

Visitatierapport

Woonborg
2015-2018

woonborg

12 november 2019
Visitatiecommissie
Jan van der Moolen, voorzitter
Jan Haagsma, visitator
Gemma Oosterman, secretaris

Voorwoord

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

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

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonborg over de periode 2015-2018.

COGNITUM

Inhoud

Voorwoord 2

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties 5

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties 6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie 6
1.2 Recensie 8
1.3 Integrale scorekaart 11
1.4 Samenvatting 11
1.5 SWOT 13

2 Woonborg 14

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief 16

3 Presteren naar Opgaven en Ambities 17
3.1 Beoordelingskader 17
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken 17
3.3 Relevante ontwikkelingen 18
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 19
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties 21
3.6 Beoordeling van de ambities 24
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten 25
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties 26

4 Presteren volgens Belanghebbenden 27
4.1 Beoordelingskader 27
4.2 Werkwijze 27
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied 27
4.4 Belanghebbenden over Woonborg 30
4.5 De reputatie van Woonborg 34
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten 35

5 Presteren naar vermogen 36
5.1 Beoordelingskader 36
5.2 Relevante ontwikkelingen 36
5.3 Basisinformatie 36
5.4 Vermogensinzet 38
5.5 Bewonder- en verwonderpunten 39

6 Governance 40
6.1 Beoordelingskader 40
6.2 Korte beschrijving governance-structuur 40
6.3 Relevante ontwikkelingen 40
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties 40

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen 43
6.6 Externe legitimering en verantwoording 44
6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten 46
6.8 Totale beoordeling Governance 46

7 Bijlagen 47
Position paper 48
Factsheet maatschappelijke prestaties 52
Overzicht geïnterviewde personen 67
Verbeterpunten aangedragen door Belanghebbenden 69
Verbeterpunten aangedragen door individuele huurders 70
Korte cv's visitatoren 74
Onafhankelijkheidsverklaringen 75
Meetschaal 77
Werkwijze visitatiecommissie 78
Bronnenoverzicht 79
Reputatie Quotiënt Model 82
Uitgebreid overzicht prestaties 83

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie heeft Woonborg een aantal verbetersuggesties meegegeven. De huidige commissie heeft gezien dat Woonborg in de huidige visitatieperiode actief is omgegaan met deze aandachtspunten. Per (vetgedrukte) verbetersuggestie (die ruim 4 jaar geleden is afgegeven door de vorige commissie) is door de huidige commissie aangegeven welke acties Woonborg heeft ondernomen.

Zorg ervoor dat de nieuwe prestatieafspraken met gemeenten goed uitgewerkt worden naar haalbare en meetbare doelen. Blijf het voortouw nemen om met gemeenten en collega-corporaties in het werkgebied tot een gezamenlijke visie op volkshuisvestingsopgaven te komen. Vertaal de gezamenlijke visie door naar financiële investeringsscenario's.
Woonborg heeft hier volop op ingezet. In de visitatieperiode heeft een geleidelijke ontwikkeling plaatsgevonden. De drie partijen zijn steeds nader tot elkaar gekomen. De actieve betrokkenheid van de Algemene Huurdervereniging WOON (AH Woon) is daarbij een groot goed gebleken.
In 2016 is een samenwerkingsovereenkomst met gemeenten en AH WOON gesloten over sociale huur. In de jaren daarna is de samenwerking verder ontwikkeld en zijn er steeds betere prestatieafspraken gemaakt. Vanaf de afspraken voor 2018 gebeurt dit ook gezamenlijk met andere corporaties.

Zet de sterke financiële positie in voor volkshuisvestelijke doelen zoals het levensloopbestendig maken van de bestaande woningvoorraad, betaalbaarheid en duurzaamheid.
Verduurzaming heeft in de hele visitatieperiode volop aandacht gehad. Woonborg werkt in kleine, overzichtelijke projecten en ontwikkelt steeds, vanaf het begin, samen met bewoners. Dit geeft ruimte voor een vernieuwende aanpak, terwijl de risico's beheersbaar blijven. Anders dan verwacht blijkt dat de kosten van NOM-renovaties hoog blijven. Woonborg doet de projecten nu alleen om nieuwe technologie uit te proberen.
Over betaalbaarheid is in 2015 een overeenkomst met AH Woon gesloten over huurbeleid en huurverhoging met als kern: het naar beneden bijstellen van de streefhuur naar 59% van maximaal redelijk. Hierbij is afgesproken om tussentijds te evalueren..

Blijf werken aan doelmatigheid door samenwerking met collega-corporaties.
Woonborg participeert met de andere corporaties in Drenthe in de gezamenlijke woonruimteverdeling: Drenthe huurt/Thuiskompas. Ook heeft Woonborg erg intensief samengewerkt met de aardbevingscorporaties, het C14-overleg.
Op dit moment werkt Woonborg samen met Wold en Waard op gebied van ICT. Beide corporaties hebben samen één ICT-medewerker aangesteld en krijgt nu ook spin-off op andere terreinen, o.a. projecten rond inkoop en uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van financiën en planning en control.

Werk aan het herstel van imago door de communicatie met individuele huurders te verbeteren.
Woonborg zoekt veel de samenwerking met bewoners: we zijn bij bewoners te gast. In de visitatieperiode heeft Woonborg meerdere initiatieven genomen voor verbetering en intensivering van het contact met de bewoners. Zo worden Doe-mee-markten en Stamtafels (rond een thema) georganiseerd. Woonborg gebruikt ook huurderspanels om op relevante onderwerpen te verdiepen

Ga, nu de organisatie en de koers van de organisatie op orde is, intensiever de dialoog met belanghebbenden aan.
Woonborg heeft in de visitatieperiode veel geïnvesteerd in de relatie en communicatie met gemeenten, bewoners en huurdersorganisaties. In de projecten is dit het meest intensief gebeurd.. De sociale teams lopen goed, hoewel Woonborg wel ruimte ziet voor verbetering in preventieve zin en in structureel contact.

Herijk de profielschets voor de raad van commissarissen en werk de deelprofielen volkshuisvesting en financiën daarbij verder uit.
De profielschets is herijkt en uitgewerkt in deelprofielen en worden steeds geactualiseerd bij vacatures.

1.2 Recensie

De corporatie als “ontwikkelkracht”

De gesprekken van de commissie vinden niet plaats in een reguliere vergaderzaal of “gewoon op kantoor”, maar in de werkplaats van Woonborg. Een centrale plek in het kantoor met daarin “de puurheid van de machines die ook het belang dat Woonborg hecht aan een eigen onderhoudsdienst, benadrukken”, aldus de directeur-bestuurder van Woonborg. De plek straalt warmte uit en dat Woonborg warmte heeft voor en betrokkenheid bij haar huurders, wordt in de verschillende gesprekken die de visitatiecommissie heeft gehad, ook continu benadrukt. Dat is zichtbaar en voelbaar aldus niet alleen de huurders, maar ook collega corporaties, gemeenten en andere belanghebbenden. Dat Woonborg duidelijk een ontwikkelkracht bezit en weer gezien wordt, is niet zonder slag of stoot gegaan. Het eerste deel van de visitatieperiode werd de organisatie geduid als “gesloten” en “intern gericht”. De laatste twee jaar is men serieus begonnen de buitenwereld te betrekken bij strategievorming en werd de communicatie daarop ingericht. Maar ook intern werd vakmanschap weer centraal gesteld, werd ruimte gegeven voor een ander type leiderschap op alle niveaus van de organisatie en is sprake van een grote veranderingsbereidheid. Het doel is om op het sociale domein van de corporatie een netwerkorganisatie te maken die haar opgave helder voor ogen heeft en een daartoe passende infrastructuur heeft gecreëerd.

In haar position paper maakt de bestuurder de vergelijking met een mooie stevige bloemenstruik die je in de winter terugsnoeit. Het was winter in zowel corporatieland als bij Woonborg, aldus de bestuurder, maar de “lente breekt nu aan”. Dat ging natuurlijk niet zonder slag of stoot. De nadruk op kwaliteit van mensen en processen maakte dat een fors aantal mensen de organisatie heeft verlaten. De ingezette draai op de gewenste cultuurverandering maken dat houding en gedrag naast beleid en communicatie, centraal staan. Daarmee werd ook een passend antwoord gegeven op een tweetal opmerkingen uit de visitatie over de periode 2011 – 2014: herstel van het imago en het aangaan van een intensievere dialoog met belanghebbenden. De visitatiecommissie was zeer onder de indruk van de vakmatige kwaliteiten van mensen, hun warme en open houding in de gesprekken en de waardering die dit alles bij de belanghebbenden had. In de gesprekken met nieuwe medewerkers kwamen niet alleen de kwaliteit ter sprake, maar ook wat je te bieden hebt en je mensbeeld in organisaties. Woonborg is met recht een organisatie die aandacht heeft voor de mens en dat in alle facetten laat zien. Maar past het niet meer, dan is het tijd om te gaan en is Woonborg de springplank voor de sprong naar een volgende stap in je carrière. Het door de bestuurder geschetste beeld wordt in de organisatie herkend en niet als bedreigend ervaren, eerder als logisch. De commissie vond dat een sterk punt van de hele organisatie.

Co-creatie of “hullie-zullie”?

De kracht van Woonborg zit in het dicht bij de huurders of andere belanghebbende (willen) staan. Woonborg erkent nog midden in de ontwikkelslag daarnaartoe te zitten en dat er nog ruimte is voor verbetering, in de primaire processen zoals het proces van vertrekkende huurders bij mutatie maar ook de communicatie in brede zin. Ook het omgaan met niet gewenste effecten van gekozen beleid zoals de voorgenomen verkoop van ca. 400 woningen en het vervolgens in de ogen van bewoners niet meer uitvoeren van onderhoud en verbetering., roept bij zittende huurders (en niet alleen daar) vragen op. Gemaakte keuzes en de communicatie waren nog niet altijd eenduidig, zo bleek de commissie.
De organisatie wil een grensverleggend partner zijn. Dat betekent antwoorden geven op vragen wat dat betekent voor zowel je eigen mensen als voor de betrokken belanghebbenden. Wat als er geen of onvoldoende zelf organiserend vermogen voorhanden is? Deze en andere vragen zullen op diverse

niveaus leven en een helder antwoord behoeven. Mooie en geslaagde voorbeelden van samenwerking met de huurdersorganisatie zijn het huurbeleid, het sociaal statuut en de ontwikkeling van diverse (ver)bouwprojecten. Waar een aantal jaren geleden Woonborg ongeveer alles al invulde voor de ander (aldus diverse betrokkenen), is er nu sprake voor meer klant gestuurde benaderingen. Maar het zijn van een netwerkorganisatie stelt eisen die de huidige besluitvormingsstructuur . Die zal daarop moeten worden aangepast. De visitatiecommissie benoemt o.a.

a. De na te streven interne besluitvorming gaat eisen stellen aan bestuurder, managementteam en organisatie;
b. De zeggenschap van externe partners: is het mee praten of wordt het mee beslissen? Of zoals iemand het noemde: “je kunt wel co-creatie willen maar als besluitvorming in ‘hullie – zullie’ blijft steken, verandert er niet veel;
c. De samenwerking met collega-corporaties zal bij een groep corporaties die als netwerkorganisatie willen functioneren, eisen stellen aan schaal, kennis delen, samenwerking en besluitvorming;
d. De kwetsbaarheid van mensen op sleutelposities.

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de wijze waarop Woonborg de afgelopen paar jaar onder de bezielende leiding van de huidig bestuurder de omslag aan het maken is en de feitelijke reorganisatie die daarvoor naast de cultuurslag nodig was. Maar zij vraagt ook aandacht en tijd voor de echte reorganisatie die nog moet komen als je een grensverleggend partner wilt zijn. Tegelijk stelt het gerust dat in alle lagen van de organisatie erkend wordt dat de klantprocessen beter kunnen en moeten en dat men een organisatie wil zijn met een agenda stellend karakter. De commissie had en heeft bewondering voor die drive die in alle lagen is terug te zien.

Solide en betrouwbare partner

Woonborg staat er in financieel opzicht erg goed voor: er is ruimte voor investeringen en beleidsontwikkeling op terreinen van betaalbaarheid, verduurzaming en leefbaarheid. Vanuit gemeenten en bewoners als samenwerkingspartijen in de prestatieafspraken is men zich ook bewust dat Woonborg hen beide zorgvuldig mee neemt. De procesvorming om te komen tot prestatieafspraken is met behulp van een extern bureau goed geslaagd. Dat geeft vertrouwen en daarmee worden zaken meer vanzelfsprekend. Mooi vond de visitatiecommissie dat de organisatie juist vernieuwend bezig is door het steeds zetten van kleine stappen. Het is met recht een “no-nonsens club”, zoals de bestuurder in haar position paper stelt. En diverse belanghebbende erkenden in de gesprekke dat er bij Woonborg snel geschakeld kan worden. Maar de opgave liegt er ook niet om: betaalbaarheid is een serieus issue evenals een goede regionale woonruimteverdeling, de verduurzamingsopgave is fors en er is sprake van een kleine kernen problematiek. Bij dat alles is het beeld bij partijen dat Woonborg niet op alles een voorloper is, maar wel zeer actief is en dat zij haar rol goed oppakt. En zij maakt waar wat ze belooft.

De governance binnen Woonborg is op orde. Het was mooi om te constateren dat de raad van commissarissen bewust een risico nam door een paar geleden en jonge en onervaren bestuurder aan te trekken. Dat stelde eisen aan de samenwerking tussen bestuur en raad, maar in de ogen van de visitatiecommissie heeft dat goed uitgepakt. De raad is zich daarnaast bewust dat de maatschappelijke oriëntatie beter kan. De afgelopen paar jaar was men vooral bezig het “huis op orde te krijgen”. Ook de raad benadrukt dat Woonborg met de bredere maatschappelijke opgave aan de slag moet en dat men daartoe meer naar buiten moet. In zijn ogen is ook sprake van voldoende innovatiekracht en dat is weer van belang om agenda stellend verder te kunnen. Maar men beseft ook terdege de verantwoordelijkheid van Woonborg in haar positie als plattelandscorporatie.

Voor de klant is iedere medewerker het gezicht

Opvallend vond de visitatiecommissie het bewustzijn bij alle gesproken medewerkers dat alles wat binnen Woonborg geschiedt, in het belang van de huurders moet zijn. Men is trots op de eigen organisatie en men is zich ook nog bewust van de kwetsbaarheden. Iets roepen is natuurlijk één, maar je moet het wel waarmaken, aldus diverse betrokkenen (ook externen). De organisatie is laagdrempelig en ideeën worden snel opgepakt. Opvallend genoeg gaven diverse interne belanghebbenden aan dat het wellicht verstandig is om af en toe even pas op de plaats te maken en goed na te denken. “We zijn meer een club van doeners dan van denkers”, aldus één van de betrokkenen. Dat lijkt de visitatiecommissie een goed advies, mede omdat ook externe belanghebbende waaronder de bewoners en diverse ingehuurde bedrijven, aangeven dat sommige zaken op de werkvloer nog niet goed en efficiënt verlopen. Voorkomen moet worden dat men vanuit de eigen overtuiging doorgaat en te weinig aandacht is voor wat de omgeving vindt en er als het ware sprake is van oogkleppen. Maar ook dat de samenwerking beter kan, dat het terugvertalen naar de eigen werkorganisatie beter kan en dat men meer een dialoog wil tussen werkvloer en leidinggevenden.

De gesprekken voor deze visitatie vonden plaats op het moment dat Woonborg een volgende fase in wil. De organisatie en haar medewerkers lijken daar ook aan toe te zijn. Intern zijn de meeste zaken goed op orde. Extern is er voldoende beweging om daar bewust een rol in mee te willen spelen en de stap naar innovatief en agenda stellend opereren, te maken. Maar dat stelt eisen aan bestuurder, raad van commissarissen en werkorganisatie. De visitatiecommissie hoopt oprecht dat in de volgende slag de kernkwaliteiten van Woonborg zoals het centraal stellen van een mensbeeld, het bewustzijn er voor de huurders te zijn, de warmte die ze uitstraalt, het waarmaken wat men belooft, overeind blijven. Dat zal de nodige bestuurskracht en wijsheid vereisen, maar ook de durf en het lef om het te doen. Genoemde eigenschappen lijken in voldoende mate en in evenwicht tussen de verschillende organen aanwezig.

Verbeterpunten:

1. Neem af en toe de tijd om even na te denken over de fase van beleidsontwikkeling ofwel breng iets meer denkkracht aan in de wereld van de doeners;
2. De communicatie op diverse onderdelen kan een meer strategisch karakter krijgen en passend binnen de lange termijndoelstelling van het willen zijn van een netwerkorganisatie die haar rol en positie in het sociale domein kent;
3. De met collega corporaties ingezette samenwerking kan een verdere invulling geven aan de vorm te geven netwerkorganisatie en vraagt om tijd vrij te maken voor meer conceptueel denken;
4. Er is ruimte voor Woonborg om zich meer publiekelijk te profileren. Woonborg oogt bescheiden en te veel zaken lijken als vanzelfsprekend te worden ervaren;
5. Neem de tijd en de ruimte om diverse interne en op bewoners c.q. klanten gerichte processen serieus te evalueren en te verbeteren;
6. De ontwikkeling naar meerjarige prestatieafspraken biedt ruimte om op de onderdelen leefbaarheid en zorg naast de bestaande thema’s van betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming, ook deze thema’s serieus mee te nemen en uit te werken naar visie, inhoud en benodigde infrastructuur;
7. Zet de in beweging gezette vormen van kennisdeling en samenwerking voort en bouw waar mogelijk, deze uit.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	8	8	7	6	8	7	7,3	75%	**7,5**
Ambities in relatie tot de opgaven								8	25%	

Presteren volgens belanghebbenden										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Maatschappelijke prestaties	7,2	7,3	7,8	7,9	7,4	6,8	7,0	7,3	50%	**7,3**
Relatie en communicatie								7,4	25%	
Invloed op beleid								7,1	25%	

Presteren naar vermogen			
	gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet	7	100%	**7**

Governance					
			gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8	7,5	33%	**7,5**
	Prestatiesturing	7			
Maatschappelijke rol RvC			8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. betaalbaarheid
2. beschikbaarheid
3. kwaliteit van de woningen
4. het huisvesten van bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld asielzoekers of mensen met een rugzakje)
5. de prestaties van Woonborg op het gebied van wonen en zorg
6. de inzet van Woonborg in de kleine kernen
7. de prestaties van Woonborg op het gebied van leefbaarheid

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woonborg over de periode 2015- 2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in juli 2019.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,5

Woonborg is een goede, betrouwbare woningbouwcorporatie die ruim voldoende presteert op de afgesproken maatschappelijke thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van de woningvoorraad, huisvesting van bijzondere doelgroepen, wonen en zorg, kleine kernen en leefbaarheid. Alle onderdelen scoren een voldoende (6), een ruim voldoende (7) of goed (8). Er zijn geen echte uitschieters naar boven en geen uitschieters naar beneden. In het bijzonder valt nog te noemen dat er hard en gepassioneerd is gewerkt aan duurzaamheid. De commissie zag voortekenen van een hernieuwde visie op de positie van de organisatie in een netwerk, zoekende naar de juiste schaal en waar een goede samenwerking met partners in het sociale domein voorop staat, vanuit een gedeeld mensbeeld.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,3

Woonborg wordt als goede corporatie beoordeeld en gezien als een corporatie met goede perspectieven voor de toekomst. Bijzondere ontwikkeling is dat Woonborg in nauwe samenwerking met huurders projecten is gaan vormgeven. Woonborg komt niet meer met een kant-en-klaar plan maar maakt samen met anderen plannen. De huurdersvereniging staat dichtbij de corporatie; op actieve kritische respectvolle manier wordt hier samengewerkt. De contractpartijen (aannemers, installatiebedrijven) geven aan graag mee te willen denken over verdere samenwerkings- en contractvormen. De relatie en communicatie worden door alle belanghebbenden als goed beoordeeld. Dat hier in de uitvoering in de relatie met de individuele huurders nog dagelijks een uitdaging ligt, blijkt uit de verbeterpunten die zijn aangedragen door individuele huurders. De gemeenten geven alle ruim voldoende waarderingen voor de maatschappelijke prestaties van Woonborg. De mate waarin zij tevreden zijn over de invloed op het beleid, is eveneens ruim voldoende.

Presteren naar Vermogen: 7

Woonborg scoort ruim voldoende als het gaat om haar vermogensinzet. Uit de oordeelsbrieven van de Aw komen gedurende de visitatieperiode geen bijzonderheden naar voren. Woonborg heeft een actuele portefeuillestrategie en transitieopgave, de financiële ratio's zijn ruim voldoende en de opgave is financieel haalbaar. Aandachtspunten zijn de sturing op de onderhoudskosten en de doorontwikkeling van de P&C-cyclus via vastgoedsturing naar het assetmanagement. Het risicomanagement is voldoende en wordt ook doorontwikkeld. Door de nieuwe bestuurder is na haar aantreden in 2016 ook ingezet op een andere organisatiecultuur. De commissie bewondert de actieve wijze waarop Woonborg met collega corporaties onderzoek doet naar de ontwikkeling van woonlasten en vervolgens daar beleid op afstemt.

Governance: 7,5

Qua governance heeft Woonborg haar zaken goed op orde. Dat blijkt ook uit de gegeven waarderingen voor de drive en kwaliteit van de corporatie en haar raad van commissarissen: overal wordt voldaan aan de ijkpunten en een aantal pluspunten is toegekend. De commissie bewondert het gehanteerde mensbeeld dat centraal staat en de wijze waarop men daarop stuurt in de organisatie en dit verder wil uitwerken.

1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	**Sterkte punten**
• Tempo van aanpakken van processen is aandachtspunt • Communicatie • Uitkijken voor het worden van een organisatie in beweging met oogkleppen • Meer denken over effecten beleid en af en toe minder direct doen	• Door haar gerichtheid op huurders een sterke organisatie • Aandacht voor de mens zowel binnen als buiten de organisatie • Bestuurder met sterke drive • Organisatie in beweging en trots daarop • Beeld van een organisatie die door en door voor huurders is
Kansen	Bedreigingen
• Ontwikkelen van conceptueel kader voor eigentijdse netwerkorganisatie • Relaties en contractvorming met aannemers/bouwers/installatiebedrijven • Effectief opzoeken van schaalvoordelen en samenwerking	• Omgeving die achterblijft bij ideevorming en creatieve oplossingen van Woonborg • Kwetsbaarheid van mensen op sleutelposities

2 Woonborg

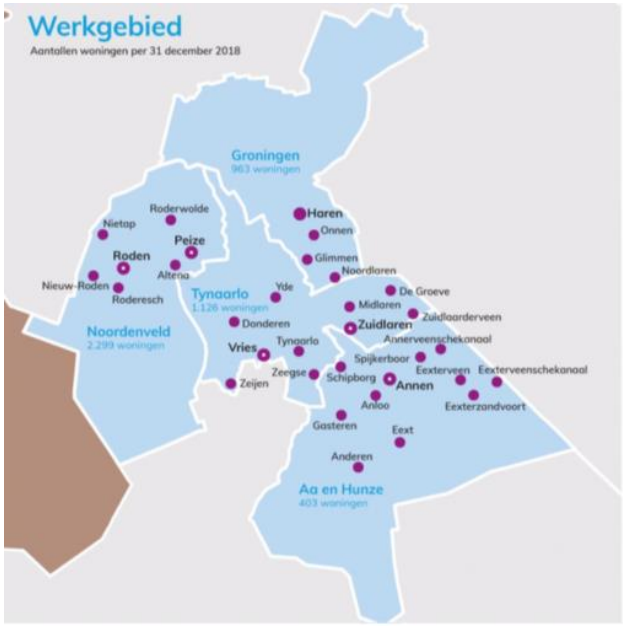
Woonborg is ontstaan in 2001 uit een fusie van de Algemene Woningbouwvereniging Roden (AWR) en de Drents Groninger Woningbouw (DGW). De geschiedenis van de voorgangers gaat 100 jaar terug. Bij Woonborg werken ongeveer 60 mensen.
De organisatie bestaat uit de afdelingen Projecten, Woondiensten en Financiën & Ondersteuning. Daarnaast is er een staf die de directie ondersteunt op het gebied van personeel en organisatie, communicatie, beleid en het secretariaat.



Woonborg is een actieve woningcorporatie in het noordwesten van Drenthe, werkzaam in de gemeenten Noordenveld, Tynaarlo, Aa en Hunze en Haren (vanaf 2019 Groningen). Deze gemeenten tellen samen bijna 110.000 inwoners. In totaal bezit Woonborg een kleine 5.000 verhuureenheden.

Bijgaande afbeelding geeft haar Drentse positionering ten opzichte van collega-corporaties aan.

Het werkgebied strekt zich uit tot Groningen. In Groningen is zij een kleine speler, met alleen bezit in de voormalige gemeente Haren. Woonborg werkt in 30 dorpen. Ze focust haar nieuwbouw op de zes grotere dorpen Roden, Haren, Zuidlaren, Annen, Peize en Vries. De aardbevingsproblematiek is ook actueel voor Woonborg, maar niet in de mate waarin men dat elders in het Noorden ervaart. Het bezit van Woonborg bestaat voor het merendeel uit grondgebonden niet gelijkvloerse woningen (58%) en grondgebonden wel gelijkvloers (17%).



De missie van Woonborg is om te zorgen voor betaalbare, goede en passende woningen in een prettige woonomgeving voor mensen met een laag inkomen.

Het Ondernemingsplan 2018-2021 kent de volgende 6 pijlers:
*Betaalbare woningen (voor een bij de kwaliteit passende prijs);
*Voldoende en goede huizen (met een passende prijs voor de doelgroepen);
*Zuinig met energie (gericht op een energie neutrale woningvoorraad in 2040);
*Steeds betere dienstverlening (gewaardeerd met een 8);
*Prettige woonomgeving (een veilige en prettige woonomgeving);
*Financieel gezond (een goed bedrijf met een gezonde bedrijfsvoering).

Woonborg werkt samen met huurdersvereniging AH Woon. Andere maatschappelijke partners in het gebied zijn onder meer Cosis (zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking) en Lentis (geestelijke gezondheids- en ouderen zorg in de provincie Groningen).

Met collega-corporaties werkt Woonborg samen in C14-verband, het samenwerkingsverband van woningcorporaties die actief zijn in en rondom het gaswinningsgebied.

De leiding van de organisatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen bestaande uit 5 leden, waarvan 2 leden op voordracht van de huurdersvereniging.

Woonborg is bij de Aedes benchmark ingedeeld in grootteklasse S (2500-5000 vhe). Op “Drenthehuurt.nl” is het Drentse woningaanbod van Woonborg en 6 andere corporaties uit de provincie Drenthe te vinden.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

In de bijlagen is de "Prestatiemonitor" opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonborg heeft voor de jaren 2017 en 2018 prestatieafspraken met de gemeenten:

- Noordenveld
- Tynaarlo
- Haren
- Aa en Hunze

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Kwaliteit van de woningvoorraad
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- Wonen en zorg
- Kleine kernen
- Leefbaarheid

Voor alle corporaties zijn rijks prioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijks prioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente(n) en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijks prioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.
De vier rijks prioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijks prioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Woonborg heeft bezit in een viertal gemeenten: Noordenveld, Tynaarlo, Aa en Hunze en Haren (vanaf 2019 Groningen). Met al die vier gemeenten zijn in 2017 meerjarenafspraken gemaakt tot en met 2021 met vervolgens jaarafspraken. Deze laatste betroffen de jaren 2017 en 2018. Het proces om daartoe te komen, heeft enige tijd gevergd. In 2016 is een samenwerkingsovereenkomst tot stand gekomen waarbij het initiatief lag bij de bewonersorganisatie AH Woon. Met de 4 gemeenten en Woonborg zijn toen afspraken gemaakt voor de procesgang om te komen tot prestatieafspraken zoals beschreven in de medio 2015 ingevoerde Woningwet. Er werd een visie op de Woonagenda in 2016 gepresenteerd en een extern adviesbureau (Companen) werd ingeschakeld voor de verdere uitwerking. Dat proces is in de ogen van alle direct betrokkenen succesvol en naar tevredenheid verlopen, maar betekende wel dat Woonborg de eerste twee jaar van de visitatieperiode geen prestatieafspraken kende. Door de commissie is vervolgens gekeken naar de eigen beleidsplannen van Woonborg bij de beoordeling van de prestaties. Van belang is daarnaast nog een aantal andere samenwerkingsconvenanten resp. overeenkomsten. In 2015 is een energieconvenant Drenthe 2015 - 2020 gesloten tussen de Drentse corporaties en de provincies waarbij een viertal thema's aan de orde komt: het gebruik van schaarse grondstoffen, de energiekwaliteit van woningen, het verhogen van kennis en bewustwording bij bewoners en beheersbare woonlasten. Ook wordt in 2015 een convenant over de uitwisseling van informatie bij de aanpak van hennepteelt in Noord-Nederland gesloten. In 2017 wordt een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen corporaties, huurdersorganisaties, gemeenten, marktpartijen en de provincie Drenthe over het thema energie neutraal wonen. In 2018 komt een convenant tot stand tussen corporaties, gemeenten en zorgaanbieders over huisvesting van (ex-) cliënten beschermd wonen, een overeenkomst tussen woningcorporaties en huurdersverenigingen over de woonruimteverdeling en het urgentiebeleid in de provincie Drenthe en een besluit tot deelname aan het platform "Drenthe woont circulair".

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt de beoordeling door de visitatiecommissie.
Vermeldenswaard en prijzenswaardig is dat de prestatieafspraken in alle gemeenten op basis van dezelfde format en thema's zijn vormgegeven.

3.4.1 Wederkerigheid van de prestatieafspraken

Er is sprake van wederkerigheid. Elke partij heeft voor zijn deel een eigen verantwoordelijkheid en in de prestatieafspraken worden de per partij per jaar te leveren prestaties helder beschreven. De afspraken kennen 3 onderdelen: afspraken over samenwerking met een perspectief van vijf jaar, afspraken over gezamenlijke doelen en richtingen en een doorkijk naar acties voor daaropvolgende jaren en concrete uitvoeringsafspraken voor het komende jaar

3.4.2 Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken omvatten de relevante onderwerpen waarbij er nadrukkelijk rekening wordt gehouden met het gehele werkgebied van Woonborg (de gemeenten Noordenveld, Tynaarlo, Haren en Aa en Hunze). Daartoe is ook een separate samenwerkingsovereenkomst gesloten met betrokkenheid van de huurdersorganisatie. De afspraken zijn deels procesmatig en deels concreet en SMART.

3.4.3 Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

In de aanloop naar de prestatieafspraken heeft Woonborg samen met de huurdersorganisatie AH Woon diverse malen het initiatief genomen om tot een goede basis voor prestatieafspraken in alle vier de gemeenten te komen. In 2016 hebben Woonborg, AH Woon en de gemeenten Noordenveld, Aa en Hunze, Haren en Tynaarlo een algemene samenwerkingsovereenkomst gesloten. Dat heeft er mede toe geleid dat de prestatieafspraken met de vier gemeenten uniform zijn ingericht op basis van eenzelfde format. Daartoe hebben partijen goed samengewerkt. De hele procesgang heeft ook tot vertrouwen geleid bij alle betrokken partijen en dat zou moeten betekenen dat een aantal zaken de komende jaren meer vanzelfsprekend zijn resp. worden. Duidelijk is daarom ingestoken op een groeiproces. Omdat de gemeente Haren recent is opgegaan in de gemeente Groningen, zal met die gemeente eerst een relatie opgebouwd moeten worden. Met de andere 3 gemeenten is twee keer per jaar bestuurlijk overleg over de voortgang en uitvoering van de afspraken, naast vanzelfsprekend beleidsmatig en politiek-bestuurlijk relevante thema's.

3.4.4 Betrokkenheid van partijen

Uit de overlegde stukken blijkt geen betrokkenheid van andere partijen, zoals zorgpartijen en/of welzijnswerk, bij de gemaakte prestatieafspraken.

3.4.5 De actualiteit van de prestatieafspraken

Er vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeenten, de huurdersorganisatie en Woonborg om de prestatieafspraken te monitoren, de stand van zaken te bespreken en indien nodig de ambities bij te stellen. Alle betrokkenen vinden de prestatieafspraken niet wollig en zijn tevreden met het proces. Ook erkennen corporatie en gemeenten de belangrijke rol die de bewonersorganisatie AH Woon heeft gespeeld: door de aanscherping van diverse zaken hebben de prestatieafspraken wel aan meerwaarde gewonnen. Door Woonborg is aangegeven dat het van belang is dat het sociale domein bij de afspraken

betrokken gaat worden. Daarnaast kan in haar ogen een aantal zaken scherper, zoals het minimabeleid als onderdeel van de betaalbaarheidsdiscussie. Ook kan het proces eenvoudiger worden ingericht.

3.4.6 Overige relevante zaken

Positief is de samenhang die er is tussen de prestatieafspraken met de verschillende gemeenten waarin Woonborg werkzaam is. Ook vinden de tussentijdse overleggen veelal met alle gemeenten en de huurdersorganisatie plaats.
In de gemeenten Aa en Hunze, Noordenveld en Tynaarlo worden de prestatieafspraken sinds 2018 gemaakt met alle woningcorporaties werkzaam in de gemeente. In Haren is dat niet aan de orde omdat Woonborg daar de enige actieve woningcorporatie is. Nu per 2019 Haren is opgenomen in de gemeente Groningen, zal dit nog verdere uitwerking vragen.

3.4.7 Beoordeling kwaliteit en proces prestatie afspraken

De visitatiecommissie heeft waardering voor de wijze waarop de prestatieafspraken van 2017 en 2018 gerealiseerd zijn. Men heeft in de 4 gemeenten waar Woonborg actief is, de tijd genomen om na te denken over de inrichting van het proces zoals bedoeld in de medio 2015 ingevoerde Woningwet. Opvallend in de ogen van de commissie was de rol en positie van de bewonersvertegenwoordiging AH Woon. Alle partijen zijn het erover eens dat het gegeven dat AH Woon het initiatief pakte en vervolgens invloed wilde, de zaken heeft aangescherpt en dat er daardoor meerwaarde is ontstaan, wordt ook erkend. Er is in de ogen van de visitatiecommissie duidelijk sprake van wederkerigheid. Mooi in de ogen van de visitatiecommissie is vervolgens het inroepen van externe ondersteuning met als resultaat meerjarige afspraken, vertrouwen tussen partijen en jaarafspraken die goed gemonitord en geëvalueerd worden. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.
Vanuit Woonborg is hard gewerkt aan het hebben van een gezamenlijk beeld (met gemeenten en huurdersorganisatie AH WOON) van de beschikbaarheid door een grondige analyse van wacht- en zoektijden van nieuwe huurders. De resultaten roepen ook weer verdiepingsvragen op. “Zo blijven we dit verbeteren”, aldus Woonborg.
De gewenste verdieping op thema’s wordt ook door de andere partners genoemd.
De combinatie van meerjarige afspraken en jaarafspraken maken het proces in de ogen van de commissie tot een logisch geheel met duidelijke afspraken over inhoud, proces, verantwoordelijkheden, monitoring en evaluatie. Dat lijkt ook het beeld bij diverse belanghebbenden. De urgentieproblematiek, de energietransitie, de betaalbaarheid en het overleg huisvesting bijzondere doelgroepen worden door de gemeenten en collega-corporaties als belangrijke thema’s genoemd. De gemeente Groningen noemt in het bijzonder het werken aan een lange termijn strategie als verbeterpunt. Het proces van totstandkoming van de afspraken wordt door iedere partner, zonder uitzondering als behoorlijk goed ervaren: “de samenwerking is prima”, “ zo doorgaan” en “ over het algemeen zeer tevreden” zijn duidelijke uitingen in de ogen van de visitatiecommissie. Als suggestie is over het proces nog op tafel gekomen dat de wethouder van het sociale domein ook (deels) mee te laten tekenen, gezien de uitdaging op het snijvlak van wonen en zorg. Dat lijkt de visitatiecommissie een goede aanvulling op de bestaande gang van zaken.

Woonborg geeft zelf aan meer agendastellend te willen werken. Dat lijkt de commissie een goede stap. Woonborg is in 2017 en 2018 goed bezig geweest om de eigen organisatie kwalitatief op orde te krijgen. Bestuur, raad van commissarissen en collega corporaties zien de uitdaging om meer gezamenlijk op te trekken op terreinen als betaalbaarheid, beschikbaarheid, wonen en zorg, kleine kernen vraagstuk en de

verduurzaming. De commissie wenst Woonborg toe dat ze de voortrekkersrol vasthoudt met enerzijds haar oprechte interesse in wat bewoners willen en anderzijds daaraan gekoppeld het intensiveren van haar bereidheid tot kennis delen en samen werken.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. Van de gemaakte afspraken is alleen de evaluatie van het huur- en streefhuurbeleid een jaar doorgeschoven.

In de visitatieperiode is het aandeel sociale huurwoningen in bezit van Woonborg gelijk gebleven (ruim 99% van het bezit is sociaal; daarvan valt ongeveer 95% in de categorie betaalbaar). Met de gemeenten zijn afspraken gemaakt over het voeren van een gematigd huurbeleid en het toepassen van aftopping. De afspraken op dit gebied zijn door Woonborg nagekomen. In alle jaren van de visitatieperiode is de gemiddelde huurverhoging bij Woonborg lager dan het maximum dat door de minister werd bepaald. In de jaren 2015, 2016 en 2017 was de gemiddelde huurverhoging zelfs duidelijk lager dan door de minister bepaald.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overweging. Het huurbeleid is na 2016 ontwikkeld in samenspraak met de bewonersorganisatie AH Woon. Dat heeft geleid tot een goede procesgang waarbij bewoners ook weten wat er speelt. Dat aan het eind de keuzes door Woonborg gemaakt zijn die niet alle de instemming hadden van AH Woon, doet daar niets aan af. Daarnaast heeft Woonborg door middel van onderzoek aangetoond het thema betaalbaarheid serieus te nemen en ook andere partijen te betrekken bij het thema betaalbaarheid. Het eerste onderzoek vond in 2014 plaats, het tweede in 2018. Betaalbaarheidsrisico's verkleinen is een belangrijk speerpunt. Kennis delen is daarbij uitgangspunt voor Woonborg en dat wordt (h)erkend door alle betrokken partijen. Om die reden heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend.

Thema 2: Beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. Ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen gelden er landelijke vereisten waaraan Woonborg dient te voldoen. In de jaren van de visitatieperiode voldoet Woonborg ruim aan de staatssteunnorm van toewijzingen: minimaal 90% van de afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-inkomensnorm. In 2015 bedroeg het behaalde percentage 99,7%; in de jaren daarna respectievelijk 99%, 98% en 99,4% over 2016, 2017 en 2018.
Ook geldt er een maximum huurprijs voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De corporatie dient deze huishoudens in minimaal 95% van de gevallen een passende woning toe te wijzen. Ook hier voldeed Woonborg ruimschoots aan de norm. In 2017 werd 100% van de gevallen passend toegewezen en in 2018: 98,8%.

In de visitatieperiode zijn door Woonborg 191 nieuwe woningen opgeleverd en er werden 88 woningen gesloopt. In totaal werden er tijdens de visitatieperiode 119 woningen verkocht. De verkoop in de jaren 2017 en 2018 was in lijn met de prestatieafspraken. Ook in de jaren daarvoor haalde men de eigen ambities zoals verwoord in de begrotingen over 2015 en 2016.

Mooi in de ogen van de commissie was ook de rol die Woonborg vervult in de pogingen het woonruimteverdelingsbeleid in de provincie Drenthe eenduidiger te maken en daarbij heldere criteria voor urgentie gezamenlijk te krijgen. De vele gesprekken leidden in 2018 tot een convenant tussen alle corporaties en huurdersverenigingen waarbij de uitwerking in 2019 zal plaats vinden. Woningzoekenden in Drenthe zijn daar zeer bij gebaat.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de overweging dat het beeld dat “wat Woonborg belooft, ook doet”, niet alleen door de belanghebbenden wordt geconstateerd, maar ook door de visitatiecommissie. Dat ze daarbij ook nog andere doelstellingen op het terrein van betaalbaarheid en verduurzaming goed weet te integreren met het vraagstuk van beschikbaarheid, wordt door de visitatiecommissie gewaardeerd. Voor een aantal kleinere corporaties fungeert Woonborg als “een grotere broer” met wie het goed optrekken is. Die samenwerking en kennisdeling ook op terrein van de beschikbaarheid van woningen, is naast de ontwikkelingen op het gebied van de woonruimteverdeling, in de ogen van de commissie een pluspunt waard.

Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. De prestatieafspraken met betrekking tot de kwaliteit van de woningvoorraad richten zich vooral op energetische maatregelen. De nieuwbouw wordt veelal NOM opgeleverd. Het bestaand bezit wordt projectmatig verbeterd waarbij ook energetische maatregelen worden toegevoegd.
De duurzaamheid van het woningbezit van Woonborg wordt uitgedrukt in de energieprestatie (label en energie-index). In de visitatieperiode 2015 t/m 2018 zijn verschuivingen te zien in de totale verdeling van het woningbezit over de energie labels. Het grootste aandeel van de woningen heeft in 2018 een A of B label (46,3%); 37,9% heeft een C of D label en 13,9% kent nog een E, F of G label.
In de Aedesbenchmark scoort Woonborg over jaren 2017 en 2018 voor duurzaamheid een B; voor energetische prestatie een A en voor CO2-uitstoot een C.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de voortrekkersrol die Woonborg in de ogen van veel partijen heeft in het vraagstuk van de verduurzaming. Daarbij gaat het meer dan alleen de ondertekening van convenanten. De wijze waarop Woonborg zich bij de aanpak van NOM renovaties opstelde en kwetsbaar toonde en vervolgens het debat met de bewoners aanging of sloop – nieuwbouw geen betere oplossing was, verdient grote waardering. Dat wat anderen zagen, zag de commissie op dit onderdeel ook, vandaar een totaalscore op dit thema van een 8.

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken.

Corporaties dienen een deel van hun bezit beschikbaar te stellen aan bijzondere doelgroepen zoals statushouders. Ook Woonborg heeft zich daar in de visitatieperiode voor ingespannen. In totaal werden in de visitatieperiode 239 statushouders door Woonborg gehuisvest.
Ook heeft Woonborg bijgedragen aan de huisvesting van overige bijzondere doelgroepen met het beschikbaar stellen van een deel van de vrijkomende woningen (maximaal 20%).
Voor gezinnen met minderjarige kinderen wordt bij dreigende dakloosheid de urgentieregeling toegepast. Daarnaast is er ook expliciete aandacht voor de huisvesting van jongeren zoals onder meer blijkt uit het in 2018 gestarte project van 14 appartementen voor jongeren in Roden.

Alle op dit terrein afgesproken prestaties in de jaren waarin prestatieafspraken golden, zijn gehaald. In de beide jaren daarvoor werd ook de begroting op dit onderdeel waar gemaakt. Van de zijde van de gemeenten werd een compliment gemaakt over de wijze waarop Woonborg haar verantwoordelijkheid op dit beleidsonderdeel heeft waargemaakt.

Thema 5: Wonen en zorg

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in redelijke mate de prestatieafspraken. Onder het thema Wonen en Zorg in de prestatieafspraken richten partijen zich op het huisvesten van ouderen in geschikte of geschikt te maken woningen, de toepassing van wmo-voorzieningen en de samenwerking met zorgpartijen en samenwerking in sociale wijkteams. Met name de afspraken met betrekking tot behoud van woningen met wmo-aanpassingen voor de doelgroep en de toepassing van wmo-voorzieningen om ouderen langer zelfstandig in hun woning te kunnen laten wonen, behoeven nog aandacht van de partijen. In 2018 heeft Woonborg over het thema langer zelfstandig thuis wonen een huurderspanel georganiseerd.
Woonborg heeft diverse langlopende samenwerkingsverbanden met partijen binnen zorg en welzijn, OGGZ en andere maatschappelijke organisaties. Zowel Woonborg als de verschillende zorginstellingen geven aan dat dit thema inhoudelijk en procesmatig beter op de rails moet komen te staan. Te veel gebeurt op project en/of wijkniveau terwijl inzicht in de opgave eigenlijk ontbreekt. Woonborg wordt door partijen wel als open, toegankelijk en betrouwbaar gezien. Ook wordt erkend dat in de vele kleine dorpen er eigenlijk te weinig woningen voor de doelgroep ouderen zijn. Bovendien is er (te) weinig doorstroming en zijn er nog andere groepen maatschappelijke urgenten. Ook bij de gemeenten leeft er bezorgdheid over dit thema wat zo wel leefbaarheid, zorg als opvang van kwetsbare groepen betreft. Het lijkt de visitatiecommissie goed als dit thema met de nodige urgentie een betere uitwerking en daarmee plaats op de volkshuisvestelijke agenda van alle betrokkenen krijgt. De combinatie van demografische ontwikkelingen, de afname aan beschikbare voorzieningen en het langer thuis wonen, maken dat je in kleine dorpen goed moet nadenken over de benodigde “infrastructuur” daarvoor. De commissie heeft de indruk dat er nog te traditioneel gedacht wordt en dat samen met o.a. zorgpartijen zowel de vraag als het benodigde beleid goed op de agenda dienen te komen. Omdat zichtbaar is dat Woonborg nog aan dit proces werkt, is geen pluspunt gegeven op dit onderdeel.

Thema 6: Kleine kernen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De afspraken gericht op de kleine kernen richten zich op behoud van corporatiebezit in deze kernen in de gemeenten Noordenveld, Tynaarlo, Haren en Aa en Hunze. In alle vier de gemeenten heeft

Woonborg haar positie in de kleine kernen behouden. Het gaat in totaal om zo'n 30 dorpen. Alle gemaakte afspraken zijn volledig nagekomen en de afspraken zijn op een goed gebalanceerde (d.w,z, in nauw overleg met en betrokkenheid van belanghebbenden) wijze tot uitvoering gebracht. Woonborg gaat door haar manier van werken in op wat in de verschillende kernen leeft, betrekt daar veel partijen bij en zoekt bewust samenwerking en wil kennis delen. Zij zoekt daarbij naar kleinschalige en creatieve oplossingen die passen bij de cultuur en uitstraling van de kernen en het platteland waarin deze gelegen zijn. Door het wegtrekken van allerlei voorzieningen wordt invulling van het kleine kernenbeleid bemoeilijkt en toch slaagt Woonborg er in om in dit complexe geheel haar beleid goed te realiseren en dat wordt ook breed erkend. Woonborg benadrukt op een mooie wijze dat ze een plattelandscorporatie is en richt haar beleid daar ook effectief op in. De commissie heeft dit alles gewaardeerd en daarmee komt de totale beoordeling op dit thema op een 8.

Thema 7: Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. Woonborg zet zich actief in op het terrein van de leefbaarheid. Daarbij is er veel samenwerking met de diverse ketenpartners in dit werkveld. De prestatieafspraken op dit thema in de jaren 2017 en 2018 zijn door Woonborg alle nagekomen. Ook in de jaren daarvoor worden de voornemens uit de begroting gerealiseerd. Op grond van de realisatie van alle afspraken en de rol die Woonborg daarbij vervult, heeft de commissie gemeend op dit onderdeel ook een pluspunt toe te kennen.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities

De hoofdlijnen van de ambities zijn voor de jaren 2015-2016:

- De huurder meer in beeld (meer contact met en betere bereikbaarheid voor de huurder);
- Herijking van het Woonborgkader (optimalisatie maatschappelijk rendement);
- Doorontwikkeling kostenbewustzijn (vergroten efficiency);
- Herijking strategisch woonbeleid (woonvisies per dorpskern uitgewerkt in strategieën);
- Werken aan duurzaamheid (beperken woonlasten en verduurzaming bezit);
- Resultaatgerichtheid in een doelgerichte organisatie (vergroten effectiviteit).

In 2017 is het Ondernemingsplan herijkt en in april 2018 is een nieuw ondernemingsplan vastgesteld. Het Ondernemingsplan 2018-2021 kent de volgende 6 pijlers:

- Betaalbare woningen (voor een bij de kwaliteit passende prijs);
- Voldoende en goede huizen (met een passende prijs voor de doelgroepen);
- Zuinig met energie (gericht op een energie neutrale woningvoorraad in 2040);
- Steeds betere dienstverlening (gewaardeerd met een 8);
- Prettige woonomgeving (een veilige en prettige woonomgeving);
- Financieel gezond (een goed bedrijf met een gezonde bedrijfsvoering).

Met jaarplannen (actieplannen afdelingen) worden jaarlijks de ambities en doelstellingen uitgewerkt in concrete acties en vertaald in de begroting.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonborg met een 8.

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

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

- Woonborg is zich bewust van het zijn van een plattelandscorporatie met de daarin in haar woningmarkten spelende problematieken en moeilijkheidsgraden. Zij vindt daarbij in nauw overleg met alle belanghebbenden creatieve en gedragen oplossingen;
- Zij is zich daarbij bewust van de schaal en streeft nadrukkelijk na om kennis met collega corporaties en ook andere partijen te delen en samenwerking te zoeken waardoor maatschappelijke en volkshuisvestelijk tot betere en gewaardeerde prestaties wordt gekomen;
- De rol en positie die de bewonersorganisatie AH Woon heeft gekregen in het proces van prestatieafspraken maar ook bij de (door-)ontwikkeling van strategische thema's als het huurbeleid, de woonruimteverdeling en de verduurzaming;
- De wijze van ontwikkeling van de prestatieafspraken tussen Woonborg, gemeenten en bewonersorganisatie heeft een duidelijk meerwaarde gekregen die partijen zich ook bewust zijn. Dat levert afspraken op die compleet zijn en goed onderbouwd. De portefeuillestrategie is daar een goede uiting van en er wordt regelmatig geëvalueerd of zaken gerealiseerd zijn dan wel bijstelling behoeven;
- Woonborg wordt door alle betrokkenen gewaardeerd om haar transparantie en toegankelijkheid en dat Woonborg levert wat ze belooft;
- Het centraal stellen van de huurders in organisatie en het te ontwikkelen beleid.

Alle hiervoor genoemde punten dragen bij aan de ambities van Woonborg die door de inhoudelijk goede analyses, de actieve wijze van samenwerking en het delen van kennis als uitermate realistisch, goed onderbouwd en passend in de regionale woningmarkt kunnen worden beschouwd. Met de helder geformuleerde ambities weet Woonborg passende antwoorden te geven op de vraagstukken in de verschillende kernen en in de regionale woningmarkt waarbinnen zij opereert. De commissie had daar grote waardering voor en kwam daarmee op een totaalscore van een 8.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De commissie vindt het bewonderenswaardig dat het Woonborg samen met haar huurdersorganisatie en de 4 gemeenten gelukt is om te komen tot uniforme prestatieafspraken
- De warmte en betrokkenheid die de organisatie en haar medewerkers uitstralen
- Een no nonsens organisatie die goed weet wat er speelt en wat het belang van wederkerigheid is
- De heldere visie om in het sociale domein een netwerkorganisatie te willen zijn

Verwonderpunten

- Het ontbreken van af en toe even de tijd nemen om na te denken en niet steeds te doen
- De opgave in veranderingstraject van Woonborg op kwaliteit en cultuur vraagt veel terwijl tegelijk extern ook veel wijzigt: heeft dat wel voldoende aandacht?

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven en ambities.
In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij telt de beoordeling van de maatschappelijke prestaties voor 75% en de beoordeling van de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: beschikbaarheid	7	
Thema 2: betaalbaarheid	8	
Thema 3: kwaliteit van de woningvoorraad	8	
Thema 4: huisvesting bijzondere doelgroepen	7	
Thema 5: wonen en zorg	6	
Thema 6: kleine kernen	8	
Thema 7: leefbaarheid	7	
Oordeel	**7,3**	**8**
Gewogen oordeel	**7,5**	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

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

4.2 Werkwijze

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

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

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

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonborg is werkzaam in de gemeenten Noordenveld, Tynaarlo, Haren en Aa en Hunze. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Noordenveld

De gemeente Noordenveld ligt in de kop van de provincie Drenthe. Hoofdplaats van de gemeente is Roden met circa 17.000 inwoners. Roden is daarmee de grootste plaats van de gemeente. Noordenveld telt daarnaast nog 25 andere kernen.

Gemeente Tynaarlo

De gemeente Tynaarlo ligt eveneens in de kop van de provincie Drenthe, iets ten oosten van de gemeente Noordenveld. Tynaarlo werkt ambtelijk samen met de gemeenten Aa en Hunze en Assen in het samenwerkingsverband Drentsche Aa. Grootste kernen zijn Zuidlaren (10.000 inwoners), Eelde (6.900 inwoners) ,Vries (4.100 inwoners) en Paterswolde (3.700 inwoners).

Voormalig Gemeente Haren (per 1-1- 2019: gemeente Groningen)

Haren ligt direct ten zuidoosten van de stad Groningen (20.000 inwoners).

Gemeente Aa en Hunze

De gemeente Aa en Hunze is een gemeente in het noordoosten van de provincie Drenthe (25.000 inwoners). De gemeente Aa en Hunze telt 35 officiële kernen. Het gemeentehuis bevindt zich in Gieten.

Huurdersvereniging AH Woon

Algemene Huurdersvereniging WOON is de huurdersbelangenvereniging van alle huurders van Woonborg. AH WOON behartigt niet alleen de belangen van huurders. Daarnaast geeft zij advies en voorlichting, bemiddeling en ondersteuning. Jaarlijks maakt AH WOON afspraken met Woonborg en iedere gemeente waarin Woonborg actief is. In die afspraken leggen alle partijen vast wat zij gaan doen in het komende jaar. Dit zijn afspraken op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, huisvesting bijzondere doelgroepen, wonen, welzijn en zorg, leefbaarheid en kleine kernen. Gedurende het jaar wordt dan bijgehouden of alle partijen wel de afspraken nakomen.

Projectcommissie Annen

In Annen verbeterde Woonborg 26 woningen (nieuw dak met isolatie, vloer- en spouwisolatie, kozijnen en glas vervangen). In de projectcommissie zaten bewoners die aan dit verbeterproject mee hebben gedaan.

Collega-corporatie Wold en Waard

Een corporatie in het Westerkwartier met 4800 vhe, aangrenzende regio voor Woonborg. Op bestuurlijk vlak zijn de contacten goed. Woon en Waard neemt net als Woonborg deel aan de C14 (het samenwerkingsverband van woningcorporaties actief in het gebied in en rondom het gaswinningsgebied). Wold en Waard is met Vredewold in gesprek om te kijken of samenwerken beter zou zijn voor de volkshuisvestelijke taak van de corporaties in het Westerkwartier. Daarvoor is onlangs een verkennend onderzoek gestart.

Collega-corporatie De Volmacht

Kleine corporatie in Gieten en omstreken, met wie Woonborg samen aan tafel zit bij het maken van prestatieafspraken binnen de gemeente Aa en Hunze. De minimale voorraad sociale huurwoningen in

Aa en Hunze is voor circa 1.500 woningen in bezit van De Volmacht en circa 400 woningen in bezit van Woonborg.

Collega-corporatie Woonservice

Een corporatie in Drenthe en Groningen met 6.000 vhe. Woonborg heeft onder meer met deze corporatie de nieuwe website “Drenthe huurt” en de achterliggende organisatie daarvan op touw gezet.

Collega-corporatie Stichting Eelder Woningbouw

De Stichting Eelder Woningbouw is een woningcorporatie met 995 huurwoningen in Eelde en Paterswolde.

Aannemers (Paas, Gils, Kooi, Tadema, Boekema, Gaslijn, Mebatherm, Van Wijnen, Rottinghuis)

Het betreft de diverse potentiële contractpartners van Woonborg bij het onderhoud en de nieuwbouw. Het spectrum omvat bouwprojecten, installatiewerk en bijvoorbeeld schilderwerk.

Zorginstellingen (Cosis, Lentis, Stichting WiN, Trias, Stichting Sprank, Het Gastenhuis)

- Cosis: gehandicaptenzorg
- Lentis: verzorgt met Woonborg het proefwonen (eerste stap vanuit beschermde woonvorm GGZ)
- Stichting WiN (Welzijn in Noordenveld): buurtwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg, jongerenwerk, sport en cultuur, praktische hulp en advies
- Welzijnsstichting Trias: lokaal welzijnswerk Vries
- Stichting Sprank: zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, onder meer in Roden
- Het Gastenhuis Roden: door Woonborg gerealiseerd aan de Schoolstraat, een rustige straat in het centrum (geopend op 27 juli 2019), voor mensen met dementie.

4.4 Belanghebbenden over Woonborg

4.4.1 Typering van Woonborg

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonborg in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woonborg wordt door haar belanghebbenden getypeerd als degelijk, betrouwbaar en klantvriendelijk. Een goede verhuurder.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonborg

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,3

Het algemene beeld is dat de huurdersvereniging goed georganiseerd is en dichtbij de corporatie staat. De huurdersvereniging AH Woon vindt dat Woonborg maatschappelijk voldoende tot ruim voldoende

presteert. De gemeenten geven alle een ruim voldoende waardering voor het maatschappelijk presteren van Woonborg. Het beeld van de individuele huurders is diffuus. Bij het doornemen van de 187 (!) ingezonden enquêtes valt de enorme spreiding van cijfers op. De cijfers variëren van lage onvoldoendes tot hoge voldoendes. Dit beeld komt consequent bij alle vragen en thema's terug. Het heeft geen zin om de gemiddelde cijfers weer te geven. Dat zegt immers niets. Er is bijna geen respondent die zich zal herkennen in die gemiddelde score. Het is waardevol om de oogst van verbeterpunten (die integraal in het rapport is opgenomen) te lezen en er over door te praten met betrokkenen om zo te achterhalen hoe de prestaties in de ogen van de individuele huurders kunnen worden begrepen en eventueel verbeterd. De maatschappelijke prestaties van Woonborg zijn in de ogen van collega-corporaties, zorg- en welzijnspartijen en contractpartners goed. Dat geldt over de breedte van de zeven thema's, zonder uitzondering.

Thema 1: Betaalbaarheid (7,2)
Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat AH Woon beschrijft dat niet alleen zijzelf maar ook de corporatie betaalbaarheid hoog in het vaandel heeft. Ten aanzien van het huurprijsbeleid bestaat er wel verschil van mening en gaat men kritisch en respectvol met elkaar om. De huurdersvereniging geeft een voldoende (6): de huurprijzen kunnen in de ogen van de huurdersvereniging nog wel wat gematigder. De gemeenten en overige belanghebbenden geven een goed cijfer voor betaalbaarheid (7,8 respectievelijk 7,9).

Thema 2: Beschikbaarheid (7,3)
Hier loopt de cijfermatige waardering van de verschillende categorieën belanghebbenden minder uiteen en is men het meer eens. Huurdersvereniging en gemeenten geven beide een 7. Overige belanghebbenden geven een 7,6. Al met al een ruime voldoende. Uit de kwalitatieve resultaten van de enquête onder individuele huurders wordt het extra bouwen bij herhaling genoemd. In de reputatiemonitor wordt het benutten van marktkansen relatief minder herkend. Wie weet ligt hier nog verbeterpotentieel?

Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad (7,8)
Deze is over de gehele linie goed. De contractpartners, waaronder aannemers, geven relatief het hoogste cijfer (9). Aan hen kan het professionele oordeel zeker worden toevertrouwd. Aan de andere kant zou de mening een tikkeltje subjectief kunnen zijn gekleurd.

Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen (7,9)
Ook ten aanzien van dit thema onverdeeld goede scores; in de ogen van de gemeenten goed (7,8), idem de huurders (8,0) en overige belanghebbenden (7,8).

Thema 5: Wonen en zorg (7,4)
Hier eveneens geen bijzonderheden in de score. Een mooie zeer ruime voldoende overall. Gemeenten en huurders geven een 7,0; overige belanghebbenden een 8,1. Bij de zorg- en welzijnspartijen is de wens om (nog) meer ronde tafel gesprekken te hebben over het thema " Wonen en zorg" en om het meer te hebben over het beleid rondom de woning, de woonomgeving.

Thema 6: Inzet kernen (6,8)
De huurdersvereniging geeft hier met de voldoende (6) aan dat er verbetering mogelijk is. De gemeenten zijn ook iets minder scheutig met de waardering (6,8) ten aanzien van dit thema, alhoewel

dit door de commissie nog als ruim voldoende wordt beschouwd. De overige belanghebbenden zijn ook hier wat positiever (7,7) hetgeen wordt opgebouwd door de goede cijfers van collega-corporaties (8,0), zorg- en welzijnspartijen (7,0) en contractpartijen (8,0). De volkshuisvestelijke opgave bestaat op dit moment uit de aanpassing van de bestaande voorraad (verduurzaming) versus betaalbaarheid. Over de mogelijk aankomende krimp wordt met realisme gesproken. Het is geen issue op dit moment, ook niet bij de gemeenten, maar er wordt wel uitgegaan van een krimpscenario op de lange termijn. De gesprekken met de dorpen over de kwaliteit en kwantiteit van de woningvoorraad en de ontwikkeling daarin worden met feiten onderbouwd.

Thema 7: Leefbaarheid (7,0)
Bij leefbaarheid tenslotte, het laatste thema, is de meeste spreiding tussen de waarderingen. Huurders geven een voldoende (6), gemeenten een ruime voldoende (7) en overige belanghebbenden een goede waardering (8). Met name de welzijnspartijen geeft aan het graag meer te willen hebben over het beleid rondom de woning, de woonomgeving.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,4
Hier in de cijfermatige waardering geen uitschieters: alle belanghebbenden zijn tevreden over hun relatie met Woonborg en de communicatie van Woonborg. Dat hier in de uitvoering in de relatie met de individuele huurders nog dagelijks een uitdaging ligt, blijkt uit de verbeterpunten die zijn aangedragen door individuele huurders.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,1
De mate van tevredenheid voor wat betreft de invloed die de huurdersvereniging op het beleid van Woonborg heeft, is hoog (8). De collega-corporaties zijn ook tevreden over die invloed (7,7). De gemeenten zijn daarover minder tevreden, maar scoren nog wel voldoende (6,3). De gemeenten geven met name op de strategische lange termijn beleid meer en beter te willen samenwerken. Dit zou de mate van tevredenheid ten aanzien van de invloed op het beleid bij gemeenten verhogen. De zorgpartijen geven ook een voldoende (6,3). Bij die partijen is de wens om (nog) meer ronde tafel gesprekken te hebben over het thema " Wonen en zorg". De overige partijen en in het bijzonder de contractpartijen (aannemers, installatiebedrijven) nodigen de corporatie uit om meer (lange termijn) informatie te delen en meer samen te doen en minder voor te schrijven. Dit kwam uit de gesprekken naar voren en is ook terug te vinden in de verbeterpunten. De cijfermatige waardering van de contractpartners is nu al goed (7,8) en kan dus nog hoger worden!

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

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

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	Aantal respondenten	N=3	N=4	N= 8	N=15
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid	8,5	7,3	8,0	7,9
	Thema 2: Beschikbaarheid	8,0	6,7	8,0	7,6
	Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad	8,0	8,0	9,0	8,3
	Thema 4: Bijzondere doelgroepen	7,5	8,0	8,0	7,8
	Thema 5: Wonen en Zorg	8,0	8,0	8,3	8,1
	Thema 6: Inzet kleine kernen	8,0	7,0	8,0	7,7
	Thema 7: Leefbaarheid	8,0	7,8	8,3	8,0
	Gemiddelde	8,0	7,5	8,2	7,9
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	7,3	8,8	8,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,7	6,3	7,8	6,9

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend. In de eerste kolom is weergegeven hoe de huurders Woonborg beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. Daarnaast hebben individuele huurders die onderdeel uitmaken van de klantenpanels van Woonborg, gereageerd via een enquête. Deze beoordelingen zijn niet weergegeven. Er was een grote respons onder de individuele huurders maar helaas is er statistisch gezien geen gewogen gemiddelde mogelijk, vanwege te veel spreiding in de uitkomsten. Daarom zijn deze niet opgenomen in een tabel.

Prestatievelden		huurders	gemeenten	overige belang-hebbenden	gemiddelde cijfer
	Aantal respondenten	N=4	N=4	N=15	N=20
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid	6	7,8	7,9	7,2
	Thema 2: Beschikbaarheid	7	7,0	7,6	7,3
	Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad	7,5	7,5	8,3	7,8
	Thema 4: Bijzondere doelgroepen	8	7,8	7,8	7,9
	Thema 5: Wonen en Zorg	7	7,0	8,1	7,4
	Thema 6: Inzet kleine kernen	6	6,8	7,7	6,8
	Thema 7: Leefbaarheid	6	7,0	8,0	7,0
	Gemiddelde	6,8	7,3	7,9	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7	7,3	8,0	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8	6,3	6,9	7,1

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

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woonborg. De gehele verzameling verbeterpunten is opgenomen in een bijlage. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten
- Gezamenlijke lange termijn-doelen formuleren
- Gemeente(n) actief betrekken bij strategische voorraadbeleid
- Open houding ten opzichte van ideeën en verwachtingen van partners

Huurdersvereniging
- Over het algemeen zeer tevreden
- (Nog) betere afhandeling van klachten van huurders
- Nog meer aandacht voor de betaalbaarheid van huisvestingskosten van groepen

Huurders
- Communicatie, luisteren
- Snelheid van reageren
- Meer huizen, renovatie, zonnepanelen
- Gelijkheid en lagere huren
- Tuinonderhoud
- Maatwerk

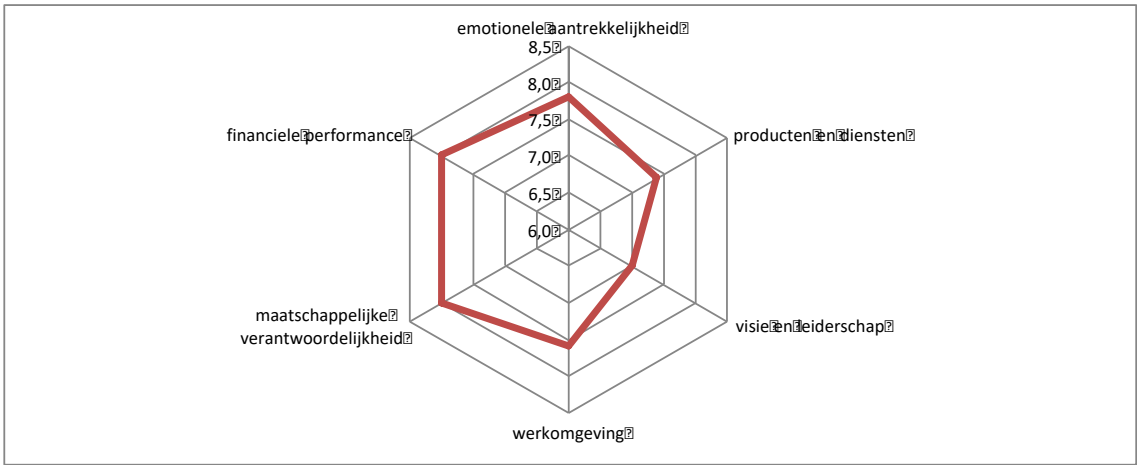
Overige belanghebbenden
- Contractpartners: graag eerder en meer betrekken bij vastgoedonderhoud en – ontwikkeling.

4.5 De reputatie van Woonborg

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

Woonborg scoort een 7,6 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren het vertrouwen in het op orde zijn van de financiën (8,5), de omgang met het personeel (8,1) en het milieubewustzijn (7,9). Lager dan het gemiddelde scoren het benutten van marktkansen (6,6), de innovativiteit (7,0) en de prijs/kwaliteitverhouding (7,2). De corporatie heeft in de ogen van de belanghebbenden goede vooruitzichten voor de toekomst.

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



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

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De huurdersvereniging die de partijen in het gebied bijeenroept en verbindt, bij voorbeeld bij het maken van de prestatieafspraken
- De corporatie die een vacature openstelt voor een volkshuisvestingsmedewerker voor de huurdersvereniging

Verwonderpunten

- Tijdens de gesprekken met de medewerkers van Woonborg hoorde de commissie één duidelijk geluid: "*Mensen* staan centraal". Het mensbeeld wordt genoemd als het vertrekpunt van handelen, als belangrijkste bestaansreden van Woonborg en ook als hoge waarde in de organisatie cultuur. Dit werd door MT, OR en directeur genoemd. De commissie heeft de oprechtheid van dit uitgangspunt gezien en ervaren. Het verwonderpunt bestaat er uit dat deze visie mogelijk nog niet herkend wordt of tot uiting gebracht in het cijfer voor inspirerende visie (7,4). Ook vindt de commissie het opvallend dat er naar verhouding nog best vaak door de individuele huurders als verbeterpunt aangedragen wordt, dat er beter naar de huurder wordt geluisterd en menselijke maat geleverd.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woonborg voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Woonborg kende daarnaast een eigen problematiek: de woningvoorraad ligt aan de grens van het aardbevingsgebied en dat brengt een eigen dynamiek voort. Overigens is bij Woonborg sprake van een zeer beperkte schade. In 2018 is wel de verzakking van 36 woningen in Roden in de waardering van het vastgoed meegenomen. Woonborg is ook lid van het regionale C14-overleg: een groep corporaties die een aantal zaken bundelen en gezamenlijk optrekken in het aardbevingsdossier.

Uit de oordeelsbrieven van de Aw komen gedurende de visitatieperiode geen bijzonderheden naar voren: er is geen aanleiding tot opmerkingen en/of interventies. Uit de risicobeoordelingen van het WSW komt naar voren dat Woonborg een actuele portefeuillestrategie en transitieopgave heeft, dat de financiële ratio's ruim voldoende zijn en dat de opgave financieel haalbaar is. Aandachtspunten zijn de sturing op de onderhoudskosten en de doorontwikkeling van de P&C-cyclus via vastgoedsturing naar het assetmanagement. Het risicomanagement is voldoende en wordt ook doorontwikkeld, met name voor de risicocultuur lager in de organisatie. Door de nieuwe bestuurder is na haar aantreden in 2016 ook ingezet op een andere organisatiecultuur.
Uit de accountantsverslagen 2017 en 2018 komt naar voren dat de kwaliteit van de jaarverantwoording jaarlijks sterk omhooggaat: de kwaliteit van de jaarverantwoording is verbeterd evenals de kwaliteit van de financiële functie en de interne processen en de uitwerking van onder meer het huurbeleid en het investeringsstatuut is actief opgepakt.

5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. In 2015 gebaseerd op de bedrijfswaarde, in 2016 en 2017 de marktwaarde en vanaf 2018 de beleidswaarde. De normen zijn overigens (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling compliceert. Uit een sectoranalyse van de Aw en het WSW komt naar voren dat de gemiddelde

beleidswaarde voor de sector 5% hoger ligt dan de bedrijfswaarde. Uit het jaarverslag 2018 van Woonborg volgt een beleidswaarde van € 263 miljoen uit de marktwaarde van € 493 miljoen, welke gecorrigeerd is met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer van in totaal ongeveer € 230 miljoen. Daarmede is de beleidswaarde ongeveer 55% van de marktwaarde.
In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's gebaseerd op de Oordeelsbrief 2016, het CIP 2015 en het WALS van Woonborg. In 2015 op bedrijfswaarde, in 2016 op de bedrijfs- en marktwaarde, in 2017 en 2018 op beleids- en marktwaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer: het verschil van de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is achtereenvolgens 16% en 18% gehanteerd (CIP'15).

Prestatievelden	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	41,3%	37,8/73%	30,7/73,8%	54/74,9%
Buffer (norm >0) in %	25%	21%	12%	36%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	3,4	3,3	3,6	2,35
Loan to value (norm WSW < 75) in %	57,5%	59,9/25,2%	68,8/24,7%	44/23,6%

De financiële ratio's zijn sterk. De buffer indiceert een vermogensovermaat. In de Aedes benchmark scoort Woonborg een A op het onderdeel bedrijfslasten per gewogen vhe. De Aedes benchmark Duurzaamheid 2018 levert voor het verslagjaar 2017 een score B op, met een EI=1,5 rond het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient dus met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden bezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

Woonborg voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Gemiddelde huurverhoging
2017-2021	269 vhe	€ 32,9 mln.	0,9 %
2018-2022	272 vhe	€ 32,8 mln.	1,42 %

Uit de voornemens in de dPi's komt naar voren dat Woonborg met haar ongeveer 5.000 vhe's voornemens is grote investeringen in zowel de nieuwbouw als de verbetering te realiseren en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging te verhogen, waarbij verschillende huurprijzen voor verschillende woningtypes worden gehanteerd en rekening wordt gehouden met het inkomen van de huurders. Doel is de huidige en gewenste huur meer op elkaar af te stemmen.

Uit de onderstaande IBW-tabel komt naar voren dat de extra investeringscapaciteit in 2018 sterk is afgenomen. Woonborg is zeer actief om de volkshuisvestelijke opgave te realiseren en maakt daarbij afgewogen keuzes om haar investeringen te verrichten, afgestemd op de lokale opgaven.

IBW Woonborg in miljoenen €€, gemeenten Aa en Hunze, Groningen, Noordenveld en Tynaarlo			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 44,5	€ 35,2	€ 1,94
2018-2022	€ 17,2	€ 15,4	€ 0,73

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonborg verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woonborg aan het ijkpunt voor een 6.

Het Ondernemingsplan 2013/2016 neemt de belanghebbenden op beknopte wijze en in enkele pagina's mee in de vraag "wat gaan we praktisch doen"? Maar de doelen zijn niet-SMART geformuleerd en er ontbreekt een financieel deel aan de hand waarvan de belanghebbenden inzicht verkrijgen in de afwegingen en keuzes.

Met het Ondernemingsplan 2018/2021 zet Woonborg een stip op de horizon met de jaarlijkse uitwerking in de meerjarenbegroting en afdelingsplannen. De focus ligt op 6 doelen: betaalbaarheid, beschikbaarheid, energiezuinigheid, een steeds betere dienstverlening, een prettige woonomgeving en de financiële gezondheid. Achtereenvolgens wordt aan elk van deze doelen een hoofdstuk gewijd. Doel 6 "een goed bedrijf met een gezonde bedrijfsvoering" bijvoorbeeld levert een aantal algemene uitgangspunten, zonder afweging, niet-smart geformuleerd, zoals "de kosten voor onze eigen organisatie zijn laag…". Op een aantal andere onderdelen is wel SMART geformuleerd, maar de meeste algemene doelen zijn vervolgens in andere documenten gespecificeerd en uitgewerkt.
De meerjarenbegroting 2018/2027 omvat bijvoorbeeld de uitwerking van een analyse van de omgeving, de organisatie, het risicomanagement en de financiële continuïteit, waarbij "gezocht wordt naar de balans tussen de korte en lange termijn". Op hoofdlijnen wordt de lezer meegenomen met nieuwbouw ter vervanging van verouderd bezit, de verkoop van 213 woningen in de planperiode, het uitbreiden van de formatie met 4 fte, het door ontwikkelen van het risicomanagement en de verdubbeling van het eigen vermogen door de introductie van de marktwaarde.

Het jaarverslag 2018 is goed leesbaar waarin naar voren komt dat ook bij Woonborg de aardbevingsproblematiek actueel is. In het hoofdstuk Financiën worden de belanghebbenden meegenomen in de waarderingsproblematiek, de ontwikkeling van de financiële ratio's en de ontwikkeling van de woningvoorraad. Uit het meerjarenperspectief van de ratio's op beleidswaarde komt een grote ruimte naar voren, ook t.o.v. de interne aanscherping.
Bestuur, raad van commissarissen en de hele organisatie zijn zich bewust van de inzet en kwaliteit van hun diensten en van de woningen en het belang daarvan voor de leefbaarheid in de 30 kernen die Woonborg "bedient". De ontwikkeling van het Ondernemingsplan 2018 -2021 is gebaseerd op goede

analyses, zowel intern als extern en krijgen een vertaling in strategie en doelen. Daarbij wordt de samenwerking actief opgezocht met zowel bewonersorganisaties als de betrokken gemeenten. Men kiest duidelijk voor de volgorde van betaalbaarheid, beschikbaarheid, verduurzaming en dienstverlening.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overweging

- De actieve wijze waarop de visie op de inzet van het vermogen is ontwikkeld en uitgewerkt in beleidsplannen en meerjarenbegrotingen en de wijze waarop gemeenten en huurdersorganisatie daarin zijn meegenomen;
- Woonborg hanteert een actuele portefeuillestrategie met een grote, financierbare transitieopgave en deze wordt voorgelegd aan belanghebbenden;
- De mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door de sobere en doelmatige bedrijfsvoering en de verkoop van woningen waarmee vervolgens investeringen mogelijk worden gemaakt die in de lokale situaties in de verschillende kernen gewenst zijn;
- De actieve wijze waarop Woonborg met collega corporaties onderzoek doet naar de ontwikkeling van woonlasten en vervolgens daar beleid op formuleert en afstemt;

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De positieve waardering van de externe toezichthouders en de accountant;
- De wijze waarop de bewonersorganisatie betrokken is in het tweede deel van de visitatieperiode bij een aantal strategische keuzes zoals het huurbeleid, passend in een positieve op de bewonersgerichte benadering.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woonborg is een stichting met een bestuurder en een raad van commissarissen. Beleidsvoorbereiding, beleidsvorming en besluitvorming geschieden binnen de kaders van de Woningwet, het BTIV, statuten en de Governance Code en andere relevante regelgeving zoals Burgerlijk wetboek. De raad van commissarissen bestaat uit 5 personen met een uitgewerkte profielschets en de deelprofielen 'Volkshuisvesting & governance', 'Financiën & control', 'Vastgoedontwikkeling en beheer' en 'Volkshuisvestelijk en economisch'. De raad kent een tweetal commissies: de audit- en de remuneratiecommissie. Naast de directeur-bestuurder functioneert een managementteam dat gevormd wordt door drietal hoofden van resp. de afdelingen Financiën en ondersteuning, Woondiensten en Projecten. Daarnaast staat een controller die ook rechtstreeks de raad van commissarissen spreekt.

6.3 Relevante ontwikkelingen

De parlementaire enquête, de herziene Woningwet 2015, de vernieuwde Governance Code en de intrede van prestatieafspraken tussen huurders, gemeente en corporatie hebben net als bij vele andere corporaties ook bij Woonborg tot een periode van bezinning geleid. Van belang daarnaast is het aantreden in maart 2016 van de huidige bestuurder. Er is toen even pas op de plaats gemaakt om zich als organisatie te bezinnen op de kerntaken. Dat heeft geleid tot het Ondernemingsplan 2018 – 2021. De kerntaken richten zich op betaalbaarheid, duurzaamheid, inspelen op de vergrijzing en de krimp, maar ook op 1- en 2 persoonshuishoudens en op het maatschappelijk vastgoed voor de combinatie van wonen en zorg. Daarnaast wordt uitdrukkelijk gekozen om zaken samen te doen met de huurders maar ook met de andere belanghebbenden. Er is sprake van een cultuurveranderingstraject waar dit naast de binnen de organisatie noodzakelijk geachte kwaliteit van medewerkers centraal komt te staan. Woonborg wil de slag slaan naar het zijn van een sociale netwerkorganisatie in het sociale domein die daarbij ook als grensverleggend partner wordt gezien: innovatief, creatief en betrouwbaar. Dit proces is in goede afstemming tussen bestuur, raad van commissarissen en organisatie in gang gezet.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Woonborg heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Gedurende visitatieperiode waren en zijn het Ondernemingsplan Woonborg 213 – 2016 en het Ondernemingsplan Woonborg 2018 – 2021 relevant. Deze plannen worden door vertaald in onder meer jaarplannen, meerjarenbegrotingen, jaarbegrotingen en het strategisch voorraadbeleid. Men kiest daarbij uitdrukkelijk voor betaalbaarheid en beschikbaarheid, duurzaamheid en klanttevredenheid. Een aantal zaken is 'smart' vertaald in te realiseren doelstellingen/ambities en een deel van de voornemens is proces gestuurd geformuleerd. Over de voortgang in de realisatie wordt via trimesterrapportages verantwoording afgelegd. Daarin wordt over de maatschappelijke prestaties op een 9-tal onderdelen helder gerapporteerd over de voortgang c.q. de belemmeringen en voorgenomen acties evenals over de organisatie en bedrijfsvoering (waaronder financiën en een helder kasstroomoverzicht). Binnen de organisatie is sinds 2018, nu "het huis op orde is", veel aandacht voor de procesvorming binnen de verschillende besluitvormende gremia. In sollicitatiegesprekken is dan ook veel aandacht voor het mensbeeld van een aan te trekken medewerker (m/v) en voor wat iemand meebrengt c.q. kan aanvullen op de bestaande organisatie en haar bemensing. In de strategie wordt bewust ingezet op de Daeb-portefeuille, het niet Daeb deel wordt afgebouwd.

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

- De heldere verantwoording van de visie in het Ondernemingsplan op de vraagstukken van betaalbaarheid, beschikbaarheid en de verduurzamingsopgave en de wijze waarop huurders maar ook gemeenten daarbij betrokken worden. Woonborg kiest nadrukkelijk voor samenwerken en dat straalt de organisatie op alle bedrijfsonderdelen ook uit;
- De manier waarop begin 2016 een bezinning werd gemaakt op de kerntaken en vervolgens in de organisatie feitelijk een reorganisatie heeft plaatsgevonden waarbij kwaliteit van de individuele medewerker centraal kwam te staan en de ontwikkelkracht van de organisatie daarna weer zichtbaar werd;
- De kwaliteit van de monitoring en verantwoording waarbij voornemens zo nodig worden bijgesteld of geactualiseerd: er wordt ingehaakt op relevante ontwikkelingen en er wordt geparticipeerd in allerlei samenwerkingsverbanden om de actuele ontwikkelingen goed te volgen en te vertalen naar de eigen strategie;
- Het samen met de huurdersorganisatie uitgewerkte huurbeleid en sociale statuut;
- Het bewust kiezen voor samenwerking met collega corporaties vanuit het besef dat op diverse onderdelen van de bedrijfsvoering, schaal wel degelijk risico's met zich meebrengt en men deze wil elimineren en de daaruit voortvloeiende bewuste keuze van kennis delen met elkaar;
- Het op verschillende niveaus (landelijk, provinciaal en regionaal) participeren in allerlei netwerken en het (mede) organiseren van netwerkbijeenkomsten voor gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties uit de provincie Drenthe;
- Het op alle onderdelen van de organisatie door de visitatiecommissie geconstateerde bewustzijn van aandacht voor de klant en aandacht voor de mens. Mooi om te zien hoe het mensbeeld werd door vertaald naar de strategie en alle processen en facetten van de organisatie.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonborg volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen

alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Woonborg heeft een deugdelijk rapportage en monitoringsysteem waarbij in trimesterrapportages wordt teruggekoppeld wat de voortgang is van beleid en ambities uit Ondernemingsplan, jaarplan, Dorpsvisies, begroting en strategisch voorraadbeleid. Mooie voorbeelden van bijsturing vond de commissie de aanpassingen van het niet-Daeb bezit met huurverlaging en verkoop zodat meer woningen onder de huurtoeslaggrens kwamen te vallen en de inzet om de verhoogde taakstelling van vergunninghouders te realiseren. Dat laatste leverde ook van de betrokken gemeenten een groot compliment op. Er is sprake van een bewuste sturing op de transitie van de huidige woningvoorraad waaraan gedegen onderzoek ten grondslag ligt. Jaarlijks wordt de zogeheten “wensportefeuille” tegen het licht gehouden op basis van monitoring van diverse ontwikkelingen.
Ook het huurbeleid is gewijzigd in samenspraak met de bewonersorganisatie AH Woon. Vanuit de ‘portemonnee’ van de verschillende doelgroepen is gekozen is voor verschillende streefhuurpercentages bij verschillende woningtypen. Als gevolg van de ‘portemonnee’ als vertrekpunt heeft Woonborg ook gekozen voor een extra grens in de categorie ‘betaalbaar’.
In de Governance inspectie van medio 2017 van de Aw geeft deze aan dat de PDCA-cyclus voldoende geborgd is en dat mogelijke risico’s en de beheersing daarvan voldoende aandacht heeft en dat de positie van de controller verder uitgebouwd kan worden. De visitatiecommissie heeft de indruk dat dit laatste in 2018 goed is opgepakt. Ook de raad van commissarissen is van oordeel dat dit nu goed uitgewerkt is en dat de basis van de organisatie goed op orde is en dat er bij het managementteam voldoende diepgang en openheid is, onder meer blijkend in de voor de hele organisatie gehanteerde 360 graden scan.

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

- Via het monitoring en rapportagesysteem is goed te volgen wat de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte (prestatie) afspraken zijn. Daarbij zijn de gebruiksmogelijkheden van de gekozen verantwoording goed voor zowel de gehele organisatie als de raad van commissarissen en is sprake van een actieve wijze van hanteren daarvan met een goede frequentie
- Het in samenhang kunnen volgen van de maatschappelijke prestaties met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden en het in samenhang kunnen volgen van de sturing bij afwijkingen in relatie tot de visie en doelen op alle niveaus van de organisatie
- De snelheid en tijdigheid van bespreking van de rapportages met de raad van commissarissen, waardoor bij oordeelsvorming en besluitvorming over afwijkingen adequaat gereageerd kan worden en mogelijk een verbeterprogramma/-voorstel opgesteld wordt
- Expliciete bijstelling van doelen indien realisatie van oorspronkelijke doelen niet haalbaar blijken.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,5

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,5

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

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. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betrekt de raad het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?
De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De raad heeft zich in de ogen van de visitatiecommissie goed georiënteerd van waar de organisatie behoefte aan had bij de wisseling van bestuur in 2016. Er is vervolgens heel bewust gekozen voor een nog jonge onervaren bestuurder, terwijl er op dat moment een ervaren raad zat. In die tijd bestond er binnen de raad wel bezorgdheid over de bestuurlijke continuïteit. Maar in de in de ogen van de commissie mooie zelfreflectie van de raad op dit thema, is de keus voor de huidig bestuurder uitgelegd omdat in het sollicitatiegesprek sprake was van een dialoog. De aanstelling vroeg in het begin om meer nadruk op de adviserende en sparrende rol van de raad en zijn voorzitter, maar zowel bestuur als organisatie als raad erkennen dat nu sprake is van gelijkwaardigheid met een zich goed bewust zijn van de verschillende rollen. Ook externe belanghebbenden constateren dat raad en bestuur meer op 1 lijn zitten dan in het verleden en dat de keuze voor verschillende aspecten van het volkshuisvestelijk beleid gedragen worden door beide organen.

De raad is bewust met het thema “schaal en maat” bezig geweest en er is gekozen voor de huidige omvang door te zetten, maar men is zich net als de bestuurder bewust van de kwetsbaarheid. Met de bestuurder is de raad van mening dat het “huis op orde is” en dat de komende tijd meer ruimte en tijd beschikbaar is voor een nog betere maatschappelijke oriëntatie. De raad wil een meer naar buiten

gerichte organisatie die zich bewust is van de maatschappelijke opgave. De raad is op dit onderdeel ook zelf actief met de keuze van onderwerpen en organiseert daartoe ook bijeenkomsten. De netwerken worden benut, hetgeen in diverse andere gesprekken met externe partijen benadrukt wordt. De raad is van mening dat Woonborg voldoende innovatiekracht bezit en dat verschillende van belang zijnde thema's niet de reguliere bedrijfsvoering of het gewone beleid te sterk belasten. Dat alles lijkt in de ogen van de raad goed in evenwicht.

Ook in de jaarlijkse zelfevaluaties toont de raad zich bewust van het belang van de maatschappelijke thema's en besteedt daar ook tijd en aandacht aan. In oktober 2016 sloot Woonborg met 70 andere organisatie een Drentse Energiedeal. De ondertekening van deze deal was de start van een 'expeditie' naar energieneutraal wonen in Drenthe in 2040. Daarnaast is Woonborg actief met o.a. nul op de meter woningen en is actief met bewonersorganisatie AH Woon over de uitwerking en consequenties van het duurzaamheidsbeleid in de komende jaren.

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

- de wijze waarop de raad van commissarissen toeziet op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid, d.w.z. dat hij een actieve, kritisch stimulerende rol vervult bij de strategievorming, daar aandacht voor heeft in de zelfevaluaties, dat hij een duidelijk eigen beeld heeft van welke informatie hierbij noodzakelijk is en zich bewust is van de kwetsbaarheid in de balans tussen gestelde maatschappelijke doelen en de mogelijkheden van de corporatie in relatie tot de schaal;
- De actieve wijze waarop de raad zijn maatschappelijke rol neemt bij het volgen van de maatschappelijke prestaties als betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en klanttevredenheid en betrokken is bij de relatie met bewonersorganisatie AH Woon, daarbij zicht heeft op wat er leeft en speelt bij externe belanghouders hetgeen door zowel AH Woon, collega corporaties als gemeenten bevestigd wordt;
- Het duidelijke beeld dat de raad heeft van waar de organisatie over 4 jaar moet staan als het gaat om rol en positie van Woonborg in maatschappelijke vraagstukken, de toegevoegde waarde van Woonborg en de noodzaak van samen werken met zowel collega corporaties als andere organisaties op gebied van wonen en zorg en verduurzaming;
- De wijze waarop de raad van commissarissen zijn rol na de vorige visitatie beter heeft uitgewerkt en invulling heeft gegeven aan de aanbevelingen van de toenmalige commissie;
- De actieve wijze waarop de raad deelneemt aan bijeenkomsten van onder meer het Kennisnetwerk woningcorporaties;
- De raad is duidelijk betrokken bij de voorbereiding en bij de goedkeuring van het bod en de prestatieafspraken en beschikt over inzicht van de maatschappelijke relevantie van zowel proces als inhoud en stimuleert dit ook richting bestuur en organisatie.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

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

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonborg zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Woonborg betrekt belanghebbenden actief bij het te voeren en nieuw te vormen beleid. Daarbij heeft zij zich ten doel gesteld om te willen opereren als netwerkorganisatie in het sociale domein. Zij wil daarbij ook grensverleggend actief zijn en agenda stellend kunnen opereren. De weg daarheen wordt in de hele organisatie bewust nagestreefd. De verantwoording is helder via jaarverslagen en een overzichtelijke website. Door alle partijen waarmee de visitatiecommissie gesproken heeft, wordt erkend dat Woonborg betrouwbaar en transparant is in haar uitingen. Ze is actief in het betrekken van andere partijen. Woonborg wordt daarbij niet gezien als arrogant, maar als bereid tot kennis delen en samenwerking en altijd op de inhoud gericht. Wel wordt door sommige partijen aangegeven dat op een aantal vlakken zoals het onderhoud, er wel traditioneel gewerkt wordt en dat er meer ruimte moet zijn voor innovatie c.q. kennis uit de markt te halen. Ook wordt binnen en buiten de organisatie aangegeven dat Woonborg best wat actiever mag zijn in het laten zien wat haar prestaties zijn. In de ogen van veel belanghebbenden maar ook intern van medewerkers, is zij (te) bescheiden in haar optreden. De visitatiecommissie herkent dat, maar ziet ook dat de ingezette veranderslag in houding en gedrag en van introvert en conservatief naar ambitieus en open, ook nog de reactie oproept van “eerst zien en dan geloven”. Hier ligt een mooie opgave voor de bestuurder om dit de komende jaren evenwichtig en zorgvuldig vorm en inhoud te geven.

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

- De actieve wijze waarop een veranderingsslag is ingezet in de organisatie waarbij niet meer automatisch vanuit Woonborg inzet wordt geleverd, maar actief de huurder/klant betrokken wordt in wat die wil;
- De wijze waarop sociaal statuut en huurbeleid met bewonersorganisatie AH Woon invulling heeft gekregen;
- De actieve wijze waarop het woonruimteverdelingsbeleid is opgepakt met 8 collega corporaties en hun bewonersorganisaties om te komen tot een helder en regionaal beleid;
- De actieve rol die de gehele organisatie incl. raad van commissarissen op dit terrein vervult en de wijze waarop netwerken daartoe benut worden c.q. bijeenkomsten georganiseerd en bezocht worden.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Woonborg legt op een heldere en inzichtelijke wijze verantwoording af aan externen, of dit nu officiële instanties zijn of gewoon belanghebbenden van en bij het werk van Woonborg. De website is overzichtelijk en geeft vee informatie. Daarbij ondersteunt zij bewonersorganisatie AH Woon actief. In het 4x per jaar te verschijnen Woonblad van Woonborg heeft AH Woon een integraal opgenomen nieuwsbrief hetgeen tot tevredenheid van iedereen werkt.

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

- De bewust gekozen actieve manier waarop Woonborg haar belanghebbenden betrekt bij de ontwikkeling van beleid en de verantwoording die ze daarover aflegt. Mooi daarbij in de ogen van de visitatiecommissie was dat hierbij een helder geformuleerd mensbeeld centraal staat. Daarbij werd de kreet 'NIVEA' gehoord: Niet Invullen Voor Een Ander. De visitatiecommissie was onder de indruk hoe goed dit op de werkvloer werd beleefd en doorleefd;
- De betrokkenheid van bewoners bij de planvorming op verschillende onderdelen zoals huurbeleid, woonruimteverdeling en verduurzaming en de wijze waarop hier openbaar verantwoording wordt afgelegd. Woonborg zoekt actief naar haar mogelijkheden;
- Woonborg levert wat beloofd wordt en legt daarover verantwoording af aan alle belanghebbenden in goed leesbare documenten resp. op de website die goed toegankelijk is en heldere informatie bevat. Daarnaast worden heldere jaarverantwoordingen in cijfers uitgebracht die goede en heldere informatie bevatten. Daarnaast is er een mooie publieksversie van het Ondernemingsplan 2018 – 2021.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,0

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De slag die gemaakt is van "wij weten wat goed is voor de huurder" naar een organisatie die bewust vraagt naar wat de huurder wil
- Het gehanteerde mensbeeld dat centraal staat en de wijze waarop men daarop stuurt in de organisatie en dit verder wil uitwerken

Verwonderpunten

- Woonborg mag zich best wat meer publiekelijk profileren en haar successen vieren

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,5:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,5
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,0
Oordeel Governance	7,5

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Verbeterpunten aan gedragen door belanghebbenden
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Prestatiemonitor

Position paper

Waarom doen we wat we doen

Wij bij Woonborg werken vanuit de gedachte dat je huis een plek is waar je thuis kunt zijn én we vinden dat iedereen recht heeft op zo'n plek. We dragen graag een steentje bij aan dat thuis. Wij geloven in het samen vormgeven van een prettige woon- en leefomgeving en werken dan ook vanuit dit vertrekpunt. We willen niet zo'n instituut op afstand zijn, maar vooral de corporatie die nabij voelt als het nodig is en zich betrouwbaar en transparant opstelt in haar handelen. We werken graag samen met onze huurders en alle andere stakeholders omdat we er van overtuigd zijn dat het daar beter van wordt. Met steeds dat ene doel in gedachte: dat onze huurder zich nóg meer thuis zal voelen.

Heldere opgave, waar staan we voor

Om daarin betrouwbaar te kunnen handelen is het belangrijk dat helder is waar Woonborg voor staat. Zowel intern als extern. Natuurlijk zorgde de Woningwet voor focus en daar speelden we op in: terug naar de essentie en kerntaak. Daarnaast maakten we in de periode tussen 2015-2018 met de hele organisatie een nieuw ondernemingsplan en gaven onze huurders via AH WOON en huurderspanel daarin een belangrijke stem. We maakten het plan met de hele organisatie omdat we onze doelen met elkaar willen realiseren en dan is het belangrijk dat het *ons* plan is.

We formuleerden ook nieuw beleid op het gebied van betaalbaarheid én we gaven het thema kwaliteit en duurzaamheid meer en meer vorm. Voor het huurbeleid formuleerden we samen met AH WOON de uitgangspunten waar het beleid aan moest voldoen en maakten daarmee het thema betaalbaarheid heel concreet. We keken naar de verschillende portemonnees van onze doelgroep en vonden een gezonde verhouding tussen dat wat mensen kunnen besteden aan wonen én de prijs/kwaliteit van woningen.

Op onze betrokken en bevlogen huurdersvereniging AH WOON ben ik heel trots. Zij steken heel veel tijd en energie in hun rol als huurdersbelangenvereniging en dat draagt bij aan het maken van weloverwogen keuzes en stellen van prioriteiten. Zo staat bij ons betaalbaarheid nu boven kwaliteit.

We zijn naast het bepalen van nieuw of hernieuwd beleid ook gaan werken met een jaarlijkse strategische beleidscyclus voor ons woningbezit. Op een integrale wijze zoeken we naar de optimale route voor het realiseren van onze volkshuisvestelijke doelen. Wij herijken op alle facetten (prijs/kwaliteit en aantallen) en krijgen zo steeds beter en integraal zicht op wat we kunnen doen binnen de financiële mogelijkheden en risico's die we daarbij bereid zijn te nemen.

Samen kom je verder

Als je helder weet waar je van bent kun je ook beter samenwerken. En, zoals gezegd, we werken graag samen.
We hebben hierin een groei doorgemaakt. Uit de vorige visitatie kwam onder meer dat we onze relatie met de individuele huurder konden verbeteren, en dit signaal hebben we ter harte genomen. We zijn in nauwe samenwerking met huurders projecten gaan vormgeven. We komen niet meer met een kant-en-klaar plan maar maken samen plannen. Met resultaat! In 2018 deed 100% van de huurders mee aan een (verbeter)project.
De samenwerking met gemeenten is afgelopen jaren ook verder verbeterd. Het is tekenend voor de samenwerking dat we begin 2016 met de vier gemeenten in ons werkgebied en AH WOON een overeenkomst sloten. Het was de basis voor de prestatieafspraken en AH WOON speelde hierin een belangrijke rol.
De gemeenten brachten in het jaar daarna hun woonvisies op orde en wij konden een helder bod doen. Tripartiet zijn we tot heldere prestatieafspraken gekomen en in het jaar daarna maakten we per gemeente met alle actieve corporaties en huurdersverenigingen integraal afspraken. De afspraken zijn nog zeer minutieus

omschreven, maar ik zie het als een weerslag van het goede gesprek en dat wij elkaar nu goed horen én verstaan. Ik zie ook dat de realisatie van de prestatieafspraken stevig wordt gemonitord.

We werken ook veel samen met collega corporaties. Of het nu gaat om de samenwerking op treasury gebied met onze buren SEW en De Volmacht, of het C14 verband voor de aardbevingsproblematiek of duurzaamheidsafspraken in Drenthe. Samenwerking biedt ons als kleinere corporatie de mogelijkheid om kennis, expertise en krachten effectief te bundelen. We zijn hierdoor minder kwetsbaar en hoeven niet alles zelf te bedenken of uit te voeren. Onze samenwerking met Wold & Waard op het gebied van ICT is ook zo'n mooi hands-on voorbeeld.

Wij hebben kortom waardevolle relaties en merken dat mensen ook ons weten te vinden. We krijgen regelmatig uitnodigingen om presentaties te geven. Dat doen we graag en die wederkerigheid vinden we belangrijk.

Krachtigere organisatie

De afgelopen jaren hebben we de organisatie na de stevige formatie inkrimping in 2014 en 2015 kwalitatief en ook licht kwantitatief laten groeien. We zorgden bijvoorbeeld voor versteviging op het gebied van ICT/digitalisering, planning en control en governance.

Ik vergelijk Woonborg wel eens met een mooie stevige bloemenstruik die je in de winter terugsnoeit. Het snoeien zorgde ervoor dat de energie kon gaan naar het groeien van nieuwe krachtige takken. En het wás winter in de sector en ook bij Woonborg. Maar de lente breekt nu echt aan.

Maar, we zijn er nog niet. In klanttevredenheid willen we hoger scoren. Ook zijn er diverse personele wisselingen geweest en die maakten kwetsbaarheid zichtbaar. Veel functies bij ons zijn solofuncties en dit maakt kwetsbaar bij vertrek. Werkprocessen stokten, kennis of routines gingen verloren. En het kan haast niet anders dat de huurder dat merkt, ook al wilden we dat niet. Dit fenomeen zullen we nóg beter het hoofd moeten bieden.

Ondanks zwaar weer in de sector, heffingen en financiële druk, stond (én staat) Woonborg er financieel goed voor. In de Aedes benchmark vielen we op door onze lage bedrijfskosten.
Ondertussen werkten we de afgelopen periode aan onze professionaliteit. We zijn een kleine club mensen, sommigen werken al lang en nauw met elkaar samen. Maar … spreek je elkaar dan ook echt aan als professional én spreek je je genoeg uit over zaken? Hier zat en zit ruimte voor verbetering. De afgelopen jaren deden we daarom aan intervisie, op MT niveau, in de teams en individueel. Er werd begonnen met feedback geven én ontvangen. En dat smaakt naar meer. Want een professional moet goed weten waar hij of zij voor staat maar zichzelf ook goed (leren) kennen. Die zelfkennis en zelfbewustzijn zijn essentieel in deze steeds complexere context waarin wij ons werk doen.

Wat maakt ons uniek?

We zijn een no-nonsens club die vooral graag realiseert. Tijdens alle wijzigingen rondom de nieuwe woningwet, zetten wij de motor flink aan voor nieuwbouw- en verbeterprojecten en experimenteerden we met bewonersparticipatie. Het is ons afgelopen periode gelukt een betere balans aan te brengen tussen doen en denken. Waar het voorheen drie keer doen en één keer denken was, zijn we nu beter in balans. Het blijft een aandachtspunt om eerst helder te hebben waarom we iets doen, en wat we willen bereiken, voordat we als 'de brandweer' uitvliegen.

Onze kracht is: we zijn dichtbij. We kennen de huurder en onze partners in bijvoorbeeld het sociale domein goed. Hierdoor kunnen we snel handelen bij sociale problematiek. De samenwerking met de sociale teams is goed, we weten de collega's van

welzijn, zorg/GGZ en veiligheid snel te vinden. Tegelijkertijd bereiken mij meer en meer signalen dat het moeilijk is om de structurele vraag onder de problematiek helder te adresseren. Wie is verantwoordelijk en neemt die organisatie dan ook zijn verantwoordelijkheid? Hoe zorgen we dat mensen, huurders niet tussen wal en schip van instituties raken. Ingewikkeld, vooral om te zien wat dit voor mensen, gezinnen en soms ook kinderen voor impact kan hebben.

Waar ik trots op ben is dat we afgelopen periode ook met een aantal partners op het gebied van zorg mooie woonconcepten hebben weten te realiseren voor diverse doelgroepen. Zo zijn er initiatieven in Vries, Peize, Roden en Annerveenschekanaal door Woonborg gefaciliteerd. Wonen, welzijn en zorg gaan hand in hand met elkaar en ik ben zeer tevreden dat wij hier van betekenis in zijn.

Ook ben ik trots dat wij de afgelopen jaren met veel resultaat gewerkt hebben aan het terugdringen van de huurachterstanden. Huisuitzettingen maken wij bij Woonborg niet tot nauwelijks mee. Dit hebben we bereikt door heel vroeg in het betalingsproces contact met de huurder te zoeken en te houden. Het gaat meer om maatwerk en het zoeken naar oplossingen.

Een ander positief aspect is dat we heel gepassioneerd en innovatief zijn geweest op het terrein van duurzaamheid. We leverden in 2016 al de eerste twee Nul op de Meter-renovatiewoningen op en in 2017 de eerste NOM-nieuwbouw. We ontwikkelden zelf een eigen monitoringsinstrument voor huurders in deze woningen. Helemaal AVG proof.
Dat is innovatie op z'n Woonborgs: kleinschalig maar wel zelf ervaring opdoen, het past erg bij ons. Deze ervaringen leiden ertoe dat we onze visie op hoe we naar energieneutraal wonen in 2040 kunnen komen goed en onderbouwd vorm kunnen geven.

Waar gaan we voor staan?

Ik zie de toekomst van Woonborg met vertrouwen tegemoet. Mijn vraag is wel: zijn we op de goede weg? Zien we iets over het hoofd?

Ik denk dat wij ons zullen moeten positioneren als organisatie in een netwerk in met name het sociale domein. Daarvoor is een heldere eigen visie op leefbaarheid en wonen en zorg nodig, goede samenwerking met andere organisaties, groepen, zakelijke partners, individuen en autonome medewerkers die zich goed redden in de complexe realiteit.

Mijn vraag aan de visitatiecommissie is dan ook: is Woonborg op de goede weg om goed in te kunnen spelen op de transitie naar sociale duurzaamheid, langer zelfstandig thuis en decentralisatie van GGZ naar de wijk? Vanuit onze eigen taak en rol?

Met nieuwsgierigheid getekend,
Esther Borstlap

Vries, mei 2019

Factsheet maatschappelijke prestaties

factsheet maatschappelijke prestaties

2015 t/m 2018

Overzicht van onze prestaties

- **In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Woonborg de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd**

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Betaalbaarheid**
- **Beschikbaarheid**
- **Kwaliteit van de woningvoorraad**
- **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**
- **Wonen en zorg**
- **Kleine kernen**
- **Leefbaarheid**



“In de Bomenbuurt in Roden is een groot renovatieproject gestart. 33 woningen worden gerenoveerd naar Nul op de Meter. Elke woning kreeg een volledig nieuw geïsoleerde ‘jas’ die in delen werd geplaatst. Die delen waren vooraf in de fabriek gemaakt.” *(Uit Woonblad 2016)*

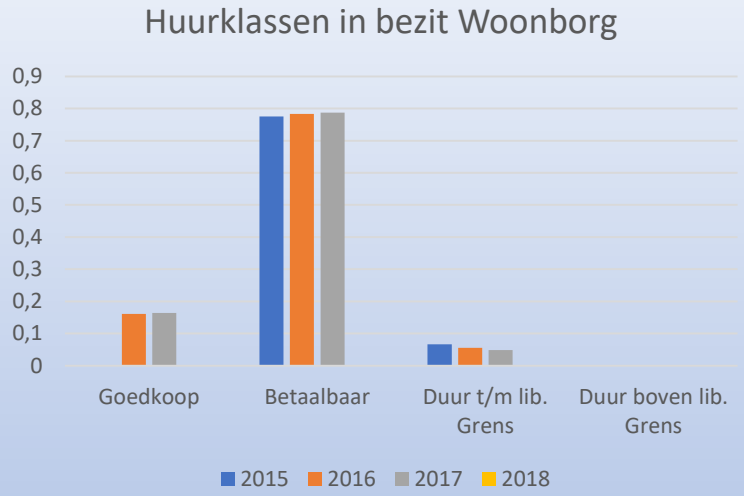


In juli vierden bewoners van de Heerdelaan en Ericalaan in Zuidlaren het einde van het nieuwbouwproject in hun buurt. De aannemer organiseerde een speciale workshop: ‘koken op inductie’. *(Uit Woonblad 2018)*

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid is het belangrijkste speerpunt bij Woonborg.

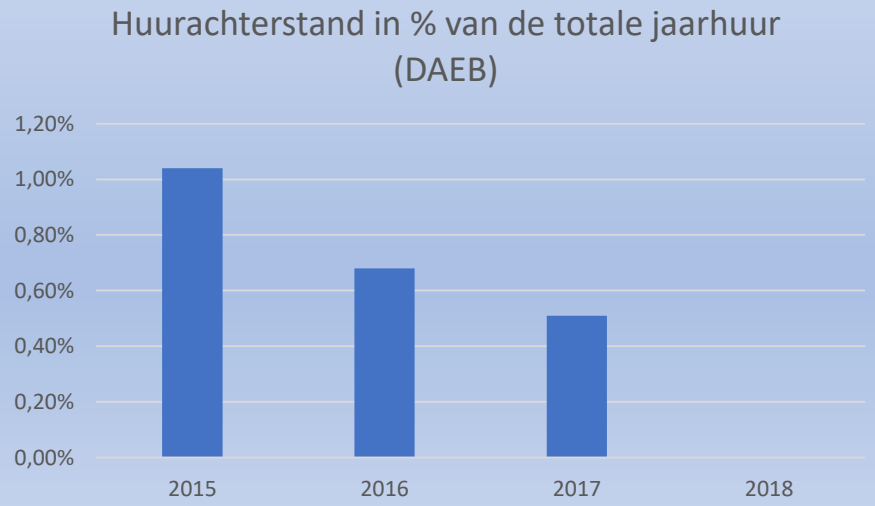
Huurverhoging	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4%	1,90%	1,00%	1,30%
Gemiddelde huurverhoging Woonborg	0,60%	0%	0,36%	



Woonborg houdt haar **gemiddelde huurprijs** scherp in de gaten en stuurt op betaalbaarheidsdoelstellingen: 80% van de huren moeten lager zijn dan de eerste aftoppingsgrens (€607,--), 10% van de huren liggen tussen de 1e en 2e afstoppingsgrens (€607,-- en €651,--) en 10% tussen de 2e aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens (€651,-- en €720,--)

Gemiddelde huurprijs Woonborg*: **€ 495,--**
Gemiddelde huurprijs landelijk*: € 512,--

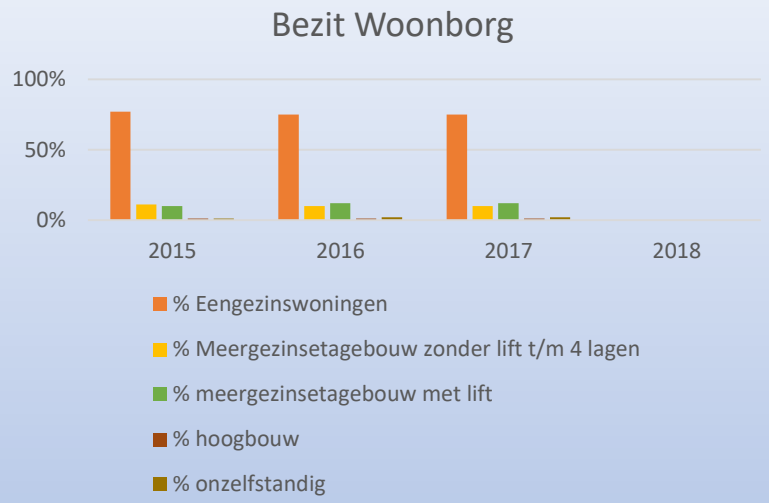
Huurklassen in bezit Woonborg	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	730	759	772	
Betaalbaar	3.660	3.696	3.709	
Duur t/m lib.grens	312	258	225	
Duur boven lib.grens	17	7	6	
Totaal	4.719	4.720	4.712	

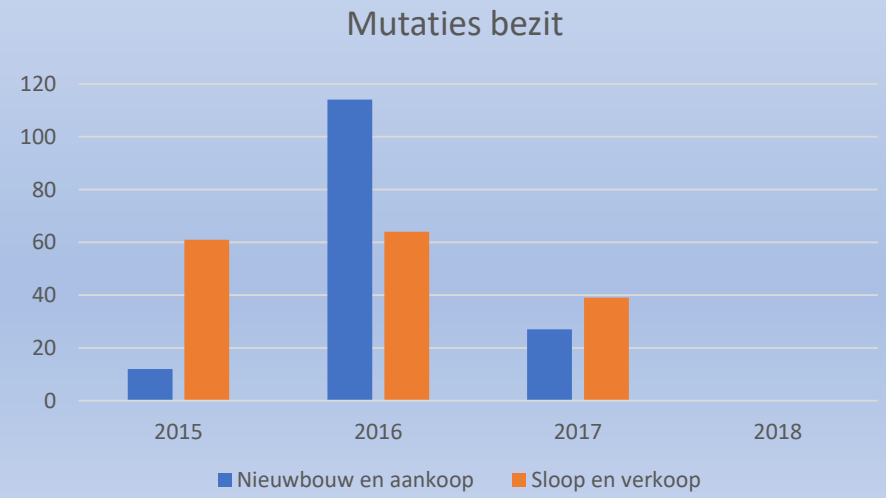


Beschikbaarheid

Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	2015	2016	2017	2018
	365	403	403	

Bezit Woonborg	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	4.719	4.720	4.712	
# Onzelfstandige wooneenheden	42	42	38	
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	40	43	
# Totaal woongelegenheden	47.61	4.820	4.793	





Mutaties in het bezit	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	35	31	27	
Collectief verkocht	0	0	0	
Gesloopt	26	33	12	
Nieuwbouw	12	113	26	
Aankoop	0	1	1	

Beschikbaarheid



“In april kregen de nieuwe bewoners de sleutel van de nieuwe woningen aan de Koerskamp in Roden. De woningen zijn levensloopbestendig en Nul op de Meter. *(Uit Woonblad 2016)*



“De nieuwbouw aan het Anjerplein in de wijk Oosterhaar in Haren is voor Woonborg een groot project. Er waren welke dag zo’n 100 vakmensen aan het werk. Wij hebben in november op de bouwplaats al die hardwerkende vakmensen bedankt met een etentje.” *(Uit Woonblad 2016)*



“Het Anjerplein in Oosterhaar in Haren met de winkels, appartementen en woontorens is prachtig geworden. Eind mei vierden we de oplevering samen met de winkeliers, aannemers, de nieuwe bewoners en de bewoners uit de wijk.” *(Uit Woonblad 2017)*

Kwaliteit van de woningvoorraad

Huurdersoordeel Aedes Benchmark	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	B	C
Deelscore nieuwe huurders	B	C	C	B
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	B	C
Deelscore vertrokken huurders	C	B	B	C

Verduurzaming en **kwaliteitsverbetering** is en blijft een speerpunt bij Woonborg

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark (sinds 2017)	2017	2018
Letter onderhoud & verbetering	n.b.	C
Instandhoudingsindex	B	C
Technische woningkwaliteit	B	B
Ervaren woningkwaliteit	n.b.	C

Duurzaamheid Aedes Benchmark (sinds 2017)	2017	2018
Letter Duurzaamheid	B	B
Deelleter energetische prestatie	A	A
Deelletter CO2 uitstoot	C	C

Energielabels	2015	2016	2017	2018
Label A	11,50%	14%		
Label B	21,80%	22%		
Label C	26,40%	26,40%		
Label D	20,30%	20,50%		
Label E	13,00%	11,60%		
Label F	5,30%	4,10%		
Label G	1,30%	0,90%		

Sinds 2017 is bijna alle grondgebonden nieuwbouw van Woonborg **nul op de meter.**

Kwaliteit van de woningvoorraad



“De buurt Noord Es in Zuidlaren ondergaat een metamorfose. We slopen verouderde rijwoningen en vervangen ze stapsgewijs door seniorenappartementen, levensloopbestendige woningen en gezinswoningen. In juli werd het woongebouw het Eschhoes opgeleverd. *(Uit Woonblad, 2016)*



In 2016 zijn we een grootschalige zonnepanelen-actie gestart. 1.100 huurders krijgen een aanbod voor een gratis zonnestroominstallatie. De belangstelling is overweldigend. *(Uit Woonblad 2016)*



“Op 1 juli kregen de bewoners van onze nieuwe Nul op de Meter-woningen aan de Holtenweg in Vries de sleutel van hun nieuwe huis. Omdat alle techniek in deze woningen voor de bewoners maar ook voor ons nieuw is, gaan we het energieverbruik samen goed volgen.” *(Uit Woonblad, 2016*

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

In 2016 is er gewerkt met een **interne taskforce** om een hogere taakstelling te realiseren wat betreft het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Woonborg houdt rekening met de **spreiding** in wijken en buurten als het gaat om de huisvesting van **bijzondere doelgroepen**.

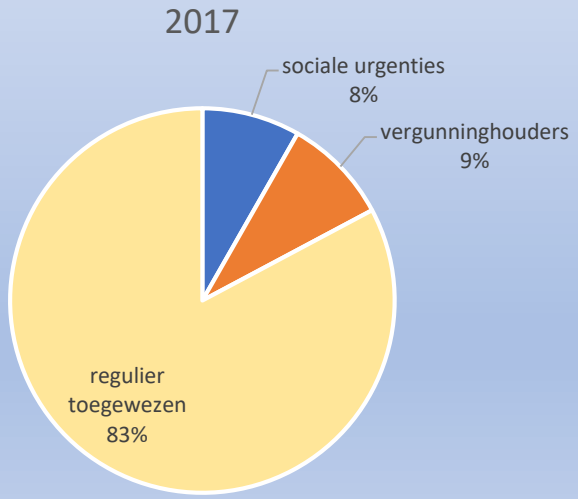
Aantal huisvestingen urgente woningzoekenden	2015	2016	2017	2018
	43	126	38	

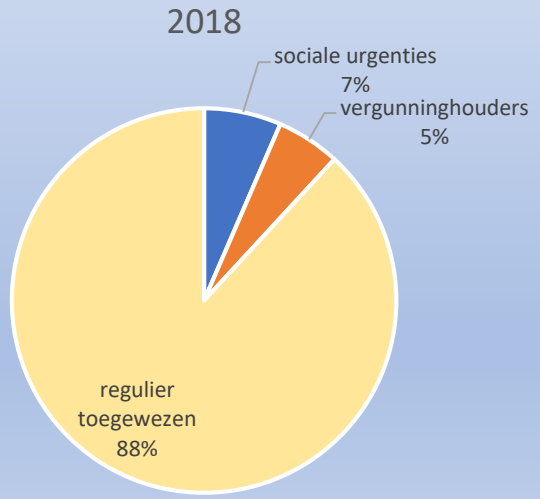
Bijzondere doelgroepen worden gehuisvest naar rato van het aandeel huurwoningen.

Woonborg past een **urgentieregeling** toe voor gezinnen met minderjarige kinderen wanneer dakloosheid dreigt.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen





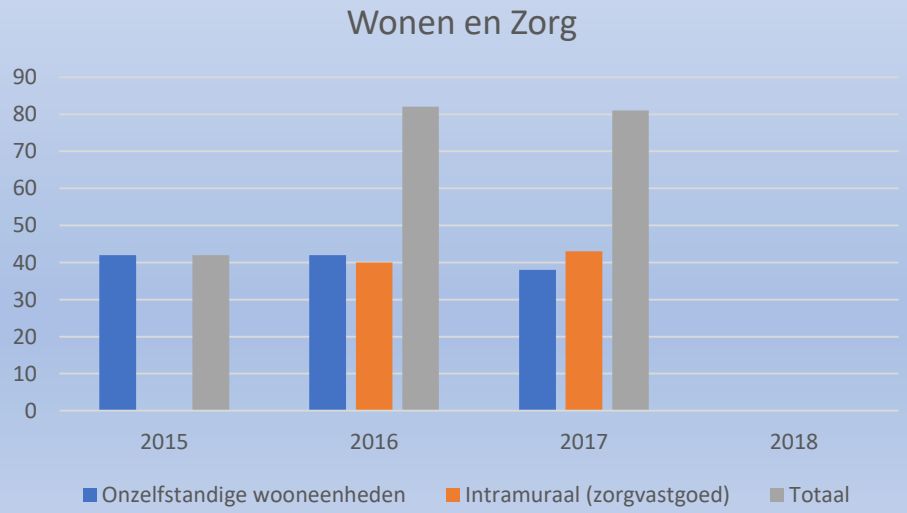


Wonen en Zorg



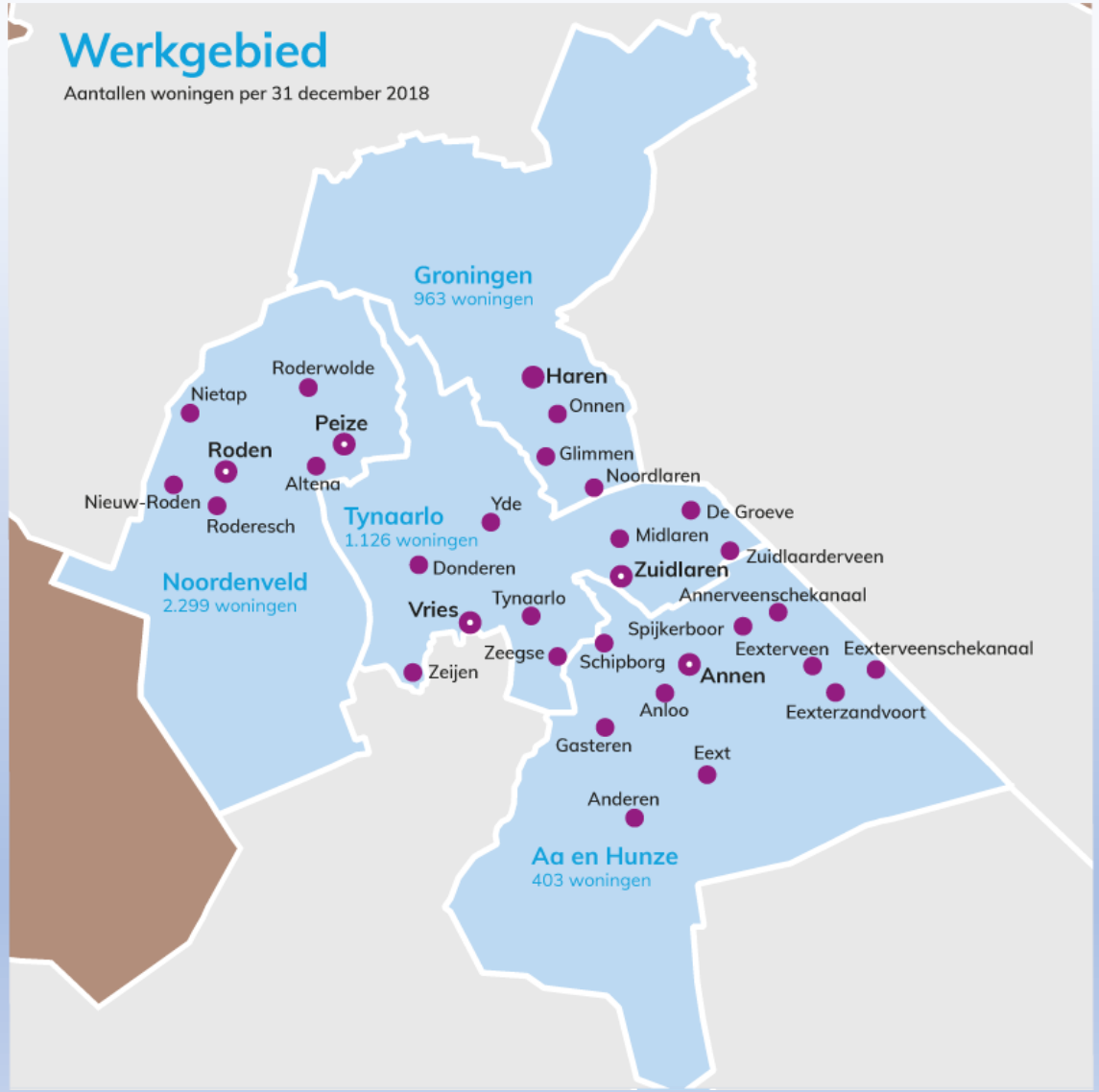
"Er deden 20 huurders mee aan het panel over langer zelfstandig thuis wonen. We waren nog lang niet uitgepraat. In 2019 komt dit huurderspanel daarom weer bij elkaar."
(Uit Woonblad 2018)

	2015	2016	2017	2018
Onzelfstandige wooneenheden	42	42	38	
Intramuraal (zorgvastgoed)	-	40	43	
Totaal	**42**	**82**	**81**	



Woonborg werkt nauw samen met **sociale teams**. Wij weten de collega's van welzijn, zorg/GGZ en veiligheid snel te vinden wanneer dit nodig is.

Kleine kernen



Woonborg heeft met alle gemeenten afgesproken dat zij zich actief niet terugtrekt uit de kleine kernen, zodat de sociale huurwoningen ook daar behouden blijven.

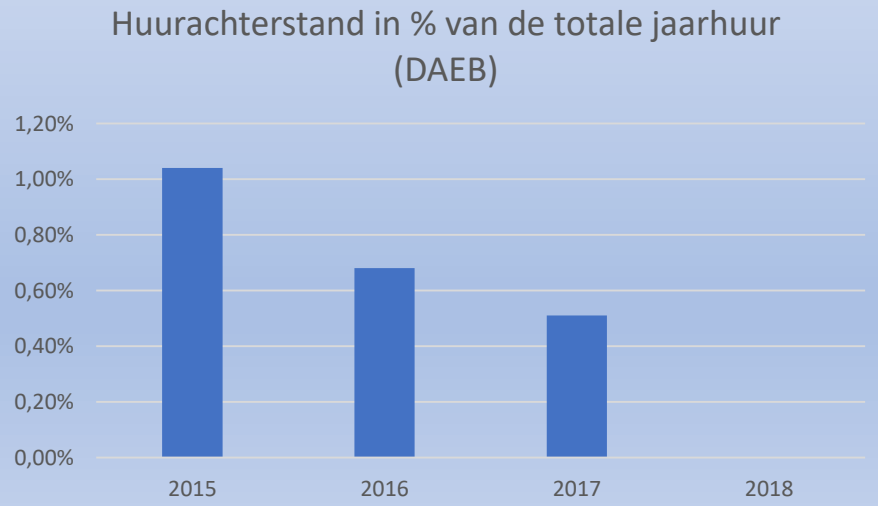
Woonborg is werkzaam in ruim 30 kernen in de gemeenten Aa en Hunze, Groningen, Noordenveld en Tynaarlo. In ruim de helft van deze dorpen heeft Woonborg minder dan 25 huurwoningen. Deze dorpen hebben geen voorzieningen als huisarts en supermarkt. Hiervoor zijn mensen aangewezen op de grotere kernen. Roden, Haren, Zuidlaren, Vries, Peize en Annen zijn de volledige kernen, onze grote kernen.

Leefbaarheid



“In Annen, Anloo, Eext en Tynaarlo is het over het algemeen goed wonen. Ook zijn huurders overwegend positief over Woonborg. Dat blijkt uit onderzoek van studenten aan de factulteit Ruimtelijke Wetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen. *(Uit Woonblad 2017)*

Woonborg zet zich actief in voor het **voorkomen** van (oplopende) **huurachterstanden**.



Woonborg wil als corporatie **nabij** zijn en stelt zich **betrouwbaar en transparant** op in haar handelen.

Leefbaarheid

Woonborg werkt vanuit de gedachte dat je huis een plek is waar je thuis kunt zijn én vinden dat iedereen recht heeft op zo'n plek. Woonborg gelooft in het samen vormgeven van een **prettige woon- en leefomgeving** en werkt dan ook vanuit dit vertrekpunt.

Woonborg zet in haar gehele werkgebied medewerkers in op **wijkbeheer, overlast en leefbaarheid**.

Woonborg werkt nauw samen met haar **huurders**, maar ook met haar andere partners, o.a. in **sociale teams** waar ook welzijn, zorg/GGZ en veiligheid in acteren.



"Op dinsdagavond was het kantoor van Woonborg stampvol. Ruim zestig huurders uit alle dorpen waren gekomen om mee te praten over Woonborg. In vier workshops bogen ze zich over verschillende kwesties." *(Uit Woonblad 2017)*

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Commissarissen Woonborg
De heer E. Groot
Mevrouw A. Stekelenburg
De heer R. Hoving
De heer E. Drenth

Directeur-bestuurder Woonborg
Mevrouw. E. Borstlap

Ondernemingsraad Woonborg
De heer M. Vreeling
Mevrouw H. Manzeza
Mevrouw G. Veenstra
De heer E. Douwes

Managementteam Woonborg
Mevrouw C. Dijkgraaf, manager financiën en ondersteuning
Mevrouw T. Lourens, manager woondiensten
De heer J. van Goor, (manager) afdeling projecten
De heer D. Veenstra, controller

Medewerkers Woonborg
De heer J. Wildschut
De heer G. Scherpen
Mevrouw B. Bergsma
Mevrouw A. Veldkamp
De heer E. Douwes
De heer H. Gerdes
Mevrouw B. De Jager

Gemeente Aa en Hunze
De heer G. Ebels

Voormalig Gemeente Haren
De heer W. Schwertmann, ambtenaar

Gemeente Groningen
Mevrouw E. Bennen, ambtenaar

Gemeente Noordenveld
Mevrouw K. Ipema, wethouder
De heer K. Verschoor, ambtenaar

Gemeente Tynaarlo
De heer P. Vemer, wethouder
De heer F. Rozema, ambtenaar

Huurdersbelangenvereniging AH Woon
Mevrouw J. van den Bosch
De heer J. Klöping
De heer J. Emmens
Mevrouw I. Vrijmoed

Project commissie Annen
Dhr. A. Froma, Bewoner

Zorg- en Welzijnsinstellingen
De heer J. Oldenhof, hoofd Cosis
De heer B. Berga, Asset-manager (real estate) Lentis
De heer J. Donkelaar, sociaal werker stichting WiN
Mevrouw T. Robroch, sociaal team, stichting Trias
Mevrouw C. Schakenraad, Het Gastenhuis

Collega-corporaties
De heer J. Boekholt, directeur-bestuurder De Volmacht
Mevrouw J. Klijn, directeur-bestuurder Wold en Waard
Mevrouw B. Buma, directeur-bestuurder Woonservice

Contractpartners
De heer B. Doldersum, MT-lid Paas B.V.
De heer D. Kok, directeur Gils Bouw Service Onderhoud
De heer J.E. Hut, eigenaar BV Bouwbedrijf Kooi Appingedam
De heer J. Meijer, eigenaar Bouwbedrijf Tadema Groningen BV
De heer H. Boekema, Boekema visie op vastgoedonderhoud
De heer G. Venema, eigenaar gasinstallatiebedrijf Gaslijn Haren
De heer H. Noot, directeur Mebatherm Installatietechniek BV
De heer J. Coolegem, vestigingsdirecteur Van Wijnen Groningen
De her G. de Borst, Rottinghuis' Aannemingsbedrijf Groningen

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:
De heer M. Veenstra, Stichting Eelder Woningbouw
De heer K. Kremer, Dorpsbelangen Nieuw-Roden
De heer E.H. Scheer, SW vastgoedverbetering regio Noord
Ook zijn 187 enquêtes van individuele huurders ontvangen.

Verbeterpunten aangedragen door Belanghebbenden

Gemeenten

- Gezamenlijke Lange Termijn-doelen formuleren
- Gemeente(n) actief betrekken strategische voorraadbeleid
- Open houding ten opzichte van ideeën en verwachtingen van partners

Huurdersvereniging

- Over het algemeen zeer tevreden
- nog) betere afhandeling van klachten van huurders
- Nog meer aandacht voor de betaalbaarheid van huisvestingskosten van groepen

Individuele huurders

zie aparte bijlage

Overige- contractpartijen

- Samenwerking bij vraagbundeling (bij verduurzaming)
- Vraag stellen in plaats van antwoord dicteren
- Ronde tafel gesprekken over diverse onderwerpen
- Slim (Resultaat Gericht) Samenwerken, gericht op Continuiteit en Win-Win
- Openstaan voor nieuwe samenwerkingsvormen zoals RGS, verduurzamen etc.
- Betere communicatie vooraf met belangen groepen
- Meer overleg bij renovatie
- Eerder in overleg met een aanemer over keuzes en ambities
- Betrekken bij renovatie- en nieuwbouwprojecten
- Meerjarenplanning
- (Nog) betere samenwerking door meer in bouwteamverband te werken op basis van basisafspraken waardoor wij Woonborg kunnen ontzorgen
- Op basis van gelijkwaardigheid samenwerken
- Beter geïnformeerd worden over (onderhouds / verduurzamings-)beleid
- Nauwere samenwerking met marktpartijen om zo te komen tot slimme, duurzame oplossingen
- Eisen Woonborg duidelijker formuleren
- Meer overzicht in onderhoud wat ingepland staat komende 5 jaar.
- PvE bij aannemer neerleggen en niet volledig bestek uitwerken
- Mede vorm geven aan communicatie richting huurders
- Markt uitdagen om met slimme oplossingen te komen
- Goede en diepe dialoog aangaan om te komen tot echte samenwerking
- Eventuele financiële bijdrage voor buurtactiviteit

Overige- Collega-corporaties

- Niet nodig, de samenwerking is prima.
- Zo doorgaan, continuïteit

Verbeterpunten aangedragen door individuele huurders

Verbeterpunten die huurders aangeven, per thema. Als onderwerpen vaker dan 1x zijn genoemd, staat dat er tussen haakjes bij vermeld.

Thema	Verbeterpunt	
Betaalbaarheid	• Huurprijzen (minder stijgen, niet verhogen, lager houden, niet gelijk-trekken, juist verlagen (16x) • Afschaffen reparatiefonds, daar is de huur voor • Betaalbare gezinswoningen en niet na renoveren er 200 euro huur bij op doen • Lagere prijzen voor bestaande woningen met gasaansluiting	• De verwarming is veel te duur (was anders beloofd) • Financiële situatie bekijken • Huizen meer naar inkomen • Mensen niet afschepen met prijzen van +-300 tot 600€ p/m of koop • Met de overheid gaan praten over betaalbare huurwoningen
Beschikbaarheid	• Meer en sneller huurwoningen bouwen (betaalbaar/geschikt, ook qua locatie/op maat) (17x) • Korte(re) wachttijden (2x) • Meer gezinswoningen (2x) • Meer 1-persoonshuishoudens woningen bouwen (2x) • Meer levensloopbestendige woningen • Meer aangepaste woningen voor mensen met beperkingen (o.a. domotica) • Beter kijken waar behoefte is aan huurwoningen • Gezinnen in de woningen toelaten (2x) • Alleenstaande niet passeren voor andere woning • Geen alleenstaanden in een gezinswoning plaatsen • Urgentie nu alleen bij dreiging dakloosheid met minderjarige kinderen, soms zijn ook andere gevallen schrijnend. Soms hardheidsclausule toe te passen?	• De doorstroming in de woningen stimuleren door eventueel huurgewenning periodes • Ingeschreven blijven staan terwijl je nieuwe huurder wordt • Geen verkoop van betaalbare (naoorlogse) woningen (2x) • Waarom worden zoveel goede huizen verkocht? Terwijl er bijna geen fijne woning vrij komt? En komt er een vrij met bijvoorbeeld dubbel toilet (chronische darmziekte), dan is de huur weer te hoog voor mijn inkomen. • Het huis, waar we nu wonen, aan ons verkopen • Meer openstaan voor participatie in wooninitiatieven en nieuwe vormen van bouwen • Woningruil
Kwaliteit van de woningen	• Bij alle woningen kijken naar mogelijkheden om duurzamer/energiezuiniger te wonen (10x) • Isolatie (10x) • Omschakeling van gas naar elektra • Misschien niet elke 30 jaar de woningen renoveren maar eerder betere check bij toewijzing woning aan nieuwe huurder	• Zonnepanelen plaatsen (sneller, meer) 4x • Zonnecollector op schuur voor 2 woningen • Renovatie (5x) • Vaker naar kleine reparaties omzien • Elk jaar controle CV ketel op zolder • Eindelijk het achterstallig onderhoud aan mijn woning op te lossen

	• Na de renovatie beter luisteren en mensen niet achterlaten met klussen die zij zelf nog moeten doen en betalen • Een nieuwe keuken (3x) • Nacontrole (achteraf kijken of de werkzaamheden aan huis wel af zijn en goed zijn verricht) • Vloeren in onze huizen vervangen • Als iedereen aangeeft dat de oude wc, badkamer en keuken na 25 jaar wel eens vervangen kan worden, dit ook doen, als beloning dat je zuinig met het huis omgaat, en niet worden gestraft. • Andere stopcontacten • Betere keukenkastjes • Afzuiging systeem weg laten halen of in ieder geval die ombouw in de woonkamer weg halen • Badkamer aanpassen/doucheruimte groter maken (4x) • Geriefsverbetering, bv toilet bovenverdieping (2x) • Hoge toiletpot • Onderhoud/schilderwerk vaker uitvoeren (3x) • Onderhoud kozijnen • Schuurtje bouwen • Terras vernieuwen • Balkon in plaats van Frans balkon • Vaste trap zolder	• Meer slaapkamers • De drempel tussen balkon en kamer is te hoog • Geluidoverlast beperken • Oude huizen meer aandacht geven (2x) • Oude woningen renoveren in plaats van panelen plaatsen op goed geïsoleerde woningen • Ook verbeteringen/aanpassingen in slechter onderhouden woningen • Oude woningen moeten tijdig opgeknapt worden met eenvoudige middelen. Optioneel bewoners laten bij betalen als zij de opknapbeurt willen upgraden. • Scheuren in de buitenmuur voor herstellen. • Schimmelvrij • Niet chanteren het huis is vol met schimmel, gehorig tocht, maar we moeten er zelf aan meebetalen als we het opgelost willen hebben. • Betere kijk op de woning zelf • Betere kwaliteit materialen en bedrijven • Bij grote problemen maar praten van we doen dit en dat voor het oplossen. Helaas nog steeds na twee en half jaar geen oplossing betreffende waterlekkage bij deur
Bijzondere doelgroepen	• Minder huisvesten van bijzondere doelgroepen	• Meer gewone mensen een huis toewijzen en niet speciale doelgroepen
Woonomgeving en tuinen	• Meer controle op de huurders en het onderhoud en aangezicht van de woning (5x) • Algemeen het onderhoud om het gebouw heen • Bewoners geen huis met een tuin geven die er niets aan willen doen • Iets met tuinonderhoud belonen, ipv van voor ingedeelde tuinen te vertrekken • Niet alle probleemgevallen bij elkaar • Bij verwaarlozing van tuin en omgeving graag ook inzet van andere instanties, kans op vervuiling aanpakken	• Parkeren • De te hoge bomen kappen • De veiligheid voor de bewoners bewaren (alle brandgangen veilig zijn d.m.v. verlichting) • Verlichting plaatsen in de brandgang achter de woningen van Madelief • De wijk verbeteren • Meer oog voor groen en minder voor stekkerige struiken die weinig onderhoud vergen en daardoor weinig kosten. Laat de mensen deze gronden adopteren en onderhouden. Kost niets

	• Eikenhof beter schoonmaken • Tuinonderhoud appartementencomplex (volgende week een gesprek over) • Tuinonderhoud	voor Woonborg en de huurder is tevreden. Natuurlijk mag Woonborg ten alle tijden de huurder op slecht onderhouden tuinen wijzen.
Wonen en Zorg	• Duidelijk zijn over mogelijkheden van aanpassingen (2x) • Makkelijker naar buiten kunnen (2x) • Aanpassing van bestaande ruimtes • Levensbestendig renoveren	• Door dat ik gehandicapt ben kan ik niet alle dingen in huis zelf repareren (een klusje tegen kleine vergoeding zal ik wel op prijs stellen) • Alles afgeschoven op de huismeester
Leefbaarheid	• Bij vandalisme beter optreden (2x) • Aanpak overlast hangjeugd • Niet zomaar mensen plaatsen die er eigenlijk niet horen te wonen • Beter letten op milieu nieuwe bewoners (dit is al wat verbeterd) • Goed kijken naar de achtergrond van mensen • Bewoners aanspreken op het overlast dat ze veroorzaken en maatregelen treffen als situatie niet verbetert	• Klachten over buren serieuzer behandelen (2x) • Blijven zorgen voor een veilige buurt • Wel aansluiten bij initiatieven voor glasvezel • De laatste paar jaar, is het niet meer fijn wonen hier. Er wordt van alles in de woningen gestouwd. Let toch verdorie eens er een keer op, of die lui hier wel passen in een dorp. Ik heb me al ingeschreven jaren terug, en als mijn zoon het huis uit is, ben ik hier ook pleite. En dat is jullie schuld, dat het hier zo gaat. Man man het lijkt hier wel een aso straat op dit moment.
Communicatie en dienstverlening	• Sneller contact, reageren of verwerken aanvragen (9x) • Luisteren (13x) • Betere communicatie in brede zin (7x) • Afspraken en beloftes nakomen (6x) • Meer contact (3x) • Vriendelijker aan de telefoon (3x) • Zelf reageren op klachten, niet doorschuiven (2x) • Empathie/begrip/inleving (2x) • Mensen serieus nemen (5x) • Zichtbare initiatief tot contact • Meer overleg/meer communiceren naar huurders, nieuwsbrieven etc. (2x) • Wat beter met de bewoners meeleven en luisteren, het gaat niet altijd om woning verbetering of onderhoud, ook het woongenot telt mee. • Soms nog meer luisteren naar berichten uit de buurt • Komen als je belt, en dan als ieder ander bedrijf een TIJDSTIP afspreken. Het is niet meer van deze tijd, dat je een hele ochtend moet zitten wachten, dat de WBV	• Klantvriendelijkheid verbeteren • Terugkoppeling van klachten (dus wat gaan we er mee doen, en als het lang duurt: tussendoor stand van zaken) • Transparanter • Vaker bereikbaar op vrijdagmiddag, gesloten in deze maatschappij kan echt niet • Ook in Annerveenschekanaal staan huizen • Normaal doen en niet vanuit een machtspositie handelen en spreken • Per telefoon kom je niet verder als de balie • Een lijn trekken • Meer flexibel naar huurders zijn • Meer luisteren en geld niet centraal stellen = HOGE HUUR • Eerlijkheid, niet zomaar afschepen • Wijst gauw naar de bewoners zelf regelen • Huurders die nog steeds in woningen zitten die op dit moment nog eigendom van de Woonborg zijn serieus nemen • Huurders informeren wat er gebeurt of gaat gebeuren in hun buurt en bij hun huizen (wat, wanneer, waar, waarom) (2x)

	alsjeblieft misschien eventueel langskomt. • Luister beter naar de huurder als ze de woning betrekt, ik liet een keurige woning achter, en krijg zo'n verouderde woning voor terug. • Bij renovatie klachten oplossen en niet dictaat opleggen wij hebben dit besloten zo; gebeurt dus niet in overleg. • Vragen wat de bewoners willen • *Wees aardig (ik bedoel daarmee niet dat je iedereen z'n zin moet geven, maar doe gewoon lief)*	• Inzage geven in prestaties, cijfers. Hoeveel van specifieke doelgroep betrekt woning van Woonborg. • Meer persoonlijker communiceren • Niet zoveel delegeren • Bij opknappen woning, eerst es kijken of dat voor iedereen in de straat geldt. Dan brieven rondsturen. • Site duidelijker
Overig, of betreffende meerdere thema's	• Creatiever zijn in het bieden van op maat- oplossingen (2x) • Beleid enigszins afstemmen op de vraag van huurder • Breder inzetbaar • Ga preventief aan de slag • Opvattingen uitvoeren • Ik heb geen verwachtingen, ik betaal m'n huur, ik zelf ben tot op zekere hoogte content met m'n woning • Andere deurwaarder nemen • Nieuwe directeur • Verhogen kennis medewerkers uit te voeren instanties (verschilt onderling bv Mebatherm)	• Een keer belangstelling hoe het gaat als er nieuw gebouwd wordt en of er veel overlast is, wel uitnodigen om mee te leven en voor de subbpot zorgen • Beloon de zittende huurder ook eens, en neem ze serieus als ze melding maken van de verouderde zooi in huis, en zeg niet het is nog wel netjes, het kan nog wel • Beter uitbesteden (bedrijven) • Medewerkers soms meer tijd geven om problemen op te lossen (zie straatwerk) • Zoek samen naar oplossingen

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de raad van commissarissen van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

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

Gemma Oosterman (secretaris) werkt als Productmanager Datafundamenten&Analytics/ Bestuursadviseur bij de Belastingdienst. Onder andere bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken als gevolg van de mogelijkheden van datagedreven informatieproducten en modellen brengt zij de informatie en partijen bij elkaar, regisseert en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. In de jaren 2012 – 2017 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde geweest en zij is lid Raad van Commissarissen bij Patrimonium Barendrecht en Ons Huis Apeldoorn. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen. Daarna heeft zij diverse opleidingen afgerond, waaronder de opleiding tot gecertificeerd Management Adviseur bij het SIOO. Als visitator/ secretaris bij Cognitum heeft zij inmiddels ruime ervaring.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonborg** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Strijen Datum: 19 februari 2019
Naam, functie, handtekening:
Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van ***Woonborg*** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Jan van der Moolen*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Jan van der Moolen*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Bussum Datum: 20 februari 2019
Naam, handtekening:
Jan van der Moolen



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van ***Woonborg*** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ***Jan Haagsma*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Jan Haagsma*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen Datum: 19 februari 2019

Naam, handtekening:
Jan Haagsma

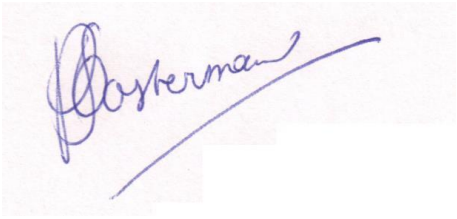


Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van ***Woonborg*** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ***Gemma Oosterman*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Gemma Oosterman*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Zeewolde Datum: 21-02-2019

Naam, handtekening:

Gemma Oosterman



Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

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

Minpunten
Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- ILT - Toezichtbrief 2015
- Aw - Oordeelsbrief 2016-2018
- Aw inz. Governance inspectie171116
- Integrale oordeelsbrief AW 2017-2018
- Profielschets RvC complete perspectief2018
- Visitatierapport Woonborg 2010-2014 – definitief
- Reactie J. Kielman op visitatierapport – getekend150723
- Reglement RvC met bijlagen161207
- RvC Overzicht actualiteiten 2015-2018
- Visie op toezicht 180316
- Benchmarkgegevens Aedes
- Agenda's en verslagen OR

Opgaven en Ambities

- Bestuurlijk overleg Tynaarlo- agenda-verslag 2015-2018
- Bestuurlijk overleg Noordenveld- agenda-verslag 2015-2018
- Bestuurlijk overleg Haren - agenda-verslag 2015-2018
- Bestuurlijk overleg Aa en Hunze- agenda-verslag 2015-2018
- Jaarverslag 2015-2018
- Overleg AH Woon- agenda-verslag 2015-2018
- PA Aa en Hunze – getekend
- PA Aa en Hunze 2017 - 2021 – getekend
- PA Haren – getekend
- PA Haren 2017 - 2021 – getekend
- PA Noordenveld – getekend
- PA Noordenveld 2017 - 2021 – getekend
- PA Tynaarlo – getekend
- PA Tynaarlo 2017 - 2021 – getekend
- Rapportage Woonlastenonderzoek Drenthe 2018
- Woonlastenonderzoek Provincie Drenthe
- Vaststellen basiskwaliteit 2015
- Loyaliteitsprogramma 2015
- Informatie en voorstel proef passend toewijzen 2015
- Dorpsvisies en strategisch voorraadbeleid 2015
- Resultaten passend toewijzen 2015 (tot en met september)
- Aanbestedingsbeleid 2016
- Verkoop 2016
- Pilot kamerbewoning en semi-perm. huisv. Nieuwe Nederlanders 2016
- Beleid m.b.t. DAEB-niet DAEB 2016

- Evaluatie loyaliteitsprogramma 2017
- Huurbeleid 2018 ev.
- Uitwerking uitgangspunten Huurbeleid 2018
- Uitwerking en doorrekening varianten. 2018
- Lage inkomensgroepen en huurbudgetten 2018
- Streefhuren per prijsklasse bij voorgesteld huurbeleid 2018
- Effecten van hanteren andere streefpercentages 2018
- Beleidskaders huurverhoging vanaf 2019
- Nieuwe regl. sloop, woningverb., planmatig en binnen onderhoud 2018
- Totaal overzicht Energie Index vs Beleid Woonborg-2018-
- Afhechten huurbeleid getekend 2018
- Energie index 2015 tm 2018
- Ondernemingsplan Woonborg - 2013-2016
- Ondernemingsplan Woonborg - 2018-2021
- Jaarplannen/ Actielijst afdelingen 2015-2018
- Woningbehoefteonderzoek Regio Groningen-Assen 2015 door Companen
- Woningmarktonderzoek Tynaarlo 2018
- Woningmarktanalyse Regio Groningen-Assen 2017 door KAW-Weusthuis
- Woningbehoefteonderzoek Annen e.o. 2018 Aa en Hunze
- Extra onderzoek Tynaarlo 2016 ter voorbereiding PA
- Onderzoek ter voorbereiding op Woonvisie en PA Aa en Hunze 2015
- Woningbehoefteonderzoek Haren oktober 2015
- Extra onderzoek Noordenveld 2015 ter voorbereiding actualisatie Woonbeleid en PA

Belanghebbenden

- Woonblad 2015-2018
- Woonvisies en woonplannen gemeenten Tynaarlo, Aa en Hunze, Haren en Noordenveld
- Huurderspanel 2017, 2018
- Adviezen AH Woon (huurdersvereniging)
- Convenant aanpak hennepteelt Noo...
- Convenant informatie-uitwisseling eenheid Noord-Nederland aanpak hennepteelt 2017
- Deelname platform circulaire economie – bouwen
- Energieconvenant_drenthe_2015-2020
- Huisvesting (ex-) clienten Beschermd Wonen en Opvang 2018
- Overeenkomst huurbeleid Woonbrg en AH WOON (3)
- Presentaties gemeenten/ raadsvergaderingen 2015-2018
- Samenw.overeenk. exped.energieneutr. wonen Dr.
- Samenwerkingsovereenkomst sociale huur (getekend)
- Voortgangsmatrix Prestatieafspraken Tynaarlo, Noordenveld, Haren, Aa en Hunze 2015-2018
- Verslagen van overleg tussen gemeenten en corporatie over de totstandkoming van PA
- Afspraken lokaal en of regionaal over woonruimteverdeelsysteem

Vermogen

- Accountantsverslag 2015-2018
- Begroting 2015
- Begroting 2016
- Begroting 2017
- dVi2015-2016-2017_L0666 Rapportage
- Meerjarenbegroting 2015-2020
- Meerjarenbegroting 2016-2021
- Meerjarenbegroting 2017-2026
- Meerjarenbegroting 2018-2027
- Oordeel staatssteun en passendheidsnorm 171130
- WSW Beoordeling 2015, 2016
- WSW beoordeling business risks Woonborg 2017
- WSW Rsicobeoordeling 2018
- WSW Borgingsplafond en borgbaarheid 2016
- WSW Borgingsplafond en borgbaarheid Brief 2017-2019 11 jan 2018
- WSW Borgingsplafond en borgbaarheid Brief 24 april 2018

Reputatie Quotiënt Model

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

Uitgebreid overzicht prestaties

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

COGNITUM

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatiemonitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



Stichting Woonborg

L0666
Woningmarktregio Groningen Drenthe

Inleiding

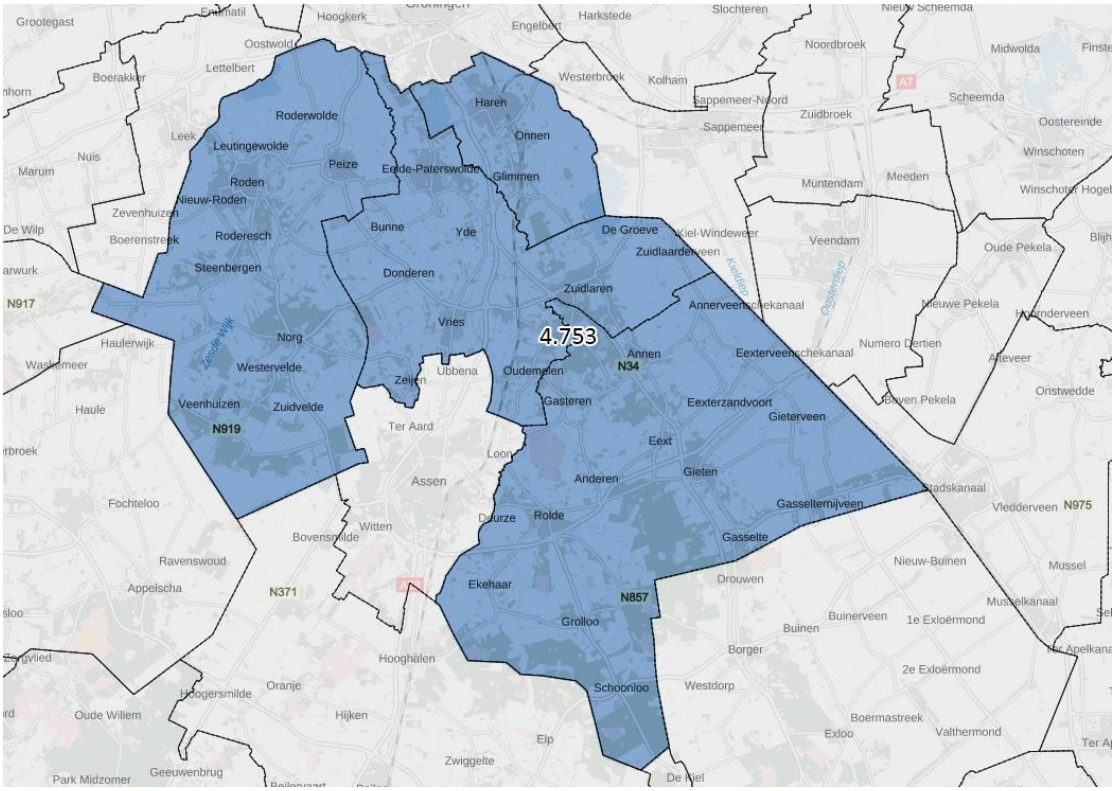
In de prestatiemonitor van Woonborg wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woonborg.
De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woonborg de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities',* in de visitatiemethodiek 6.0.

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

De prestatiemonitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 6.0:

1 Beschrijving van de prestatieafspraken
2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Woonborg



	Woningen ultimo 2018
Gemeente Noordenveld (2.277 DAEB; 6 niet-DAEB)	2.283
Gemeente Tynaarlo (1.104 DAEB; 0 niet-DAEB)	1.104
Gemeente Haren (963 DAEB; 0 niet-DAEB)	963
Gemeente Aa en Hunze (403 DAEB; 0 niet-DAEB)	403
Totaal	**4.753**

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

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

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

Woonborg heeft met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen prestatieafspraken op regionaal niveau:

Prestatieafspraken met:	**Betreft de jaren:**			
	2015	**2016**	**2017**	**2018**
n.v.t.				

Woonborg is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Energieconvenant Drenthe: woningcorporaties en de provincie Drenthe				
Convenant informatie-uitwisseling aanpak hennepteelt Noord-Nederland 2015				
Samenwerkingsovereenkomst sociale huur Woonborg, AH WOON en de gemeenten Aa en Hunze, Haren, Noordenveld en Tynaarlo				
Expeditie energie neutraal wonen Drenthe: woningcorporaties, huurdersorganisaties, marktpartijen, gemeenten en provincie Drenthe				
Huisvesting (ex) cliënten beschermd wonen en opvang: gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders in de provincie Groningen				
Drenthe huurt: woonruimte verdeling en urgentiebeleid. Woningcorporaties en huurdersverenigingen				
Drenthe woont circulair				

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Woonborg bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Noordenveld, AH WOON en Woonborg	-	-		
Gemeente Noordenveld, AH WOON, Woonborg, Mit En Veur Mekaor en Actium				
Gemeente Tynaarlo, AH WOON en Woonborg	-	-		
Gemeente Tynaarlo, AH WOON, Woonborg, HBV Eelde PatersWolde en St. Eelder Woningbouw				
Gemeente Haren, AH WOON en Woonborg	-	-		
Gemeente Aa en Hunze, AH WOON en Woonborg	-	-		
Gemeente Aa en Hunze, AH WOON; Woonborg; de Deelmacht en de Volmacht				

Woonborg is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Reglement verwerking persoonsgegevens sociaal domein gemeente Haren				
Samenwerking OGGz gemeente Noordenveld				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatie-afspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?
De prestatieafspraken omvatten de relevante onderwerpen waarbij er nadrukkelijk rekening wordt gehouden met het gehele werkgebied van Woonborg (de gemeenten Noordenveld, Tynaarlo, Haren en Aa en Hunze). Daartoe is ook een separate samenwerkingsovereenkomst gesloten met betrokkenheid van de huurdersorganisatie. De afspraken zijn deels procesmatig en deels concreet en SMART.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?
Er is sprake van wederkerigheid. In de prestatieafspraken worden de per partij per jaar te leveren prestaties helder beschreven.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?
In de aanloop naar de prestatieafspraken heeft Woonborg samen met de huurdersorganisatie AH Woon diverse malen het initiatief genomen om tot een goede basis voor prestatieafspraken in alle vier de gemeenten te komen. Dat heeft er mede toe geleid dat de prestatieafspraken met de vier gemeenten uniform zijn ingericht op basis van eenzelfde format. Daartoe hebben partijen goed samengewerkt.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?
Uit de overlegde stukken blijkt geen betrokkenheid van andere partijen bij de gemaakte prestatieafspraken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?
Er vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeenten, de huurdersorganisatie en Woonborg om de prestatieafspraken te monitoren, de stand van zaken te bespreken en indien nodig de ambities bij te stellen.

2.6 De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.
Positief is de samenhang die er is tussen de prestatieafspraken met de verschillende gemeenten waarin Woonborg werkzaam is. Ook vinden de tussentijdse overleggen veelal met alle gemeenten en de huurdersorganisatie plaats. In de gemeenten Aa en Hunze, Noordenveld en Tynaarlo worden de prestatieafspraken sinds 2018 gemaakt met alle woningcorporaties werkzaam in de gemeente. In Haren is dat niet aan de orde.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten Aa en Hunze, Haren, Noordenveld en Tynaarlo zijn identiek ingedeeld:

Indeling / thema's	
2015/2016	**2017/2018**
n.v.t.	*Betaalbaarheid *Beschikbaarheid *Kwaliteit van de woningvoorraad *Huisvesting bijzondere doelgroepen *Wonen en zorg *Kleine kernen *Leefbaarheid

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraak is omgegaan.

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie en de gemeente daarbij	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Woonborg hanteert voor 95% van haar bezit in Noordenveld huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Verlaging huurprijs 9 woningen Riemsnijder tot 710,68	Huurprijs is verlaagd naar 710,68	√
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie en de gemeente daarbij	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Woonborg hanteert voor 95% van haar bezit in Tynaarlo een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie en de gemeente daarbij	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Woonborg hanteert voor 80% van haar bezit in Haren een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie en de gemeente daarbij	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X

Woonborg hanteert voor 90% van haar bezit in Aa en Hunze een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Uitvoeren woonlastenonderzoek met div. partijen	Gestart (afd. plannen 2018)	√
Pro-actief bij huurachterstand benaderen huurder		
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie daarbij	Op basis van evaluatie nieuw beleid vastgesteld (afd. plannen 2018)	√
Huur alle nieuwbouw tot de eerste aftoppingsgrens		
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Actualisatie woonlastenonderzoek	Gestart (afd. plannen 2018)	√
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie daarbij	Op basis van evaluatie nieuw beleid vastgesteld (afd. plannen 2018)	√
Woonborg hanteert voor 95% van haar bezit in Tynaarlo een streefhuurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie daarbij	Op basis van evaluatie nieuw beleid vastgesteld (afd. plannen 2018)	√
Woonborg hanteert voor 80% van haar bezit in Haren een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√
Toepassing inkomensafhankelijke huurverhoging bij inkomen boven 40.349		√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Woonborg voert een terughoudend huurbeleid	Zie tabel 6	√
Woonborg evalueert haar huur- en streefhuurbeleid en betrekt de huurdersorganisatie daarbij	Op basis van evaluatie nieuw beleid vastgesteld (afd. plannen 2018)	√
Woonborg hanteert voor 90% van haar bezit in Aa en Hunze een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens	Dit betreft de streefhuren, huurprijzen bij nieuwe verhuringen.	√

Afspraken m.b.t. beschikbaarheid		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	In 2017 zijn de wacht- en zoektijden van 2015 en 2016 geanalyseerd.	√
Verkoop conform afspraken 10 a 15 won.	10 woningen verkocht	√
Nieuwbouw 10 woningen locatie Padkamp	Bouw gestart (jaarversl 2017)	X
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	In 2017 zijn de wacht- en zoektijden van 2015 en 2016 geanalyseerd.	√
Verkoop conform afspraken 8 a 10 won.	12 woningen verkocht	√
Nieuwbouw 16 woningen	Tabel 2, Opgeleverd (jaarversl 2017)	√
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	In 2017 zijn de wacht- en zoektijden van 2015 en 2016 geanalyseerd.	√
Verkoop conform afspraken 2 won.	2 woningen verkocht	√

Afspraken Aa en Hunze 2017	Prestatie	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	In 2017 zijn de wacht- en zoektijden van 2015 en 2016 geanalyseerd.	√
Verkoop conform afspraken 3 a 5 won.	3 woningen verkocht	√
Nieuwbouw 10 woningen	Tabel 2, Opgeleverd (jaarversl 2017)	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Verkoop conform afspraken circa 10 woningen	14 woningen verkocht	√
Nieuwbouw 13 woningen	10 woningen Padkamp gerealiseerd. Start verbouw 3 woningen Vasalis is opgeschoven naar 2020. Het betreft een herbestemming van een klein deel van ons complex Vasalis te Roden (van eerstelijnszorg naar wonen / 3 appartementen). De ontwikkeling start nadat de huisartsen en de fysiotherapeuten zijn verhuisd naar een nieuwe locatie. De ontwikkeling hiervan (niet van Woonborg) is vertraagd waardoor we het lopende huurcontract met de huisartsen en fysiotherapeuten hebben verlengd.	√
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	Verdiepingsanalyse uitgevoerd (jaarversl 2017)	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Bij nieuwe verkoopvoornemens gemeente en huurdersorganisatie meenemen in afwegingen	In wijkontwikkeling Zuidlaren deed deze situatie zich voor, het betrof 2 woningen. Hierover werd overleg gevoerd met gemeente en AH WOON.	√
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	Verdiepingsanalyse uitgevoerd (jaarversl 2017)	√
Verkoop conform afspraken 8 a 10 won.	9 woningen verkocht	√
Nieuwbouw 30 woningen	Opgeleverd (afd. plannen 2018)	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	Verdiepingsanalyse uitgevoerd (jaarversl 2017)	√
Verkoop conform afspraken 2 a 3 won.	1 woning verkocht	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Opstellen analyse wachtlijsten/monitor vraag en aanbod	Verdiepingsanalyse uitgevoerd (jaarversl 2017)	√
Verkoop conform afspraken 3 a 5 won.	2 woningen verkocht	√

Afspraken m.b.t. kwaliteit van de woningvoorraad		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Nieuwbouw conform nul op de meter	Geen nieuwbouw opgeleverd in 2017	X / √
Minimaal 9 woningen upgraden naar label B	35 woningen verbeterd	√

Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Zonnepanelen op 325 woningen (zonder huurverh.)	Geplaatst (jaarversl 2017)	√
Inzage in omvorming ambitie naar Energie Index	Besproken in ambtelijk overleg	√
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Nieuwbouw conform nul op de meter	20 NOM woningen opgeleverd (jaarversl 2017)	√
Minimaal 72 woningen upgraden naar label B	72 woningen verbeterd	√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Zonnepanelen op 250 woningen (zonder huurverh.)	Geplaatst (jaarversl 2017)	√
Inzage in omvorming ambitie naar Energie Index	Besproken in ambtelijk overleg	√
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Nieuwbouw conform nul op de meter	De te ontwikkelen nieuwbouw gebeurt Nul-op-de-Meter. Geen nieuwbouw in 2017.	X /√
5 woningen upgraden naar A++ en minimaal 10 woningen upgraden naar label B	Gerealiseerd conform afspraak	√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Zonnepanelen op 200 woningen (zonder huurverh.)	Geplaatst (jaarversl 2017)	√
Inzage in omvorming ambitie naar Energie Index	Besproken in ambtelijk overleg	√
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Nieuwbouw zoveel als mogelijk nul op de meter	20 NOM woningen opgeleverd (jaarversl 2017)	√
Minimaal 4 woningen upgraden naar label B	4 woningen verbeterd	√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Zonnepanelen op 125 woningen (zonder huurverh.)	Geplaatst (jaarversl 2017)	√
Inzage in omvorming ambitie naar Energie Index	Besproken in ambtelijk overleg	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Uitwerken routekaart CO2 neutraal in 2050	Gedaan (Jaarverslag 2018)	√
Grondgebonden nieuwbouw conform nul op de meter	10 woningen Padkamp NoM	√
5 woningen upgraden naar label B	10 woningen verbeterd	√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden en uitwerking hoe om te gaan met deze woningen	Februari 2019 inzicht gegeven, uitwerking in verbeterprogramma Woonborg	X
Aandacht voor geluidsoverlast in woningen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Onderzoek naar energieneutrale voorraad in 2040 (Drenthse Energiedeal)	Gedaan	√
nieuwbouw conform nul op de meter (tenzij..)	16 nieuwbouwwoningen NoM	√
25 woningen upgraden naar label B	30 woningen verbeterd	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Grondgebonden nieuwbouw conform nul op de meter	Nieuwbouwprojecten in ontwikkeling zijn NoM. Geen nieuwbouw in 2018.	X /√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden en uitwerking hoe om te gaan met deze woningen	Inzicht gegeven, uitwerking in verbeterprogramma Woonborg	√
Toepassing Energie Index 1,25 iplv label B	Besproken in ambtelijk overleg	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	

Uitwerken routekaart CO2 neutraal in 2050	Gedaan (Jaarverslag 2018)	√
Minimaal 25 woningen upgraden naar label B	25 woningen verbeterd	√
Inzicht geven in welke woningen label E, F en G houden en uitwerking hoe om te gaan met deze woningen	Inzicht gegeven, uitwerking in verbeterprogramma Woonborg	√

Afspraken m.b.t. huisvesting bijzondere doelgroepen		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	39 gehuisvest (jaarversl 2017)	√
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2017 18%	√
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	13 gehuisvest (jaarversl 2017)	√
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2017 13%	√
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	36 gehuisvest (jaarversl 2017)	√
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2017 16%	√
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2017 15%	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2018 12%	√
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Inzicht geven in woningen verhuurd aan instellingen en de afspraken daaromtrent	Inzicht gegeven	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende daklоosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√

Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2018 8%	√
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	Gedaan, in 2018 waren dit in Tynaarlo 5 woningen	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende dakloosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	Gedaan, in 2018 waren dit in Haren 6 woningen	√
Toewijzing maximaal ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2018 19%	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Huisvesting vergunninghouders naar rato aandeel huurwoningen	Gedaan, in 2018 waren dit in Aa en Hunze 2 woningen	√
Aandacht voor spreiding bijzondere doelgroepen	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toepassing urgentieregeling voor gezinnen met minderjarige kinderen bij dreigende dakloosheid	Gedaan, conform regulier werkproces	√
Toewijzing ca 20% aan bijzondere doelgroepen en monitoring daarvan	Gemonitord, in 2018 14%	√

Afspraken m.b.t. wonen en zorg		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Participatie in sociale wijkteams	Deelname (jaarversl 2017)	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	In 2015 besluit genomen voor 'loyaliteitsprogramma' waarbij oudere huurders van Woonborg voorrang krijgen bij een nieuwbouw-appartement. Heeft in Haren en Tynaarlo z'n uitwerking gekregen. Op basis van resultaat heeft deze pilot geen vervolg gekregen.	X
Beschikbaar houden wmo aangepaste woningen	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
In samenwerking met Zorggroep Drenthe in Roden vormen van wonen met zorg voortzetten	Deze samenwerking op de Noorderkroon heeft Woonborg in 2017 voortgezet	√
In samenwerking met Interzorg in Peize realiseren vormen van wonen met zorg	Nog niet gerealiseerd (jaarversl 2017) Wel samen gewerkt aan nieuwe ontwikkeling	X
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Participatie in sociale wijkteams	Deelname (jaarversl 2017)	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	In 2015 besluit genomen voor 'loyaliteitsprogramma' waarbij oudere huurders van Woonborg voorrang krijgen bij een nieuwbouw-appartement. Heeft in Haren en Tynaarlo z'n uitwerking gekregen. Op	X

	basis van resultaat heeft deze pilot geen vervolg gekregen.	
Beschikbaar houden wmo aangepaste woningen	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Samenwerking met WIJZ-team en interventieteams	Deelname (jaarversl 2017)	√
Realisatie woonvorm Hestia in Oosterhaar	Gerealiseerd	√
Beschikbaar houden wmo aangepaste woningen	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	In 2015 besluit genomen voor 'loyaliteitsprogramma' waarbij oudere huurders van Woonborg voorrang krijgen bij een nieuwbouw-appartement. Heeft in Haren en Tynaarlo z'n uitwerking gekregen. Op basis van resultaat heeft deze pilot geen vervolg gekregen.	X
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Participatie in sociale wijkteams	Deelname (jaarversl 2017)	√
Bijdragen aan realisatie brede data-analyse WWZ	Is geen beroep op Woonborg gedaan	
Beschikbaar houden wmo aangepaste woningen	Doorgeschoven naar 2018 (jaarversl 2017)	X
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	In 2015 besluit genomen voor 'loyaliteitsprogramma' waarbij oudere huurders van Woonborg voorrang krijgen bij een nieuwbouw-appartement. Heeft in Haren en Tynaarlo z'n uitwerking gekregen. Op basis van resultaat heeft deze pilot geen vervolg gekregen.	X
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Huurders faciliteren langer zelfstandig te wonen	Partijen stemmen het beleid af en maken inzichtelijk welke aanpassingen in het kader van 'langer zelfstandig thuis wonen' onder de Wmo, onder de verantwoordelijkheid van de corporatie of van huurders zelf vallen – Doorgeschoven naar 2019	X
Nieuwbouw in principe levensloopgeschikt	10 woningen Padkamp levensloopbestendig	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	Ingezet op bewustwording, belang van inschrijven	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Nieuwbouw is in principe levensloopgeschikt en rolstoeltoegankelijk	10 woningen levensloopbestendig (grondgebonden), 20 appartementen waarvan 16 met lift of op de begane grond en 4 zonder lift.	√
Participatie in sociale wijkteams	Gedaan	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	Ingezet op bewustwording, belang van inschrijven	√

Afspraken Haren 2018	Prestatie	
Onderzoek naar mogelijkheid om wmo-woningen beschikbaar te houden voor zorgdoelgroep	Gezamenlijke prestatie, doorgeschoven naar harmonisatie beleid nieuwe gemeente	X
Samenwerking met het Toegangsteam en de interventieteams	Gedaan	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	Ingezet op bewustwording, belang van inschrijven	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Onderzoek naar mogelijkheid om wmo-woningen beschikbaar te houden voor zorgdoelgroep	Doorgeschoven naar 2019	X
Participatie in sociale wijkteams	Op afroep, bij incidenten, gedaan	√
Ouderen verleiden tot verhuizing naar geschikte woning	Ingezet op bewustwording, belang van inschrijven	√

Afspraken m.b.t. kleine kernen		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2017)	√
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2017)	√
Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2017)	√
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2017)	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2018)	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2018)	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2018)	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Behoud positie in kleine kernen (niet terugtrekken)	Positie behouden (jaarversl 2018)	√

Afspraken m.b.t. leefbaarheid		
Afspraken Noordenveld 2017	**Prestatie**	
Inzet drie medewerkers wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Participatie in MDO 23+ en samenwerken met Noordenveldwerkers	Deelname (jaarversl 2017)	√
Bemiddeling bij overlastsituaties	Actiegericht (jaarversl 2017)	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden	Actiegericht (jaarversl 2017)	√
Participatie in Netwerk Sociaal Wijkbeheer	Deelname	√
Afspraken Tynaarlo 2017	**Prestatie**	
Inzet drie medewerkers wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Participatie in netwerk OGGZ en sociale wijkteams	Deelname (jaarversl 2017)	√
Bemiddeling bij overlastsituaties	Actiegericht (jaarversl 2017)	√

Afspraken Haren 2017	**Prestatie**	
Inzet drie medewerkers wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Bemiddeling bij overlastsituaties	Actiegericht (jaarversl 2017)	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden	Actiegericht (jaarversl 2017)	√
Afspraken Aa en Hunze 2017	**Prestatie**	
Inzet drie medewerkers wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Participatie in netwerk OGGZ	Deelname (jaarversl 2017)	√
Bemiddeling bij overlastsituaties	Actiegericht (jaarversl 2017)	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden	Actiegericht door snelle incasso en persoonlijke begeleiding (jaarversl 2017)	√
Afspraken Noordenveld 2018	**Prestatie**	
Inzet medewerkers op wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Participatie in MDO 23+; Netwerk Sociaal Wijkbeheer en samenwerken met Noordenveldwerkers	Deelname	√
Afspraken Tynaarlo 2018	**Prestatie**	
Inzet medewerkers op wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Participatie in netwerk OGGZ en sociale wijkteams	Deelname	√
Bemiddeling bij individuele overlastsituaties	Conform regulier werkproces	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden	Gedaan door snelle incasso en persoonlijke begeleiding, plus verdere uitbreiding 2019 gezamenlijke pilot Vroegsignalering.	√
Afspraken Haren 2018	**Prestatie**	
Inzet medewerkers op wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Bemiddeling bij overlastsituaties	Conform regulier werkproces	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden; met gemeente samenwerkingsprotocol opstellen	Gedaan door snelle incasso en persoonlijke begeleiding, samenwerkingsprotocol is vanwege de herindeling doorgeschoven	√
Afspraken Aa en Hunze 2018	**Prestatie**	
Inzet medewerkers op wijkbeheer, overlast en leefbaarheid	Ingezet	√
Inzet op voorkomen oplopende huurachterstanden	Gedaan door snelle incasso en persoonlijke begeleiding	√

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Woonborg zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan Woonborg 2013-2016				
Ondernemingsplan Woonborg 2018-2021				

In 2017 is het Ondernemingsplan herijkt en in april 2018 is een nieuw ondernemingsplan vastgesteld.

De hoofdlijnen van de ambities zijn voor de jaren 2015-2016:
*De huurder meer in beeld (meer contact met en betere bereikbaarheid voor de huurder); *Herijking van het Woonborgkader (optimalisatie maatschappelijk rendement); *Doorontwikkeling kostenbewustzijn (vergroten efficiency); *Herijking strategisch woonbeleid (Woonvisies per dorpskern uitgewerkt in strategieën); *Werken aan duurzaamheid (beperken woonlasten en verduurzaming bezit); *Resultaatgerichtheid in een doelgerichte organisatie (vergroten effectiviteit).
Het Ondernemingsplan 2018-2021 kent de volgende 6 pijlers:
*Betaalbare woningen (voor een bij de kwaliteit passende prijs); *Voldoende en goede huizen (Met een passende prijs voor de doelgroepen); *Zuinig met energie (gericht op een energie neutrale woningvoorraad in 2040); *Steeds betere dienstverlening (gewaardeerd met een 8); *Prettige woonomgeving (een veilige en prettige woonomgeving); *Financieel gezond (een goed bedrijf met een gezonde bedrijfsvoering)

Middels jaarplannen (actieplannen afdelingen) worden jaarlijks de ambities en doelstellingen uitgewerkt in concrete acties en vertaald in de begroting.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd
Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities
  in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot
  de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
  Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties Woonborg

TABEL 1: Het bezit van Woonborg

Het bezit van Woonborg

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	4.719	4.720	4.712	4.708
# Onzelfstandige wooneenheden	42	42	38	38
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	40	43	43
# Totaal woongelegenheden	4.761	4.802	4.793	4.789
% Eengezinswoningen	77%	75%	75%	74%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11%	10%	10%	10%
% Meergezinsetagebouw met lift	10%	12%	12%	14%
% Hoogbouw	1%	1%	1%	1%
% Onzelfstandig	1%	2%	2%	1%
# Garages	112	100	100	100
# Maatschappelijk vastgoed	-	33	29	30
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	15	-	-	-
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	12	11	11	11
# Overig bezit	17	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	4.917	4.946	4.933	4.930

Bronnen: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woonborg

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	35	31	27	26
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	26	33	12	17
Nieuwbouw	12	113	26	40
Aankoop	0	1	1	0

Bronnen: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie.

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woonborg

	2015	2016	2017	2018
goedkoop	730	759	772	802
	15,5%	16,1%	16,4%	17,0%
betaalbaar	3.660	3.696	3.709	3662
	77,5%	78,3%	78,7%	77,8%
duur t/m lib.grens	312	258	225	238
	6,6%	5,5%	4,8%	5,1%
duur boven lib.grens	17	7	6	6
	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%
totaal	4.719	4.720	4.712	4.708

Bron: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woonborg

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)
Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	365	403	403	331
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	361 98,9%	394 97,8%	393 97,5%	326 98,5%
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	3 0,8%	5 1,2%	2 0,5%	3 0,9%
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	1 0,3%	4 1%	8 2,0%	2 0,6%
Oordeel Aw	Akk.	Akk.	Akk.	

Bronnen: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woonborg

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	400	331
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	400 100%	327 98,8%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Akk.	

Bronnen: dVi 2017; 2018: gegevens corporatie
Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017

TABEL 6: Huurverhoging door Woonborg

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,78%	1,62%	0,37%	1,29%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€ 489	€ 492	€ 495	€ 502

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand en ontruimingen door Woonborg

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,04%	0,68%	0,51%	1,20%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	6	2	4	0

Bronnen: Normen: gegevens corporatie; huurachterstanden en ontruimingen: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	39	39	39	37
	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
Jaren 45-59	501	457	442	433
	10,5%	9,5%	9,2%	9,0%
Jaren 60-69	967	956	1.018	999
	20,3%	19,9%	21,2%	20,9%
Jaren 70-79	932	921	848	839
	19,6%	19,2%	17,7%	17,5%
Jaren 80-89	1.120	1.115	1.109	1.104
	23,5%	23,2%	23,2%	23,1%
Jaren 90-99	581	581	580	580
	12,2%	12,1%	12,1%	12,1%
Jaren 00-09	528	528	527	527
	11,1%	11,0%	11,0%	11,0%
Jaren 10-19	93	205	230	270
	2,0%	4,3%	4,8%	5,6%
totaal	4.761	4.802	4.793	4.789

Bronnen: dVi's 2015, 2016 en 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 9: Conditiescore van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	-	-	-	-
Score 2	-	-	-	-
Score 3	-	-	-	-
Score 4	-	-	-	-
Score 5	-	-	-	-
Score 6	-	-	-	-

Bronnen: n.v.t.

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	*	C
Instandhoudingsindex	B	C
Technische woningkwaliteit	B	B
Ervaren woningkwaliteit	*	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018; *geen gegevens in Aedes Benchmark

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	B	C
Deelscore nieuwe huurders	B	C	C	B
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	B	C
Deelscore vertrokken huurders	C	B	B	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2018

TABEL 12: Energie-index bezit Woonborg

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	11,5%	14,0%	15,8%	25,0%
Label B (EI= 1,2-1,4)	21,8%	22,0%	23,0%	23,2%
Label C (EI= 1,4-1,8)	26,4%	26,4%	26,3%	22,0%
Label D (EI= 1,8-2,1)	20,3%	20,5%	18,7%	15,9%
Label E (EI= 2,1-2,4)	13,0%	11,6%	11,4%	9,3%
Label F (EI= 2,4-2,7)	5,3%	4,1%	3,9%	3,7%
Label G (EI > 2,7)	1,3%	0,9%	0,9%	0,9%

Bronnen: 2015 en 2016 dVi; 2017 en 2018 gegevens corporatie

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	nvt	nvt	B	B
Deelletter energetische prestatie	nvt	nvt	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	nvt	nvt	C	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders	43	126	38	32

Bronnen: 2015, 2016 en 2018 gegevens corporatie; 2017: dVi