft de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente, aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

#### *Kwaliteit prestatieafspraken*

De prestatieafspraken zijn volgens de gemeente niet overdreven omvangrijk of uitgewerkt, maar er staat in wat erin moet staan. WBV Arnemuiden spant zich, vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid, extra in voor leefbaarheid; daar kunnen anderen een voorbeeld aan nemen. Zo organiseert WBV Arnemuiden bijvoorbeeld een opruimdag voor álle bewoners, niet alleen voor de eigen huurders. Op initiatief van de gemeente doet Woongoed dit inmiddels ook.

Inzet van WBV Arnemuiden op dit punt is goed, volgens een van de overige belanghebbenden. In de praktijk is het lastig de huurders bij de ontwikkelingen in het Arnemuidense te betrekken. Wellicht heeft dat te maken met de beschikbare tijd van de vrijwillige bestuurders.



Als het gaat om NOM-woningen, dan steekt WBV Arnemuiden gunstig af bij alle andere woningcorporaties in Middelburg. Dat WBV Arnemuiden alle huren onder de aftoppingsgrenzen weet te houden is een prestatie van formaat.

#### *Proces prestatieafspraken*

De huurders geven aan dat er sinds het bestaan van De Hoogaars geen nieuwe prestatieafspraken zijn gemaakt, ondanks het feit dat daar vanuit WBV Arnemuiden wel veelvuldig op aangedrongen wordt. Arnemuiden is van goede wil, maar de rol van de gemeente op dit punt is onduidelijk en de huurders hebben (nog) een beperkte rol.

De prestatieafspraken 2015-2017 zijn gebaseerd op de woonvisie van de gemeente Middelburg. Het jaarlijkse bod is de uitwerking van de volgens de gemeente stilzwijgend verlengde prestatieafspraken. Voordat WBV Arnemuiden een bod doet, wordt de gemeente uitgenodigd voor overleg over wat er in het bod moet worden opgenomen. Vervolgens doet WBV Arnemuiden een bod en geeft daarop een toelichting. De gemeente gaat vervolgens akkoord met het bod. Thema's daarin zijn onder meer verduurzamen en passend toewijzen. Andere thema's zijn levensloopbestendigheid en NOM-woningen; daarin loopt WBV Arnemuiden voorop. WBV Arnemuiden doet haar best om de huurders bij het tot stand komen van het bod te betrekken, vindt de gemeente. Maar de huurdersorganisatie is nog volop bezig met zich te ontwikkelen. Het is goed denkbaar dat de huurdersorganisatie op termijn beter in staat is om aan te haken.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van WBV Arnhem wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen**

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	8,0	100%	8,0

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de manier waarop WBV Arnhem met haar vermogen omgaat, sober en doelmatig, en omdat de corporatie bij haar investeringsbeslissingen op basis van gedegen analyses bereid is financiële offers te brengen om maatschappelijke doelen te dienen.

*WBV Arnhem zet haar vermogen met een duidelijke visie in om maatschappelijke doelen te dienen*

Het Ondernemingsplan 2018-2022 volgt het Ondernemingsplan 2013-2017 op; de strategische afwegingen van de corporatie zijn erin herijkt. Het vigerende plan vormt de basis voor het portefeuillebeleid, dat in 2018 is opgesteld. Daarin worden keuzes gemaakt op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming, onderhoud en renovatie en het huurprijsbeleid.

Aan de keuzes liggen complexstrategieën ten grondslag, die zijn gemaakt op basis van een analyse van de 'prestaties van de complexen' en een conditiemeting van het hele bezit. Het portefeuillebeleid vormt de basis voor de Meerjaren Onderhouds Begroting (MJOB). De voortgang wordt gemonitord in tertiaalrapportages.

Daarnaast is in het Portefeuillebeleid nog het volgende bepaald: "Jaarlijks herijken we waar nodig onze complexstrategieën, de Meerjaren Onderhouds Begroting (MJOB) en het portefeuilleplan. Een keer in de vier jaar doorlopen we een intensieve beleidsvormingscyclus waarin we onze strategische uitgangspunten integraal herijken en een nieuw ondernemingsplan opstellen. De basis hiervoor is het nieuwe woningmarktonderzoek wat we samen met onze partners uitvoeren en een conditiemeting van de

woningvoorraad. De eerst volgende integrale herijking van de strategische uitgangspunten is gepland voor 2020.”

WBV Arnemuiden maakt heldere keuzes over welke investeringen wel financieel verantwoord zijn en welke niet. Zo is het eerste plan voor een appartementencomplex aan de Langstraat/Markt inclusief twee woningen aan de Zuidwal, niet doorgedaan omdat er geen overeenstemming kon worden bereikt met de projectorganisatie. De rendementseisen waren door vergaande eisen van de gemeente niet haalbaar.

De vermogenspositie en kasstromen zijn solide en kunnen tegenvallers of beleidswijzigingen opvangen. Er wordt gewerkt met een strakke begroting en verantwoordingscyclus. De bedrijfsrisico's zijn in beeld gebracht.

De visitatiecommissie onderschrijft dit. Zowel de organisatie als het bestuur en de raad van commissarissen zijn op de hoogte van de risico's die investeringen met zich meebrengen. Deze worden per project afzonderlijk in kaart gebracht. Ook andere dan investeringsrisico's, zoals organisatierisico's, heeft WBV Arnemuiden zelf in beeld.

Bij de inzet van het vermogen vallen twee dingen in het bijzonder op. In de eerste plaats het zeer gematigde huurbeleid dat de corporatie voert. Bij mutatie wordt de huur opgetrokken naar een streefhuurniveau, dat bij WBV Arnemuiden is vastgesteld op 75%. Alle huren bevinden zich onder de aftoppingsgrenzen. Gedurende de visitatieperiode waren de huurverhogingen minimaal. Maar één keer is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Dit was in 2018; de opbrengsten hiervan werden mede ingezet voor de realisatie van de eerste nieuwbouwwoningen in Hazenburg.

Het tweede dat opvalt is de bereidheid van WBV Arnemuiden om bij de nieuwbouw van de acht NOM-woningen in Hazenburg een hoge onrendabele top te aanvaarden. Hiermee zet WBV Arnemuiden het eigen maatschappelijke vermogen in op een manier die direct ten goede komt aan haar bewoners.

#### *Financieel solide*

Zowel in de Ondernemingsplannen 2013-2017 en 2018-2022, als in de portefeuillestrategie toont WBV Arnemuiden zich een financieel solide organisatie, waarbinnen de financiële continuïteit voor de lange termijn geborgd is. De ratio's van de externe toezichthouders zijn door de corporatie allemaal nog extra aangescherpt. In het huidige ondernemingsplan tekent WBV Arnemuiden daarover op: "Om onze visie en onze maatschappelijke bijdragen waar te kunnen maken is financiële continuïteit een randvoorwaarde."

#### *WBV Arnemuiden benut indicatieve bestedingsruime voor financiering investeringsprogramma*

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zorgt jaarlijks vóór 1 juli voor een indicatie van de beschikbare financiële middelen van woningcorporaties voor investeringen. Deze IBW geeft aan wat totaal kan worden besteed aan nieuwbouw, woningverbetering en/of huurmatiging. WBV Arnemuiden benut de mogelijkheden die de vermogensverruiming bieden voor de financiering van haar investeringsprogramma, waarin plannen zijn opgenomen voor nieuwbouw, woningverbetering en de energietransitie.

#### *WBV Arnemuiden houdt bedrijfslasten laag*

Ondanks het feit dat gedurende de visitatieperiode de administratieve regeldruk is toegenomen en daarmee ook de werklast van de organisatie, slaagt WBV Arnemuiden erin om met een klein, betrokken en goed toegerust team het grootste deel van de werkzaamheden uit te voeren. Wat hierbij helpt is de inzet van de drie vrijwillige bestuurders, die niet alleen bereid zijn veel tijd in de corporatie te steken, maar ook zeer ter zake kundig zijn, elk op een eigen terrein. Op financieel-administratief gebied wordt WBV Arnemuiden ondersteund door WEA Accountants en Adviseurs. Het gaat hierbij onder meer om het opstellen van de jaarrekening en de meerjarenbegroting.

Gedurende de visitatieperiode werd in de Aedesbenchmark voor bedrijfslasten drie keer een A en één keer een B gescoord. De C uit 2018 kan worden verklaard uit het feit dat in dat jaar extra kosten moesten worden gemaakt voor het inhuren van adviesbureaus, zoals bijvoorbeeld Rigo voor het ondernemingsplan en het portefeuilleplan.

#### *Oordeelsbrieven Aw en WSW*

De Aw en het WSW hebben gedurende de visitatieperiode geen opmerkingen gemaakt ten aanzien van de financiële continuïteit van WBV Arnemuiden.

#### *Oordeel visitatiecommissie*

De visitatiecommissie is van oordeel dat WBV Arnemuiden de inzet van haar vermogen goed verantwoordt en bij investeringsbeslissingen veel oog heeft voor het te bereiken maatschappelijk rendement en voor mogelijke risico's, financieel en anderszins. WBV Arnemuiden slaagt erin dit te doen met een zeer doelmatige bedrijfsvoering.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van WBV Arnhemuiden wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,0	33%	6,8
	Prestatiesturing	6,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen			7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording	6,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

8

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de transparante en integrale opzet van het nieuwe ondernemingsplan en het daarvan afgeleide portefeuillebeleid en de alerte en proactieve wijze waarop de corporatie de beleidscyclus regelmatig doorloopt om deze te actualiseren.**

*WBV Arnhemuiden heeft haar ondernemingsplan en portefeuillebeleid geactualiseerd*

De corporatie hanteert gedurende de gehele visitatieperiode een actueel ondernemingsplan. In 2017 liep het Ondernemingsplan 2012-2017 af en is een nieuwe strategische visie opgesteld als basis voor een nieuw ondernemingsplan, waarbij tevens aandacht is besteed aan de resultaten van de in 2016 uitgevoerde visitatie. De looptijd ervan is tot januari 2022.

Het nieuwe ondernemingsplan geeft met name antwoord op de volgende vragen:

- Welke relevante ontwikkelingen vinden er plaats in het krachtenveld (overheid, woningmarkt) die betekenis hebben op de koers van WBV Arnemuiden?
- Kan de organisatie op eigen kracht volkshuisvestelijk voldoende blijven presteren?
- Wat verwachten de belanghouders en externe toezichthouders van het functioneren en presteren van WBV Arnemuiden?
- Welke doelen willen we behalen en binnen welke kaders?
- Waaraan kunnen we zien of we deze doelen behalen en hoe volgen we dat?
- Wat is er voor nodig om deze doelen te behalen: organisatie, financiën, samenwerking met partners?

In het ondernemingsplan worden de strategische keuzen en daarvan afgeleide vier opgaven en daarbij horende doelstellingen helder verwoord. WBV Arnemuiden onderscheidt twee interne en twee externe opgaven. De twee interne opgaven zijn het moderniseren van het governance model en het blijven voortbestaan op eigen kracht. De eerste externe opgave is de transformatie van de woningvoorraad. Dit betreft het verbeteren van de kwaliteit en duurzaamheid van het woningbezit in relatie tot woonwensen en inspelen op de veranderende bevolkingssamenstelling. De portefeuillestrategie is aansluitend vertaald in concreet portefeuillebeleid met complexplannen en een MJOV. De tweede externe opgave is de samenwerkingsopgave, waarbij wordt ingezet op de samenwerking met gemeenten, collega corporaties en maatschappelijke partners, op prestatieafspraken, participatiebeleid en het vergroten van de invloed van huurders bij beleidskeuzes.

Het ondernemingsplan maakt ook duidelijk hoe er geprioriteerd zal worden, indien een keuze moet worden gemaakt als gevolg van de financiële positie van de corporatie:

1. Betaalbare woningen en van goede kwaliteit;
2. Beschikbaarheid in combinatie met duurzaamheid.

De corporatie hanteert een gestructureerde jaarplanning, die ook terug is te zien in agenda's van de regelmatig gehouden ALV's. Jaarlijks staat de corporatie stil bij de relevante beleidsdocumenten en actualiseert die waar nodig. Elke twee jaar vindt een tussenevaluatie en zo nodig herijking plaats van het portefeuilleplan onder leiding van een externe deskundige. Dit zal in 2020 wederom plaatsvinden.

Periodiek onder externe begeleiding een gezamenlijke beleidsdag plaats van bestuur en raad van commissarissen.

Met dit ondernemingsplan heeft WBV Arnemuiden een doeltreffende en transparante basis geschapen voor al haar handelen, zowel gericht op de woningvoorraad als op haar eigen organisatie. De visitatiecommissie vindt dit een prestatie van formaat gezien de schaal van de corporatie.

#### *WBV Arnemuiden hanteert jaarplannen*

Op basis van de tien-jaar-voortschrijdende meerjarenbegroting, het portefeuilleplan en de Meerjaren Onderhouds Begroting wordt het programma voor het volgende jaar bepaald en de jaarbegroting opgesteld. Hiermee worden ook de investeringen gestuurd.

#### 4.3.2 *Sturing op prestaties*

**6,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.**



#### *WBV Arnhemuiden monitort aan de hand van (financiële) tertiaalrapportages*

De corporatie monitort de voortgang op de begroting aan de hand van tertiaalrapportages met prognoses. De tertiaalrapportages zijn overwegend financieel van aard. In de rapportages worden de gerealiseerde prestaties afgezet tegen de begroting. In de tertiaalrapportages uit de visitatieperiode wordt geen koppeling gelegd met de doelstellingen uit het ondernemingsplan of het jaarlijkse bod. In de praktijk bestaat dit verband wel degelijk en zou dit zonder veel extra moeite transparant kunnen worden gemaakt.

WBV Arnhemuiden rapporteert nog niet systematisch over het realiseren van de jaarlijks gekozen doelstellingen, hoewel dit door de opzet van de beleidsdocumenten, het jaarplan en het jaarlijkse bod aan de gemeente vrij eenvoudig zou kunnen. Verrijkte tertiaalrapportages zoals hierboven geschetst kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.

#### *WBV Arnhemuiden stuurt - indien noodzakelijk - bij*

De corporatie stuurt bij indien de tertiaalrapportages aangeven dat de begroting niet wordt gehaald. Ook stuurt de corporatie bij indien bijvoorbeeld voortschrijdend inzicht daar aanleiding toe geeft. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het beleid om aanvankelijk zonder kosten voor huurders zonnepanelen aan te bieden, is verlaten na kritiek in de ALV dat hiermee mogelijk een te zware wissel wordt getrokken op het nog in de toekomst uit te voeren programma. Nu worden zonnepalen aangeboden tegen een redelijke vergoeding.
- Aangezien in de prestatieafspraken geen bedragen worden genoemd voor kavelprijzen (in tegenstelling tot in de daaraan voorafgaande prestatieafspraken), is met de gemeente alert onderhandeld over een gematigde grondprijs voor het nieuwbouwproject Hazenburg II en een duurzaamheidsbijdrage.
- De corporatie heeft de gemeente vanaf 2017 op de huid gezeten over nieuwe prestatieafspraken, onder meer met het argument dat het uitblijven ervan in de onderhavige visitatie aanleiding zou kunnen zijn voor een minpunt.

## 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

### 4.4.1 *Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen*

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de proactieve en betrokken wijze waarop de raad zijn rol vervult en de manier waarop de raad staat voor de maatschappelijke en volkshuisvestelijke doelen in het beleid.**

#### *De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder*

De raad heeft in 2018 een visie op toezicht en bestuur geformuleerd en hanteert deze actief. Hierin wordt een gezamenlijke en eenduidige visie gegeven op de maatschappelijke rol en opdracht van corporatie: zij is een maatschappelijke organisatie die het publieke belang dient en daar ook naar handelt. Een of tweemaal per jaar agendeert de raad de algemene governance. Dan wordt op hoofdlijnen en met wat meer distantie en filosofie gekeken of wel wordt gedaan wat moet worden gedaan.

#### *De RvC heeft aandacht voor het borgen van maatschappelijke doelen in strategisch beleid*

De raad is zich sterk bewust van de maatschappelijke doelstellingen. Vanuit haar aard is dit de primaire focus van de woningbouwvereniging en ook het toezicht vindt plaats vanuit deze focus. Het hele ondernemingsplan is hiervan doordrongen. Deze aandacht blijkt o.a. uit de prioritering in het ondernemingsplan, mocht er een keuze nodig zijn vanwege de financiële positie van de corporatie.

#### *De RvC geeft op actieve wijze invulling aan de maatschappelijke rol*

De raad kwijt zich op een professionele wijze van haar taak en vervult haar maatschappelijke rol zorgvuldig en proactief. De raad is betrokken, werkt met een bovengemiddeld grote inzet en is tegelijk *to the point* en zakelijk. De leden stellen elk - als die behoefte zich aandient - hun expertise ter schikking van het bestuur, en waken ervoor dat dit de distantie aantast die bij hun rol hoort.

#### *De RvC betreft de volkshuisvestelijke opgaven in de besluitvorming*

De raad hecht sterk aan de volkshuisvestelijke doelstellingen. Dit blijkt onder meer uit de bereidheid van de corporatie om de huren te matigen, ook bij nieuwbouw, en indien nodig een aanzienlijke onrendabele top te nemen. De raad staat hier volledig achter. Dat hier ook een grens aan kan zijn, wordt geïllustreerd door het besluit om de plaatsing van zonnepanelen niet meer gratis aan huurders aan te bieden, omdat dit royale beleid uiteindelijk niet voor alle huurders gegarandeerd kan worden en huurders in principe gelijk moeten worden behandeld.

#### *De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk*

De raad is zichtbaar in het lokale netwerk van Arnemuiden en waar nodig ook van de gemeente Middelburg. De leden van de raad zijn toegankelijk voor huurders en andere betrokkenen. Zij nemen gewoonlijk deel aan de frequente vergaderingen met leden en andere huurders over de formele onderwerpen als begroting en jaarrekening en over voornemens rond het bezit of het centrum van Arnemuiden, doen mee aan de jaarlijkse opruimdag en kennen de lokale gemeenschap vanuit hun verschillende achtergronden.

In haar brief over de governance-inspectie plaatst de Aw twee opmerkingen. Het rooster van aantreden wordt een aandachtspunt genoemd. Gezien de continuïteit en ervaring binnen zowel de raad alsmede het bestuur is het van belang dat het rooster zodanig is opgesteld dat ervaring en historie binnen de beide gremia blijven gewaarborgd. De RvC heeft dit ter harte genomen en besloten, dat bij de eerste herbenoemingen (in 2021) een rooster wordt vastgesteld.

Daarnaast geeft de Aw de corporatie in overweging om kennis te delen met andere kleinere (in omvang) woningcorporaties om toekomstbestendig te blijven. De corporatie heeft dit ter harte genomen en haakt o.a. aan bij diverse regionale overleggen en Aedes-activiteiten.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

#### 4.5.1 Externe legitimatie

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en vernieuwende wijze waarop WBV Arnemuiden huurders en andere belanghebbenden betreft bij bijvoorbeeld het duurzaamheidsbeleid, en projecten zoals nieuwbouw van de NOM-woningen en de herstructurering van het gebied rond het eigen kantoor.

##### *WBV Arnemuiden betreft belanghebbenden op een actieve en passende wijze*

Voor de woningbouwvereniging is helder, dat de leden en de huurders de voornaamste belanghebbenden zijn. Het is de gewoonte om twee of driemaal per jaar een ALV te houden, voor informatieve, meningsvormende en besluitvormende agendapunten. Sinds enkele jaren wordt bewust geprobeerd om deze vergaderingen aantrekkelijker te maken en meer interactief bij onderwerpen die zich daarvoor lenen, zoals te kiezen duurzaamheidsmaatregelen en de herstructurering van een deel van het stadshart van Arnemuiden. Dat leidt ertoe dat deze vergaderingen steeds beter worden bezocht (30 à 40 deelnemers is geen uitzondering) en het draagvlak voor plannen en beleid van de corporatie groeit. Zo wordt nu geprobeerd om een groepje belangstellenden te formeren voor de planbegeleiding bij herstructurering van de omgeving van het kantoor/Vollenhovenstraat in het hart van Arnemuiden.

Er is tijdens de visitatieperiode veel energie gestoken in het opzetten van een huurdersvertegenwoordiging De Hoogaars, die in 2016 een veelbelovend start heeft gemaakt. Sindsdien betreft de corporatie de huurdersvereniging bij het opstellen van al haar plannen en van nieuw beleid en bij het opstellen van het bod aan de gemeente. Lastig blijft om met zo'n kleine organisatie voldoende tijd in de processen in te bouwen om de huurdersvertegenwoordiging haar rol goed te laten vervullen. De corporatie heeft extra budget vrijgemaakt voor professionalisering en ondersteuning. De huurdersvertegenwoordiging speelt een belangrijke rol bij de ALV's, als mee-ontvangende partij en als intermediair. Ook de RvC heeft geregeld contact met de huurdersvereniging en is nauw betrokken bij haar groeiproces.

Aan de belanghebbenden wordt rechtstreeks, meestal in mondeling contact, teruggekoppeld hoe is omgegaan met reacties en suggesties op nieuw beleid of projectvoornemens.

Met uitzondering van de huurdersvertegenwoordiging haalt de RvC het contact met andere belanghebbenden niet aan, al gaat de raad dat zeker niet uit de weg en is hij aanspreekbaar indien nodig. De corporatie hanteert een heldere taakverdeling in de behartiging van de externe contacten: de directeur spreekt met zorgpartijen en politie, het bestuur spreekt met het lokaal bestuur (zoals de wethouder, ambtenaren en met de politieke partijen).

Belanghebbenden worden uitgenodigd voor thematische bijeenkomsten, die behalve een relationeel ook een meningsvormend of beleidsondersteunend karakter kunnen hebben.

##### *WBV Arnemuiden verantwoordt haar belanghebbendenmanagement*

De corporatie heeft een duidelijke visie op haar belanghouders en de met hen gewenste relatie. Hierbij is de taakverdeling in de organisatie helder en deze wordt ook gecommuniceerd, bijvoorbeeld in de jaarverslagen. Daarin wordt ook verantwoord hoe de dialoog met belanghebbenden heeft plaatsgevonden. Kenmerkend voor WBV Arnemuiden zijn de voor iedereen superkorte lijnen en de open en toegankelijke houding van alle gremia.

#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**6,0**  
—

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.**

De jaarverslagen van de corporatie, die gestructureerd en toegankelijk voor derden zijn geschreven (zowel professionals als huurdersvertegenwoordiging en andere geïnteresseerden in Arnemuiden), worden op de site geplaatst en geven inzicht in de activiteiten en resultaten van het afgelopen jaar. De samenhang tussen de voorgenomen activiteiten en de feitelijke prestaties kan echter duidelijker worden weergegeven. Wetende dat de jaarcyclus deugdelijk is, de gestelde doelen helder en het jaarlijkse bod aan de gemeente ook *to the point*, verwacht de visitatiecommissie dat het mogelijk is om met weinig extra inspanning meer inzicht te geven over de samenhang tussen door de corporatie voorgenomen activiteiten en haar prestaties.

Bij de ALV's worden voor de aanwezige huurders en leden verduidelijkende presentaties gemaakt, om de informatie en besluitvorming te structureren. De agenda's en verslagen daarvan zijn openbaar en worden op de nieuwspagina van de site van de corporate gepubliceerd.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

Woningbouwvereniging Arnemuiden is in 1914 opgericht. Onze woningbouwvereniging is gevestigd in Arnemuiden. We hebben als vereniging 380 woningen en geen maatschappelijk vastgoed.

### WAARVOOR ZETTEN WIJ ONS IN?

Een goede woning in een veilige leefbare wijk is een basisbehoefte van ieder mens en een randvoorwaarde om deel te nemen aan de samenleving. In alles wat wij doen, geloven wij dat we goed wonen bereikbaar kunnen maken voor mensen met een kleine beurs en kwetsbare groepen. Wij bieden mensen een thuis. WBV Arnemuiden biedt passende, betaalbare woonruimte in leefbare wijken. We zetten ons elke dag in voor het behoud van een goede kwaliteit van onze woningen. We onderzoeken waaraan behoefte is. Hiervoor gaan we de dialoog aan met huurders en belanghouders. Die behoefte vertalen we in ons woningaanbod door waar mogelijk te bouwen, te verhuren, onderhouden en verduurzamen. Indien financieel nodig verkopen we op kleine schaal woningen aan de huurders. We werken in onze wijk samen met professionele partners. Omdat we elkaar nodig hebben en samen meer kunnen bereiken voor onze gemeenschap.

### Missie

WBV Arnemuiden streeft er naar een maatschappelijke vereniging te zijn. Niet alleen streven wij er naar om alle huurders (zittende en toekomstige) te voorzien van passende huisvesting, we letten tevens ook op de leefbaarheid voor de huurders en de omwonenden.

### VOOR WIE ZIJN WE ER?

Wij zijn er voor doelgroepen die zelf niet het financiële vermogen hebben om op eigen kracht passende huisvesting te vinden.

- inkomens < € 39.055 (primaire doelgroep, ministeriële toetsingsnorm)
- inkomens tussen € 39.055 - € 43.574 (secundaire doelgroep, van belang in de huidige marktsituatie)

### OPGAVEN EN AMBITIES

#### *Kernambitie*

Vanuit haar missie richt WBV Arnemuiden zich op het voorzien in voldoende passende huisvesting.

We doen dit door het bestaande bezit goed te onderhouden. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden tot nieuwbouw. We onderkennen de noodzaak tot vernieuwing van ons bezit. Tevens kunnen we bij nieuwbouw inspelen op veranderende woonwensen.

De kleinschaligheid van de vereniging zorgt voor een laagdrempelige organisatie. Hierdoor is er sprake van duidelijke communicatie en de mogelijkheid tot maatwerk. Dit leidt tot een verhoging van het woongenot en grotere woontevredenheid.

#### *Vergrijzing*

Er zijn nauwelijks huurwoningen met een woonprogramma op de begane grond voor senioren in de kern. WBV Arnemuiden heeft er de afgelopen jaren 16 gerealiseerd. We zijn voornemens om het komend jaar 9 kleine (nul op de meter) woningen te bouwen (2e uitbreiding Hazenbrug 2). Om nieuwbouw financieel mogelijk te maken houdt WBV Arnemuiden de mogelijkheid open om verschillende woningen uit de in het voorraadbeheersplan benoemde verkoopvijvers te verkopen.

### *Levensvatbare wijken*

We werken samen met Huurdervereniging Middelburg (HvM). Samen hebben we de Bewonersorganisatie De Hoogaars opgericht welke deel uitmaakt van de HvM. Daarnaast wordt het intensief met de gemeente en professionele dienstverleners samengewerkt. Beleid wordt op elkaar afgestemd en er vinden regelmatig gesprekken plaats. We weten wat er speelt en kunnen elkaar vinden. De huurders hebben een centrale rol in alles wat we ondernemen.

### *Een duurzame samenleving*

Investerings in duurzaamheid en energiebesparing levert huurders niet alleen meer wooncomfort en een lagere energierekening op. Het draagt ook bij aan het terugdringen van CO<sub>2</sub>-uitstoot.

We hebben inmiddels door de vele investeringen in de afgelopen jaren een boven gemiddelde energie-index van 1,23. Dit komt uit op een label B dat dicht tegen de grens van Label A aan zit (1,21). Maatregelen die zijn uitgevoerd zijn vooral het verbeteren van de isolatie van de schil (dak- en vloerisolaties). Daarnaast is het energieverbruik sterk verminderd door het aanbrengen zonnepanelen, verbeteren ventilatie en warmtepompen.

We zullen de duurzaamheid verder vormgeven door onze ambitie uit te spreken: "we investeren tussen 2020 en 2030 verder in energiebesparende maatregelen terwijl de woonlasten voor de huurders vrijwel gelijk zullen blijven. WBV Arnemuiden heeft hiervoor verschillende complexen geselecteerd. We streven ernaar in de periode tussen 2020-2030 mede door nieuwbouw zoveel mogelijk woningen naar nul op de meter te krijgen zodat we gemiddeld label A zullen realiseren.

### *Economische duurzaamheid (zorg voor werk en inkomen)*

Woningbelang is een belangrijke stabiele factor in de maatschappij. We dragen als zodanig bij aan economische duurzaamheid. We zijn de afgelopen jaren doorgedaan met de onderhoudsactiviteiten.

## **BELANGHOUDERS**

WBV Arnemuiden is geworteld in haar thuismarkt. We werken volop samen met diverse partijen om ons heen, zowel op lokaal als op regionaal niveau. We betrekken al jaren met succes bewoners, gemeenteraadsleden, zorg- en welzijnsinstellingen, onze huurders en andere belangstellenden direct bij onze activiteiten.

We kennen de bestuurders van onze stad we spreken met alle politieke partijen en we stellen periodiek prestatieafspraken vast.

Om de dialoog breder te voeren hebben we de afgelopen periode de directeur Publieke Instaties en Control bij Inspectie Leefomgeving en Transport uitgenodigd om van gedachte te wisselen en hen mee te nemen in onze dagelijkse praktijk. Dit was een nuttige en voor beide zijde constructieve dialoog.

### *De huurders*

We hebben de afgelopen jaren het initiatief genomen om een bewonersorganisatie op te richten. De ledenvergaderingen worden steeds beter bezocht en er ontstaan mooie dialogen. We werken aan het verder vergroten van het aantal leden van de bewonersorganisatie. We willen dat realiseren door per aan te pakken complex een groep huurders te mobiliseren waarmee we het gehele traject zullen optrekken. Na oplevering kunnen ze zich terugtrekken of zich aansluiten bij het volgende aan te pakken complex.

We hebben de afgelopen jaren deelgenomen aan de Aedes benchmark. De goede dienstverlening, menselijke maat en geweldige service heeft geresulteerd in de nummer 1 positie van Nederland op het gebied van het huurdersoordeel. Deze geweldige score hebben we zowel in 2018 en 2019 kunnen realiseren. We hebben dit mooie resultaat gevierd door een bijeenkomst te organiseren met de huurders en alle stakeholders waarbij we de dialoog zijn aangegaan en plannen en

aandachtspunten hebben opgehaald. Hier is de bewonersorganisatie vooral naar voren geschoven om nieuwe leden te werven. Van de gemeente hebben de huurders bloembollen cadeau gekregen om de buurt van nog meer kleur te voorzien.

Voor de huurders hebben naast het in het leven roepen van een bewonersorganisatie meerdere initiatieven genomen om hun belang te dienen. We hebben een budgetcoach waar huurders gebruik van kunnen maken (de eerste 2 consulten zijn voor onze rekening). We kunnen onze huurders bij onderlinge conflicten buurtbemiddeling aanbieden. Daarnaast zijn we vertegenwoordigd in een lokale werkgroep voor voorlichting en preventie tegen alcohol en drugs.

Voor de meest kwetsbare doelgroepen in de samenleving hebben we 3 woningen beschikbaar gesteld. Tevens hebben we aan de 'blijf van mijn lijforganisatie' woonruimte aangeboden en zijn er 2 woningen beschikbaar gekomen voor statushouders.

In de toekomst zullen we ons blijven inspannen om ook de kwetsbare doelgroepen te kunnen huisvesten.

Om de leefbaarheid te bevorderen stellen we nu al een viertal jaren op de landelijke Burendag 11 grofvuil containers beschikbaar verspreid over ons werkgebied. Deze containers mogen gebruikt worden voor zowel huurders als woningeigenaren. Dit is een doorslaand succes welke we continueren. We zijn hiermee begonnen op onze 100ste verjaardag.

#### *De gemeente*

De relatie met de gemeente Middelburg is goed te noemen. Het bestuur heeft 2x per jaar een gesprek met de verantwoordelijke wethouder en de ambtenaren. Alle politieke partijen zijn op bezoek geweest en we hebben de banden met hen aangehaald. Dit zal worden gecontinueerd.

#### *Betrokken medewerkers*

We kunnen onze ambities alleen waarmaken, met een team van betrokken, professionele medewerkers. Het betaalbaar houden van onze woningen is een gezamenlijk doel, waaraan eenieder op zijn eigen vakgebied een bijdrage levert. Wij zijn ons bewust van het feit dat dit alleen te realiseren is als wij zeer doelmatig en kostenbewust werken. In onze dagelijkse werkzaamheden sturen we op procesgericht werken door zelfstandig werkende professionals. Wij vinden het belangrijk dat onze mensen met plezier bij WBV Arnhemuiden werken. We zijn met een klein team van 5 collega's. Er zijn korte lijnen en de collega's kennen elkaar en de huurders goed.

### **VERMOGEN**

Ons financieel beleid kent de volgende uitgangspunten:

- We hebben de laatste nieuwe woningen uit onze vrije cashflow kunnen realiseren.
- We waken ervoor dat we altijd aan onze financiële verplichtingen kunnen blijven voldoen.
- We calculeren realistisch met een "gezonde" voorzichtigheid. In de uitnodiging voor de onderhandse aanbestedingen nemen we lokale en regionale partners op.
- We zullen de komende jaren meer investeringscapaciteit gebruiken om de economisch verouderde en niet duurzame wooncomplexen aan te pakken.

WBV Arnhemuiden heeft een financieel gezonde positie doordat we altijd bij de kern van de zaak zijn gebleven en investeringsbeslissingen weloverwogen genomen zijn.

De verhuurdersheffing en saneringsheffing blijft onze financiële positie onder druk zetten. Op financieel gebied ligt er de komende jaren dan ook de opdracht om meer te doen met minder. We zetten ons in voor



de belangrijkste behoefte van onze huurders en woningzoekenden; een passende betaalbare woning. Hiervoor hanteren wij ons streefhuurbeleid. Daarin hebben wij bepaald wat de maximale huur voor een woning mag zijn. Onze streefhuren zijn lager dan de maximale huur die de overheid toestaat. Wij streven naar een huur van maximaal 75% van wat is toegestaan. De overheidsheffingen brengen daar geen verandering in.

De continuïteit van WBV Arnhem is goed geborgd. Het vermogen wordt actief ingezet voor maatschappelijk relevante doelen op het gebied van wonen. Er wordt structureel gestuurd op doelmatigheid en we trekken geen grotere broek aan dan nodig.

Van belang is nog te noemen dat we in de gemeente Middelburg als eerste corporatie 'nul op de meter' woningen hebben gebouwd. Hiervoor hebben we ook op de aankoop van de grond van de gemeente een (beperkte)subsidie mogen ontvangen.

## **GOVERNANCE**

WBV Arnhem hecht veel waarde aan good governance. De Aedescode en de Governancecode zijn uitgangspunt voor ons handelen.

Naar mening van het bestuur vervult de RVC zijn rol als controleur, toetsers, toezichthouder en werkgever, scherp en kritisch. Daarnaast vervult de raad tevens lokaal een netwerkende rol. Er zit veel kwaliteit in de nieuwe Raad en de samenstelling is breed. Daarnaast is er noch bij het bestuur noch bij de raad enige aarzeling om een coachende rol te vragen of aan te bieden.

Bestuur WBV Arnhem

Januari 2020

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

WBV Arnemuiden kan zich in het geheel vinden in de uitkomsten van de visitatie, uitgevoerd door de onafhankelijke visitatiecommissie van Ecorys over de periode 2015-2019. Het rapport wordt gepubliceerd op [www.wbvarnemuiden.nl](http://www.wbvarnemuiden.nl)

WBV Arnemuiden acht de maatschappelijke visitatie een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de door WBV Arnemuiden geleverde prestaties.

### Conclusies:

#### Klein, vastberaden en met nieuw elan

Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft WBV Arnemuiden aangegeven de toen aangegeven aandachtspunten als startpunt te nemen om meer aan de weg te timmeren. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat dit goed geluk is, zij schrijft: Sinds de laatste visitatie zijn in de bezetting van het bestuur en de RvC veranderingen doorgevoerd, die een nieuwe impuls hebben gegeven aan de visie- en beleidsontwikkeling. Daarbij is er in essentie niets veranderd aan de opvatting van WBV Arnemuiden over haar core business. De visitatiecommissie heeft een proactieve, zelfbewuste, voor kritiek ontvankelijke en creatieve corporatie aangetroffen. Je zou zelfs kunnen zeggen dat de corporatie zichzelf na de eerste 100 jaar van haar bestaan opnieuw heeft uitgevonden.

WBV Arnemuiden is blij met de conclusies en ziet in het rapport een compliment voor het gevoerde beleid en een sterke aanmoediging om op deze ingeslagen weg door te gaan.

#### De goede prestaties

De prestaties van WBV Arnemuiden over de periode 2015-2019 zijn op alle gebieden verbeterd.

Presteren naar opgaven en ambities	7,6
Presteren volgens belanghebbenden	8,5
Presteren naar vermogen	8,0
Governance	6,8

De visitatiecommissie schrijft in haar rapport 'Woningbouwvereniging (WBV) Arnemuiden is een bijzondere corporatie: klein in aantal woningen, maar groot in betrokkenheid en betrouwbaarheid. Dat laatste heeft zich vertaald in een bijzonder gegeven: voor de tweede keer op rij is zij onlangs door de huurders uitgeroepen tot beste corporatie van Nederland. In combinatie met een goede financiële positie en een geoliede beleidscyclus laat dit zien dat ook een kleine corporatie tot grote prestaties in staat is.

WBV Arnemuiden is toegankelijk, heeft een groot oplossend vermogen, is redelijk en de lijnen zijn zeer kort. De corporatie werkt klantgericht, is doelgericht en doeltreffend en zij levert maatwerk. De corporatie hanteert heldere kaders, maar zonder al te veel regels; dat levert bewegingsruimte op die ten goede komt aan de huurders.

Het geheim zit misschien wel in het adagium dat de visitatiecommissie meer dan eens hoorde: vrijwillig betekent niet vrijblijvend.

Maar het is niet alleen maar rozengeur en maneschijn in Arnemuiden. De kleine schaal van de organisatie heeft een duidelijk risico: zo is deze kwetsbaar voor uitval en omdat iedereen aan een half woord genoeg heeft, zijn alleen de belangrijkste procedures beschreven. Bestuur en RvC zijn zich hiervan terdege bewust en benaderen dit proactief.

## **Wat kan beter?**

We zijn zeer tevreden dat de visitatiecommissie haar bewondering uitspreekt voor de prestaties van WBV Arnemuiden in de laatste vijf jaar. Desondanks ziet de visitatiecommissie mogelijkheden voor verbeteringen:

1. Sturen op prestaties. In algemene zin zullen we meer gaan sturen op jaardoelen en meerjarige doelen incl. het monitoren ervan. Hiervan zal er periodiek gerapporteerd gaan worden en tevens zullen we onze stakeholders er meer bij betrekken.
2. Betrekken van de bewonersorganisatie bij het voorbereiden van het bod en andere beleidszaken: de tijd die nodig is voor dit proces opnemen in de planning.
3. Systematisch rapporteren, onder meer in het jaarverslag, over het realiseren van de doelstellingen uit het jaarplan en de afspraken uit het jaarlijkse bod aan de gemeente en van eventuele afwijzingen.
4. Versterken van de huurdersorganisatie De Hoogaars, in professionaliteit en omvang.
5. De participatie van bewoners en daarin creatieve en innovatieve wegen bewandelen.
6. Betere afspraken maken over de uitvoering van werkzaamheden door derden en die meenemen in de communicatie naar huurders.
7. De externe communicatie, bijvoorbeeld met inzet van de eigen social media. In dat verband geldt ook: *be good and tell it*,
8. De continuïteit in de RvC is een aandachtspunt (rooster van aftreden).

## **Hoe verder?**

WBV Arnemuiden gaat met dezelfde voortvarendheid door met het ingezette programma. De aanbevelingen uit deze visitatie ziet het bestuur en de RvC van WBV Arnemuiden als een welkome toets en de mogelijkheid om haar beleid aan te scherpen. We zullen de aanbevelingen onverkort ter harte nemen. De volkshuisvesting vraagt van de corporaties een wendbare houding, een stabiele factor en om haar focus op de bewoners gericht te houden. Nieuwe ontwikkelingen, veranderende regelgeving en het aanbieden van steeds meer informatie in verschillende formats aan verschillende instanties, blijft veel van onze kleine organisatie vragen. We hebben laten zien dat het mogelijk is, we krijgen er energie van en blijven hiervoor ons uiterste best doen.

Het belangrijkste woord blijft daarbij 'goede betaalbaarheid' voor een goed product.

## **Tot slot**

WBV Arnemuiden bedankt iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghouders, voor hun tijd, de waardering, de punten van aandacht en de adviezen.

Arnemuiden, mei 2020

Bestuur en RvC WBV Arnemuiden

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

### WBV Arnhemuiden

Naam	Functie
De heer H.E. Schild	Voorzitter RvC
Mevrouw T.F. de Feijter-Danker	Lid RvC
De heer D.F. Monfils	Lid RvC
De heer L.A. van Mal	Voorzitter Dagelijks Bestuur
De heer F.M.M.A. Bogaert	Penningmeester Dagelijks Bestuur
De heer J.E. de Kraker	Secretaris Dagelijks Bestuur
De heer P. de Vos	Coördinator

### Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer J.J. Aalberts	Wethouder gemeente Middelburg
De heer T. Meijboom	Wijkagent
Mevrouw M. Nuijten	Budgetcoach
Mevrouw A. Steen-Brozius	Bewonersorganisatie De Hoogaars
Mevrouw A. de Vries	Huurders Vereniging Middelburg

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van WBV Arnemuiden in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met WBV Arnemuiden hebben.

Rotterdam, 3 januari 2020

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Pia van Oord verklaart hierbij dat de visitatie van WBV Arnemuiden in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pia van oord heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pia van Oord geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pia van Oord geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij WBV Arnemuiden.

Rotterdam, 3 januari 2020

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Marieke Kalkman verklaart hierbij dat de visitatie van WBV Arnemuiden in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Marieke Kalkman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Marieke Kalkman geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Marieke Kalkman geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij WBV Arnemuiden.

Rotterdam, 3 januari 2020

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

*Pia van Oord*

### Naam, titel:

Pia van Oord-Wiessing, ir.



### Geboorteplaats en –datum:

Genève (CH), 3 september 1951

### Huidige functie:

Zelfstandig consultant

### Onderwijs:

1969-1976: Stedebouwkunde, Faculteit van Bouwkunde (Technische Universiteit Delft)

1963-1969: Gymnasium β, Arnhem

### Loopbaan:

2010 – heden Ecorys, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2010 – heden Zelfstandig consultant, directeur Anne Advies

2005 – 2010 Kristal projectontwikkeling, adviseur Strategie en Beleid

1992 – 2005 Woondrecht (rechtsvoorganger van Woonbron Dordrecht), directeur Project- en productontwikkeling

1982 – 1992 gemeente Rotterdam en Den Haag, project- en wijkcoördinator Stadsvernieuwing respectievelijk Naoorlogse wijken

1976 – 1982 Stad en Landschap bv. te Rotterdam (rechtsvoorganger Rho adviseurs voor leefruimte), adviseur Stedenbouw en projectleider Inspraak in de ruimtelijke ordening

### Relevante nevenactiviteiten:

Pia van Oord is voorzitter van de raad van commissarissen van een coöperatieve woningbouwvereniging en was gedurende enige tijd commissaris bij een woningcorporatie.

Daarnaast is zij werkzaam als zelfstandig consultant en was zij gemeenteraadslid in haar woonplaats.

### Profielchets:

Pia van Oord is uitstekend thuis in het werkveld van de woningcorporaties. Zij was daarin gedurende de laatste vijftig jaar werkzaam als manager, directielid en beleidsadviseur. Daarvoor werkte zij 10 jaar bij de lokale overheid aan grootstedelijke vraagstukken.

Zij heeft deelgenomen aan ca. twintig visitatiecommissies, in de rol van voorzitter of als projectleider/algemeen commissielid.

Pia beschikt over de relevante kennis en de brede ervaring die nodig zijn voor maatschappelijke visitaties, zoals een jarenlange praktijkervaring in de volkshuisvesting; daarnaast was zowel bedrijfsmatig als politieke actief. Zij paart deze ervaring aan haar persoonlijke kernvaardigheden: een combinatie van zorgvuldigheid, vasthoudendheid en analytisch vermogen, daarbij oog voor detail en gevoel voor strategie.

## Secretaris

*Marieke Kalkman*

### Naam, titel, voorletters:

Kalkman, Drs., W.M.

### Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962

### Huidige functie:

Projectmedewerker



### Onderwijs:

2004-2006      Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak  
1984-1988      Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam  
1982-1984      Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

### Loopbaan:

Sinds 2009      Projectmedewerker, Ecorys  
Sinds 2006      Zelfstandig ondernemer  
2006-2006      Interim-beleidsadviseur, VTW  
2003-2006      Directie-adviseur, Woonstichting De Key  
2001-2006      Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LieveDeKey  
1988-2001      Beleidsadviseur, NOS

### Relevante nevenactiviteiten:

Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaars

### Profielchets:

Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LieveDeKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concerncommunicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.

Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut.

Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.



## Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – 2015-2019	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken 2015-2017 met gemeente Middelburg Bod aan de gemeente 2017 t/m 2019 Ondernemingsplannen 2013-2017 en 2018-2022 Jaarverslagen 2015 t/m 2018 Periodieke rapportages 2019 Woonvisie gemeente Middelburg 2016 Convenant Energiebesparing Huursector
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	N.v.t.
Presteren naar Vermogen (PnV)	Beoordelingsbrieven Aw 2017 (governance inspectie) Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen 2015 t/m 2018 Portefeuilleplan 2018-2022 Periodieke rapportages 2019
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen: zie hierboven

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Beschikbaarheid van woningen

Opgaven	Prestaties	Cijfer																		
De woningvoorraad van WBV Arnhem heeft minimaal 370 woningen in de sociale huursector. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	WBV Arnhem heeft aan de opgave voldaan: 2015: 376 2016: 376 2017: 384 2018: 380 2019: 380 (Opgave WBV Arnhem)	7																		
300 van deze woningen moeten een actuele netto-huurprijs hebben tot aan de hoogste aftoppingsgrens en 260 woningen hiervan moeten een actuele netto-huurprijs hebben tot aan de laagste aftoppingsgrens. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Hoog</td> <td>Laag</td> </tr> <tr> <td>2015:</td> <td>348</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td>2016:</td> <td>347</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td>2017:</td> <td>347</td> <td>326</td> </tr> <tr> <td>2018:</td> <td>352</td> <td>314</td> </tr> <tr> <td>2019:</td> <td>348</td> <td>298</td> </tr> </table> <p>Met bovenstaande aantallen is aan de opgave voldaan. (Opgave WBV Arnhem)</p>		Hoog	Laag	2015:	348	331	2016:	347	331	2017:	347	326	2018:	352	314	2019:	348	298	7
	Hoog	Laag																		
2015:	348	331																		
2016:	347	331																		
2017:	347	326																		
2018:	352	314																		
2019:	348	298																		
300 van de woningen hebben, in overeenstemming met de afspraken, een streefhuur tot aan de hoogste aftoppingsgrens. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019))	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Hoog</td> </tr> <tr> <td>2015:</td> <td>326</td> </tr> <tr> <td>2016:</td> <td>323</td> </tr> <tr> <td>2017:</td> <td>323</td> </tr> <tr> <td>2018:</td> <td>351</td> </tr> <tr> <td>2019:</td> <td>332</td> </tr> </table> <p>Met bovenstaande aantallen is aan de opgave voldaan. (Opgave WBV Arnhem)</p>		Hoog	2015:	326	2016:	323	2017:	323	2018:	351	2019:	332	7						
	Hoog																			
2015:	326																			
2016:	323																			
2017:	323																			
2018:	351																			
2019:	332																			
Woningen onder de aftoppingsgrenzen worden exclusief toegewezen een huishoudens met inkomens tussen € 21.950 en € 29.825 (prijsspeil 2016). (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020)	Aan deze afspraak is in van 2016 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7																		
Woningen mogen alleen worden verkocht om middelen te genereren voor woningverbetering of nieuwbouw. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	WBV Arnhem heeft aan deze opgave voldaan. 2015: 1 woning verkocht, onder meer om geld te genereren voor nieuwbouw 2016-2017: geen woningen verkocht 2018: 4 duplexwoningen verkocht. Opbrengsten zijn aangewend om de bouwkosten te voldoen van Hazenburg 2 (fase 1) 2019: geen woningen verkocht (Jaarverslagen 2015-2018, schriftelijke informatie van corporatie)	7																		
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>																				
De visitatiecommissie stelt vast dat WBV Arnhem voldoende heeft gepresteerd als het gaat om beschikbaarheid van woningen. Aan alle afspraken met de gemeente over dit onderwerp én aan het bepaalde in de Woonvisie van de gemeente Middelburg is volledig voldaan. Om deze reden is een pluspunt toegekend.																				
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,0</b>																		

## Thema 2: Betaalbaarheid en woonlasten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningen met een huurprijs tot aan de aftoppingsgrens voor 80% worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot aan de huurtoeslaggrens. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	Aan deze afspraak is in van 2015 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
WBV Arnhemuiden past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe en voert een gematigd huurbeleid. Woningen die de streefhuur hebben bereikt, worden alleen met inflatie aangepast. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	2015: Huurverhoging gemiddeld 2,5% 2016: Huurverhoging gemiddeld 1,75% 2017: Huurverhoging gemiddeld 1,3% (= max % o.g.v. Huursombenadering 2018: Huurverhoging gemiddeld 2,02% (= binnen het max % o.g.v. de Huursombenadering Hiermee heeft WBV Arnhemuiden voldaan aan de afspraak. (Jaarverslagen 2015-2018)	7
Partijen leggen zich vast op overleg over de invoering van de huursombenadering. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Vanaf 2017 wordt huuraanpassing bepaald aan de hand van de Huursombenadering. Hiermee heeft WBV Arnhemuiden voldaan aan de afspraak. (Jaarverslagen 2015-2018)	7
Het gemiddelde streefhuurniveau wordt vastgesteld op 75%. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	Aan deze afspraak is in van 2016 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Het verduurzamingsbeleid van WBV Arnhemuiden is gericht op het verlagen van de woonlasten van de bewoners. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Aan deze afspraak is in van 2015 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Huurders die, bijvoorbeeld als gevolg van een inkomenswijziging, goedkoper moeten gaan wonen, worden hierbij door WBV Arnhemuiden geholpen. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020/Bod 2018 en 2019)	Deze afspraak is vraaggestuurd. In de visitatieperiode heeft WBV Arnhemuiden op dit punt geen verzoeken ontvangen. (Schriftelijke informatie van corporatie)	-
WBV Arnhemuiden ondersteunt huishoudens in een woning met een huur boven de hoogste aftoppingsgrens, die noodgedwongen goedkopere moeten gaan wonen, door het aanbieden van een passende woning. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	Deze afspraak is vraaggestuurd. In de visitatieperiode heeft WBV Arnhemuiden op dit punt geen verzoeken ontvangen. (Schriftelijke informatie van corporatie)	-
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie constateert dat WBV Arnhemuiden zich in voldoende mate heeft ingezet op het thema betaalbaarheid en woonlasten. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,0</b>

### Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Conform het Convenant Energiebesparing Huursector streeft WBV Arnhem naar een gemiddeld energielabel B voor het hele bezit in 2021. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020/Bod 2018 en 2019)	2015: EI 1,58 2016: EI 1,57 2017: EI 1,48 2018: EI 1,36 2019: EI 1,23 (= label B) Hiermee is aan de afspraak voldaan. Omdat WBV Arnhem al ruim voor de in het sectorbrede Energieconvenant overeengekomen datum aan de bepalingen op dit punt heeft voldaan en dit voor een corporatie van deze omvang een hele prestatie is, heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.	8
Er is aandacht voor de wens om in 2050 alle woningen CO2-neutraal te krijgen. (Bod 2018 en 2019)	Aan deze afspraak is in van 2015 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Bij renovatie werkt WBV Arnhem zoveel mogelijk met milieuvriendelijke en duurzame materialen. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019))	Aan deze afspraak is in van 2015 t/m 2019 voldaan. Voorbeeld hiervan wordt gevormd door de nieuwe keukens, die allemaal het FSC-keurmerk hebben (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Waar mogelijk worden nieuwe woningen energieneutraal gebouwd. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019))	Alle nieuwbouwwoningen zijn energieneutraal. Hiermee levert WBV Arnhem een prestatie die de opgave overtreft. De visitatiecommissie heeft hiervoor twee pluspunten toegekend. (Jaarverslagen 2015-2018)	8
In 2016 is WBV Arnhem begonnen met het plaatsen van zonnepanelen; dit wordt gecontinueerd. (Bod 2018 en 2019)	Het plaatsen van zonnepanelen is gecontinueerd in alle jaren na 2016. Met ingang van 2018 zijn daarnaast ook luchtwarmtepompen geplaatst. Hiermee levert WBV Arnhem een prestatie die de opgave overtreft. De visitatiecommissie heeft hiervoor twee pluspunten toegekend. (Jaarverslagen 2016-2018, Schriftelijke informatie van corporatie)	8
In 2016 start een pilot met 10 NOM-woningen. (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020/Bod 2018 en 2019)	In 2016 is de bouw van start gegaan van 8 NOM-woningen. De bouw is in 2015 voorbereid; oplevering heeft plaatsgevonden in 2017. Er is in 2019 gestart met de voorbereiding van nog eens 9 NOM-woningen. De prestaties overtreffen de opgave; de visitatiecommissie heeft hiervoor twee pluspunten toegekend. (Jaarverslagen 2015-2017, schriftelijke informatie van corporatie)	8
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie constateert dat WBV Arnhem goede prestaties levert als het gaat om duurzaamheid en kwaliteit. Slechte energielabels worden systematisch weggewerkt, wat erin heeft geresulteerd dat WBV Arnhem al vóór 2021 de gemiddelde energie-index van het gehele bezit op het niveau heeft, dat sectorbreed is vastgesteld. Op het bestaand bezit worden niet alleen zonnepanelen geplaatst, maar ook warmtepompen. Met het realiseren en voorbereiden van NOM-woningen is WBV Arnhem op Walcheren koploper. Voor deze prestaties heeft de visitatiecommissie pluspunten toegekend.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,6</b>

#### Thema 4: Verruiming van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WBV Arnhemuiden krijgt van de gemeente de mogelijkheid tot het toevoegen van 15 woningen in plan Hazenburg II. De intentie is te komen tot woningen met een huur tot aan de hoogste aftoppingsgrens. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 en 2019)	<p>2015: schetsontwerpen Hazenburg II gereed</p> <p>2016 gestart met nieuwbouw van twee blokken van vier energieneutrale, levensloopbestendige woningen. Huren blijven onder hoogste aftoppingsgrens. Oplevering 2017. (Jaarverslagen 2015 t/n 2017)</p> <p>2017: 8 woningen opgeleverd, huurprijs &lt; € 650 = onder de tweede aftoppingsgrens</p> <p>2019: 9 woningen in voorbereiding, righthuur &lt; € 619 = onder de eerste aftoppingsgrens</p> <p>(Schriftelijke informatie van corporatie)</p>	8
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatie constateert dat WBV Arnhemuiden goed presteert als het gaat om verruiming van de woningvoorraad. Zowel de opgeleverde als de geplande nieuwbouwwoningen zijn geheel energieneutraal en levensloopbestendig. Om de huur onder de aftoppingsgrenzen te houden heeft WBV Arnhemuiden een hoge onrendabele top geaccepteerd. Voor deze prestaties heeft de visitatiecommissie pluspunten toegekend.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>8,0</b>

## Thema 5: Inzet in wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Buurtbemiddeling wordt door beide partijen gefaciliteerd. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017/Bod 2018 een 2019)	Is alle jaren van de visitatie gebeurd; Woningbouwvereniging Arnemuiden draagt financieel bij. (Jaarverslagen 2015 t/m 2018)	7
Nieuw hang- en sluitwerk zal bij renovatie voldoen aan de eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Aan deze afspraak is in van 2015 t/m 2019 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
WBV Arnemuiden organiseert jaarlijkse opruimdag. (Bod 2016 t/m 2019))	WBV Arnemuiden organiseert jaarlijks een opruimdag. Omdat tijdens deze dag de leefomgeving van alle inwoners van Arnemuiden en niet alleen die van de eigen huurders wordt aangepakt, heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend. (Jaarverslagen 2015 t/m 2018 en mondelinge informatie van corporatie)	8
In de Kwaliteitsatlas Middelburg is Arnemuiden benoemd als volgend herstructureringsgebied, Hier worden verbindingen gelegd tussen bestaande en nieuwe partners bij het voorkomen van leegstand en leefbaarheidsproblematiek in de historische kern. (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020)	WBV Arnemuiden denkt mee over de verbetering van de leefbaarheid in de oude dorpskern. Het eerste plan om een appartementencomplex aan de Langstraat/Markt inclusief twee woningen aan de Zuidwal te laten bouwen, is niet doorgegaan omdat er geen overeenstemming kon worden bereikt met de projectorganisatie. De rendementseisen waren door vergaande eisen van de gemeente niet haalbaar. In 2019 is gestart met de voorbereidingen van een alternatief plan. Het kantoor van WBV Arnemuiden bevindt zich ook in het te herontwikkelen gebied. Hiervoor heeft WBV Arnemuiden al een geschikte nieuwe locatie gevonden en aangekocht. Voor het hele scala aan activiteiten op dit punt, geen sine cure voor een kleine corporatie, heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend. (Mondelinge en schriftelijke informatie van corporatie)	8
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie oordeelt dat WBV Arnemuiden ten aanzien van het thema inzet in wijken en buurten goed presteert. Tijdens de jaarlijkse opruimdag wordt niet alleen de leefomgeving van de eigen huurders aangepakt, maar die van de gehele kern. Hierbij steken ook de bestuurders de handen uit de mouwen. Hiervoor heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend. De visitatiecommissie heeft goede nota genomen van de inspanningen die WBV Arnemuiden levert als het gaat om de herontwikkeling van de historische binnenstad. Voor deze inspanningen heeft de visitatiecommissie eveneens twee pluspunten toegekend.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

## Thema 6: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De samenwerking tussen WBV Arnemuiden en de gemeente Middelburg binnen het sociaal domein is gericht op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verminderen van ernstige overlast;</li> <li>- Het beperken van het aantal ontruiming;en;</li> <li>- Een sluitende aanpak van multiproblematiek.</li> </ul> (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Deze afspraak wordt gedurende de gehele visitatieperiode als volgt nagekomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verminderen van ernstige overlast: door samenwerking met de driehoek;</li> <li>- Beperking van de ontruiming;en: door de inzet van een budgetcoach;</li> <li>- Sluitende multiproblematiek: door de inzet van Porthos</li> </ul> (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Voor het eind van 2015 zullen de gemeente, WBV Arnemuiden en de overige in de gemeente werkzame corporaties, een meldpunt voor een integrale aanpak van sociale overlast hebben opgezet. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Aan deze afspraak is voldaan: het meldpunt is opgezet en in eerste instantie fysiek geplaatst bij Porthos. In tweede instantie zijn de activiteiten door de gemeente Middelburg overgenomen. De organisatie heet nu 'Toegang in Middelburg'. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
WBV Arnemuiden werkt samen met het gebiedsteam Middelburg Oost, dat wordt ondersteund door Porthos en heeft goede contacten met de wijkagent. (Bod 2018)	Aan deze afspraak is in vanaf 2018 voldaan. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
WBV Arnemuiden en gemeente spannen zich gezamenlijk in om te voldoen aan de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. (Prestatieafspraken Middelburg 2015-2017)	Aan deze afspraak is gedurende de visitatieperiode voldaan. Jaarlijks biedt WBV Arnemuiden 2 woningen aan, maar daar is geen gebruik van gemaakt. (Schriftelijke informatie van corporatie)	-
Er moet meer ruimte zijn voor huurders om hun eigen woning levensloopbestendig te maken. (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020)	WBV Arnemuiden voldoet aan deze afspraak met haar ZAV-beleid, dat is opgenomen op de website. (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
Corporaties moeten vroegtijdig nadenken over woningaanpassingen. (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020)	WBV voert in de visitatieperiode geen woningaanpassingen uit, omdat daar vanuit de bewoners geen vraag naar is geweest/ (Schriftelijke informatie van corporatie)	-
Partijen zoeken naar tijdelijke en flexibele huisvesting ten behoeve van bijzondere doelgroepen. (Woonvisie gemeente Middelburg 2016-2020)	WBV Arnemuiden stelt woningen beschikbaar als daar vraag naar is. 2016-2017: - 2018 en 2019: 1 woning tbv St. Arduin (Schriftelijke informatie van corporatie)	7
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie is van mening dat WBV Arnemuiden zich voldoende inspant als het gaat om sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. De commissie uit haar waardering voor de proactieve houding van de corporatie als het gaat om uitzettingen door het inzetten van een budgetcoach. De visitatiecommissie is zich bewust van het feit dat WBV Arnemuiden op sommige punten wel meer zou willen, maar niet kán presteren, omdat de vraag ernaar vanuit de gemeente achterblijft.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,0</b>

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**







Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***