

Woonstichting Etten-Leur

Visitatie 2010-2013

COGNITUM

Visitatiecommissie:

Martijn de Loor

Wim Staargaard

Stefan Cloudt

Inhoud

1 Woonstichting Etten-Leur 4

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 6

- 2.1 Integrale scorekaart 6
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 7
- 2.3 Recensie 7
- 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 11

3 Presteren naar Ambities 12

- 3.1 Ambities Woonstichting Etten-Leur 12
- 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 12
- 3.3 Beoordeling visitatiecommissie 12
 - 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 13
 - 3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 16
 - 3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 17
 - 3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 18
 - 3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 21
 - 3.3.6 Overige ambities en prestaties 23
 - 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 23

4 Presteren naar Opgaven 24

- 4.1 Opgaven werkgebied en prestaties Woonstichting Etten-Leur 24
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 24
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 24
 - 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 25
 - 4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 27
 - 4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 29
 - 4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 30
 - 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 32
 - 4.3.6 Overige opgaven en prestaties 34
 - 4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 34

5 Presteren volgens Belanghebbenden 35

- 5.1 Belanghebbenden in het werkgebied 35
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 36
- 5.3 Oordelen van belanghebbenden in het werkgebied 36
- 5.4 Beoordeling prestaties Woonstichting Etten-Leur door belanghebbenden 47
- 5.5 Beoordeling visitatiecommissie 47

6 Presteren naar Vermogen 48

- 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 48
- 6.2 Beoordeling visitatiecommissie 48
 - 6.2.1 Financiële continuïteit 48
 - 6.2.2 Financieel beheer 51
 - 6.2.3 Doelmatigheid 53
 - 6.2.4 Vermogensinzet 54
 - 6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen 55

7 Governance 56

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 56

7.2 Beoordeling visitatiecommissie 56

7.2.1 Besturing 56

7.2.2 Intern toezicht 59

7.2.3 Externe legitimatie 62

7.2.4 Totale beoordeling governance 63

8 Bijlagen 64

Overzicht geïnterviewde personen 65

Korte cv's visitatoren 66

Onafhankelijkheidsverklaringen 67

Meetschaal 69

Werkwijze visitatiecommissie 70

Bronnenoverzicht 72

Uitgebreid overzicht prestaties 74

1 Woonstichting Etten-Leur ¹

De rechtsvoorganger van Woonstichting Etten-Leur dateert van 1912: toen richtte een aantal vooraanstaande inwoners Woningvereniging Etten en Leur op. In 1947 nam de gemeente Etten en Leur de taken voor woningbouw en toewijzing over en ontstond het gemeentelijk woningbedrijf. In 1992 werd het gemeentelijk woningbedrijf geprivatiseerd en ontstond de huidige Woonstichting Etten-Leur (WEL). Eind 2013 heeft WEL 5.100 woningen en een aantal garages, bedrijfsruimten en overig vastgoed. Een kwart van de woningen werd voor de jaren 70 gerealiseerd, hier hebben reeds renovaties plaatsgevonden. De helft van de woningen van WEL werd gerealiseerd in de periode 1970-2000. De laatste 13 jaar realiseerde WEL ruim 20% van haar woningbezit. In deze periode realiseerde WEL relatief meer nieuwbouwwoningen dan landelijk gemiddeld. Ongeveer twee derde van het bezit van WEL is van het type eengezinswoning.

Het bezit van WEL is verspreid over bijna alle wijken van Etten-Leur. WEL is de enige woningcorporatie in Etten-Leur met een substantieel bezit in een groot aantal wijken. Er zijn op beperkte schaal twee andere corporaties actief. WEL ziet zichzelf als een maatschappelijk ondernemer. Dit betekent dat zij zo veel mogelijk probeert om de agenda op te halen bij de samenleving en die te vertalen naar het beleid dat de corporatie voert. Op verzoek van de gemeente bedient WEL niet alleen de sociale huurmarkt, maar neemt zij ook een groot deel van de markt voor duurdere huur voor haar rekening. Dit maakt dat WEL zich richt op alle doelgroepen om de hele Etten-Leurse bevolking te bereiken.

Etten-Leur ligt in het midden van West-Brabant (ten westen van Breda) en wordt omringd door een groen buitengebied en groeiende bedrijvigheid. Etten-Leur heeft ruim 40.000 inwoners en is goed bereikbaar: intercystation, direct gelegen aan de snelweg A58 die verbindt met de provincie Noord-Brabant en Zeeland en de A16 die Etten-Leur met de Randstad en België verbindt. Etten-Leur kent ruim opgezette woonwijken, winkelgebieden, recreatie en een groot bedrijvenpark Vosdonk.

Bij WEL werken 59 medewerkers anno 2013 (50,4 FTE) aan het realiseren van de missie: "Ons vak is wonen. Wij zetten ons allereerst in voor mensen die om financiële redenen moeilijk zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. Wij vinden het belangrijk dat mensen in wijken en buurten op een prettige manier met elkaar samen kunnen leven. We dragen daarom bij aan leefbare buurten en wijken in Etten-Leur."

Samenwerking is volgens WEL noodzakelijk om de missie te kunnen realiseren. De corporatie werkt vooral samen met huurders en andere klanten en met de gemeente Etten-Leur, politie en zorg- en welzijnsorganisaties.

Het ondernemingsplan 'Wonen doet leven' (2010-2014) vormde de laatste vier jaar het kader voor de activiteiten van de corporatie en zorgt voor samenhang daartussen. WEL formuleert in dit ondernemingsplan haar missie op drie gebieden: woning, wijk/buurt en gemeenschap. WEL zet zich in voor kwalitatief goede en betaalbare woningen. WEL draagt bij aan leefbare buurten en wijken. En WEL investeert in goede voorzieningen voor de Etten-Leurse gemeenschap, zoals brede scholen en sociaal-culturele centra.

¹ De informatie in deze paragraaf is ontleend aan: website WEL (www.woonwel.nl), Corporatie in perspectief 2013 (CFV), Jaarverslag 2013, Ondernemingsplan 2010-2014, Strategisch kader 2013-2017, Zelfevaluatie visitatie 2014 en de presentatie tijdens de startbijeenkomst op 18 maart 2014

Daarnaast ontplooit WEL ook commerciële activiteiten waarvan de opbrengsten ten goede komen aan sociale woningbouw. Er worden in het ondernemingsplan 2010-2014 drie strategische keuzes gemaakt die vervolgens in concrete ambities (doelen) worden uitgewerkt. De drie keuzes zijn: 1) zorgen voor voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen; 2) werken aan sterke en leefbare wijken en 3) samenwerken om maatschappelijke opgaven te vervullen.

In 2013 ontwikkelde WEL een nieuw strategisch kader. Omdat de context waarin corporaties verkeren onzeker is en het daardoor moeilijk is om concrete toekomstplannen te maken, kiest WEL voor een strategisch kader op hoofdlijnen en een verdere uitwerking in scenario's. WEL slaat hiermee een nieuwe weg in door het planmatig werken gedeeltelijk los te laten en meer in te spelen op de dynamiek van de omgeving. Afhankelijk van de dynamiek werkt WEL aan het realiseren van één van de vier scenario's. Dat is de focus die WEL wil leggen in de dynamiek van deze tijd. Daarbij werkt de corporatie toe naar een afweging van drie waarden: mensen, stenen en geld.

Wat gelijk is gebleven in het nieuw strategisch kader zijn de kernwaarden: betrouwbaar, persoonlijk, gedreven en toekomstgericht. Zo wil WEL integer en transparant zijn over haar (financiële) keuzes, wil WEL graag samenwerken met huurders en partners maar draagt wel ieder hierbij een eigen verantwoordelijkheid. WEL wil daarnaast ook actief en doelgericht zijn bij het realiseren van maatschappelijk resultaat en heeft aandacht voor energiezuinigheid en toekomstgerichtheid van haar woningen.

Over de visitatie

Voor deze visitatie stelde WEL een zelfevaluatie op waarin zij de ontwikkeling van de corporatie in de afgelopen periode beschrijft en verbeterpunten signaleert. De corporatie heeft eveneens een overzicht gemaakt van de prestaties die zij de afgelopen vier jaar heeft geleverd (zie de bijlagen voor een overzicht hiervan). Op de startbijeenkomst van 18 maart 2014 heeft WEL de zelfevaluatie en prestaties gepresenteerd aan de visitatiecommissie. Tevens stelde men een groot aantal documenten ter beschikking aan de commissie. Vervolgens vonden op 7 en 8 april 2014 visitatiegesprekken plaats met vertegenwoordigers van WEL en belanghebbenden (een overzicht van de gesprekspartners is in de bijlagen opgenomen). Daarna heeft de visitatiecommissie haar bevindingen en beoordelingen geformuleerd, welke in deze rapportage zijn opgenomen.

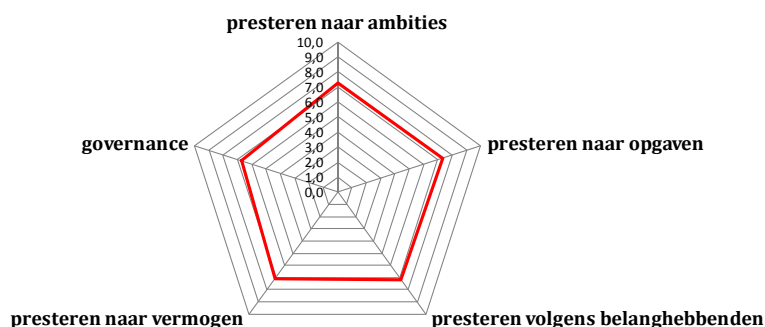
2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht			cijfer
Presteren naar Ambities						
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,3				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	6,5	7,2	x	100%	= 7,2
4	(Des)investeren in vastgoed	7,8				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3				
6	Overige / andere prestaties	-				
Presteren naar Opgaven						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,1				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,0	7,3			= 7,3
4	(Des)investeren in vastgoed	7,4				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,5				
6	Overige / andere prestaties	-				
Presteren volgens Belanghebbenden						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,1				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,1	7,2			= 7,2
4	(Des)investeren in vastgoed	6,9				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,4				
6	Overige / andere prestaties	-				
Presteren naar Vermogen						
Financiële continuïteit	Voldoende vermogenspositie	7,0	7,1	x	20%	= 1,42 =
	Voldoende middelen	7,0				
	Stuurt op alle kasstromen	7,3				
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	7,0	7,0	x	20%	= 1,40 =
	Treasurymanagement	7,0				
Doelmatigheid		6,7	6,7	x	20%	= 1,33 =
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	7,0	7,3	x	40%	= 2,93 =
	Mogelijkheid verruimen	7,0				
	Maximale inzet vermogen	8,0				
Governance						
Besturing	Plan	6,9	7,0	x	33%	= 2,32 =
	Check	7,0				
	Act	7,0				
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,9	6,4	x	33%	= 2,13 =
	Toetsingskader	6,5				
	Toepassing governancecode	5,8				
Externe legitimatie		7,1	7,1	x	33%	= 2,38 =
Geïntegreerd eindoordeel						7,1

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

WEL is een gewaardeerde woningcorporatie die al meer dan 100 jaar werkt - vanuit een brede taakopvatting - aan opgaven in Etten-Leur. Momenteel is de vraag hoe lang WEL deze brede rol kan blijven vervullen. De financiën staan onder druk en de discussie over het takenpakket van corporaties is zeer actueel nu, in het voorjaar van 2014. In deze context vond de visitatie plaats.

De visitatiecommissie heeft op basis van een zorgvuldige toepassing van de visitatiemethodiek WEL een totaalscore van 7,1 toegekend. Deze scores werden respectievelijk verkregen voor het presteren naar ambitie (7,2), het presteren naar opgaven (7,3), het presteren volgens belanghebbenden (7,2), het presteren naar vermogen (7,0) en het presteren naar governance (6,8). In de gehanteerde methodiek¹ wordt een normenkader toegepast dat per beoordelingskader beschrijft wanneer een corporatie aan het gestelde ijkpunt voldoet. Wanneer dat het geval is, wordt er een zeven verstrekt. Het presteren volgens belanghebbenden is via een enquête en interviews vastgesteld. Op dit onderdeel scoort WEL een 7,2.

Ondanks het feit dat sommige van de huidige scores enigszins lager uitkomen in vergelijking met de vorige visitatie, is sprake van een positieve ontwikkeling in de prestaties van WEL. Dit geldt met name voor de governance; die is aantoonbaar verbeterd.

¹ Voor het vorige visitatierapport dat in 2010 door Raeflex werd gepubliceerd, werd een voorloper van methodiek 4.0 ingezet. Een groot verschil tussen beide methoden is de normstelling. Die is strenger geworden.

In deze recensie staat de visitatiecommissie stil bij zaken die in haar ogen de aandacht van de corporatie vragen. Hieruit zou het beeld kunnen ontstaan dat het niet goed gaat bij WEL; er gaat juist heel veel goed, wat ook blijkt uit de scores.

De visitatiecommissie benadrukt hier de aandachtspunten, zodat WEL een nog beter presterende corporatie kan worden. Daarbij maakt de commissie gebruik van de mogelijkheid die deze recensie biedt om een aantal gerichte aanbevelingen te doen.

Volkshuisvestelijke prestaties

WEL realiseerde een stevige bouwopgave in de afgelopen periode, al zou die in termen van de opgave nog wel een fractie beter mogen zijn. De commissie erkent dat de opgave hierin ook enigszins gedateerd is, want van voor de economische crisis. Een nieuwe, Gemeentelijke woonvisie met meer *up-to-date* woningmarktgegevens ontbreekt helaas nog.

De betaalbaarheid van wonen krijgt bij WEL de nodige aandacht, ondermeer via een gematigd huurbeleid voor de primaire doelgroep. Met de zogenoemde Woonlastenmodule reikt WEL woningzoekenden en huurders een instrument aan om inzicht te krijgen in hun (toekomstige) woonsituatie.

WEL heeft gebruik gemaakt van de ruimte die het overheidsbeleid biedt om gedifferentieerde huurprijsverhogingen toe te passen. Dit roept vooral de Huurdersbelangenvereniging (HBV) veel verzet op. In de ogen van commissie schuurt het ook enigszins met het belang dat WEL aan de betaalbaarheid toekent.

In de afgelopen visitatieperiode, waarin de economische omstandigheden minder gunstig werden, heeft WEL ervaren dat haar positie in de omgeving onder druk komt te staan. WEL stelt zich terughoudender op, afwachtend zo lijkt het voor sommige belanghebbenden. Sommige zaken zijn ook nog niet op orde: het SVB is niet uit de verf gekomen, er ontbreekt een nieuw ondernemingsplan terwijl het beschikbare strategisch kader algemeen en weinig concreet is.

WEL heeft een aantal waardevolle en aansprekende toekomstscenario's ontwikkeld, die flexibiliteit bieden in de te maken strategische keuzen. Maar tot uitgewerkte handelingsperspectieven voor de organisatie hebben de scenario's nog niet geleid. Daaraan is wel behoefte, zowel bij medewerkers als bij interne toezichthouders.

Tussen wachten en afwachten

Bij monde van de directeur-bestuurder "wacht WEL; 2014 is een tussenjaar". In feite geldt dat ook voor 2013, waarin onder meer de nieuwe Gemeentelijke woonvisie werd verwacht. Intussen vraagt de buitenwacht zich af: wat wil WEL? In de omgeving en ook binnen WEL voelt dit als afwachten, waardoor WEL de indruk geeft de regie over haar maatschappelijke bijdrage te verliezen. Prestatieafspraken komen bijvoorbeeld steeds later in het jaar op gang en behelzen momenteel vooral procesafspraken in plaats van inhoudelijke prestaties zoals in het verleden. En de beëindiging van de bestuurlijke personele unie met Surplus werd door buitenstaanders bestempeld als "een corporatie in identiteitscrisis".

Hoewel WEL hierin niet de enig verantwoordelijke is en onder moeilijker omstandigheden moet opereren, verhoudt het beeld van een tussenjaar zich in de ogen van de commissie niet goed met de geformuleerde ambitie en focus om "scherp aan de wind te zeilen". De omgeving ziet te zeer een corporatie die "in bezinning" is. Daarnaast vormt het een trendbreuk met het verleden waarin WEL juist proactief en als voortrekker te werk ging.

WEL dient duidelijker te worden over haar mogelijkheden en de koers die ze wil varen. Hoewel de buitenwacht op dit moment begrip heeft voor de situatie waarin de corporatie zich bevindt, wacht men ook tot WEL met een visie naar buiten komt.

Beiden lijken elkaar nu wat in de greep van het afwachten vast te houden. Volgens de visitatiecommissie is in deze tijd juist duidelijkheid nodig.

Presteren volgens belanghebbenden

WEL geniet een goede reputatie. Belanghebbenden typeren de corporatie als betrokken, als samenwerkingspartner, betrouwbaar en meedenkend. Daartegenover staan ook negatieve oordelen (star en behoudend) maar die worden overtroffen door de positieve kwalificaties. Hierbij past de volgende nuancering: er was weinig waardering voor het Turfschip, de inkomensafhankelijke huurverhoging en de inmiddels ontbonden bestuurlijke fusie. En hoewel de visitatiecommissie belanghebbenden heeft aangezet tot een oordeel over de gehele visitatieperiode, constateert ze ook dat de actualiteit van invloed is op de beoordeling en dat belanghebbenden nu andere verwachtingen hebben van WEL.

Met name de gemeente en de HBV benadrukken dat WEL zich exclusiever zou moeten toelagen op haar kerntaak. Men vraagt zich af of er nog voldoende financiële ruimte is bij WEL om haar volkshuisvestelijke opgave te kunnen vervullen. De betaalbaarheid van het wonen is een weerkerend thema bij alle belanghouders. Hierover mag WEL volgens de visitatiecommissie aan belanghebbenden nog meer duidelijkheid verschaffen.

De visitatiecommissie is van mening dat WEL nog kan bogen op haar goede reputatie, maar er goed aan doet door verbeterde communicatie haar reputatie ook in stand te houden. De reeds eerder aangehaalde "bezinning", de druk op de relatie met de gemeente en HBV en de indruk bij belanghebbenden dat er weinig met hun inbreng wordt gedaan, duiden op dit verbeterpunt.

Samenwerken vanuit een nieuw perspectief

'Scherp aan de wind zeilen in zwaar weer' betekent onvermijdelijk meer scherpte in de samenwerkingsrelaties. Meer scherpte helpt ook in het verhelderen van de verhoudingen en het maken van goede afspraken. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de relatie die spanning aankan, zeker wanneer beiden erkennen dat externe omstandigheden de aanleiding zijn om een nieuw speelveld voor afspraken te betreden.

Financiële prestaties

WEL is een financieel gezonde corporatie met een open oog voor de consequenties van de overheidsregulering en saneringsbijdragen. Hierbij geven het nieuwe strategische kader en de toekomstscenario's richting en bieden tevens de nodige flexibiliteit.

In de huidige financieel onzekere omstandigheden zijn scenarioplanning, gevoeligheidsanalyses en risicomangement belangrijke aandachtspunten. WEL noemt en beschrijft de scenario's en risico's en laat daarvan berekeningsresultaten zien in de meerjarenbegroting. Het tonen van de spreiding in de berekeningsresultaten van verschillende scenario's kan het draagvlak voor moeilijke beslissingen, zoals de inkomensafhankelijke huurverhoging, versterken.

De commissie vindt dat het te lang onduidelijk is gebleven welke koers en focus WEL nastreeft en welke (financiële) consequenties hiermee zijn gemoeid. Ook voor de eigen organisatie zijn de scenario's nog onvoldoende richtinggevend.

Governance

De commissie constateert met genoegen dat het interne toezicht is verbeterd ten opzichte van de vorige visitatieperiode. Het toetreden van drie nieuwe leden tot de Raad van Commissarissen (RvC), waarvan twee vrouwelijke, zorgt voor meer diversiteit. Voorts waardeert de visitatiecommissie de aanwezigheid van een zelfbenoemde 'reflector' in de raad die het denken in de RvC kritisch onder de loep neemt.

In de visitatie van 2010 waren er met name opmerkingen over de totstandkoming van de personele unie met Surplus. In 2012 heeft WEL de personele unie ontbonden met behoud van de inhoudelijke samenwerking. De transparantie van het toezicht is daardoor verbeterd.

De scheiding tussen wat WEL noemt bestuur en directie is in de ogen van de commissie niet heroverwogen na ontbinding van de personele unie. Voor een corporatie van 5.100 vhe is er daarmee in naam en in de beleving van de buitenwacht, een onnodig zware managementstructuur gehandhaafd. Hoewel WEL aangeeft dat de directeuren als managers fungeren, worden er andere verwachtingen richting belanghebbenden gewekt. Met de ontbinding van de personele unie hadden functiebenamingen heroverwogen kunnen worden.

Ondanks waardering voor de verandering van de samenstelling van de RvC in de visitatieperiode, vindt de visitatiecommissie de zittingsduur van enkele leden met twaalf jaar, hoewel rechtens in orde, opvallend lang. De commissie ziet het voordeel van de continuïteit van toezicht in de periode van de personele unie met Surplus. Maar nadien heeft de raad, in weerwil van de op dat moment geldende nieuwe governancecode en wat de RvC daarover zelf formeel communiceert, geen haast heeft gemaakt zichzelf te vernieuwen, noch de mogelijkheden daartoe te onderzoeken. Overigens zullen in 2014 drie leden - waaronder de voorzitter - de raad vanwege het beëindigen van hun zittingstermijn verlaten.

Aanbevelingen

Aan het slot van deze recensie geeft de visitatiecommissie de belangrijkste verbeterpunten uit het visitatierapport weer. Voor een nadere toelichting verwijst ze naar het onderliggende rapport.

1. De visitatiecommissie beveelt aan dat WEL de samenwerking verbetert met de belangrijkste belanghebbenden zoals de HBV en gemeente:
 - o Het gaat hierbij om het ontdoen van het beeld dat WEL afwacht, 'in identiteitscrisis' verkeert of de regie verliest. Dat doet WEL door voortvarend de afsprakencultuur met de gemeente en met de HBV te onderzoeken en te vernieuwen. De procesafspraken met de gemeente zijn daartoe een goed begin, maar slaan blijkbaar nog onvoldoende aan.
 - o Een tijdelijk werkbare overeenkomst om met de procesafspraken aan de slag te gaan, kan helpen een volgende stap te zetten om te komen tot nieuwe prestatieafspraken. Dat biedt de ruimte om naar bevind van zaken eventueel andere aanvliegroutes uit te proberen.
2. De visitatiecommissie beveelt aan om de communicatie en het verwachtingenmanagement te verbeteren richting alle belanghebbenden, ook intern:
 - o Door te verduidelijken wat de betekenis en functie is van een wacht- of tussenjaar en nog in 2014 haar plannen te communiceren met belanghebbenden. Waar wacht WEL op en wat verwacht ze dat er in die periode zal gebeuren? Als dat duidelijk is, zal de buitenwacht ook meer begrip kunnen opbrengen voor de huidige 'radiostilte'.
 - o Door transparanter te zijn in de externe communicatie over de toepassing van de governancecode. Daarmee voorkomt de RvC de huidige onduidelijkheid over het beleid dat ze voert. Daarbij kan de RvC de wisseling van de wacht aangrijpen als momentum om resterende thema's op te pakken. De kwaliteit van het toezicht zal hiermee snel verder verbeteren.
 - o Doordat de nieuwe RvC externe zelfevaluatie heroverweegt, ondanks de eerdere teleurstellende ervaring hiermee. Daarmee kan ze de kritische reflectie op het eigen functioneren verbeteren. Bovendien volgt ze daarmee de aanbeveling van de VTW om in elk geval eens in de twee jaar de zelfevaluatie extern te laten begeleiden.

- Door een bestuurlijke reactie op de resultaten van de visitatie separaat op de website te plaatsen met daarin de consequenties die WEL aan de visitatie-uitkomsten verbindt.
- 3. De visitatiecommissie beveelt WEL aan om de inspanningen te verzilveren op het gebied van strategieontwikkeling (strategisch kader), organisatiebesturing (scenariodenken) en financiële sturing:
 - Door een integrale benadering te kiezen waardoor de instrumenten met een juiste mate van duidelijkheid en detail werkbaar en ondersteunend zijn voor de koers en focus die WEL nastreeft. Daarbij past een verdere doorontwikkeling van de huidige systematiek van het risicomangement en een intensievere monitoring en signalering van de voortgang van de woningverkoop.
 - En door met voorrang te bevorderen dat de Gemeentelijke woonvisie en het mede daarop gebaseerde SVB tot stand komen. Het is voor alle partijen van het grootste belang dat er binnenkort een goede onderlegger voor het toekomstige beleid ligt; wel zijn er (nog) vele onzekerheden, ook dat is waardevolle informatie. Met de nieuwe woonvisie kunnen dan het strategisch kader en de scenario's verder inhoudelijk en financieel handen en voeten krijgen. Daarmee ondersteunt WEL haar reputatie van gedreven, betrokken en toekomstgerichte corporatie die ze voor Etten-Leur wil zijn.

Met deze aanbevelingen vertrouwt de visitatiecommissie erop dat WEL met nog meer succes haar maatschappelijke opgave in Etten-Leur met belanghebbenden samen zal volbrengen.

2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport

Dit hoofdstuk, hoofdstuk 2, geeft het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken (hoofdstuk 3 tot en met 7). Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de door de corporatie ingevulde prestatietabel, het overzicht met geraadpleegde documenten en geïnterviewde personen.

De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in de bijlagen.

3 Presteren naar Ambities

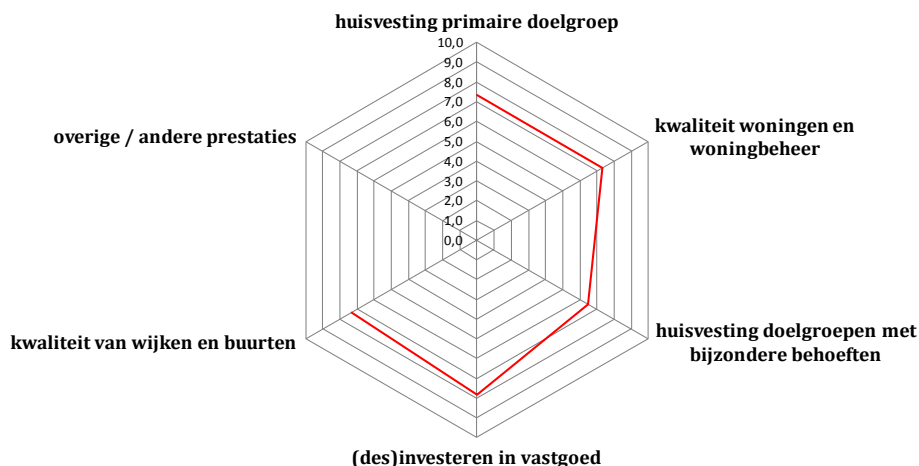
3.1 Ambities Woonstichting Etten-Leur

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonstichting Etten-Leur (WEL) gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2010-2013. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn:

- Investeringsbod aan de gemeenschap Etten-Leur 2007 – 2015;
- Ondernemingsplan 2010 – 2014;
- Strategisch Kader 2013 – 2017;
- Scenarioplanning 2014 – 2017.

De visitatiecommissie heeft voor de beoordeling gebruik gemaakt van documenten uit de periode 2010-2013; de periode van deze visitatie. Op een paar punten is een uitzondering gemaakt en zijn ook documenten uit 2014 meegenomen. Dat is alleen gedaan waar het betreffende document een duidelijke relatie heeft met een ontwikkeling die door WEL reeds in 2013 is ingezet.

3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



3.3 Beoordeling visitatiecommissie

In de beoordelingsperiode zijn vooral de financiële kaders gewijzigd waarbinnen WEL moet werken. De door de overheid opgelegde verhuurderheffing zorgt bijvoorbeeld direct voor minder investeringsruimte. In reactie op het gewijzigd economisch klimaat heeft WEL haar ambities met betrekking tot nieuwbouw naar beneden bij gesteld. WEL kiest er nadrukkelijk voor om het reeds ingezette nieuwbouwbeleid af te maken. Verder maakt WEL vanaf 2013 gebruik van de mogelijkheid van het voeren van een inkomensafhankelijk huurprijsbeleid. Deze bijgestelde ambities passen goed bij de nieuwe werkelijkheid waarin WEL moet opereren, al roept het inkomensafhankelijk huurprijsbeleid protest op.

3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid

WEL heeft zich ten doel gesteld te zorgen voor voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen. Wat betreft de samenstelling en omvang van het bezit heeft WEL geen SMART-doelstellingen of ambities geformuleerd. De reden hiervan is dat meer dan 90% van het bezit in de klasse 'betaalbaar' valt. Daarmee zou voldoende worden voorzien in de behoefte aan betaalbare woningen.

Op basis van het Investeringsbod (uit 2007) streeft WEL naar een groei van het woningbezit tot 5.600 woningen in 2015. Er werden echter geen doelen gesteld aan het tempo van deze groei. Eind 2013 bezit WEL 5.100 woningen. De afgelopen vier jaar realiseerde de corporatie 707 nieuwe woningen, terwijl zij zichzelf als doel stelde om een bouwopgave van 650 woningen te realiseren.

Hoewel de beschikbaarheid van woningen voor de visitatieperiode feitelijk niet is vast te stellen, beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7. Dit op grond van de beschikbaarheid van ruim 90% betaalbare woningen en de geleverde bouwprestatie.

Woningtoewijzing en doorstroming

Passend toewijzen

WEL wil minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de primaire doelgroep (inkomen tot €34.229; prijspeil januari 2013), de primaire doelgroep. Rekening houdend met de gedurende de visitatieperiode oplopende inkomensgrens voor de primaire doelgroep, heeft WEL steeds meer dan 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen aan deze doelgroep toegewezen.

WEL voldoet hiermee aan haar norm en aan de gestelde ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel passend toewijzen met een 7.

Keuzevrijheid

WEL wil verschillende typen woningen in haar bezit hebben en probeert hierbij zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en behoeften van haar (toekomstige) woningzoekenden. Het leeuwendeel van haar bezit bestaat uit eengezinswoningen: 67%.

Eind 2012 sloot WEL zich aan bij *Klik voor Wonen*, een regionaal woonruimte-verdeelsysteem van zes corporaties. WEL besloot tot de overstap om woningzoekenden toegang te bieden tot een veel groter woningbestand en omdat het systeem heel gebruiksvriendelijk is.

Woningzoekenden kunnen kiezen uit het woningaanbod van de zes corporaties die in de regio werkzaam zijn. Zij kunnen op verschillende manieren in aanmerking komen voor een woning: door een optie te nemen, op inschrijfduur, via loting of door als eerste te reageren (bij de woningen die direct te huur zijn). Zo maken woningzoekenden met een korte inschrijfduur ook kans op een woning. WEL constateert dat de woonvraag steeds regionaler wordt ingevuld: de schaal van wonen is van gemeente naar regio verschoven.

Daar woningzoekenden uit de hele regio met *Klik voor Wonen* op het aanbod in Etten-Leur kunnen reageren, kwamen woningzoekenden uit Etten-Leur aanvankelijk in de knel toen WEL met het nieuwe aanbodsysteem ging werken. Woningzoekenden uit Breda haalden hen in met langere inschrijftijden. Aan het eind van het jaar was dat effect voorbij. Etten-Leurenaren konden ook makkelijker reageren op aanbod buiten Etten-Leur.

Ten tweede heeft WEL de ambitie zoveel mogelijk keuzevrijheid aan haar woningzoekenden te bieden. Daarom streeft zij naar een minimaal woningbezit van 20% in iedere wijk in Etten-Leur. Op 10 van de 12 wijken haalde WEL die ambitie en in één wijk bijna (19%). In veel wijken bezit WEL een veel hoger aandeel woningen (tot 39%).

Hoewel de ambitie van keuzevrijheid per wijk niet helemaal wordt gehaald, beoordeelt de visitatiecommissie het totaal van dit onderdeel met een 8. Daarmee brengt de commissie in haar oordeel tot uitdrukking de succesvolle introductie van *Klik voor Wonen* die de keuzevrijheid voor nieuwe huurders substantieel heeft verruimd.

Gemiddelde wachttijd

WEL heeft geen ambitie op dit onderdeel geformuleerd. De gemiddelde wachttijd neemt in de visitatieperiode toe van 3 jaar in 2011 naar 3,5 jaar in 2012, het jaar voor invoering van *Klik voor Wonen*. Een jaar na de introductie van *Klik voor Wonen* is de gemiddelde wachttijd nog licht gestegen naar 3,8 jaar in 2013.

Omdat WEL geen ambitie op dit onderdeel heeft geformuleerd, beoordeelt de visitatiecommissie het niet.

Leegstand

WEL streeft ernaar de leegstandsderiving (voor woningen) maximaal 1% van de totale jaarhuursom te laten zijn. In 2010 en 2011 haalde WEL deze doelstelling, in 2012 en 2013 niet en liep het percentage op tot respectievelijk 1,4% en 1,6%. Deze stijging komt vooral door toename in aantal en duur van leegstand in commerciële ruimtes en geliberaliseerde huurwoningen.

WEL haalde haar ambitie niet, de commissie beoordeelt dit onderdeel derhalve met een 6.

Maatregelen specifieke doelgroepen

WEL begrenst de omvang van het aandeel woningen voor specifieke doelgroepen op 15% van haar vrijkomende woningen. Deze woningen bestemt WEL voor urgente woningzoekenden, cliënten van geestelijke gezondheidsorganisaties, vrouwenopvang en andere bijzondere doelgroepen. Alleen in 2012 werd deze doelstelling behaald (14%). In 2010 en 2013 bleef de overschrijding beperkt (resp. 17% en 16%), maar 2011 schiet er bovenuit (29%).

Ondanks de overschrijdingen waardeert de visitatiecommissie de huisvesting van urgente woningzoekenden met een 7 daar WEL hiermee laat zien dat zij ondanks beleidsmatige uitgangspunten, maatschappelijk behoeftigen niet in de kou laat staan.

WEL voldoet aan haar eigen ambities. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzing in totaal met een 7.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

Tot 2013 had WEL de ambitie dat minimaal 80% van de woningen betaalbaar moet zijn. Die ambitie haalde de corporatie: 85% tot 91% van de woningen was in de visitatieperiode betaalbaar.

In 2013 veranderde WEL de ambitie in 90% van de woningen moet bereikbaar zijn met huurtoeslag. Ook deze ambitie haalde WEL: in 2013 bedraagt het aandeel 94%.

WEL presteert beter dan de door haar gestelde ambitie. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Overige woonlasten

De ambitie van WEL was om vanaf 2012 alle woningen aan te bieden op basis van woonlasten (huurlasten en energielasten) in plaats van huurlasten alleen.

In het ondernemingsplan 2010 – 2014 heeft WEL energie en duurzaamheid vooral vertaald naar betaalbaarheid, een combinatie van huurprijs, energielasten en doorberekening van energiebesparende maatregelen die in de woningen worden toegepast. In de periode 2009 - 2012 is de *Woonlastenmodule (in Klik voor Wonen)* ontwikkeld in samenwerking met het Nibud en Vabi. Op 15 mei 2013 is die operationeel geworden. Daarmee kon WEL als eerste corporatie in Nederland, haar woningzoekenden op basis van huishoudkenmerken en kenmerken van de woning de verwachte woonlasten laten zien, uitgesplitst naar de huur- en de energiecomponent. Inmiddels gebruikt een aantal omliggende corporaties ook dit model en hebben circa 30 andere corporaties eveneens interesse getoond.

Voorts garandeert WEL een zogenoemde *Woonlastenborg*, waarbij de huurverhoging voor energiezuinige maatregelen wordt aangepast op basis van de feitelijke energiebesparing. Zo is in het renovatieproject Pianohof de voorspelde energiebesparing niet gehaald en zijn de aanvankelijke huurstijgingen (gedeeltelijk) teruggedraaid.

De commissie waardeert de inspanningen en voorloperrol van WEL en beoordeelt het onderdeel overige woonlasten met een 8.

Vanwege het gunstige huurprijsbeleid en het inzichtelijk maken van de woonlasten, het verruimen van het areaal huurwoningen voor middeninkomens en het tot 2013 voeren van een gematigde jaarlijkse huurverhoging, waardeert de commissie het onderdeel betaalbaarheid in totaal met een 8. WEL presteert beter dan de door haar gestelde ambities.

Bevorderen eigen woningbezit

De ambitie was om 30 woningen per jaar te verkopen in 2010, 2012 en 2013. In 2011 wilde WEL 25 woningen verkopen. Alle 500 woningen die WEL op langere termijn wil verkopen zijn opgenomen in het Verkoopbeleid 2010-2014. Alleen in 2012 werd de doelstelling behaald. De overige jaren bleef de prestatie meer dan 10% onder de ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5, te meer daar tegenvallende verkopen een belangrijke risicofactor zijn voor de kasstroompositie van WEL.

Voorts had WEL de ambitie om tussen 2010 en 2013 tenminste 100 koopwoningen voor starters te bouwen, waarvan ze er 106 realiseerde; goed voor het oordeel 8 in de ogen van de commissie.

Tot slot had WEL de ambitie om in de periode 2010 tot en met 2013 tenminste 50 woningen per jaar aan te bieden via KoopGoedkoop of KoopGarant, zowel voor nieuwbouw als voor bestaande woningen. Hoewel WEL deze jaarlijkse doelstelling niet haalde, bood ze in de visitatieperiode in totaal 482 bestaande en 106 nieuwbouw woningen aan via KoopGoedkoop of KoopGarant. In totaal verkocht WEL 110 woningen met KoopGarant: 16 in de bestaande bouw en 94 nieuwbouwwoningen aan starters. Vanaf 2014 biedt WEL koopwoningen aan met een nieuw prijsverlagend label KoopStart, waarmee eenmaal verkochte woningen niet meer een reservering op de balans van de corporaties vereisen.

WEL scoort ruim boven haar ambitie. De visitatiecommissie heeft veel waardering voor het beschikbaar stellen van koopwoningen - met voor huurders prijs- en risicoverlagende maatregelen - en beoordeelt deze prestaties met een 9.

WEL heeft een duidelijke inspanning verricht (verschillende vormen) om de woningverkoop te stimuleren en te realiseren vooral voor starters.

Dat waardeert de visitatiecommissie en rekent het achterblijven van de verkoop van het gelabelde bezit in een moeilijke markt niet uitsluitend de corporatie aan.

WEL voldoet ruimschoots aan haar eigen ambities. Daarom waardeert de visitatiecommissie het bevorderen van het eigen woningbezit in totaal met een 7,3.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	7,0
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0
Betaalbaarheid	8,0
Bevorderen eigen woningbezit	7,3
Oordeel	7,3

De prestaties voor het huisvesten van de primaire doelgroep worden in het perspectief van de eigen ambities door de visitatiecommissie beoordeeld met 7,3.

3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

WEL stelt zichzelf de ambitie om kwalitatief goede en betaalbare woningen aan te bieden. Hoewel ze hieraan geen kwantitatieve doelstelling heeft verbonden, bedroeg de huurprijs in relatie tot de maximaal redelijke huurprijs 65% tot 66% tussen 2010 en 2012 (Corporatie in Perspectief (CiP) 2013). In 2013 is dit percentage opgelopen tot 73% in 2013 (Jaarverslag 2013), als gevolg van de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Uit CiP 2013 blijkt verder dat de kwaliteit van het woningbezit van WEL in de beoordelingsperiode niet is gewijzigd en steeds gelijk was aan het gemiddeld aantal WWS-punten van de referentiecorporatie: 148 punten.

WEL voldoet aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 7.

Kwaliteit dienstverlening

WEL is houder van het KHW-huurlabel en heeft de ambitie om een gemiddelde beoordeling van minimaal 7,5 te halen. Dat lukte alle jaren van de beoordelingsperiode.

Op verschillende momenten kwam in de gesprekken met belanghebbenden (zowel bewoners als professionals) naar voren dat medewerkers van WEL zeer klantgericht en betrokken overkomen. WEL stelt haar klant centraal in denken en doen. Bovendien wil WEL daar de komende jaren nog verder in gaan door een nieuwe klantvisie te ontwikkelen en implementeren.

WEL voldoet aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel kwaliteit dienstverlening met een 7.

Energie en duurzaamheid

In 2005 is WEL gecertificeerd als Klimaatcorporatie¹. Ieder jaar wordt de corporatie hierop steeds positief ge-audit. Ook in de visitatieperiode was dat het geval.

WEL heeft verder de ambitie dat in 2013 de woningen gemiddeld over energielabel C dienen te beschikken. De gemiddelde energie-index per 01-01-2014 was 1,60. Verder dienen de circa 400 meest recent in 2013 opgeleverde woningen nog in de berekeningssystematiek te worden ingevoerd. Dit ligt onder de grens van label C (minder dan 1,61 en meer dan 1,31). Hiermee is de ambitie meer dan gehaald en waardeert de commissie dit onderdeel met een 8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0
Energie en duurzaamheid	8,0
Oordeel	7,3

De prestaties voor woningkwaliteit en woningbeheer worden in het perspectief van de eigen ambities beoordeeld met een 7,3.

3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

In het Ondernemingsplan 2010 – 2014 spreekt WEL de ambitie uit dat in 2013 40% van het woningbezit geschikt moet zijn voor senioren. Van deze woningen dient bovendien 25% geschikt te zijn voor verzorgd wonen. Met percentages van respectievelijk 28% en 17,5% zijn de ambities niet gehaald. Als verzachtende omstandigheid hierbij geldt dat in de loop van de visitatieperiode is gebleken dat in weerwil van de eerdere verwachtingen uit ondermeer de Woonvisie van de gemeente, de behoefte aan aparte seniorenwoningen is afgenomen. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6.

Woonservicegebied

De laatste jaren bleek dat senioren veel meer in hun eigen (huur)woning willen blijven wonen. WEL wil hiervoor maatwerk leveren. Samen met de gemeente en andere (zorg)partijen is WEL in 2012 gestart met het traject Woonservicegebieden. Hiermee beoogde zij de juiste voorzieningen te creëren voor ouderen.

Aangezien hiervoor verder geen concrete ambities zijn geformuleerd, spreekt de commissie daarom geen oordeel uit.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

WEL had de ambitie om in de visitatieperiode twee wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep te realiseren. In 2012 vond de realisatie plaats van een woonzorgcomplex van 24 appartementen in de wijk Schoenmakershoek voor mensen met een beperkte verstandelijke handicap. Huurder is Amarant.

¹ Een Klimaatcorporatie is een door de SKW gecertificeerde woningcorporatie die duurzaamheid en energiebesparing corporatiebreed toepassen via maatregelen die zijn gekoppeld aan het planmatig onderhoud en mutatieonderhoud van de corporaties. De certificatie-eisen zijn vastgelegd in een specifieke richtlijn (BRL 5018)

In hetzelfde jaar realiseerde WEL eveneens voor Amarant de herontwikkeling van een vleugel van het monumentale Withof-klooster voor 11 cliënten met een beperkte geestelijke handicap.

WEL voldoet aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Er zijn door WEL op dit gebied geen ambities geformuleerd en prestaties geleverd die beoordeeld kunnen worden.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	6,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	7,0
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	-
Oordeel	6,5

De visitatiecommissie beoordeelt prestaties voor huisvesting van bijzondere doelgroepen in het perspectief van de eigen ambities met 6,5.

3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

Nieuwbouw

In het ondernemingsplan 2010 – 2014 spreekt WEL de volgende ambitie uit ten aanzien van de nieuwbouwproductie (tussen haakjes de realisatie ultimo 2013):

- 250 betaalbare huurwoningen (308);
- 150 duurdere huurwoningen (51);
- 100 starters koopwoningen (108)
- 150 levensloopbestendige woningen (240);
- twee wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep (2);
- tenminste twee maatschappelijke voorzieningen (2).

Met uitzondering van de doelstelling voor de duurdere huurwoningen zijn alle doelstellingen eind 2013 ruimschoots gehaald. Van de aanvankelijk geplande 650 woningen realiseert WEL er 707. Vanwege de veranderende marktomstandigheden heeft WEL bewust niet meer gestuurd op realisatie van de aanvankelijke doelstelling voor de duurdere huur. Deze doelstelling haalt WEL derhalve niet.

Onder de noemer co-creatie heeft WEL 26 nieuwbouwwoningen opgeleverd in de wijk Schoenmakershoek. Bij deze woningen zijn de huurders uitgebreid betrokken van (binnen)ontwerp tot oplevering. Elke bewoner kon in samenspraak met de architect zelf de indeling van de woning aangeven. De bewoners waren over het algemeen zeer tevreden over deze vorm van participatie, alsmede over het eindresultaat.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 8. WEL voldoet ruimschoots aan haar ambities. Daarmee spreekt de commissie eveneens haar waardering uit voor de omvangrijke bouwproductie van WEL in relatie tot haar omvang en onder financieel verkrappende omstandigheden.

Sloop

WEL sloopt weinig woningen, in de periode 2010-2012 werden er geen woningen gesloopt. De corporatie heeft geen ambities op dit vlak geformuleerd, mede omdat het woningbezit nog relatief jong is en er geen sprake is van grootschalig verouderde wijken.

Na een co-creatie traject waarbij de bewoners uitgebreid werden meegenomen in de beslissing over de vernieuwing van 45 appartementen van de Kerkwerfflat, is er in februari 2011 voor gekozen die te slopen.

Bijzonder aan dit besluit is dat WEL aanvankelijk had willen inzetten op renovatie. Na het doorlopen van het sociaal statuut werd er in 2013 gesloopt en start in 2014 de bouw van 56 nieuwe sociale huurappartementen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sloop met een 8. Hierin laat zij haar waardering blijken voor de het co-creatie traject waarbij bewoners zelf voor sloop hebben gekozen.

Verkoop

WEL hanteert verschillende constructies om woningen te verkopen: KoopGoedKoop, KoopGarant en KoopStart. WEL was een van de negen corporaties die meewerkten aan de ontwikkeling van KoopStart waarbij er geen terugkoopplicht is en er daardoor geen reservering op de balans voor de woningen getroffen hoeft te worden. WEL wil het instrument in de loop van 2014 gaan gebruiken.

WEL heeft een duidelijke inspanning verricht om de woningverkoop te stimuleren en stelt haar beleid bij wanneer het niet werkt, bijvoorbeeld door naar nieuwe koopvormen te zoeken. De visitatiecommissie rekent WEL het achterblijven van de verkoop in een moeilijke markt dan ook niet aan.

Zoals opgemerkt bij het onderdeel bevorderen eigen woningbezit voldoet WEL aan haar ambities ten aanzien van de verkoop van woningen. De commissie waardeert dit met een 7.

Verbetering bestaand bezit

WEL heeft geen expliciete ambitie geformuleerd voor de verbetering van het bestaande bezit, anders dan het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de onderhoudsbegroting. In de periode 2010 – 2012 is de onderhoudsbegroting steeds gerealiseerd met afwijkingen van 0% tot 3,5% onder de begroting. In 2013 is de situatie opvallend anders, wanneer de realisatie 19% (€ 1.051.000) achterblijft bij de begroting. Verklaringen daarvoor zijn:

- structurele bezuinigingen in het contractonderhoud, met name door scherper aan te besteden maar ook door sommige werkzaamheden te stoppen of zelf uit te voeren in plaats van uit te besteden;
- in het planmatig onderhoud werd een vermindering gerealiseerd door een nieuwe methodiek van calculeren/begroten van schilderwerk waardoor scherper kon worden aanbesteed;
- de gezamenlijke aanbesteding van het planmatig liftonderhoud met collega corporaties;
- minder service- en reparatieverzoeken.

Tussen 2011 en 2013 zijn drie projecten uitgevoerd voor groot-onderhoud bij in totaal 170 woningen. Deze projecten zijn allemaal binnen de oorspronkelijke planning en budget uitgevoerd. Bij deze projecten heeft WEL bewoners actief betrokken door hen bepaalde keuzeruimte te bieden (co-creatie).

Een specifieke ambitie in de visitatieperiode was om 1.000 woningen te voorzien van hang en sluitwerk voor het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW). Deze ambitie geldt zowel in de bestaande als in de nieuwbouw. Al in 2012 werd de ambitie behaald (1.025 woningen). Eind 2013 zijn in de bestaande bouw daarnaast nog 639 woningen van hang- en sluitwerk voor het PKVW-keurmerk voorzien.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verbetering van bestaand bezit met een 8. De commissie geeft daarmee uitdrukking aan haar waardering voor het feit dat WEL ruimschoots haar ambities haalde met de maatregelen in het onderhoud.

Maatschappelijk vastgoed

WEL vindt het belangrijk te investeren in maatschappelijk vastgoed, zoals Het Withof, Gezondheidscentrum Kerkwerve, cultureel-maatschappelijk centrum Het Turfschip en conferentiecentrum Boshoeve. Daarmee wil ze bijdragen aan de leefbaarheid en het cultureel en maatschappelijk leven van Etten-Leur. De exploitatie bleek in de visitatieperiode moeilijk rond te krijgen. Het Turfschip en de Boshoeve zijn in respectievelijk 2014 en 2013 failliet gegaan.

WEL had de ambitie om minimaal twee maatschappelijke voorzieningen te realiseren. In 2010 werd Het Turfschip gerealiseerd. De zalen en de sportzaal van het Turfschip worden door meer dan 100 verenigingen gebruikt. Van het Turfschip wordt tevens gebruik gemaakt door de bewoners van de zorgwoningen voor gezamenlijk eten, koffie drinken en diverse dagactiviteiten, daarnaast wordt er door de kinderen van de Brede School gebruik gemaakt van de sportfaciliteiten voor de gymlessen en blijven de kinderen iedere middag over in het Turfschip. Daarnaast huurt zorgorganisatie Avoord in het Turfschip kantooruimte voor een zorgsteunpunt en wordt het complex commercieel geëxploiteerd voor congressen en partijen. Verder werd het gezondheidscentrum Kerkwerve herontwikkeld en uitgebreid. In dit gezondheidscentrum bevinden zich zeven verschillende zorgverleners.

In totaal realiseerde WEL in de visitatieperiode op het gebied van maatschappelijke vastgoed:

- Zorgsteunpunt Valpoort 112: activiteitenaccommodatie Surplus (2010 aangekocht)
- Het Turfschip (2010)
- Gezondheidscentrum Kerkwerve (2011)
- Zorgcomplex SHO Amarant (2012)
- Zorgcomplex Bouwdeel E, Withof Amarant (2012)
- Zorgsteunpunt Valpoort 153: inloop Pluspunt Surplus (2012 verhuurd)
- Huize Adama Withof: zorgcomplex Thomashuizen en De Herbergier (2013: huurcontract ondertekend en start voorbereiding verbouwing)

WEL voldoet ruimschoots aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel maatschappelijk vastgoed met een 8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	8,0
Sloop	8,0
Verkoop	7,0
Verbetering bestaand bezit	8,0
Maatschappelijk vastgoed	8,0
Oordeel	7,8

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van WEL in het perspectief van haar eigen ambities als het gaat om (des)investeren in vastgoed met 7,8.

3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

De ambitie ten aanzien van een leefbare woonomgeving heeft WEL als volgt geformuleerd: *"Wij vinden het belangrijk dat mensen in wijken en buurten op een prettige manier met elkaar samen kunnen leven. We dragen daarom bij aan leefbare buurten en wijken. Enerzijds door te zorgen voor een prettige woonomgeving. Anderzijds door oog te hebben voor het welzijn en de zorgbehoefte van mensen, samen met partners, zoals de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen"* (Ondernemingsplan 2010-2014).

WEL heeft haar aanvankelijke investeringen in leefbaarheid van € 100 per woning per jaar teruggeschroefd. Het leefbaarheidsbudget is van 2010 – 2014 met ongeveer tweederde gereduceerd. Dit in gezamenlijk overleg met de gemeente en op basis van de gesignaleerde vraag en de behoefte vanuit de gemeenschap. Dat heeft niet tot vragen of ontevredenheid en evenmin tot een verslechtering van de leefbaarheid geleid.

Door het gebruik van de wijkontwikkelingsplannen met de daaruit voortkomende wijkagenda's, de intensieve contacten met bewonerscommissies en wijkverenigingen, buurtbemiddeling en de oprichting van de sociale wijkteams, heeft WEL weten te bereiken dat er in Etten-Leur in de loop van de tijd sterkere en leefbaardere wijken zijn gekomen. Hoewel zich dat niet direct vertaalt in bijvoorbeeld lagere aantallen overlasterisituaties, is de tevredenheid van bewoners over de woonlocaties en –omgeving toegenomen.

Voorbeelden van concrete activiteiten die tot wijkverbetering hebben geleid zijn: Buurtsportwerk, Buurtbemiddeling, Veilig Achterom, Buur voor Buur(T), Pluspunt en Schuldhulpverlening. Veel van die activiteiten werden in samenwerking met de gemeente en vaste welzijnspartner Surplus uitgevoerd.

Vanaf 2013 werkt WEL met de interne beleidsnotie *Leefbaarheid 2.0*, waarin actief burgerschap, een schone, hele en veilige directe woonomgeving en een goed maatschappelijk voorzieningenniveau in de wijken wordt benadrukt. Met behulp van het instrument SROI¹ wordt bepaald welke toegevoegde maatschappelijke waarde ontstaat. Zo zijn voor Buur voor Buur(T) de zogenoemde dienstencheques geëvalueerd. De sociale waarde hiervan werd als onvoldoende beoordeeld. Vervolgens heeft WEL besloten stap terug te doen en meer ruimte te geven aan actief burgerschap, wat vervolgens gebeurde.

¹ SROI, Social Return on Investment staat voor het maatschappelijke rendement op investeringen. SROI is tevens een verzamelnaam voor methodieken voor het meten van de effecten en het rendement van maatschappelijke projecten. Een voorbeeld is De Effectenarena.

De visitatiecommissie waardeert de prestatie op het gebied van leefbaarheid met een 8, met name omdat WEL haar leefbaarheidsbeleid steeds beter heeft afgestemd om de gesignaleerde vraag en behoefte van de gemeenschap en daarbij het actief burgerschap heeft weten te bevorderen. .

Vitale buurten en wijken

WEL heeft de ambitie om jaarlijks in samenwerking met de gemeente, partners en wijkbewoners voor twee wijken in Etten-Leur een wijkontwikkelingsplan en/of uitvoeringsprogramma op te stellen. De doorlooptijd van het maken van de plannen bleek langer dan verwacht, waardoor er in de visitatieperiode vijf plannen zijn gerealiseerd. Overigens zijn de gemeente en WEL tevreden over de inzet op dit gebied. Evenals de betreffende bewoners in de wijken.

Voorts investeert WEL samen met partners in initiatieven op het gebied van wonen, zorg en welzijn om wonen en voorzieningen vorm te kunnen geven. In 2013 zijn de eerste Sociale Wijkteams in Etten-Leur van start gegaan. Bij deze vorm van samenwerken zijn vanuit WEL de woonconsulenten betrokken. Hoofddoel is het stimuleren van inwoners om in hun directe omgeving en vanuit hun eigen kracht oplossingen te vinden voor problemen die bewoners ondervinden bij het dagelijks meedoen aan de samenleving. Daarnaast stimuleren de sociale wijkteams de inwoners om zich in te zetten voor hun buurt en medebewoners en de leefbaarheid te verbeteren. Eind 2013 zijn vier sociale wijkteams operationeel.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7. Hoewel het aantal te realiseren wijkontwikkelingsplannen achterbleef bij de ambitie, heeft de commissie waardering voor het resultaat, waarmee gemeente en bewoners tevreden zijn. Voorts laat de commissie in de beoordeling ook het snelle succes van de sociale wijkteams doorklinken.

Sociale stijging en emancipatie

WEL wil het contact met jongeren/starters bevorderen. De ambitie was hiervoor onder andere één keer per jaar een evenement voor hen te organiseren. Met als doel om het imago van de corporatie te toetsten en marktinformatie te verzamelen. WEL ziet jongeren als potentiële klanten en/ of medewerkers.

In 2010 organiseerde WEL een evenement voor jongeren: een breakdance battle bij WEL voor leerlingen van twee middelbare scholen. Doel was om jongeren kennis te laten maken met WEL en in beeld te komen als potentiële werkgever of als stagebedrijf. Ondanks de inspanning om het contact met jongeren te bevorderen, bleek deze doelgroep lastig te bereiken en te enthousiasmeren. WEL was minder succesvol in het leggen van contact dan de corporatie aanvankelijk hoopte. WEL organiseerde verder geen activiteiten meer voor deze doelgroep.

In 2013 organiseerde WEL samen met andere partijen wel een succesvolle bijeenkomst voor starters op de woningmarkt.

WEL doet goede pogingen nieuwe doelgroepen te bereiken. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van WEL en beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	8,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	7,0
Oordeel	7,3

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 7,3.

3.3.6 Overige ambities en prestaties

Op dit onderdeel heeft WEL geen specifieke doelstellingen geformuleerd. De commissie kent daarom geen cijfer toe op het onderdeel overige ambities en prestaties.

3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

Presteren naar Ambitie	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
Huisvesten doelgroepen die bijzondere voorzieningen/aanpassingen vergen	6,5
(des)Investeren in vastgoed	7,8
Kwaliteit wijken en buurten	7,3
Overige / andere prestaties	-
Oordeel	7,2

Het totale oordeel voor het perspectief presteren naar ambities bedraagt 7,2.

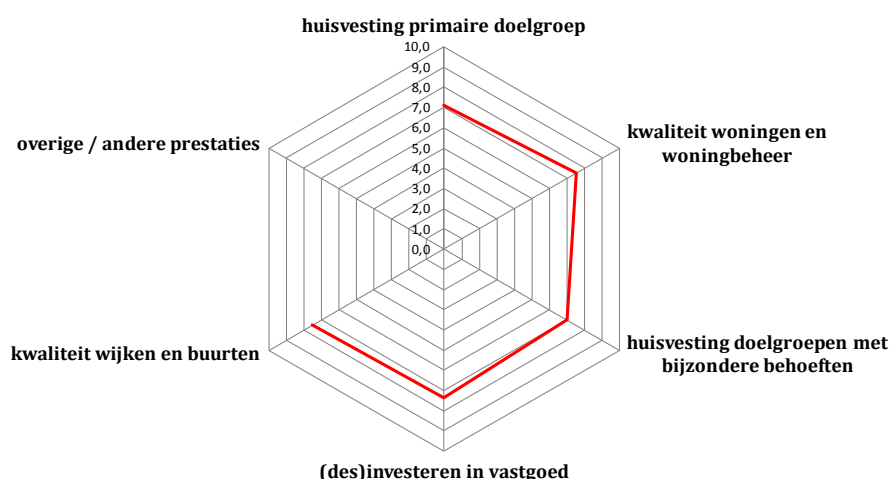
4 Presteren naar Opgaven

4.1 Opgaven werkgebied en prestaties Woonstichting Etten-Leur

Om tot een oordeel te komen over de prestaties in het perspectief van de opgaven is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

- Woonvisie 2007-2015;
- Investeringsbod aan de gemeenschap Etten-Leur 2007-2015;
- Prestatieafspraken met de gemeente;
- Wijkontwikkelingsplannen.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

In de visitatieperiode zijn de omstandigheden waarbinnen corporaties moeten functioneren sterk gewijzigd. Behalve de economische situatie die verder is verslechterd, heeft nieuw overheidsbeleid de corporaties 'in het hart' geraakt. Dat geldt ook voor WEL. De financiële armslag is minder geworden, wat ondermeer heeft geleid tot een stevige breuk met het altijd gematigde huurprijsbeleid. Daar de economische omstandigheden allen raken, heeft WEL ervaren dat er een nadrukkelijker beroep op de (participatie van de) corporatie wordt gedaan. . WEL moet scherpere keuzes maken en kan (en wil) niet meer op alle thema's participeren zoals de huurders en belanghebbenden dat gewend zijn. Dat zien we terug in de prestaties naar opgave.

4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Beschikbaarheid

In 2007 heeft WEL afspraken met de gemeente gemaakt over de beschikbaarheid van voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen voor de sociale doelgroep. In 2009, 2010 en 2012 zijn die afspraken enkele malen aangepast.

Op basis daarvan en de huidige inzichten omtrent de woonbehoeften tot 2015 is een groei van het woningbezit tot ca. 5.600 woningen voorzien in 2015. Eind 2013 is het aantal woningen 5.100. Met de gepande toevoeging van nog 200 nieuwbouwwoningen in 2015 en de recente ongeplande toevoeging van 171 Veron-woningen zal WEL het beoogde aantal niet halen.

In de prestatieafspraken met de gemeente is vastgelegd dat 75% van de woningen betaalbaar moet zijn en 25% middelduur of duur. WEL haalt die opgave voor wat betreft de betaalbaarheid ruimschoots met percentages van 85 tot 90%. Op het gebied van de (middel)dure huur blijft WEL (dientengevolge) sterk achter bij de opgave. Pas medio 2014 verwacht WEL dat de disbalans zal worden hersteld in een verhouding 78% en 22% voor respectievelijk betaalbare en (middel)dure huur.

In verband met de prestatieafpraak zette WEL vanaf 2012 in op een herschikking van haar woningbezit, teneinde de bereikbaarheid van woningen voor woningzoekenden met een inkomen boven de DAEB-grens te vergroten. De realisatie daarvan verloopt goed en binnen de grenzen van wat praktisch mogelijk is.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 6,5. Daarmee geeft de commissie uitdrukking aan enerzijds het sterk achterblijven van de opgave voor (middel)dure huur en anderzijds aan de inspanningen die WEL doet om vanaf 2012 de disbalans meer in overeenstemming te brengen met de opgave.

Woningtoewijzing en doorstroming

WEL wijst vanaf 2011 conform de Europese regelgeving ruim 90% van haar vrijkomende woningen toe aan de primaire doelgroep.

Vanaf 2013 gebruikt WEL het woonruimtebemiddelingssysteem *Klik voor Wonen*. Dit systeem bevat verschillende bemiddelingsmodellen: door een optie te nemen, op inschrijfduur, via loting of door als eerste te reageren.

Wat betreft de maatregelen voor specifieke doelgroepen hanteert WEL de landelijke taakstelling voor huisvesting van statushouders. In de visitatieperiode voldeed WEL aan die taakstelling en heeft in totaal 95 statushouders gehuisvest.

WEL beschouwt het telen van hennep als woonfraude. Daarom treedt ze hiertegen op. Onlangs ondertekende zij met 39 anderen, waaronder gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, corporaties, netwerkbedrijven, UWV en SVB het Convenant Hennepteelt voor Zeeland en West-Brabant. WEL gaat uit van 8 tot 10 woningen per jaar waar hennepkweek of -teelt geconstateerd wordt.

Voor de onderdelen keuzevrijheid, wachtlijsten en leegstand zijn geen opgaven geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat WEL een passend woningtoewijzingssysteem heeft (waardering 7,5). Verder heeft WEL voldoende statushouders gehuisvest (waardering 7). Participatie in het hennepconvenant waardeert de visitatiecommissie vanwege de brede maatschappelijke verankering met een 7.

WEL voldoet ruimschoots aan de opgave. Het totaaloordeel op het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming komt daarmee op een 7,2.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

WEL heeft tot 2013 bewust een gematigd huurprijsbeleid gevoerd en realiseerde een gemiddelde huurprijs van 65% van de maximaal redelijke huurprijs. Vanaf 2013 volgt WEL de ruimte die het overheidsbeleid biedt om gedifferentieerde huurprijsverhogingen te vragen. Dit nieuwe beleid heeft bij de HBV veel verzet opgeroepen.

De commissie waardeert het huurprijsbeleid met een 7.

Jaarlijkse huurverhoging

In de periode 2010-2012 voert WEL, mede in overleg met de HuurdersBelangenVereniging (HBV), een gematigd huurprijsbeleid. Voor woningen tot de huurtoeslaggrens varieerden de verhogingen van 1,2% (2010) tot 2,3% (2012). En voor duurdere woningen waren de percentages respectievelijk 3,7% en 4,8%.

Voor het totale bezit komen de huurprijzen van de sociale huurwoningen van WEL in 2012 op 65% van de maximaal redelijke huurprijs (CiP 2013). In 2013 stapt WEL over op het inkomensafhankelijke huurbeleid, ondanks protest van de HBV. Het overheidsbeleid en de gevolgen die dat heeft voor de kasstromen (zie ook hoofdstuk 6 Presteren naar vermogen) noodzakelijk WEL tot deze keuze, aldus de corporatie. Uiteindelijk streeft WEL naar een huurprijs van 73% van het maximaal redelijke.

De commissie beoordeelt de jaarlijkse huurverhoging met gemiddeld een 7. In het oordeel klinkt enerzijds de waardering door voor het aanvankelijk gematigde huurprijsbeleid (8) en anderzijds de doorvoering 'onder protest' van de inkomensafhankelijke huurstijging (6).

Huur-inkomensverhouding

Naast de primaire doelgroep, wil WEL eveneens rekening houden met de groep midden- en hogere inkomens. Deze groep vertegenwoordigt 23% van de huurders van WEL. Door een herschikking van het woningbezit maakt de corporatie 344 woningen bereikbaar voor deze groep, waarvan 303 voor middeninkomens (€34.229 – €43.000, prijspeil 2013; 17% van de huurders).

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8 vanwege het actieve verhuurbeleid voor genoemde inkomensgroepen.

Overige woonlasten

De gemeente en WEL zetten in op het beperken van woonlasten. WEL doet dit, zoals geformuleerd in haar *Investeringsbod*, in samenhang met het huurprijsbeleid via verlaging van energieverbruik en door te investeren in energetische maatregelen in zowel nieuwbouw als bestaande woningen. De gemeente heeft in haar raadsprogramma gesteld dat de gemeentelijke lasten tot 2010 jaarlijks met niet meer dan 1,7% (inflatie) stijgen.

WEL heeft verschillende initiatieven genomen op het gebied van woonlasten. Ten eerste door de energetische kwaliteit van de woningvoorraad aan te passen naar gemiddeld label C. En sinds 2013 door inzicht te verschaffen in de verwachte woonlasten per woning op basis van huishoudensamenstelling.

Met name vanwege het laatste – WEL is de eerste corporatie in Nederland die een gepersonaliseerde woonlastenindicatie afgeeft – waardeert de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8.

WEL voldoet ruimschoots aan de opgave. Samenvattend waardeert de commissie de betaalbaarheid met een 7,5.

Bevorderen eigen woningbezit

Door bijzondere koopconstructies als KoopGoedKoop en KoopGarant wil de gemeente een bijdrage leveren aan het bevorderen van het eigen woningbezit. WEL speelt in de uitvoering een belangrijke rol (*Woonvisie 2007-2015*).

WEL is ervan overtuigd (*Investeringsbod 2007 – 2015*) dat het in de nieuwbouw alleen mogelijk is kwalitatief goede woningen met een lage prijs te realiseren via een contractvorm tussen koop en huur, zoals KoopGoedkoop, Koopgarant of Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE). WEL hanteert deze contractvormen om jongeren een reële kans te bieden op een koopwoning. Naast nieuwbouw biedt WEL door middel van verkoop van bestaande huurwoningen starters en jonge gezinnen extra kansen op een betaalbare koopwoning.

WEL bood in de visitatieperiode 106 nieuwbouw starterswoningen te koop aan en 482 bestaande woningen met KoopGoedKoop, KoopGarant en KoopStart.

WEL voldoet aan de afspraken. De commissie beoordeelt de prestaties op het gebied van bevorderen eigen woningbezit met een 7.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	6,5
Woningtoewijzing en doorstroming	7,2
Betaalbaarheid	7,5
Bevorderen eigen woningbezit	7,0
Oordeel	7,1

Samengevat beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van WEL in het perspectief van de opgaven op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep met een 7,1.

4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

In de prestatie-afspraken met de gemeente is opgenomen dat WEL zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Verder zijn er geen expliciete afspraken over de woningkwaliteit geformuleerd. Uit *CiP 2013* blijkt dat het woningbezit van WEL in de beoordelingsperiode niet is verbeterd en steeds gelijk was aan het gemiddeld aantal WWS-punten van de referentiecorporatie: 148 punten.

WEL voldoet aan de opgave. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 7.

Kwaliteit dienstverlening

Er zijn geen afspraken in prestatieafspraken of woonvisie geformuleerd over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op dit onderdeel.

Energie en duurzaamheid

Er zijn geen afspraken geëxpliciteerd over de energieprestatie of duurzaamheid van het woningbezit van WEL, hoewel er extra aandacht is voor woonlasten in de *Woonvisie*. In haar *Investeringsbod* noemt WEL als doelstelling een verlaging van het energieverbruik van de woningen van gemiddeld 10% per woning in de periode 2007 – 2015. Deze doelstelling heeft WEL niet nader geoperationaliseerd. Ook heeft ze geen 0-meting gedaan. Het is daarom niet bekend of zij deze doelstelling gehaald heeft.

In termen van woonlasten heeft WEL in de gemiddelde energieprestatie van haar woningen, voornamelijk via nieuwbouw, verbeterd van energielabel D naar C. Op basis van de beschikbare gegevens is de gemiddelde energie-prestatieverbetering per woning tussen 2010 en 2013 een halve labelstap. Dat is een stijging van 8,7%, die in de buurt komt van de 10% over de periode 2007 – 2015. De commissie is van mening dat de opgave uit 2007 hiermee is gehaald.

Verder is WEL sinds 2005 Klimaatcorporatie. Doordat WEL dit label mag voeren, voldoet zij aan de volgende eisen:

- a. Maatregelen op ingreepniveau die standaard moeten worden toegepast, bijvoorbeeld:
 1. Spouwisolatie bij schil/gevel renovatie
 2. Isolatieglas bij kozijnvervanging
 3. Toepassing HR ketel bij vervanging
 4. Toepassing FSC-hout
- b. Concrete planning van en informatievoorziening over toepassing van vormen van duurzame energie en energiebesparingen;
 1. Het in beeld brengen van de energetische kwaliteit van 80% van de woningvoorraad op basis van energieprestatie certificaten.
 2. Binnen 6 jaar na certificering is minimaal 30% van de woningen in de woningvoorraad voorzien van een EPA-certificaat met een energie index kleiner dan 0,9 (Label C,B of A)
 3. Binnen 6 jaar na certificatie is minimaal 5% van woningen in de woningvoorraad van de certificaathouder voorzien van een duurzaam energiesysteem.

Tot slot biedt WEL inzicht in woonlasten bij nieuwe verhuringen via de Woonlasten-indicator die is geïncorporeerd in het woonruimtebemiddelingsstelsel *Klik voor Wonen*.

WEL laat op het gebied van energie en duurzaamheid een uitgewerkt beleid en een duidelijke prestatie zien, die in lijn is met de niet altijd even specifiek uitgewerkte prestatieafspraken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van WEL op dit onderdeel met een 8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	7,0
Kwaliteit dienstverlening	-
Energie en duurzaamheid	8,0
Oordeel	7,5

Samengevat voldoet WEL aan de opgaven op het gebied van woningkwaliteit en woningbeheer. De commissie beoordeelt de prestaties op dit gebied met een 7,5.

4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

In de *Woonvisie* wordt nadrukkelijk ingezet op seniorenhuisvesting. In haar hiervan afgeleide *Investeringsaanbod* stelt WEL zich ten doel dat 40% van het woningbezit (2.250 woningen) geschikt dient te zijn voor senioren. Hiervan dient 25% geschikt zijn voor verzorgd wonen. De laatste jaren bleek dat senioren veel behoefte hebben om in hun eigen (huur)woning te blijven wonen. WEL wil hiervoor maatwerk leveren. Op technisch gebied door het levensloopbestendig maken van woningen en door aansluiting te zoeken bij zorg- en welzijnspartners om mensen op een prettige manier thuis te kunnen laten blijven wonen. De visitatiecommissie waardeert het dat WEL hier op tijd op heeft ingespeeld. In overleg met de gemeente zijn de aanvankelijke afspraken op het terrein van seniorenhuisvesting daarom naar beneden bijgesteld.

Voor de doelgroep ouderen heeft WEL in de periode 2010 – 2014 de volgende initiatieven gerealiseerd:

- in De Hoven: 35 grondgebonden seniorenwoningen;
- in Schoenmakershoek: 20 sociale huurappartementen voor senioren (De Smidse).
- In totaal zijn in de visitatieperiode 240 levensloopbestendige woningen toegevoegd.

WEL voldoet aan de opgave in Etten-Leur. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel huisvesting van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 7. Hierin klinkt zowel de waardering door voor de bijgestelde opgave als voor de initiatieven die WEL heeft gerealiseerd.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

In de *Woonvisie* is aangegeven dat WEL een bijdrage levert aan de realisatie van nieuwe voorzieningen voor lichamelijk en/ of geestelijk beperkten. Van deze voorzieningen zijn er 98 gepland waarvan WEL er 35 heeft gerealiseerd ultimo 2013:

- 24 appartementen voor zorginstelling Amarant in woonzorgcomplex De Landman
- 11 appartementen voor Amarant in Het Withof.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, aangezien WEL een aanzienlijke bijdrage heeft geleverd aan de totale opgave, waarvoor zij niet alleen de verantwoordelijkheid draagt.

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

Hierover werden geen afspraken in prestatieafspraken of woonvisie gemaakt. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op dit onderdeel.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	7,0
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	-
Oordeel	7,0

De prestaties voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden door de visitatiecommissie in het perspectief van de opgaven met 7,0 beoordeeld.

4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

In het *Investeringsbod* voorziet WEL een groei van het woningbestand tot 5.600 in 2015. Eind 2013 bezit WEL 5.100 woningen. Door de situatie op de woningmarkt is een aantal nieuwbouwprojecten uitgesteld naar 2014 en verder:

Project	Eenheden	Start bouw
Kerkwerve	56	2014
Verbouwing Huize Adama	26	2014
Leurse Dijk	74	2014
Zonnestad	73	2015-2016
De Streek	160 (gefaseerd)	2017-2020
Withof Nieuwbouw	76	2019-2020

In de *Woonvisie* geeft de gemeente aan ruimte te willen bieden aan projecten die vallen onder 'collectief particulier opdrachtgeverschap'. WEL heeft die opgenomen in de nieuwe wijk De Streek. In verband met de gewijzigde marktomstandigheden is de ontwikkeling van deze wijk echter door zowel de gemeente als WEL enkele jaren uitgesteld.

WEL voldoet niet aan de opgave in Etten-Leur, als gevolg van gewijzigde marktomstandigheden. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6,5.

Sloop

In het *Investeringsbod* is aangegeven dat 350 goedkopere huurwoningen in de loop van de jaren het eind van de economische levensduur bereiken. Uit een heroverweging van de verdere exploitatie van deze woningen komt naar voren dat 250 woningen moeten worden gesloopt.

Een aantal woningen waarvoor het plan was om ze te slopen, zijn niet gesloopt. WEL heeft de bewoners erbij betrokken (co-creatie). Zij kozen ervoor om de woningen te renoveren. Hiermee is WEL aan de slag gegaan. De woningen kunnen nu weer een aantal jaren verhuurd worden.

WEL voldoet ruimschoots aan de opgave in Etten-Leur. De visitatiecommissie waardeert dit onderdeel met een 8. Door sloop te voorkomen en in de behoeften te voorzien blijven woningen beschikbaar en betaalbaar.

Verkoop

Door bijzondere koopconstructies als KoopGoedKoop en KoopGarant wil de gemeente een bijdrage leveren aan het bevorderen van het eigen woningbezit. WEL speelt in de uitvoering een belangrijke rol (*Woonvisie 2007-2015*).

WEL is ervan overtuigd (*Investeringsbod 2007 – 2015*) dat het in de nieuwbouw alleen mogelijk is kwalitatief goede woningen met een lage prijs te realiseren via een contractvorm tussen koop en huur. Naast nieuwbouw biedt WEL door middel van verkoop van bestaande huurwoningen starters en jonge gezinnen extra kansen bieden op een betaalbare koopwoning.

WEL bood in de visitatieperiode 106 nieuwbouw starterswoningen te koop aan en 482 bestaande woningen met KoopGoedKoop, KoopGarant en KoopStart.

WEL voldoet aan de afspraken. De commissie beoordeelt de prestaties op het gebied van bevorderen eigen woningbezit met een 7.

Verbetering bestaand bezit

Er zijn geen afspraken in prestatieafspraken of woonvisie over verbetering van bestaand bezit. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op dit onderdeel.

Maatschappelijk vastgoed

In het *Investeringsbod* heeft WEL aangegeven een rol te zien in de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed, om bij te dragen aan een goed voorzieningenniveau in Etten-Leur. In overleg met de gemeente is de keuze gemaakt dat WEL investeert in de volgende voorzieningen:

- Ontwikkeling en realisatie van het sociaal-cultureel Centrum Het Turfschip in 2010. Van de zalen en de sportzaal van het Turfschip wordt gebruik gemaakt door meer dan 100 verenigen. Daarnaast huurt zorgorganisatie Avoord kantoorruimte voor een zorgsteunpunt en wordt het complex commercieel geëxploiteerd voor congressen en partijen.
- Herontwikkeling en uitbreiding van het gezondheidscentrum Kerkwerve. In dit gezondheidscentrum bevinden zich zeven verschillende zorgpartijen, zoals huisartsen, en apotheek, maatschappelijk werkers e.d.

In totaal realiseert WEL in de visitatieperiode op het gebied van maatschappelijke vastgoed:

- Zorgsteunpunt Valpoort 112: activiteitenaccommodatie Surplus (2010 aangekocht)
- Het Turfschip (2010)
- Gezondheidscentrum Kerkwerve (2011)
- Zorgcomplex SHO Amarant (2012)
- Zorgcomplex Bouwdeel E, Withof Amarant (2012)
- Zorgsteunpunt Valpoort 153: inloop Pluspunt Surplus (2012 verhuurd)
- Huize Adama Withof: zorgcomplex Thomashuizen en De Herbergier (2013: huurcontract ondertekend en start voorbereiding verbouwing)

WEL voldoet ruimschoots aan de opgave in Etten-Leur. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	6,5
Sloop	8,0
Verkoop	7,0
Verbetering bestaand bezit	-
Maatschappelijk vastgoed	8,0
Oordeel	7,4

Samengevat voldoet WEL bijna aan de opgaven op het gebied van (des)investeren in het vastgoed. De commissie beoordeelt de prestaties op dit gebied met een 7,4.

4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

Volgens de prestatieafspraken organiseren WEL en de gemeente jaarlijks minimaal drie projecten die bijdragen aan het verbeteren van de fysieke woonomgeving, het verhogen van het welzijn van de bewoners en het intensiveren van de onderlinge contacten tussen de bewoners.

In 2010:

- Bewonersinitiatieven vonden plaats via Wijk & Idee samen met de gemeente.
- Achterpaden opgeknapt in diverse wijken zoals Leeuwerik, Nobelaerstraat, Rochussenlaan, Paukeslag.
- WEL heeft meebetaald aan Surplus, nl.: Bureau Buurtbemiddeling, sportmedewerker Richard Krajicek-court, basketbal-clinic, landelijke schoonmaakdag met scholen, schuldhulpverlening.
- Wijkplannen Etten-Leur Noord en De Baai.

In 2011:

- Achterpadenproject in de Pianohof.
- Projecten Surplus waren: Bureau Buurtbemiddeling, schuldhulpverlening, Zomeractiviteiten, Multicourt Richard Krajicek, Johan Cruijff-court, BOS-project.
- Verzoeken van bewoners gingen over weghalen van bomen en vlaggenmasten bij complexen.
- Wijkplannen Sanderbanken en de Grient.

In 2012:

- Ook dit jaar heeft WEL meebetaald aan Surplus: Bureau Buurtbemiddeling, BOS-project, project Buur voor Buur(T), schuldhulpverlening.
- Veilig Achterom-projecten in de Johan van Oldenbarneveldlaan, Antoon Coolenstraat.
- Verder nog meegedaan aan de nazomermarkt van Avoord, 100 jaar WEL in Het Withof met 100 huurders, bomen en struiken weggehaald op verzoek van klanten.

In 2013:

- Buurtbemiddeling (81 conflicten) en Buurtsportwerk met wekelijks verschillende sportactiviteiten.
- Veilig Achterom, waarbij de achterpaden van de Marterhof, Dr. Mollerstraat, de Marijkestraat en de Jeroen Boschstraat werden opgeknapt.
- Investing samen met de gemeente in nieuwe speeltoestellen.
- Twee evenementen: nazomermarkt Het Turfschip samen met Avoord, Surplus en De Bruggenbouwers, een bewonersinitiatief in Centrum-Oost.
- In Grauwe Polder is een buurtpreventieteam opgericht.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel leefbaarheid met een 8. WEL heeft met de gemeente ruimschoots aan de opgaven in Etten-Leur voldaan.

Vitale buurten en wijken

Volgens de prestatieafspraken nemen WEL en de gemeente het initiatief voor de uitwerking van wijkplannen. Over het opstellen van de wijkplannen zijn afspraken gemaakt en deze worden nagekomen. Ieder jaar wordt een traject gestart om te komen tot twee wijkplannen.

De doorlooptijd van het maken van de wijkplannen is langer dan verwacht door de complexiteit van de benodigde samenwerking. Daardoor kunnen er niet precies ieder jaar twee plannen worden afgerond. In de visitatieperiode worden er in plaats van acht vijf wijkontwikkelingsplannen opgesteld.

In 2012 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om in Etten-Leur te gaan werken met Sociale Wijkteams als onderdeel vitale wijken en buurten. Bij deze vorm van samenwerken is onder andere de gemeente betrokken. Vanuit WEL zijn de woonconsulenten betrokken. Hoofddoel is het stimuleren van inwoners om in hun directe omgeving en vanuit hun eigen kracht oplossingen te vinden voor problemen die bewoners ondervinden bij het dagelijks meedoen aan de samenleving. Daarnaast stimuleren de sociale wijkteams de inwoners om zich in te zetten voor hun buurt en medebewoners en de leefbaarheid te verbeteren. Momenteel zijn er vier wijkteams actief.

De visitatiecommissie beoordeelt vitale buurten en wijken met een 7. WEL voldoet aan de opgave in Etten-Leur. In haar oordeel heeft de visitatiecommissie het achterblijven van de wijkplannen gewogen met het succes van de sociale wijkteams.

Sociale stijging en emancipatie

In de prestatieafspraken of woonvisie werden hierover geen afspraken gemaakt. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel sociale stijging en emancipatie.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	8,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	-
Oordeel	7,5

De prestaties van WEL in het perspectief van de opgaven op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten wordt door de visitatiecommissie met 7,5 beoordeeld.

4.3.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven of prestaties vastgelegd in de prestatieafspraken of woonvisie. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op dit onderdeel.

4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

Presteren naar Opgaven	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5
Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,0
(des)Investeren in vastgoed	7,4
Kwaliteit wijken en buurten	7,5
Overige / andere prestaties	-
Oordeel	7,3

Het totale oordeel voor het perspectief presteren naar opgaven is een 7,3.

5 Presteren volgens Belanghebbenden

5.1 Belanghebbenden in het werkgebied

In deze visitatie wordt de periode 2010 - 2013 belicht. In deze periode is WEL uitsluitend werkzaam in de gemeente Etten-Leur. Vanaf 2014 heeft de corporatie ook beperkt bezit (170 woningen) in de naastgelegen gemeenten Moerdijk en Drimmelen, door de overname van de woningen en het maatschappelijk vastgoed van corporatie Veron (voormalig onderdeel van Surplus) uit Zevenbergen.

In Etten-Leur werkt WEL samen met een grote verscheidenheid aan belanghebbenden. Samenwerking is immers ook één van de drie strategische keuzes van WEL: samenwerken om maatschappelijke opgaven te vervullen. Om een goed beeld te krijgen van de samenwerking tussen WEL en deze belanghebbenden voerde de visitatiecommissie groepsgesprekken, zes in totaal. Bij deze gesprekken waren de volgende groepen vertegenwoordigd:

- Gemeente Etten-Leur
- Belanghebbenden op het gebied van zorg (zorgorganisaties en woonzorg - initiatieven)
- Sociaal-maatschappelijke organisaties zoals onder andere politie en de Kredietbank
- Culturele organisaties
- Huurdersbelangenvereniging (HBV)
- Belangengroeperingen op gebied van welzijn, wonen, zorg en ouderen.

De deelnemers aan deze groepsgesprekken – een volledig overzicht is opgenomen in de bijlagen – zijn in overleg tussen WEL en de visitatiecommissie geselecteerd. Alle deelnemers ontvingen voorafgaand aan het groepsgesprek een online vragenlijst. In totaal hebben 17 van de 25 benaderde belanghouders deze vragenlijst ingevuld. Van de overige belanghouders werd de voor de beoordeling noodzakelijke informatie tijdens de groepsgesprekken verkregen. De informatie werd anoniem in deze rapportage verwerkt, waarbij de indeling in de zes genoemde groepen wordt aangehouden.

De samenwerking met een aantal belanghebbenden is vastgelegd in formele contracten, convenanten en prestatieafspraken. Zo waren er bijvoorbeeld de prestatieafspraken met de Gemeente Etten-Leur, de samenwerkingsovereenkomst met de HBV en de samenwerkingsovereenkomst met Surplus (WenS) die het beleid van WEL aangaan. Daarnaast waren er een groot aantal samenwerkingsovereenkomsten op het niveau van projecten met organisaties als Amarant, Avoord Zorg en Wonen, GGZ Breburg, Stichting Woonzorg Etten-Leur, Bijzonder, Stichting Top 8, Politie, Kredietbank en culturele instellingen zoals De Nobelaer en Het Turfschip.

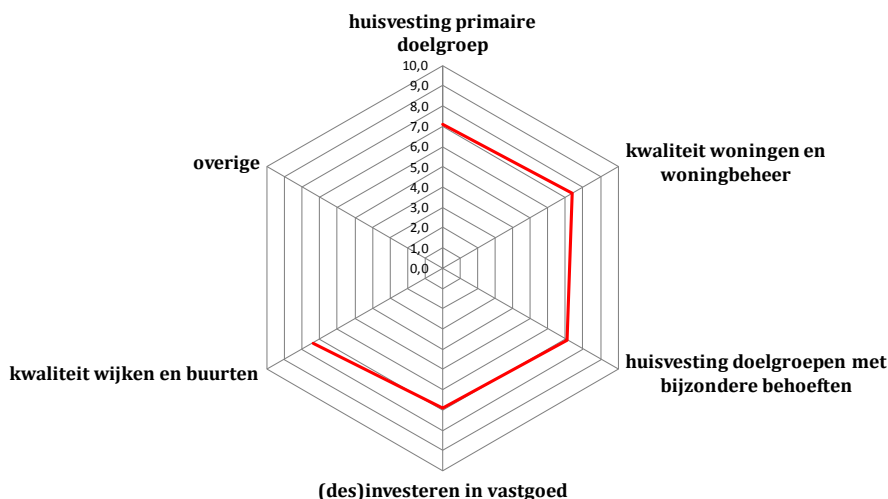
Met de meeste geraadpleegde belanghebbenden wordt structureel overlegd. Ook is er een aantal belanghebbenden dat WEL van advies kan voorzien (HBV, Seniorenraad en de Advies commissie Wonen).

Met een aantal belanghebbenden werkt WEL samen op basis van "co-creatie". Belanghebbenden (ook bewoners) worden dan in een vroeg stadium betrokken zodat gezamenlijk de planvorming kan worden doorlopen. Hierdoor wordt de inspraak van belanghebbenden vergroot en uiteindelijk kan WEL hiermee beter in de behoeften van deze belanghebbenden voorzien.

Jaarlijks organiseert WEL een belanghebbendenbijeenkomst, sinds 2007. Hierin legt WEL haar beleid voor aan de aanwezige belanghebbenden. Alle belanghebbenden van WEL worden voor deze bijeenkomst uitgenodigd. De thema's van de belanghebbendenbijeenkomst zijn de afgelopen vier jaren geweest: uitkomsten visitatie 2010, ontwikkelingen beleid rijksoverheid, co-creatie, duurzaamheid, samenwerking met Surplus, klantvisie, financiën, demografische ontwikkelingen, viering 100-jarig bestaan, behaalde prestaties en scenarioplanning.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden

In de gesprekken en door middel van de online vragenlijst beoordeelden de belanghebbenden de prestaties van WEL met gemiddeld 7,2. Hoe de scores zijn verdeeld over de prestatievelden, valt af te leiden uit deze figuur:



De hoogste scores (7,4) werden gegeven voor de prestatievelden kwaliteit van woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten. De laagste score (6,9) werd gegeven voor het investeren (en desinvesteren) in vastgoed.

5.3 Oordelen van belanghebbenden in het werkgebied

In deze paragraaf beschrijven we het algemene beeld dat belanghouders van WEL hebben, de manier waarop ze de samenwerking zien en welke aanbevelingen ze aan de corporatie geven.

Belanghebbenden typeerden WEL vooral als een betrokken en betrouwbare samenwerkingspartner die meedenkend is en is gericht op kwaliteit. Alle gegeven typeringen zijn in de figuur samengevat (hoe groter de tekst, des te vaker werd die typering aan WEL gegeven).



Een aantal belanghebbenden typeerde WEL als star en behoudend. Dit patroon heeft de visitatiecommissie ook in de gesprekken aangetroffen: er is een tweeledig beeld als het gaat om de invloed die belanghebbenden hebben en de beoordeling die zij aan de prestaties van WEL geven. Verderop in deze paragraaf wordt dat nader uitgewerkt.

Belanghebbenden waren gemiddeld genomen tevreden over de manier waarop ze in het beleidsproces van WEL werden betrokken, de informatie die door de corporatie daarover werd verschaft, de inbreng die ze hadden bij het formuleren en evalueren van ambities en doelen van WEL en de mate waarin de meeste belanghebbenden serieus werden genomen door de corporatie. Belanghebbenden refereerden hierbij aan de jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst die goed werd ontvangen. Tegelijkertijd gaf ook een aantal belanghebbenden aan: "ze luisteren wel, maar doen er verder niets mee" en "evaluatie en terugkoppeling over prestaties is niet de sterkste kant van WEL". De communicatie over voortgang van activiteiten en onderbouwing van besluiten is volgens de belanghebbenden nog een verbeterpunt.

In 2011 heeft WEL onderzoek laten doen naar haar imago, onder andere onder belanghebbenden (online onderzoek met 43 respondenten). Daaruit bleek ook dat het merendeel van de belanghebbenden positief was over WEL. Tegelijkertijd werd WEL aangeraden om meer klantgericht te gaan werken (beter luisteren naar klanten, stoppen met voor de klant te denken, minder zakelijk). Uit dit onderzoek bleek ook dat belanghebbenden die WEL beter kenden, lagere imagoscores gaven. De visitatiecommissie herkent dit patroon deels in de scores die door belanghebbenden in deze visitatie werden gegeven (zie ook paragraaf 5.4): met name de gemeente en HBV gaven lagere scores dan andere belanghebbenden. De belanghebbenden uit de zorg gaven daarentegen weer hogere scores, met een aantal van hen werd ook (zeer) intensief samengewerkt. In de toelichting hieronder gaan we verder in op de verschillen in beoordeling door de belanghebbenden.

Er zijn twee thema's die in bijna alle gesprekken met belanghebbenden terugkwamen: Het Turfschip en de samenwerking met Surplus. Deze thema's worden nu eerst besproken, zodat ze niet voortdurend terugkomen in de bespreking ervan per groep belanghebbenden.

Turfschip

Het Turfschip is een activiteitencentrum in combinatie met appartementen en een brede school. WEL heeft dit complex gerealiseerd, de inspanningen verricht om alle betrokken partijen bij elkaar te brengen en het complex aan hun behoeften te laten voldoen. De corporatie had nog niet eerder een maatschappelijk vastgoedproject gerealiseerd van dergelijke omvang. Tijdens de bouw en oplevering werden enkele praktische problemen gesignaleerd en de uiteindelijke uitgaven hebben het budget overschreden. Vervolgens werd het complex in 2010 in gebruik genomen en is WEL de verhuurder. Na enkele jaren bleek de exploitatie van het activiteitencentrum minder gunstig dan verwacht. WEL spande zich - met diverse andere partijen - in om het faillissement van de uitbater te voorkomen. Enkele dagen voordat de visitatiegesprekken (april 2014) plaatsvonden werd toch het faillissement uitgesproken en diende er zich tegelijkertijd een nieuwe uitbater aan waarmee een doorstart werd gemaakt.

Bij de belanghebbenden leefden verschillende beelden omtrent Het Turfschip. Voor zover ze een rol spelen in de beoordeling die belanghebbenden aan de prestaties van WEL geven, worden de betreffende beelden verderop in dit hoofdstuk herhaald. Er leefde bij een grote meerderheid van de belanghebbenden het beeld dat maatschappelijk vastgoed - zoals Het Turfschip - anno 2014 niet per definitie meer tot de kerntaak van een corporatie behoorde. De tijdsgeest en ervaring met Het Turfschip veranderde de opvatting van een aantal belanghebbenden. En veranderde ook de opvatting van belanghebbenden over de ambitie van WEL om Het Turfschip te realiseren. Er werd door een aantal belanghebbenden verwezen naar de gemeente als verantwoordelijke eigenaar van een dergelijk complex anno 2014. Daarnaast is er een aantal belanghebbenden dat keek naar de kosten en kostenoverschrijdingen, gebruikers van het complex die bij tegenvallende exploitatie de kosten hoog vonden. En vertegenwoordigers van diverse doelgroepen die de indruk hadden dat juist die doelgroepen de geleden verliezen op Het Turfschip moesten opbrengen.

Ondanks het negatieve sentiment en de actualiteit rondom Het Turfschip, heeft de visitatiecommissie tijdens de gesprekken met belanghebbenden gestimuleerd dat zij hun oordeel over de prestaties van WEL baseerden op de periode 2010-2013.

Surplus

De samenwerking met Surplus - voor zover samenvallend met de periode van deze visitatie - werd in 2010 geïntensiveerd. Er werd een personele unie tot stand gebracht op bestuurlijk niveau. Surplus en WEL wilden door een integrale ketenbenadering samenwerken aan kwalitatief goed en zo compleet mogelijk aanbod van producten, voorzieningen en dienstverlening op de gebieden wonen, welzijn, zorg en kinderopvang, dat aansloot (of die aansloten) bij maatschappelijke behoeften. Deze intensieve samenwerking leidde tot een samengevoegd bestuur, veel kennisoverdracht en tot het opstellen, aanpassen en afstemmen tussen beider organisaties van een aantal reglementen en werkwijzen. Met name in de wijken werd samengewerkt aan prestatieafspraken, woonzorgzones, concepten voor wonen-welzijn-zorg en beheer en de ontwikkeling van vastgoed. In april 2012 werd de personele unie beëindigd omdat deze vorm van samenwerking extern veel vragen oproep die de effectiviteit van de samenwerking in de weg stonden. Het kostte veel energie om het goede uit de samenwerking te blijven putten. Bij belanghebbenden bracht de samenwerking vragen teweeg op het gebied van marktwerking, verplichte winkelnering etc. Zowel WEL als Surplus zijn daar naar belanghebbenden transparant over geweest en hebben de redenen voor samenwerking en ontbinding van de personele unie uitgelegd. Desondanks is er bij een groot aantal belanghebbenden sprake van een negatief sentiment: "een corporatie in identiteitscrisis".

Surplus beschikte over een eigen Toegelaten Instelling - woningcorporatie Veron - waarin 170 aanleunwoningen waren opgenomen die via het sociale huurstelsel werden verhuurd. WEL was reeds langere tijd betrokken bij de onderhoudsplanning van deze woningen en heeft een garantiestelling afgegeven voor deze woningen toen Veron - onder andere door de verhuuderheffing - in de financiële problemen kwam. Na ontbinding van de personele unie werd het bezit van Veron per 1 januari 2014 door WEL overgenomen.

In de online vragenlijst werd aan de belanghebbenden de ruimte geboden om WEL van een advies te voorzien. Zij gaven daarbij de volgende tips:

- o meer ontwikkelen
- o blijf werken voor de starters en voor de zwakkere groepen
- o dienstbaar opstellen
- o dichtbij de kernactiviteiten blijven
- o de corporatie is er voor de huurders en niet omgekeerd
- o strategische heroriëntatie op het werkgebied
- o terug naar kerntaak
- o durf ondernemer te zijn zoals vroeger maar wel vanuit een nieuwe balans
- o blijf denken in kansen
- o opnieuw in beeld brengen en ijken van de partnerrelaties in het kader van nieuw gedefinieerde rollen
- o ga door op de ingezette lijn
- o wees open, duidelijk en luister
- o sneller informeren over acties die uitgevoerd worden
- o rekening houden met mensen die een terugval zien aankomen om de financiële last van de woning aan te passen als het zo ver is
- o stop met uiterste te vragen qua huur, wordt meer sociaal

Vervolgens behandelen we per groep belanghebbenden de samenwerking met WEL en de beoordeling die de belanghebbenden daaraan geven.

Gemeente Etten-Leur

In het bijgestelde *Raadsprogramma 2010-2014* wordt er op het gebied van wonen gestreefd naar twee effecten: bouwen naar behoefte en behouden van beeldbepalende gebouwen. Het uitgangspunt van 30% goedkope woningen van alle nieuwbouw wordt in de nieuwe woonvisie gekoppeld aan een maatwerk aanpak: kopers en huurders moeten meer zeggenschap en keuzemogelijkheden krijgen. De gemeente is geen voorstander van grote bouwprojecten of massale hoogbouw. Er is een woonvisie (2007-2015), een investeringsbod van WEL (2007-2015) en er zijn prestatieafspraken (2008-2015). Momenteel wordt er gewerkt aan een geactualiseerde woonvisie en aan nieuwe prestatieafspraken.

Op het gebied van zorg en welzijn heeft de gemeente ambities op het vlak van; bevorderen van zo lang mogelijk zelfstandig wonen, voorzieningen voor ouderen (en voor jongeren), stimuleren van vrijwilligerswerk, en een gebiedsgerichte werkwijze. Het sociale wijkteam is een gebiedsgerichte benadering, waarbij professionals op de terreinen van zorg, welzijn, wonen en dienstverlening met elkaar samenwerken (integraal organiseren van reguliere werkzaamheden). Daarnaast wordt er door de Gemeente Etten-Leur en WEL samengewerkt op het gebied van aanpak van hennepkwekerijen, woonservicegebieden en schuldhulpverlening.

De geraadpleegde vertegenwoordigers van de Gemeente Etten-Leur waren in het algemeen tevreden over de prestaties die de corporatie leverde. Tot en met 2012 was WEL zeer actief op het gebied van nieuwbouw en renovaties, de gemeente beoordeelde de prestaties op dit vlak gemiddeld met een 7.

Ook de afspraak dat WEL in Etten-Leur ook de middeldure en dure huurwoningen voor haar rekening neemt, werd nagekomen. De samenwerking bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen (statushouders) en schuldhulpverlening werd als voldoende genoemd en gemiddeld beoordeeld met een 6,5. Hierin kan wel de samenwerking op het gebied van de WMO kan nog meer planmatig worden aangepakt volgens de gemeente. Zodat niet telkens per huurder een WMO-aanvraag hoeft te worden opgestart, maar WEL en de gemeente afspraken maken over de aanpasbaarheid van de woningen in het algemeen.

Vanaf 2013 veranderde de samenwerkingsrelatie en beiden zoeken nu naar een nieuwe balans. Over en weer zijn er minder middelen beschikbaar dan voorheen en er vinden discussies plaats over wie welke taken zou moeten oppakken. Bijvoorbeeld voor het uitleggebied De Streek werd besproken wie welke zaken voor zijn rekening neemt. Bij de gemeente is het beeld ontstaan dat WEL - na jaren van samenwerking - nu een terugtrekkende beweging maakt. De corporatie richt zich, aldus de gemeente, meer op de goedkope huurwoningen. En is ook op het gebied van leefbaarheid in grotere mate gericht op de gebieden waar veel huurders wonen en niet meer op de hele gemeente. In vergelijking met een aantal jaren geleden is WEL hier volgens de gemeente minder innovatief en soms wat terughoudender geworden. Dat was ook terug te zien in de beoordeling die de gemeente op dit vlak gaf (kwaliteit van wijken en buurten: 5,8).

Door deze verandering is er bij de gemeente onduidelijkheid ontstaan over de koers die WEL wil varen. De corporatie gaf de gemeente inzicht in de financiële beperkingen en wat daardoor in de toekomst niet meer mogelijk was. Terwijl de gemeente juist wil weten wat er wel nog mogelijk blijft. De Gemeente Etten-Leur en WEL blijven daarover met elkaar aan tafel, maar komen niet veel verder in het gesprek. Er is nog geen oplossing gevonden om “de pijn te verdelen”, aldus een vertegenwoordiger van de gemeente. Dit bracht met zich mee dat er over en weer op het gebied van de woonvisie (gemeente) en strategisch voorraadbeleid (WEL) weinig voortgang geboekt kon worden en prestatieafspraken veel meer over het proces gingen, dan over feitelijke prestaties zoals in het verleden.

De relatie kwam vervolgens op scherp te staan als het gaat om maatschappelijk vastgoed. WEL realiseerde een aantal projecten op het gebied van maatschappelijk vastgoed: herontwikkeling van een vleugel van het Withofklooster (voor een zorgaanbieder), realisatie van het sociaal-cultureel centrum Het Turfschip (inclusief brede school), herontwikkeling van gezondheidscentrum Kerkwerve. In deze projecten was de gemeente betrokken als het gaat om vergunningen en in het geval van Het Turfschip ook als huurder. De tegenvallende exploitatie van dit centrum had zowel voor WEL als voor de Gemeente Etten-Leur financiële consequenties. De vraag is ook hier hoe die consequenties verdeeld gaan worden. De prestaties op het gebied van maatschappelijk vastgoed vormden een belangrijke reden dat het prestatieveld (des)investeren in vastgoed gemiddeld 6,2 scoorde in de beoordeling van de gemeente.

Bij de Gemeente Etten-Leur is er begrip voor de situatie van WEL (die volgens de gemeente onder andere het gevolg is van Rijksbeleid). Er was de wens en het vertrouwen om er samen uit te komen: tot een visie op wonen te komen en de nieuwe samenwerking verder vorm te geven.

Belanghebbenden op het gebied van zorg

Avoord

Avoord Zorg en Wonen is een brede zorgaanbieder in de gemeente Etten-Leur met 1200 medewerkers, 700 vrijwilligers en 1000 cliënten. In samenwerking met WEL is het verpleeg- en verzorgingshuis gesloopt en vervangen door drie woonzorgcomplexen voor senioren: Kloostergaard, Anbarg en Contrefort. Avoord participeert ook in de sociale wijkteams in Etten-Leur.

Amarant

Amarant biedt begeleiding en behandeling aan mensen met een (ernstig) verstandelijke beperking, een licht verstandelijke -beperking of autisme (normaal begaafd). WEL werkt vooral samen met het onderdeel Pauwer. Pauwer biedt zorg op maat aan kinderen, jongeren en volwassenen met een lichamelijke beperking, een meervoudige beperking of met niet-aangeboren hersenletsel. Op een aantal locaties huurt Amarant panden van WEL (onder andere Zilvermeeuw) en werd bijvoorbeeld een vleugel van het Withofklooster aangepast voor cliënten van Amarant.

GGz Breburg

GGz Breburg is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Midden- en West-Brabant. En biedt psychiatrische behandeling en ondersteuning. WEL en GGz Breburg werken samen op het gebied van maatschappelijke opvang en verslavingszorg. GGz Breburg beschikt over eigen vastgoed en werkt met WEL samen als het gaat om onder andere de huisvesting van 6 cliënten (Concordiastraat). Daarnaast is er een samenwerking voor cliënten die toe zijn aan een volgende stap in de wooncarrière wordt deze mogelijkheid geboden via het reeds bestaande convenant van GGz en WEL. Ook GGz Breburg neemt deel aan de sociale wijkteams.

Surplus

Surplus richt zich op welzijn en zorg. Met 2800 medewerkers en 1500 vrijwilligers worden bijna 1 miljoen inwoners in West- en Midden Brabant bediend. In Etten-Leur wordt door Surplus Zorg thuiszorg en gespecialiseerde zorg aangeboden. Surplus Welzijn biedt in Etten-Leur maatschappelijk werk, sociaal-cultureel werk en ouderenwerk. In de periode 2010 tot april 2012 was er sprake van een personele unie op bestuurlijk niveau waardoor WEL en Surplus zeer intensief hebben samengewerkt aan wonen, welzijn en zorg. Die samenwerking bestaat nog steeds, alleen in een andere vorm. Momenteel onderzoeken WEL en Surplus de (toekomstige) ondersteuningsvraag van bewoners, met als doel dat deze bewoners zo lang mogelijk zelfredzaam zijn en zelfstandig kunnen wonen. Surplus is ook vertegenwoordigd in de sociale wijkteams en werkt met WEL samen rond schuldhelpverlening. Met ingang van 2014 heeft WEL de aanleunwoningen van woningcorporatie Veron (onderdeel van Surplus) overgenomen.

Stichting Woonzorg Etten-Leur

De stichting heeft als doel om zelfstandig wonen mogelijk te maken voor mensen met een mentale beperking. De samenwerking met WEL dateert van 2003 toen de eerste stappen werden gezet voor een locatie voor 10 tot 12 cliënten. WEL kocht een locatie van de gemeente en ontwikkelde het plan dat uiteindelijk resulteerde in 2005 in een woonvoorziening voor 8 cliënten, waar Amarant de zorg levert. Door de ontwikkelingen op het gebied van scheiden van wonen en zorg is de stichting nu op zoek naar schaalvergroting om de exploitatie op de lange termijn zeker te kunnen stellen.

Stichting Top 8

Top-8 is een woonvoorziening in Etten-Leur voor 8 jong-volwassenen met een verstandelijke beperking. Het doel van deze voorziening is dat de bewoners zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen met daarbij de nodige zorg en begeleiding. Hier is sprake van een ouderinitiatief waar WEL in 2004 een woonvoorziening realiseerde.

De samenwerking tussen WEL en de belanghebbenden op het gebied van zorg was verschillend per organisatie. De overeenkomst was dat er bij alle organisaties sprake was van een relatie op het gebied van vastgoed (huisvesting voor bijzondere doelgroepen en investeren en desinvesteren in vastgoed). Op dit gebied waren de geraadpleegde belanghebbenden zeer te spreken over de prestaties van de corporatie. De score voor huisvesten van bijzondere doelgroepen bedroeg 8,1 en voor investeren en desinvesteren in vastgoed 7,8. WEL werd als meedenker getypeerd als het ging om het realiseren van vastgoed voor zorginstellingen. De samenwerking in het realiseren van vastgoedprojecten was goed. Er werd goed geluisterd naar de wensen van de gebruikers en problemen tijdens de bouw werden snel opgelost. En ook als het ging om woningen voor bijzondere doelgroepen beschikbaar stellen, was WEL coöperatief om bijvoorbeeld meer woningen voor doorstroming van GGz-cliënten te bestemmen.

De belanghebbenden verwachtten op een tweetal vlakken een grotere rol van WEL. Zo waren er belanghebbenden die opmerkten dat WEL in de WMO (maar dan waar het gaat om woningen, geclusterd wonen en toegankelijkheid) een grotere rol zou kunnen vervullen als enige corporatie in de gemeente. Andere belanghebbenden suggereerden dat WEL als grote volkshuisvester in Etten-Leur een regierol kon nemen in het samenstellen van een visie op zorgvastgoed in de gemeente.

WEL werkte ook samen met de belanghebbenden uit de zorg aan de kwaliteit van wijken en buurten, voornamelijk bij om (woon)zorgvoorzieningen. Bijvoorbeeld door te participeren in de sociale wijkteams en door het realiseren van woonservicegebieden met Avoord, Amarant en Surplus. De geraadpleegde belanghebbenden waardeerden de prestaties van WEL op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten ook met 8,1. Vooral vanwege de actieve rol die WEL nam in de samenwerking met zorgpartners.

De prestaties op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep en de kwaliteit van woningen en woningbeheer werden door de belanghebbenden uit de zorg ook als goed beoordeeld (respectievelijk 7,8 en 7,6). Hier gaf wel een aantal belanghebbenden aan deze prestaties niet zo goed te kunnen beoordelen en zich te baseren op een algehele indruk. Ook werd er aangegeven dat met het oog op scheiden van wonen en zorg (extramuralisering) het belang van meer betaalbare woonruimte toenam voor cliënten van de belanghebbenden in de zorg.

Sociaal-maatschappelijke organisaties

Politie

De Politie richt zich op de veiligheid in Etten-Leur door gevraagd en ongevraagd te beschermen, begrenzen of bekrachtigen. De samenwerking met WEL vindt plaats vanuit het convenant voor hennepwekerijen en vanuit de sociale wijkteams bij onder andere overlast en burenruzies.

Gemeentelijke Kredietbank Breda

De Kredietbank richt zich op het beheersbaar houden en oplossen van schulden, het verantwoord verstrekken van een lening en het beheren van financiën. De samenwerking met WEL ligt op het vlak van een convenant voor preventie van uitval uit de samenleving en schuldhulpverlening (betere verwijzing en samenwerking tussen de betrokken instanties).

De samenwerking met de sociaal-maatschappelijke belanghebbenden had een sterk preventief karakter en werd geregeld in convenanten en samenwerkingsafspraken. Er was informatie-uitwisseling en een pro-actieve houding van WEL waardoor signalen in een vroeg stadium werden opgepikt door de woonconsulenten en medewerkers van de afdeling huurincasso.

In deze operationele samenwerking werd WEL getypeerd als meedenkend: gericht op het vinden van oplossingen. Soms - volgens de vertegenwoordigers van de Politie - mag WEL nog eerder tot actie overgaan zodat bepaalde zaken in de kiem gesmoord kunnen worden. In de sociale wijkteams was WEL partner die haar rol goed invulde.

De sociaal-maatschappelijke belanghebbenden hadden vooral met de leefbaarheid en het woningbeheer te maken: prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten. Zij beoordeelden de prestaties van WEL op deze vlakken respectievelijk met gemiddeld 7,5 en 7,7. De geraadpleegde belanghebbenden konden de prestaties van WEL op het vlak van investeren en desinvesteren in vastgoed niet van een beoordeling voorzien. De prestaties voor huisvesting van de primaire en bijzondere doelgroepen ontvingen beiden een 7,0.

Culturele organisaties

Stichting Activiteitencentrum Het Turfschip

Het combiproject Schoenmakershoek is gerealiseerd in samenwerking met de gemeente Etten-Leur, Stichting Avoord Zorg en Wonen, Stichting Leersaam, Stichting Katholiek Primair Onderwijs Etten-Leur en Stichting Het Turfschip. Het omvat een multifunctioneel activiteitencentrum "Het Turfschip" gericht op zorg- en welzijnsactiviteiten, sport en cultuur, een appartementencomplex voor senioren en een brede school. De exploitatie van het activiteitencentrum loopt minder gunstig dan voorzien, de horeca-exploitant is failliet (2014) en er is inmiddels een doorstart gemaakt met een nieuwe uitbater. WEL is eigenaar van Het Turfschip en verhuurt de woningen, het activiteitencentrum en de brede school.

Theater Congrescentrum De Nobelaer

De Nieuwe Nobelaer is het centrum voor kunst en cultuur van Etten-Leur. Met een bibliotheek, speel-o-theek, theater, vestiging van het VVV, kunstuitleen en kunsteducatie en poppodium is het een multifunctioneel centrum. De samenwerking met WEL heeft nog niet echt vorm gekregen.

Er was sprake van een groot verschil in de samenwerking tussen Het Turfschip, De Nobelaer en WEL. Met De Nobelaer bestond geen formele samenwerkingsrelatie. De nieuwbouwplannen van De Nobelaer zijn tot twee keer toe uitgesteld, mede naar aanleiding van de ontwikkelingen bij Het Turfschip.

Bij de realisatie van het vastgoed voor Het Turfschip had WEL alle partijen goed bij elkaar gebracht om het gebouw af te stemmen op een grote diversiteit aan gebruikers. Die afstemming was de verdienste van WEL. Gedurende het bouwproces deden zich er problemen voor die tot een verlate oplevering hebben geleid. WEL had dit proces beter kunnen beheersen, aldus de belanghebbenden, ook als het om de beheersing van het budget gaat. Dit werd geweten aan de beperkte ervaring die WEL had met het realiseren van maatschappelijk vastgoed.

Na de oplevering, tijdens de exploitatie, heeft WEL zich getoond als een actieve partij. WEL heeft - volgens de belanghebbenden - niet alleen naar de huurinkomsten gekeken, maar ook naar de activiteiten in het gebouw en zich ingespannen om een faillissement te voorkomen en later een doorstart mogelijk te maken.

De belanghebbenden op het gebied van cultuur waren in het algemeen zeer positief over de prestaties van WEL: op de meeste prestatievelden werd een 8,0 gegeven. Tevens merkten zij op dat niet altijd volledig inzicht bestond en er bij de beoordeling soms ook op indrukken werd afgegaan. Voor deze belanghebbenden was het prestatieveld voor investeren en desinvesteren in vastgoed van groot belang. Hier werd gemiddeld een 6,0 gegeven.

Huurdersbelangenvereniging

Huurdersbelangenvereniging (HBV) Etten-Leur is de belangenbehartiger voor de huurders richting de corporatie en informeert en raadpleegt daarbij haar achterban (ultimo 2013: 560 leden). De HBV bestaat uit een Huurdersraad als spin in het web tussen WEL, bewonerscommissies (19 stuks) op de complexen en de werkorganisatie (met een zaakvoerder en enkele vrijwilligers). Het overleg met WEL vindt zowel vanuit de bewonerscommissies plaats als vanuit de Huurdersraad. De zaakvoerder en vrijwilligers bieden de nodige ondersteuning daarbij. Sinds 2012 kent de HBV deze nieuwe opzet en werd er met WEL een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten (volgens het model van de Woonbond). In deze overeenkomst werden ook afspraken gemaakt over de bijdrage van WEL aan de HBV, die meer en meer afhankelijk wordt van de prestaties van de HBV (onder andere het aantal leden). Tevens werken WEL en de HBV samen aan participatievormen, bijvoorbeeld in de vorm van een huurderconferentie die in 2012 en 2013 werd gehouden. WEL raadpleegt de HBV over de huurverhoging, het huurprijsbeleid voor de komende jaren, de servicekosten, de overeenkomst voor de levering van water en energie en het jaarplan.

De geraadpleegde belanghebbenden van de HBV zijn vanaf 2012 lid van de Huurdersraad, daarvoor waren zij actief als lid van een bewonerscommissie. Vanuit de ervaring van de bewonerscommissies kwam naar voren dat er een aantal hardnekkige problemen met betrekking tot waterlekkage was dat is te herleiden tot het ontwerp van de gebouwen. WEL zocht naar oplossingen, maar beschikte - volgens de vertegenwoordigers van de HBV - niet altijd over voldoende technische kennis om deze ontwerproblemen te voorkomen. Bovendien was het volgens de HBV soms moeilijk om mensen aan hun woord te houden: "WEL is niet hardlopend om de dingen die ze afgesproken hebben te gaan doen".

De samenwerking tussen HBV en WEL was constructief en goed bruikbaar voor de beleidsvorming van de corporatie. Ook de HBV was tevreden over de samenwerking. Gedurende de laatste twee jaar werd de HBV steeds meer aan de voorkant betrokken, waardoor HBV en WEL in samenspraak tot beleidsvorming komen (co-creatie). Ook als er sprake is van een advies van de HBV werd WEL daarin in een vroeg stadium betrokken. Vaak werd eerst het concept-advies besproken, waardoor WEL nog in de gelegenheid was om aanpassingen door te voeren en haar reactie op het advies voor te bereiden. Deze wijze van samenwerking was op zichzelf constructief, maar leidde er ook toe dat het voor de HBV vaak moeilijk is om aan de achterban over te brengen wat er met hun inbreng werd gedaan. Bovendien kan hierdoor de indruk ontstaan dat WEL de reactie op het advies al klaar had liggen. De HBV stelt zich dan ook de vraag wat er met hun inbreng en adviezen werd gedaan. In 2013 adviseerde de HBV ongevraagd over het akkoord dat Aedes met het Kabinet sloot. Dit advies werd door WEL overgenomen. De adviezen over huurverhoging en Klik voor Wonen (eveneens 2013) werden beide niet overgenomen door WEL. Het draait hierbij om zorgvuldige communicatie en onderbouwing van besluiten .

Naast de communicatie was een ander terugkerend thema in het gesprek met de HBV de rechtlijnigheid waarmee WEL een aantal onderwerpen oppakte. Er werden voorbeelden besproken van aanpassing van verdeling van servicekosten (een advies van de Huurcommissie) en kostenverdeling tussen huurder en verhuurder waarbij WEL het advies van de Huurcommissie strikt opvolgde. De HBV zou graag zien dat de corporatie daarin een gebaar maakte, door bijvoorbeeld de kosten te delen. Gezien de actuele (april 2014) discussie over huurverhoging, stond de HBV hetzelfde 'gebaar' van WEL voor.

De HBV beoordeelde de prestaties van WEL vrij consistent: met scores variërend van 6,3 tot 7,0. Het hoogst werd de kwaliteit van wijken en buurten beoordeeld (7,0).

De laagste scores werden gegeven aan de huisvesting van de primaire doelgroep (6,3 vanwege de betaalbaarheid) en aan investeren en desinvesteren in vastgoed (6,3 vanwege onder andere Het Turfschip).

Belangengroeperingen op het gebied van welzijn, wonen, zorg en ouderen

Stichting Seniorenraad Etten-Leur

De Seniorenraad geeft gevraagd en ongevraagd adviezen over beleid van de gemeente Etten-Leur voor zover dat specifiek betrekking heeft op ouderen of senioren. Hierover hebben de Gemeente en de Seniorenraad afspraken gemaakt en vastgelegd in een convenant. De Seniorenraad verstrekt ook adviezen aan instellingen die werkzaam zijn op het terrein van zorg en welzijn van ouderen. De samenwerking met WEL bestaat uit een Woonbeurs die georganiseerd werd met de gemeente, Seniorenraad en WEL en gesprekken over woonlocaties voor ouderen.

AdviesCommissie Wonen

AdviesCommissie Wonen ofwel VrouwenAdviesCommissie Wonen heeft als doel tekeningen van woningen te toetsen op gebruikskwaliteit. De commissie geeft ook workshops gericht op wonen. De samenwerking met WEL bestaat uit het adviseren - op uitnodiging van WEL - over plattegronden en bouwtekeningen en uit samenwerking in het project: Woon Morgen Zonder Zorgen. Door middel van workshops wordt voorlichting aan ouderen gegeven over de problemen die men kan tegenkomen in en rond de woning als men ouder wordt en wat men zelf kan doen om deze problemen te voorkomen en op te lossen.

Platform Minima en Maatschappelijk Welzijn

Het Platform Minima & Maatschappelijk Welzijn komt op voor de belangen van mensen die op of onder de armoedegrens leven. Door de inzet van vrijwilligers en samenwerking met diverse organisaties probeert het platform mensen te helpen bij het deelnemen aan de regelingen die er zijn voor mensen met een minimuminkomen. Het platform werkt nauw samen met de Seniorenraad Etten-Leur en WMO adviesraad.

WMO Adviesraad

De Wmo-adviesraad Etten-Leur adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente Etten-Leur over het beleid en de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Met deze adviezen wil de adviesraad bereiken dat de gemeente er alles aan doet om inwoners volwaardig te laten deelnemen aan de samenleving en dat zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

Gehandicaptenplatform Etten-Leur

Het gehandicaptenplatform stelt zich ten doel de belangen te behartigen van mensen met een beperking. Het platform wil graag dat ook mensen met een beperking kunnen meedoen in de samenleving. In het beleid dat door de gemeente Etten-Leur ontwikkeld wordt, moet per definitie en als vanzelfsprekend rekening gehouden worden met mensen met een beperking.

De belangengroeperingen op het gebied van welzijn, wonen, zorg en ouderen leverden hetzij via de gemeente hetzij rechtstreeks advies aan WEL. Met de Adviescommissie Wonen en de Seniorenraad werkte WEL het meest intensief samen.

De belangengroeperingen typeerden WEL als een corporatie die "de nek uitsteekt", welwillend is en haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt. Bijvoorbeeld door de huisvesting voor bijzondere doelgroepen, woningaanpassingen (via WMO bijvoorbeeld) en inzet op het gebied van schuldhulpverlening en woonservicegebieden.

Daarnaast maakten de belangengroeperingen zich zorgen over de betaalbaarheid van de huurwoning (ook in het duurdere segment, waarin volgens belanghebbenden leegstand ontstond) en over de beschikbaarheid van voldoende woningen voor senioren en mensen met beperkingen.

Een ander punt van zorg was de kwaliteit en vrije keuze van zorg in de woningen. Belanghebbenden vonden het een goede zaak dat WEL open stond voor meerdere zorgaanbieders in de woningen, maar waarschuwden ook dat er aandacht moet zijn voor huisvesting van mensen met een bijzondere (niet gemakkelijke) zorgvraag.

Bij de woningen werden door de belangengroepen opmerkingen geplaatst bij het wooncomfort: in het ontwerp van gebouwen zaten vaak fouten die tot praktische en technische problemen leidden. Zo waren bijvoorbeeld drempels te hoog en waren er problemen met wateroverlast. De belangengroeperingen vroegen zich af of WEL voldoende deskundig was om deze zaken te voorkomen.

De belangengroeperingen constateerden dat WEL de laatste jaren hen steeds meer is gaan betrekken en hun adviezen vaak serieus neemt. De Adviescommissie Wonen, de seniorenraad: WEL betrok daarmee de ervaringen van de gebruikers/mensen die er wonen. De corporatie had oor voor inhoudelijke wensen en wil mensen serieus daarin nemen. Het is voor de belangengroepen een goede samenwerkingspartner. WEL zou nog haar communicatie kunnen verbeteren: "er wordt aangegeven dat iets niet kan, zonder een reden te noemen".

De prestaties van WEL werden door de belangengroepen uiteenlopend beoordeeld. De hoogste score werd gegeven aan investeren en desinvesteren in vastgoed (8,0 vanwege de nieuwbouw die de afgelopen jaren werd gerealiseerd). Veel van de belangengroepen staan in voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, de prestaties van WEL werden op dit vlak beoordeeld met 7,3. Het laagst scoorde de huisvesting van de primaire doelgroep (6,5 onder andere vanwege de geuite zorgen over de betaalbaarheid).

5.4 Beoordeling prestaties Woonstichting Etten-Leur door belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven. De scores (variërend van 1-10, zie bijlage voor de schaal) komen uit de online vragenlijst of uit het groepsinterview.

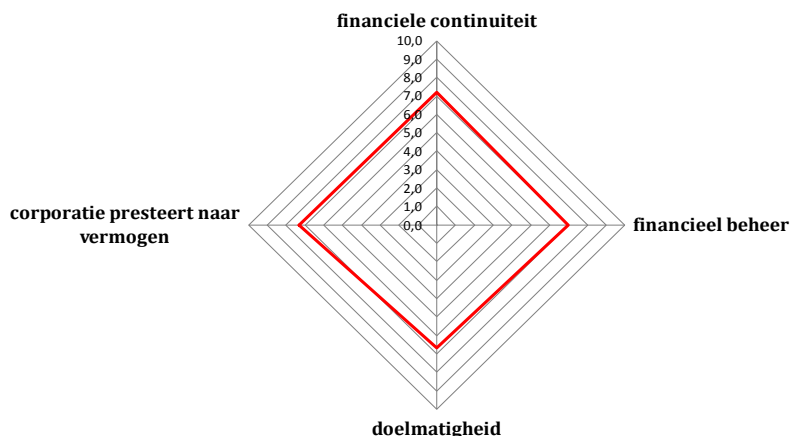
Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1 Huisvesting primaire doelgroep	2 Kwaliteit woningen en woningbeheer	3 huisvesting doelgroepen	4 (des)investeren in vastgoed	5 kwaliteit wijken en buurten	6 overige	
Gemeente Etten-Leur	7,1	7	6,5	6,2	5,8	-	6,5
Belanghebbenden op gebied van zorg	7,8	7,6	8,1	7,8	8,1	-	7,9
Sociaal-maatschappelijke organisaties	7	7,5	7	-	7,7	-	7,3
Culturele organisaties	8	8	-	6	8	-	7,5
Huurdersbelangenvereniging	6,3	6,7	6,7	6,3	7	-	6,6
Belangengroeperingen	6,5	7,8	7,3	8	7,8	-	7,5
Totaalscore	7,1	7,4	7,1	6,9	7,4	-	7,2

5.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven.

6 Presteren naar Vermogen

6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



6.2 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie beoordeelt de financiële continuïteit, het financieel beheer en de doelmatigheid. Deze borgen het voortbestaan van de corporatie. De vermogensinzet wordt ook beoordeeld en gezien als het belangrijkste criterium, omdat het aangeeft in hoeverre WEL haar financiële mogelijkheden inzet voor het realiseren van de maatschappelijke prestaties. De weging in de scoretabellen is daarom respectievelijk 20:20:20:40.

De visitatiemethodiek onderscheidt binnen elk van de prestatievelden zogenaamde meet- en ijkpunten. De beoordeling van de ijkpunten resulteert in de beoordeling van de meetpunten en deze op hun beurt weer in de scores van de prestatievelden.

6.2.1 Financiële continuïteit

Voldoende vermogenspositie

WEL heeft in de periode 2010–2013 jaarlijks van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) het continuïteitsoordeel A1 ontvangen. Dit betekent dat de financiële continuïteit gewaarborgd is en de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie.

Naar aanleiding van het B1-oordeel in 2009 is de projectenportefeuille meer in de tijd gespreid en is dit oordeel in 2010 in positieve zin herzien.

Voor het continuïteitsoordeel bepaalt het CFV het (genormaliseerde) volkshuisvestelijk (VHV) vermogen, waarmee de financiële prestaties van de corporaties met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit is noodzakelijk omdat de methodiek bij corporaties verschilt: de waardering kan plaatsvinden op basis van de historische kostprijs met lineaire afschrijving, de bedrijfswaarde en de reële marktwaarde. Met name door de introductie van marktwaarde wordt de solvabiliteit aanzienlijk verhoogd. Uit *CiP* komt een solvabiliteit (op basis van het VHV vermogen) naar voren van bijna 35% in 2010.

Uit de *Toezichtbrief* blijkt, dat de solvabiliteit (op basis van het VHV vermogen) in 2012 is afgenomen naar 26% en over de periode 2012 t/m 2017 vrijwel constant blijft op ca. 26-27% bij een oplopend risico van 13 naar 20%: de zogenaamde buffer (het verschil van vermogen en risico) neemt daardoor af van 13 naar 7%. Vergelijkbare corporaties (referentiecorporaties) hebben in deze periode een solvabiliteit (op basis van het VHV vermogen) van ca. 30% bij een aflopende buffer van 17% naar 12%. Zowel de solvabiliteit als de buffer kunnen bij WEL royaal worden genoemd, alhoewel waakzaamheid geboden is door de afnemende trend. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt continuïteitsoordeel A over de periode 2010-2013 met een 7.

In haar *Meerjarenraming 2013-2023* komt WEL tot een oplopende solvabiliteit (EV/TV) van ca. 38 naar 50%. WEL hanteert intern een beredeneerde vermogensdoelstelling van minimaal 30%. De solvabiliteit ligt dus op de middellange termijn ruimschoots boven deze interne norm. WEL waardeert in de jaren 2010-2011 het bezit (sociaal vastgoed) op historische kostprijs dan wel lagere bedrijfswaarde. In de jaarrekening 2012 is, in het verlengde van de RJ645, een stelselwijziging doorgevoerd: overgegaan is naar de actuele waarde: de laagste van vervangings- dan wel bedrijfswaarde na aftrek van de cumulatieve afschrijvingen. Daardoor zijn zowel de waarde van de vastgoedportefeuille en daarmee de solvabiliteit als de afschrijvingen aanzienlijk verhoogd (Begroting 2013). De vergelijking voor/na de stelselwijziging en tussen corporaties onderling wordt dus bemoeilijkt. Het commercieel vastgoed wordt gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat. WEL schrijft sinds 2012 lineair af op de bedrijfswaarde. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het meetpunt voldoende vermogenspositie met een 7.

Voldoende middelen

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordeelt de kredietwaardigheid op basis van de structureel positieve operationele kasstromen voor de komende 5 jaar inclusief een norm-aflossing van 2%. De beoordeling van de kredietwaardigheid van WEL door het WSW is over de gehele periode 2010-2013 positief: WEL is kredietwaardig. In haar brief van november 2013 waarschuwt het WSW WEL voor de afhankelijkheid van tegenvallende woningverkoop en vraagt het WSW om uitwerking van zowel een worst-case als een pessimistisch scenario. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt kredietwaardigheid desondanks met een 7.

WEL werkt met onderbouwde financiële meerjarenramingen (10 jaar) waarmee de liquiditeit voor de gewenste investeringen veilig wordt gesteld.

In 2012 is daarnaast een *treasury jaarplan* voor de begroting 2013 vastgesteld. Dit omvat kasstroomoverzichten op de korte (1 jaar) en de lange termijn (10 jaar) en is gebaseerd op de meerjarenraming. Vier keer per jaar worden de ramingen geactualiseerd door de treasurycommissie. Deze komt voort uit de treasurysamenwerking West-Brabant en omvat in principe de directeurs, de hoofden financiën c.q. controllers van de deelnemende corporaties en de treasuryagent. De treasuryagent treedt op als technisch voorzitter. De leden van de treasurycommissie adviseren de bestuurders gevraagd en ongevraagd.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt middelen voor geplande investeringen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen in totaal met een 7.

Stuurt op alle kasstromen

WEL hanteert een zichtbare sturing op kasstromen. Sinds 2012 bestaan in toenemende mate bij WEL zorgen over het verloop van de kasstromen ten gevolge van de saneringssteun, zoals de Vestia-affaire en de financiële impact van toenemende regelgeving, zoals de verhuurderheffing. Ten opzichte van de ruime solvabiliteit is de kasstroom bij WEL de kritische variabele gebleken waarop scherp aan de wind wordt gestuurd, teneinde zoveel mogelijk maatschappelijke prestaties te kunnen realiseren.

In de begroting 2011 worden een viertal scenario's onderscheiden met hun effecten op de financiële kentallen in meerjarenperspectief. Naast een basisscenario dat verwerkt is in de begroting 2013 houdt WEL tevens rekening met een "slechtste" en een "lagere huurverhoging" scenario.

Zowel de omgevings- als de operationele risico's worden uitgebreid beschreven en besproken zowel binnen de organisatie als met de toezichthouders.

Maar een systematische, jaarlijkse risicoanalyse, met behulp van scenario's die de financiële effecten van beleidskeuzes op het vermogen zichtbaar maken ontbreekt tot dusverre.

In 2013 is een verfijnd model ontwikkeld voor een benadering van het scenariodenken. Dit model is in 2013 intern en in het belanghebbendenoverleg toegelicht. Het ligt in het voornemen dit model in 2014 daadwerkelijk in te voeren. De concrete resultaten van dit model waren voor de commissie daarom nog niet zichtbaar.

De visitatiecommissie beoordeelt dit eerste ijkpunt (beschikbaarheid van financiële scenario's) met een 6.

WEL heeft in alle jaren een positief exploitatieresultaat behaald, dat oploopt van € 7,3 naar € 11,4 miljoen.

De visitatiecommissie beoordeelt het tweede ijkpunt positief exploitatieresultaat met een 8.

De rentedekkingsgraad (ICR) was in de periode 2010-2012 minimaal 1,9 en maximaal 2,1.

Deze ICR ligt daardoor ruim boven de WSW-norm van 1,4. WEL streeft zelf naar tenminste 1,5. De ICR over 2013 komt uit het conceptjaarverslag 2013 op ca. 1,8. Het overschot gebruikt WEL voor de interne financiering van investeringen.

De commissie beoordeelt het derde ijkpunt (rentedekkingsgraad) met een 8.

In de meerjarenramingen en jaarverslagen wordt de interne norm voor het exploitatierendement gesteld op 4%. In 2012 was deze nog 5%, doch neemt in 2013 af. Uit het concept jaarverslag 2013 komt naar voren dat deze in 2013 vlak onder de norm is uitgekomen.

De commissie beoordeelt het vierde ijkpunt (direct rendement) met een 7.

In de periode 2012/2013 heeft WEL een belangrijke verdiepingsslag gemaakt met het ontwikkelen, vaststellen en daadwerkelijk invoeren van een investeringsstatuut voor de beoordeling van de belangrijke investeringen in de projectontwikkeling op zowel project- als organisatieniveau.

Onderdeel van deze ontwikkeling vormt een IRR-eis, gedifferentieerd naar typen vastgoed.

Zoals voor projecten in het DAEB-segment tenminste een rendement van 3,5%.

Hiermede wordt voldaan aan het vijfde ijkpunt (IRR rendementseis): een 7.

In de meerjarenramingen en jaarverslagen wordt de portefeuille gewaardeerd tegen bedrijfswaarde, tien jaar vooruit. Door het nieuwbouwprogramma vertoont deze een stijgende trend: ook dit zesde ijkpunt (waardering tegen bedrijfswaarde, tenminste tien jaar vooruit) een 7.

Zowel op project- als organisatieniveau worden investeringsvoorstellen getoetst op IRR, ICR en bedrijfswaarde/onrendabele top. Deze doorrekening vindt twee keer per jaar plaats voor de meerjarenraming en het jaarverslag, evenals voor de niet-begrote investeringen op ad hoc basis: ook dit zevende ijkpunt (gebruik van investerings- en financieringsratio's) een 7.

Hetzelfde geldt voor de Loan to Value. In de periode 2010-2013 valt deze, met 20 – 30% ruim binnen de WSW-norm van maximaal 50%.

Dit achtste ijkpunt (maximale loan-to-value van 50% op basis van de WOZ-waarde) wordt daarmee een 8.

Met deze acht ijkpunten komt het totaal van het meetpunt “stuurt op alle kasstromen” op een gemiddelde van 7,3.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Voldoende vermogenspositie	7,0
Voldoende middelen	7,0
Stuurt op alle kasstromen	7,3
Oordeel	7,1

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt, met de drie meetpunten in dit prestatieveld over de periode 2010-2013, uit op een gemiddelde van 7,1.

6.2.2 Financieel beheer

Financiële planning en control-cyclus op orde

Het Ondernemingsplan 2010-2014 vormde in de periode tot 2013 het beleidsmatige kader. Dit omvat allereerst de beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen en verder de leefbaarheid en het samenwerken om de maatschappelijke opgaven te realiseren.

Zowel het Ondernemingsplan, het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) als de Woonvisie zijn achterhaald door de landelijke politieke dynamiek sinds 2012. WEL is van plan om in 2015 een geactualiseerd SVB af te ronden, evenals het verkrijgen van een gemeentelijke Woonvisie.

Het Ondernemingsplan bleek zodanig SMART te zijn geformuleerd, dat het onder deze veranderende omstandigheden niet meer hanteerbaar was. Door de veranderde financiële positie is WEL steeds kritischer geworden op haar eigen breed geformuleerde ambities: "wat pakken we wel en niet meer op?"

WEL heeft in deze lacune in de beleidsvorming voorzien met het Strategisch Kader 2013-2017 en de Meerjarenramingen. Deze ramingen omvatten tevens, voor een basisscenario, het verloop van de verschillende financiële parameters in meerjarenperspectief. De invloed van andere scenario's wordt weliswaar in kwalitatieve zin genoemd, doch niet in de stukken (begroting en jaarverslag) afgezet tegenover het basis-scenario.

In het Strategisch Kader 2013-2017 zijn acht speerpunten in algemene termen verwoord om met de gewenste flexibiliteit op de ontwikkelingen in te kunnen spelen. De speerpunten zijn uitgewerkt in jaar- en afdelingsplannen en de (meerjaren-)begrotingen. Daarbij wordt uiteindelijk getoetst aan het Strategisch Kader.

De visitatiecommissie beoordeelt dit eerste ijkpunt (meerjarenraming) met een 7.

In de begrotingen zijn de activiteiten transparant verwerkt in de bedrijfswaarde. De eerste jaarschijf van de bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan. De visitatiecommissie beoordeelt het tweede ijkpunt (aansluiting 1^e jaarschijf bedrijfswaarde op de begroting) met een 7.

In de Raad van Commissarissen (RvC) worden de begrotingen, de periodieke managementrapportages (per kwartaal) en tussentijdse wijzigingen expliciet geagendeerd, besproken en goedgekeurd. De streeftermijn voor de rapportages is twee maanden in plaats van een maand. Dit is voor de commissie een realistischer termijn. Uiteraard kan het door agendaproblemen voorkomen, dat er een wat langere termijn wordt gerealiseerd. De visitatiecommissie beoordeelt het derde en vierde ijkpunt (bijsturing door en agendering bij RvC) beide met een 7.

De accountant is in de managementletters en accountantsverslagen positief over de ontwikkeling die WEL in de periode 2010-2013 heeft gerealiseerd, maar een expliciet "in controlstatement" ontbreekt tot dusverre. Maar het accountantsverslag 2012 spreekt van "voldoende audit comfort". Inspelend op de in- en externe ontwikkelingen verschuift de accountant ook haar accenten.

De visitatiecommissie beoordeelt het vijfde ijkpunt (positief accountantsoordeel) met een 7.

Gelet op de externe dynamiek en het probleem van de waardeveranderingen in de vastgoedportefeuille zijn verschillen tussen begroting en realisatie onvermijdelijk: de visitatiecommissie tilt hier niet zwaar aan. Middels de periodieke managementrapportages wordt adequaat met deze verschillen om gegaan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit zesde ijkpunt (aansluiting begroting en realisatie) met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt financiële planning- en controlcyclus in totaal met een 7.

Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde

WEL heeft haar treasury sinds 2000 ondergebracht in een samenwerkingsverband met West-Brabantse corporaties. De specialistische kennis wordt ingebracht door een externe treasury-agent. In 2012 is een belangrijke doorontwikkeling op dit gebied gerealiseerd met het opstellen van een treasury-statuut en een treasury-jaarplan 2013. De visitatiecommissie heeft de indruk, dat daarmee de interne professionaliteit op dit gebied sterk is verbeterd.

De kasstromen van WEL worden uit de meerjarenbegrotingen en in het treasury-jaarplan 2013 afgestemd met de voorgenomen investeringen over een termijn van 10 jaar en gepresenteerd in de vorm van grafische verlopen van de financiële parameters.

De visitatiecommissie beoordeelt het eerste ijkpunt (kasstromen komende 10 jaar in beeld) met een 7.

Uit de planvorming en de WSW-brieven komt naar voren dat de financieringsbehoefte niet groter is gemaakt dan de beschikbare middelen, waaronder de faciliteringsruimte van het WSW. De visitatiecommissie beoordeelt het tweede ijkpunt (financieringsbehoefte niet groter dan faciliteringsruimte) met een 7.

In het treasury-statuut zijn onder meer de spelregels opgenomen voor de financiële instrumenten, zoals die gelden tot 2013. Er is aandacht voor het bijwerken van en accorderen door de RvC op de politieke actualiteit.

De commissie beoordeelt het derde ijkpunt (actueel, goedgekeurd treasury-statuut) met een 7.

Er wordt sinds 2013 een degelijk treasury-jaarplan gehanteerd. Daarvoor werd de meerjarenbegroting voor dit doel gebruikt, zonder dit in een separaat plan te presenteren. De commissie beoordeelt het ijkpunt (aanwezigheid treasury-jaarplan) met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het meetpunt treasurymanagement met een 7.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële planning- en controlcyclus op orde	7,0
Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde	7,0
Oordeel	7,0

De visitatiecommissie beoordeelt het totaal van het prestatieveld financieel beheer met een 7.

6.2.3 Doelmatigheid

WEL kent door de schaalgrootte van de organisatie en de ambities omtrent de maatschappelijke prestaties een sterke spanning tussen effectiviteit en efficiency. WEL heeft in het Strategisch Kader 2013-2017 geen expliciete efficiency doelstelling voor de doelmatigheid geformuleerd, anders dan “een gezonde financiële positie”. In de begrotingen wordt een normkader voor de resultaatsturing aangegeven in de vorm van bedrijfslasten ten opzichte van de omzet met als norm 40% of lager. Deze norm wordt in de jaren 2012 en 2013 overschreden en vertoont de laatste jaren een stijging. Daartegenover staan een aantal, wel degelijk getroffen efficiency maatregelen, waardoor onder meer de personele bezetting in de loop van 2010-2013 is terug gebracht van ca. 60 naar 50 fte. Deze en andere bezuinigingsmaatregelen zijn op daadwerkelijke realisatie gevolgd en bijgestuurd aan de hand van de kwartaalrapportages. De commissie beoordeelt het eerste ijkpunt (aandacht voor doelmatigheid) met een 7. Ook het tweede ijkpunt (bijsturing) beoordeelt de commissie met een 7.

Het volgende ijkpunt betreft de CiP-indicatoren. De commissie realiseert zich, dat over de toepassing van deze indicatoren verschillend wordt gedacht. Omwille van de visitatiemethodiek en de vergelijkbaarheid met de andere corporaties, hanteert de commissie de voorgeschreven parameters. De indicatoren vertonen een divers beeld:

- De netto bedrijfslasten zijn lager dan bij de referentiacorporaties maar vertonen in 2012 een sterke stijging. Het cijfer over 2013 is nog niet bekend;
- Het aantal vhe per fte vertoont over de periode 2010-2013 een stijging van 76 naar 103. Dit is een sterke toename, met 35% en dus efficiencywinst. De toename is groter dan bij de referentiegroep, alhoewel daar het cijfer van 2013 nog niet bekend is;
- De personeelslasten per fte lopen de laatste jaren uit de pas met een opvallende stijging van 12% in de periode 2010/2012 ten opzichte van de 10% bij de referentiegroep. Daartegenover staat, dat de totale personeelslasten een dalende trend vertonen.

De commissie beoordeelt het derde ijkpunt (CiP-indicatoren) met een 6.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	6,7
Oordeel	6,7

De commissie beoordeelt in het totaal het prestatieveld doelmatigheid met een 6,7.

6.2.4 Vermogensinzet

Zet haar vermogen beargumenteerd in

Bij dit meetpunt gaat het om een goed onderbouwde visie op de inzet van de middelen naar maatschappelijk doel. En daarmee de subjectieve afweging van het maatschappelijk belang tegenover de “harde” financiële criteria. Geëxperimenteerd is met Social Return on Investment (SROI) en de Effectenarena. Daarnaast staat de samenwerking van WEL met haar belanghebbenden en de communicatie over de maatschappelijke prioriteiten, zoals beschreven wordt in paragraaf 5.3 van dit visitatierapport.

De commissie beoordeelt het eerste meetpunt (onderbouwde visie op de inzet van haar middelen) met een 7.

Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen

WEL is actief met het verruimen van haar vermogen: de verkoop van woningen met Koopgarant en sinds 2013 Koopstart, het huurbeleid in de periode 2010-2013 met een verhoging van 66% naar 73% van de maximaal redelijke huurprijs en bezuinigingen door het faseren van de nieuwbouwportefeuille en onderhoudsprogramma's, het afslanken van de personeelsbezetting, etc.

De commissie beoordeelt dit tweede meetpunt (verruimen vermogen) met een 7.

Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties

Gelet op de A1-kwalificatie wordt het vermogen “passend” ingezet voor de maatschappelijke prestaties. Dat wil zeggen dat er geen sprake is van overmaat in het vermogen. Maar om het daarbij te laten zou WEL tekort doen, want er is een uitgesproken ambitie om scherp aan de wind te zeilen met de financiële kengetallen/randvoorwaarden ten dienste van de maximaal haalbare maatschappelijke prestaties door investeringen in beschikbaarheid (nieuwbouw), betaalbaarheid (duurzaamheid) en leefbaarheid.

De commissie beoordeelt dit derde meetpunt (maximale inzet) met een 8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	7,0
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	7,0
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	8,0
Oordeel	7,3

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld vermogensinzet in totaal met een 7.3.

6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen

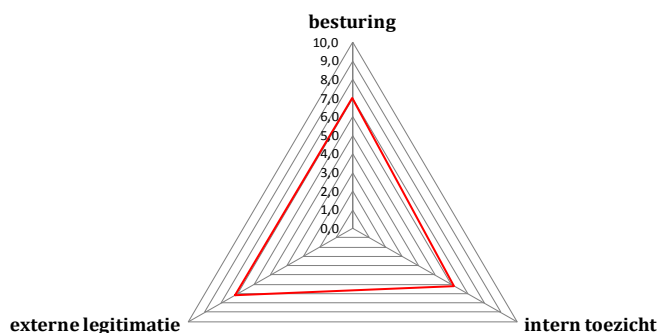
Op het perspectief Presteren naar Vermogen is zichtbaar dat WEL op de meeste onderdelen aan de norm voldoet, dat leidt tot de gemiddelde score van 7,1. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat de corporatie een goede prestatie neerzet door halverwege de te visiteren periode een aanzienlijke verdieping van de aanpak van de financiële sturing te realiseren waarvan de resultaten in de volgende visitatie zichtbaar zullen worden.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	7,1
Financieel beheer	7,0
Doelmatigheid	6,7
Vermogensinzet	7,3
Oordeel (gewogen)	7,0

Het totaaloordeel voor het perspectief presteren naar vermogen is een 7,0.

7 Governance

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

Bij governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie van de corporatie. De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement.

7.2.1 Besturing

Het gaat hier om de zogenaamde PDCA-cyclus: Plan, Do, Check, Act. Do is al beoordeeld in het hoofdstuk Presteren naar Ambities, daardoor volgt hier de beoordeling van respectievelijk de planning, evaluatie en bijsturing.

Plan

Het eerste ijkpunt betreft een managementdocument, waarin alle opgaven en afspraken met derden zijn vastgelegd. Een dergelijk document ontbreekt nog bij WEL, alhoewel in deze lacune wordt voorzien middels het opstellen van een jaarlijkse beleidsbrief, de afdelings- en jaarplannen en de begroting. Het concreet uitgewerkte Ondernemingsplan 2010-2014 is onder de druk van de veranderende financiële omstandigheden en door onzeker rijksbeleid ter zijde geschoven. Het Strategisch Kader 2013-2017 noemt de ambities en speerpunten alleen in algemene zin. WEL is van plan om in 2015 met behulp van strategische scenario's de ontwikkelingen in de omgeving te monitoren en vervolgens daarop te anticiperen wanneer zich een bepaald scenario voordoet. Het is voor deze visitatie nog te vroeg om de ervaringen daarvan mee te nemen in de beoordeling.

Ondanks het ontbreken van het managementdocument beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6. De betreffende informatie wordt op een ander wijze adequaat gepresenteerd.

Het tweede ijkpunt richt zich op de mate waarin belanghebbenden actief bij de strategievorming worden betrokken. WEL organiseert jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst, waarin de opgaven worden opgehaald, keuzes worden voorgelegd en verantwoording wordt afgelegd. Met nieuwsbrieven worden de belanghebbenden geïnformeerd over de voortgang van hun input. Naast deze bijeenkomsten voor alle belanghebbenden wordt tenminste één beleidsdag of –middag georganiseerd met de Huurdersraad van de HBV, waarin beleidskeuzes worden gedeeld. Bij diverse projecten wordt veelvuldig overleg gevoerd met klanten of klantgroepen, evenals op complexniveau met bewonerscommissies.

Met de gemeente Etten-Leur vindt structureel overleg plaats tussen de bestuurder en de wethouder(s). De RvC heeft jaarlijks in aanwezigheid van de directie een informeel overleg met de OR, de Huurdersraad en het College van B&W. Tot slot wordt de Gemeenteraad jaarlijks minimaal één keer bijgepraat over belangrijke ontwikkelingen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit tweede ijkpunt met een 8.

Het derde ijkpunt richt zich op regelmatige onderzoeken naar de klanttevredenheid en het verwerken van de resultaten in het beleid. Grootschalige klanttevredenheidsonderzoeken werden in het verleden periodiek gelijktijdig met een woningmarktonderzoek uitgevoerd. De laatste jaren wordt meer op procesniveau de klanttevredenheid gemeten, zoals aan de hand van de KWH-huur- en participatielabels. Onderhoudsplannen worden steeds op klanttevredenheid getoetst. De uitkomsten worden gebruikt om processen te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt dit derde ijkpunt met een 7.

Het vierde ijkpunt betreft de omschreven beleidscyclus die zichtbaar wordt gemaakt in het managementinformatiesysteem.

WEL heeft haar beleidscyclus op heldere wijze omschreven, waarbij een actueel SVB nog ontbreekt. Het concreet uitgewerkte Ondernemingsplan 2010-2014 is door de dynamiek in de regelgeving achterhaald bevonden en vervangen door het flexibeler te hanteren Strategisch Kader.2013-2017 In de jaar- en afdelingsplannen is de vertaling naar SMART geformuleerde resultaten en activiteiten gerealiseerd. De bewaking op voortgang vindt plaats aan de hand van de periodieke managementrapportages, de publieke verantwoording in de jaarverslagen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit vierde ijkpunt met een 7.

Het vijfde ijkpunt betreft het gestructureerd in beeld brengen van de operationele en omgevingsrisico's. Deze risico's worden regelmatig in beeld gebracht, geagendeerd en besproken met de RvC. Maar een gestructureerd risicomanagementsysteem met een bedrijfsbrede inventarisatie van de risico's, de te treffen beheersmaatregelen en de doorvertaling van het financiële afbreukrisico aan de hand van scenario's ontbreekt nog in de periode 2010-2013.

De visitatiecommissie beoordeelt dit vijfde ijkpunt met een 6.

Het zesde ijkpunt richt zich op het werken vanuit een door Bestuur en RvC goedgekeurde visie. Aan dit ijkpunt wordt voldaan, de missie en visie zijn recent geactualiseerd en vastgesteld in het Strategisch Kader 2013-2017.

De visitatiecommissie beoordeelt dit zesde ijkpunt met een 7.

Het zevende ijkpunt betreft het toetsen/bespreken van plannen in de RvC. Uit de verslagen en gesprekken komt naar voren dat dit aan de hand van de periodieke managementrapportages, de management letters van de accountant en de jaarverslagen plaatsvindt.

De visitatiecommissie beoordeelt het zevende ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het prestatieveld plan met een 6,9.

Check

Het eerste meetpunt betreft een informatiesysteem dat aansluit op de missie, visie en plannen en de voortgang van zowel de resultaten als de efficiency van de bedrijfsvoering inzichtelijk maakt. WEL beschikt over een dergelijk systeem. Maar de flexibiliteit in het Strategisch Kader 2013-2017 heeft zijn prijs: het is een stuk lastiger de aansluiting te maken tussen de algemene speerpunten naar SMART te formuleren doelen en activiteiten in de kwartaalrapportages. In haar zelfevaluatie onderkent WEL dit probleem tevens ook zelf, hetgeen de commissie waardeert. Opvallend acht de commissie de aandacht voor deelafwijkingen in de kwartaalrapportages, waarbij het grotere geheel, met name in de samenvatting, gemakkelijk uit het oog kan worden verloren. Ook zou, bij tegenvallende woningverkoop, doorgeschakeld kunnen worden naar een maandelijkse rapportage op basis van de verschillende fasen in het verkoopproces.

De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 6.

Het tweede meetpunt betreft de jaarlijkse verantwoording in het jaarverslag. WEL verantwoord haar activiteiten in een uitgebreid jaarverslag dat gepubliceerd wordt op de website.

De verslagen bieden niet alleen een uitvoerige verantwoording van activiteiten en een toelichting op de veelal onvermijdelijke afwijkingen tussen plan en realisatie, maar tevens een prognose van de financiële kengetallen in meerjarenperspectief.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verantwoording in het jaarverslag met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het prestatieveld check met een 7.

Act

Aan de hand van de meerjarenplannen, kwartaalrapportages, verslagen en de gevoerde gesprekken komt naar voren, dat WEL actief bijstuurt indien zich afwijkingen voordoen, zo nodig met een verbeterprogramma. Dit geldt zowel voor het bestuur als de RvC.

Voorbeelden gedurende 2010-2013 zijn de toegenomen fasering en bezuinigingen in de nieuwbouw en het onderhoud. Een aansprekend voorbeeld vormt de inzet van KoopGarant bij de verkoop van woningen: een effectief instrument dat helaas een balansverlenging en het aanscherpen van de solvabiliteit tot gevolg heeft. WEL heeft daarom besloten over te gaan op KoopStart, een variant die dit nadeel niet heeft.

Niettemin realiseert WEL zich in haar zelfevaluatie dat er meer scherpste kan komen in het formuleren van de doelen en het hanteren van de PDCA-cyclus.

Tevens worden betrokken belanghebbenden actief geïnformeerd in bijeenkomsten (periodiek en op ad hoc basis) en nieuwsbrieven, alhoewel uit de interviews naar voren kwam dat het informeren van belanghebbenden die geraakt worden door ingrijpende bijstellingen voor verdere verbetering vatbaar is, zie paragraaf. 5.3 van dit visitatierapport.

De vier ijkpunten bijsturing, verbeterprogramma's en informeren belanghebbenden en monitoring bestuur en toezichthouders krijgen alle een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het prestatieveld act met een 7.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	6,9
Check	7,0
Act	7,0
Oordeel	7,0

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,0 in totaal.

7.2.2 Intern toezicht

Functioneren van de Raad van Commissarissen

De beoordeling richt zich op het functioneren als een goed team, waardoor het besluitvormingsproces en het toezicht op professionele wijze tot stand kunnen komen. WEL heeft een stichtingsvorm met zowel statutair (2005) als qua inschrijving bij de KvK een directeur-bestuurder en een RvC. Dit wijkt af van de feitelijke situatie in 2013: een RvC, een bestuurder en drie directeuren. De RvC bestaat statutair uit vijf tot maximaal 7 leden. Ultimo 2013 was de bezetting 6 leden. Van 2010 tot 2012 was er sprake van een bestuurlijke personele unie met de zorgverlener Surplus, waarbij het werkkapparaat (inclusief directeuren) en de RvC separaat bleven bestaan.

Doel van de verregaande samenwerking was de brede taakopvatting van WEL: niet alleen de woning, maar ook het welzijn van de huurders bevorderen, zie paragraaf 5.3 van dit visitatierapport.

De personele unie is ontbonden: de constructie bleek complex werkbaar, qua governance aanvechtbaar en belanghebbenden hadden er vragen bij. Sindsdien wordt het accent gelegd op de inhoudelijke samenwerking met Surplus.

De constructie bestuurder/drie directeuren is na de ontbinding gehandhaafd waarmede, met name in de beeldvorming, een topzware structuur ontstaat.

De bezetting van de RvC verkeert sinds 2011 in een transitiefase: in 2012 zijn drie nieuwe leden benoemd. In 2014 start de werving van drie leden die een drietal leden met een zittingsduur van elk 12 jaar uiterlijk in 2015 zullen opvolgen. De RvC wordt zodoende op een ruime termijn gecompleteerd tot zeven leden teneinde de continuïteit zeker te stellen.

Het eerste meet- en ijkpunt betreft de open cultuur, waarin kritische vragen gesteld kunnen worden. Uit de verslagen en gesprekken met bestuurder en commissarissen komt naar voren dat hier sprake van is.

De commissie beoordeelt het eerste meetpunt (open cultuur) met een 7.

Het tweede meetpunt betreft de kritische reflectie op het eigen functioneren.

De RvC voert jaarlijks een zelfevaluatie uit aan de hand van een modelvragenlijst. De resultaten worden schriftelijk vastgelegd, een samenvatting wordt opgenomen in het jaarverslag en gepubliceerd op de website. De zelfevaluatie is niet om de twee jaar onder leiding van een externe uitgevoerd omdat daar in het verleden geen toegevoegde waarde van zou zijn gebleken. Niettemin heeft de commissie de indruk gekregen, dat de RvC onder aanvoering van één van haar leden in de rol van interne reflector, op zijn tijd voldoende afstand neemt om kritisch op de voorgelegde voorstellen en op het eigen functioneren te reflecteren.

Gelet op de vereisten van methodiek 4.0 enerzijds en de kwaliteit van de interne reflectie anderzijds komt de visitatiecommissie bij het beoordelen van het tweede ijkpunt (zelfevaluatie) uit op een 6,5.

Het derde ijkpunt betreft de jaarlijkse bespreking met de bestuurder over integriteit en belangenverstrengeling. Deze onderwerpen worden niet expliciet jaarlijks geagendeerd, maar worden in het algemeen aan de hand van specifieke onderwerpen op de agenda behandeld en jaarlijks bij het vaststellen van het jaarverslag en de bespreking met de accountant. WEL hanteert een beleidskader Integriteit voor allen die voor, bij of namens WEL werken, dat op de website is geplaatst. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt integriteit en belangenverstrengeling met een 7.

Het vierde ijkpunt betreft een effectieve toezichtrelatie tussen Bestuur en RvC. Uit de verslagen en gesprekken heeft de commissie de indruk dat hier, tenminste na de ontvlechting van de personele unie, sprake van is. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt effectieve toezichtrelatie met een 7.

Het vijfde ijkpunt betreft de zelfstandige informatievergaring door de RvC. Alle leden zijn lid van de VTW, hebben regelmatig contact met de OR en periodiek met andere belanghebbenden. De RvC kan ook zelfstandig de Controller en Accountant benaderen: een 7.

Het zesde ijkpunt betreft de periodieke beoordeling of de competenties van de bestuurder passen bij de opgave en de ontwikkelingsfase van de corporatie en of er prestatienormen met de bestuurder worden afgesproken. De RvC heeft een format ontwikkeld voor de beoordeling van de bestuurder waarin deze elementen in voldoende mate naar voren komen. In de verslagen komt de jaarlijkse beoordeling in algemene termen aan de orde. De commissie heeft geen inzicht gekregen in de daadwerkelijke beoordeling, maar beoordeelt het zesde ijkpunt (beoordeling bestuurder) met een 7.

Het zevende ijkpunt betreft het actief werven van nieuwe leden voor de RvC buiten de eigen kring en op basis van een profielschets, waarbij de specifieke kennisgebieden van RvC zijn afgeleid van de missie en het taakveld van WEL. Er zijn profielschetsen en de werving vindt plaats via advertenties, maar vanwege de personele unie tot 2012 en de transitiefase van de RvC is met name de diversiteit (leeftijd en etniciteit) binnen de RvC in de periode 2010-2013 nog niet optimaal te noemen. De visitatiecommissie beoordeelt het zevende ijkpunt (samenstelling RvC) met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt in het totaal het functioneren van de RvC met een 6,9.

Toetsingskader

Het eerste ijkpunt betreft het omschreven toetsingskader door de RvC: het integrale kader uit ondernemingsplan, SVB, meerjarenraming, jaarplan/begroting, treasury- en financieringsstatuut, risicobeheerssysteem, de prestatieafspraken met de gemeente en de omgang/afspraken andere belanghebbenden.

Het formele toetsingskader in deze zin was in de eerste jaren incompleet: het accent lag op het ondernemingsplan en de meerjarenplanning. Maar de elementen zijn sinds 2012 sterk in ontwikkeling gebracht: het Strategisch Kader, het investeringsstatuut, het treasurystatuut en – jaarplan en op termijn de Klantvisie, en de in 2015 af te ronden Woonvisie en het SVB. Alle beschikbare elementen worden in de gehele periode daadwerkelijk gehanteerd. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het tweede ijkpunt betreft het regelmatig hanteren van risicoanalyses.

De Raad van Commissarissen bespreekt regelmatig de omgevingsrisico's in de regelgeving en de operationele risico's van grootschalige bouwprojecten. En ook de voortgang van dergelijke projecten krijgt de aandacht. Zoals bijvoorbeeld de aankoop in 2013 van het vastgoed van Veron. Maar een systematische analyse van risico's, beheersmaatregelen en afbreukrisico's op project- en organisatieniveau en de financiële vertaling aan de hand van scenarioplanning ontbreekt nog.

De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt in totaal het meetpunt toetsingskader met een 6,5.

Governancecode

Het eerste ijkpunt informeert naar de checklist VTW en de toelichting van afwijkingen in het jaarverslag en de website. WEL draagt uit transparantie centraal te stellen, de governancecode volledig na te leven en afwijkingen, zowel schriftelijk als mondeling aan de primaire belanghebbenden toe te lichten.

WEL heeft de checklist van de VTW voor deze visitatie ingevuld. Het jaarverslag 2012 is integraal op de website beschikbaar, evenals de jaarrekening. De checklist van de VTW ontbreekt nog op de website. Als belangrijkste afwijking komt in de checklist naar voren: het ontbreken van een remuneratierapport.

Op de website staat, dat de leden van de RvC twee keer herkiesbaar zijn voor een periode van 4 jaar "de maximale zittingstermijn is dus 12 jaar". Dit is onjuist, zie de governancecode van juli 2011, die ook op de website staat: art. III.3.5 luidt "... kan maximaal twee maal voor een periode van 4 jaar zitting hebben...", dus in totaal acht jaar.

Ook het algemene profiel RvC op de website spreekt van 12 jaar en het Reglement RvC is nog gebaseerd op de personele unie met Surplus.

De commissie heeft de indruk dat de transparantie in de externe communicatie op dit punt verbetering behoeft.

In de toelichting van de code wordt benadrukt "kritisch te bezien of in dergelijke gevallen (12 jaar) een versnelde benoeming van nieuwe commissarissen plaats kan vinden". Een dergelijke behandeling heeft de commissie niet in de RvC-verslagen, zoals juni 2012, aangetroffen.

De visitatiecommissie is van oordeel dat bij de afweging van de zittingstermijnen in het voordeel van de continuïteit in de RvC, de mogelijkheden voor een eerdere werving en inwerkperiode van bijvoorbeeld een nieuwe voorzitter onvoldoende zijn onderzocht dan wel geëxpliciteerd.

Daar de RvC heeft aangegeven de informatie over toepassing van de governancecode nu snel aan te passen en de drie langstzittende leden de raad vanwege het beëindigen van hun zittingstermijn dit jaar zullen verlaten, beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 5,5.

Uit het interview met de RvC kwam naar voren, dat deze nog worstelt met de WNT die op 1 januari 2013 zou ingaan. De WNT is uitgesteld tot 1 januari 2014. In de jaren 2010-2012 was voor corporaties de Beloningscode Izeboud van kracht die was gebaseerd op de Balkenendenorm. De bestuurder voldeed aan deze norm.

In het accountantsverslag 2012 wordt een uiteenzetting gegeven van de WNT en vastgesteld dat de beloning van de bestuurder boven het maximum WNT ligt, maar WEL vooralsnog gebruik maakt van de vrijstelling op de WOPT-toelichting. Er is een overgangsregeling van kracht voor de afspraken van vóór 1 januari 2013.

De staffel die in de WNT is opgenomen is per 1 januari 2014 ingegaan. Deze bepaalt de maximale beloningen op basis van de grootte van de corporatie en het inwonersaantal van de gemeente.

Uit de verslagen komt naar voren dat de beloning van zowel de bestuurder als RvC-leden naar de nieuwe maatstaven te hoog is. Voor de betrokken RvC-leden zijn de afwijkingen verwaarloosbaar klein.

Daar besloten is gebruik te maken van de Overgangsregeling en bijvoorbeeld niet de bestuurdersbeloning ineens of versneld naar beneden bij te stellen, beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het totaal van meetpunt governancecode derhalve met een 5,8.

Samenvatting beoordeling

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren RvC	6,9
Toetsingskader	6,5
Toepassing governancecode	5,8
Oordeel	6,4

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht in totaal met een 6,4.

7.2.3 Externe legitimatie

In deze paragraaf beoordeelt de commissie de wijze, waarop WEL omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt verantwoording afgelegd, is er sprake van dialoog en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden?

Voor de huurders wordt bezien in hoeverre wordt voldaan aan de Overlegwet en zij worden betrokken bij beleid en beheer.

Het eerste ijkpunt betreft het belanghebbendenregister op de website.

Onder de kop Samenwerking op de website wordt uitgebreid aandacht gegeven aan de belangrijkste belanghebbenden en welk belang zij vertegenwoordigen. De visitatiecommissie vindt dat WEL op dit vlak een grote transparantie laat zien: een 8.

Het tweede ijkpunt omvat de aard en frequentie van de overleggen met de belanghebbenden.

Aan dit ijkpunt wordt ruimschoots en op zorgvuldige wijze voldaan, zoals eerder in dit visitatierapport is uiteengezet. Zo wordt er niet alleen contact onderhouden met de Ondernemingsraad, ook de Gemeenteraad wordt periodiek bijgepraat op de consequenties van nieuwe ontwikkelingen in de regelgeving en is de RvC aanwezig op de jaarlijkse belanghoudersbijeenkomst: een 8. Dit ijkpunt maakt geen onderdeel meer uit van de in 2011 gewijzigde governancecode.

Het derde ijkpunt betreft de beleidsbeïnvloeding door de belanghebbenden.

Ook aan dit ijkpunt besteedt WEL de nodige zorg. Weliswaar worden door belanghebbenden zoals de huurders en gemeente daar wel vraagtekens bij geplaatst, maar de commissie realiseert zich de spanning met de financiële dynamiek. In de regelgeving: een 7.

Overigens zou, naar de mening van de commissie, het zichtbaar maken en nadrukkelijk extern communiceren van de doorrekening van verschillende scenario's met haar beleidsmatige risico's en consequenties het begrip van de belanghebbenden kunnen versterken.

Het vierde ijkpunt betreft de aanwezigheid van het bestuur en de voltallige RvC bij het belanghebbendenoverleg.

De commissie heeft de indruk dat aan dit ijkpunt wordt voldaan: een 7. Ook dit ijkpunt maakt geen onderdeel meer uit van de in 2011 gewijzigde governancecode. Omdat de visitatiecommissie zowel 2010 als 2011 en twee jaren daarna in haar oordeel meeneemt, werd dit ijkpunten wel beoordeeld, net zoals het tweede ijkpunt hierboven.

Het vijfde ijkpunt betreft de verslaglegging en openbaarmaking van het belanghebbendenoverleg op de website. Weliswaar wordt er een verslag gemaakt en gedistribueerd aan de betrokkenen, maar dit wordt niet op de website geplaatst: een 6.

Het zesde ijkpunt betreft het overleg met de betrokkenen over het visitatierapport.

Het visitatierapport 2009 is gepubliceerd op de website en besproken met de belanghebbenden. Daarmee wordt voldaan aan dit ijkpunt: een 7.

De bestuurlijke reactie en/of de interne actieplannen die daar uit zijn voortgevloeid zijn niet naar buiten gebracht. Dit verbaast de commissie in het licht van de transparantie die WEL beoogt.

Het zevende ijkpunt betreft het overleg met de huurders conform de Overlegwet.

Er is een uitgebreide samenwerkingsovereenkomst met de HBV en de huurders worden in regelmatige overleggen en op verschillende niveaus nadrukkelijk betrokken bij het beheer van de woningen, evenals de meer beleidsmatige onderwerpen: een 7.

Samenvattende beoordeling

Prestatieveld externe legitimatie	Beoordeling visitatiecommissie
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	7,1
Oordeel	7,1

De commissie beoordeelt het totaal van het prestatieveld externe legitimatie met een 7,1

7.2.4 Totale beoordeling governance

De conclusie is dat WEL in de periode 2010-2013 op een groot aantal gebieden aan de normen voldoet. Op een aantal onderdelen wijkt WEL af, wat leidt tot een gemiddelde van 6,9

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	7,0
Intern toezicht	6,4
Externe legitimatie	7,1
Oordeel	6,8

Het totaaloordeel voor het perspectief governance is een 6,8.

8 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties Woonstichting Etten-Leur

Overzicht geïnterviewde personen

Belanghouders

De heer A. Schouw (wethouder Gemeente Etten-Leur)
 De heer P. Boekelman (beleidsadviseur Gemeente Etten-Leur)
 De heer M. in 't Groen (afdelingshoofd Gemeente Etten-Leur)
 De heer W. Gommeren (beleidsadviseur Gemeente Etten-Leur)
 De heer C. Martens (afdelingshoofd Gemeente Etten-Leur)
 De heer H. Wierema (wethouder Gemeente Etten-Leur)
 De heer H. Verschuren (directeur bedrijfsvoering Avoort)
 De heer T. Schneijdenberg (manager vastgoed Stichting Amarant / Pauwer)
 De heer B. Haagh (manager bedrijfsvoering GGZ Breburg)
 De heer W. Eggenkamp (voorzitter Platform Minima en Maatschappelijk Welzijn)
 Mevrouw J. Gelderblom (Platform Minima en Maatschappelijk Welzijn)
 Mevrouw L. Roovers (WMO Adviesraad en Gehandicaptenplatform Etten-Leur)
 De heer J. Niehof (WMO Adviesraad en Stichting Seniorenraad Etten-Leur)
 De heer A. Boelhouwers (wijkagent)
 De heer T. de Man (wijkagent)
 Mevrouw L. Antonissen (Gemeentelijke Kredietbank Breda)
 De heer B. Baan (voorzitter Stichting Activiteitencentrum Het Turfschip)
 De heer J.Kok (algemeen directeur Theater Congrescentrum De Nobelaer)
 Mevrouw M. van Schilt (bewoner Dr. Mollerstraat, co-creatie-groep)
 De heer H. Smits (voorzitter HBV)
 De heer P. Pennings (lid HBV)
 Mevrouw L. Leijenaar (lid HBV)
 De heer P. Kas (lid HBV)
 Mevrouw M. van Ginneken (voorzitter Advies Commissie Wonen)
 Mevrouw P. de Beer (secretaris Advies Commissie Wonen)
 De heer H. van de Ven (voorzitter Stichting Woonzorg Etten-Leur)
 De heer S. Westphal (voorzitter Stichting Top 8)
 De heer A. van Mansum (lid raad van bestuur Surplus)
 De heer K. Topouzis (lid raad van commissarissen Surplus)
 Mevrouw L. Schipper (secretaris raad van bestuur Surplus)

Woonstichting Etten-Leur

De heer G. Kersten (voorzitter RvC)
 De heer J. Backx (RvC)
 De heer P. Osendarp (RvC)
 Mevrouw I. Moonen (RvC)
 De heer M. Damen (RvC)
 De heer K. Van Dongen (directeur-bestuurder)
 De heer R. Van Son (directeur Wonen)
 De heer J. Dekkers (directeur Control en Bedrijfsondersteuning)
 De heer D. Van Opstal (directeur Vastgoed)
 Mevrouw M. van de Kerkhof (voorzitter OR)
 De heer W. Doorten (secretaris OR)
 De heer B. de Regt (lid OR)
 De heer M. Korfmaker (lid OR)

Korte cv's visitatoren

Martijn de Loor (voorzitter)

Martijn de Loor is actief als adviseur, trainer, coach en interim-manager in de publieke en maatschappelijke domein op het gebied van strategie-ontwikkeling, beleidsevaluatie, organisatie-inrichting en kwaliteits- en procesverbetering. In de loop van de tijd heeft hij zijn focus verlegd naar het begeleiden van veranderingsprocessen op het gebied van organisatiecultuur, leiderschap en in- en externe samenwerking. Daarnaast is hij visitator voor woningcorporaties en toezichthouder in onder meer het onderwijs.

Wim Staargaard (lid)

Wim Staargaard heeft een keur aan interim opdrachten uitgevoerd met een financiële, vastgoed, volkshuisvestelijke en/of organisatorische focus. Zo heeft hij een uitgebreide ervaring als directeur-bestuurder bij zowel grote als kleinere corporaties. Wim heeft veel rollen als directeur bedrijfsvoering en projectmanager vervuld binnen de non-profit sector, onder andere bij corporaties, onderwijsinstellingen en politieorganisaties.

Stefan Cloudt (secretaris)

Stefan Cloudt is zelfstandig organisatieadviseur voor maatschappelijke ondernemingen, tevens werkzaam als docent Organization Studies bij Tilburg University en verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate. Hij ondersteunt woningcorporaties op de gebieden: strategie, bedrijfsvoering en verantwoording. Stefan is visitator van woningcorporaties in Nederland en lid van de Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen. Daarnaast verricht hij voor zijn proefschrift wetenschappelijk onderzoek naar de organisatievorm van woningcorporaties als maatschappelijke onderneming.

Onafhankelijkheidsverklaringen

COGNITUM

Onafhankelijkheidsverklaring Visitator

Martijn de Loor verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Etten-Leur in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Martijn de Loor geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Martijn de Loor geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Etten-Leur hebben.

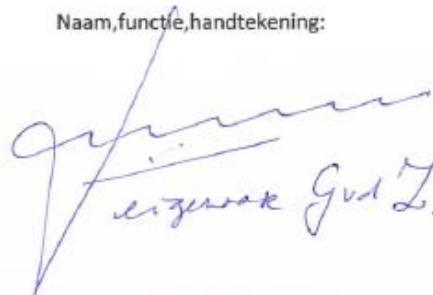
Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Bilthoven

27-2-2014


Geert van der Zwaag
Gvd Z.

COGNITUM

Onafhankelijkheidsverklaring Visitator

Wim Staargaard verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Etten-Leur in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wim Staargaard heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wim Staargaard geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wim Staargaard geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Etten-Leur hebben.

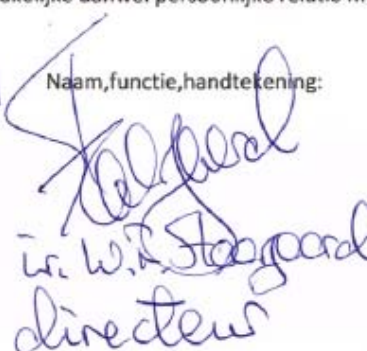
Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Bremer

26/2/14


Wim Staargaard
directeur

COGNITUM

Onafhankelijkheidsverklaring Visitor

Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Etten-Leur in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Stefan Cloudt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Stefan Cloudt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Etten-Leur hebben.

Plaats:

Breda

Datum:

4-3-2014

Naam, functie, handtekening:

Stefan Cloudt



COGNITUM

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum

Cognitum verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Etten-Leur in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Cognitum geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Cognitum geen enkele zakelijke relatie met Woonstichting Etten-Leur hebben.

Plaats:

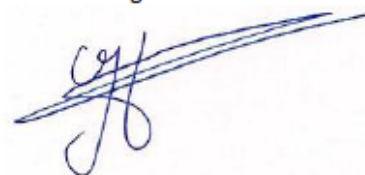
Geldermalsen

Datum:

25 februari 2014

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma
Directeur Cognitum



Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). 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. 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. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats. Daarnaast biedt Cognitum de gelegenheid om het bereik te vergroten en belanghebbenden ook door middel van een online vragenlijst te raadplegen. Deze vragenlijsten leveren veel informatie op over de samenwerking met de corporatie en geven de belanghebbenden ook de gelegenheid om de prestaties te beoordelen. Er worden ook combinaties van vragenlijst voorafgaand aan interviews gebruikt, waardoor in de interviews meer diepgang kan ontstaan.

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.

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 aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, 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 (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage 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 / verduidelijkingen 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 aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Presteren naar ambities

- Notitie uitgangspunten woonbeleid 2011
- Energie- en milieubeleidsplan 2010-2014
- Leefbaarheidsnota
- Overlastbeleid
- Verkoopbeleid 2010-2014
- Voortgang gemiddelde energielabels
- Huurprijsbeleid 2005-2008 (aanvullingen 2009, 2010, 2011)
- Huurprijsbeleid 2012
- Huurprijsbeleid 2013
- Jaarplannen 2010-2013
- Jaarverslagen 2010-2013
- Ondernemingsplan 2010-2014
- Overzicht realisatie nieuwbouw
- Notitie scenarioplanning 2014-2017 met uitgewerkte scenario's
- Klantvisie 2014-2015
- Strategisch Kader 2013-2017
- Strategisch Model WEL 2014
- Strategisch Voorraadbeleid 2009
- Definitief vestigingsprofiel Strategisch Voorraadbeleid 2009
- Wijkplannen Baai, Noord, Banakkers, Grauwe Polder, Hooghuis, De Griendt en Sanderbanken
- Samenvatting uitkomsten wijkplannen

Presteren naar opgave

- Investeringsbod WEL aan gemeente 2007
- Heroverweging investeringsbod WEL aan gemeente 2010
- Prestatieafspraken WEL en gemeente 2008
- Prestatieafspraken WEL en gemeente 2012
- Nieuwsbrieven prestatieafspraken
- Voortgangsnotities prestatieafspraken
- Woonvisie gemeente Etten-Leur 2007-2015
- Voortgangsnotitie woonvisie
- Opgaven wonen woonservicegebieden Etten Leur

Presteren volgens belanghebbenden

- Evaluatie Buurtsport 2013
- Evaluatie rapport Woon Morgen Zonder Zorgen
- Gegevens buurtbemiddeling
- Notitie Woonservicegebieden
- Plan van Aanpak Van Cuijkflat en Odekerkflat
- Samenwerkingsovereenkomst met Surplus 2012
- Belanghebbendenregister
- Henneconvenant incl. draaiboek
- Convenant Regionaal Beleid Maatschappelijke Opvang
- Intentieovereenkomst GGZ Breburg Concordiastraat

- Samenwerkingsovereenkomst Klik voor Wonen
- Intentieovereenkomst Stichting Prisma Margrietlaan
- Samenwerkingsovereenkomst Plan van Aanpak Stedelijk Kompas
- Samenwerkingsovereenkomst Avoord Zorg
- Bewerkersovereenkomst Politie
- Convenant hennepeteelt Zeeland West Brabant incl. uitvoeringsprotocol
- Convenant schuldhulpverlening
- Samenwerkingsovereenkomst wijkteams
- Resultaten enquête woonlasten
- Rapport betaalbare huren
- Rapport imago onderzoek
- Minima effect rapportage Etten Leur
- Samenvattingen KWH onderzoeken 2009-2012
- Samenwerkingsovereenkomst HBV
- Verslagen overleg WEL- Gemeente Etten Leur 2010-2013
- Verslagen overleg WEL- HBV 2010-2013

Presteren naar vermogen

- Begroting 2010-2013
- Toezichtbrieven CFV 2010-2013 incl. reacties WEL
- Corporatie in Perspectief 2010-2012
- Continuïteitsoordeel 2010-2012
- Solvabiliteitsoordeel 2010-2012
- Managementinformatie per kwartaal van 2010-2013
- Brieven faciliteringsvolume WSW 2010-2012
- Accountantsverslagen 2010-2012
- Managementletters 2010-2012
- Jaarrekening 2010-2012
- Oordeelsbrieven ministerie 2010-2012 incl. reacties WEL
- Procuratieregeling medewerkers WEL
- Investeringsstatuut
- Treasurystatuut

Governance

- Agenda's en verslagen vergaderingen RvC 2010-2013
- Competentieprofiel bestuurder
- Formulier beoordeling directeur-bestuurder 2012, 2013
- Concept jaarverslag RvC 2013
- Jaarverslagen RvC 2010-2012
- Profielschetsen leden RvC
- Integriteitsbeleid
- Klokkenluidersregeling
- Rooster van aftreden RvC
- Statuten WEL
- Verslagen overleg OR-directie 2010-2013
- Verslagen zelfevaluatie RvC 2011-2013
- Ingevulde governancechecklist

Overige documenten

- Actieplan naar aanleiding van visitatie 2010 en voortgangnotities 2011 en 2012
- Zelfevaluatie WEL visitatie 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking uw corporatie zijn opgesteld.

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).

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Dit oordeel vormt zich door de prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de voorgenomen Ambities in die periode, door de prestaties af te zetten tegen de Opgaven en door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden. Het spreekt dus voor zich om bij de beoordeling van de prestaties naar deze drie perspectieven steeds gebruik te maken van dezelfde set beschreven prestaties. Om structuur te geven aan een wijde range aan prestaties en om onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk te maken schrijft de methodiek voor de prestaties te ordenen naar zes prestatievelden waarop een corporatie verwacht wordt te presteren.

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
4. (Des)investeren in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Indien de corporatie daarnaast nog maatschappelijke prestaties kent die niet onder de vijf prestatievelden zijn te rangschikken, kan de visitatiecommissie een zesde prestatieveld (Overige/andere prestaties) benoemen en beoordelen.

Presteren naar Ambities																																																																						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde ambities / doelen	Beoordeling (cijfer)																																																																	
Huisvesting primaire doelgroep					7,3																																																																	
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraad, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)					7																																																																	
Samenstelling en omvang bezit					7																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td>4828</td> <td>4879</td> <td>5069</td> <td>5100</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal verhuureenheden</td> <td>5116</td> <td>5170</td> <td>5363</td> <td>5398</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Aantal woningen naar type:</td> </tr> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>3011</td> <td>2936</td> <td>2926</td> <td>3424</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)</td> <td>421</td> <td>421</td> <td>420</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorg</td> <td>200</td> <td>200</td> <td>224</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Senioren/appartementen</td> <td>1161</td> <td>1240</td> <td>1345</td> <td>1496</td> </tr> <tr> <td>Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)</td> <td>73</td> <td>82</td> <td>82</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Begeleid wonen</td> <td></td> <td></td> <td>72</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Aantal niet-woningen naar type:</td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>265</td> <td>265</td> <td>266</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>23</td> <td>26</td> <td>28</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <p>* In 2013 zijn de HAT-woningen, zorgwoningen en appartementen bij elkaar gevoegd in het jaarverslag. Bron: jaarverslag 2009, pg 8, jaarverslag 2010 pg 8, jaarverslag 2011 pg 10, jaarverslag 2012 pg 11, concept jaarverslag 2013</p>					2010	2011	2012	2013*	Totaal aantal woningen	4828	4879	5069	5100	Totaal aantal verhuureenheden	5116	5170	5363	5398	Aantal woningen naar type:					Eengezinswoning	3011	2936	2926	3424	Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)	421	421	420		Zorg	200	200	224		Senioren/appartementen	1161	1240	1345	1496	Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)	73	82	82	82	Begeleid wonen			72	98	Aantal niet-woningen naar type:					Garages	265	265	266	266	Overig	23	26	28	32	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Strategische keuze: Zorgen voor voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen.</p> <p>WEL heeft wat betreft de samenstelling en omvang van het bezit geen SMART-doelstellingen of ambities geformuleerd. De reden hiervan was onder andere dat meer dan 90 % van het bezit in de klasse 'betaalbaar' valt en hiermee voldoende wordt voorzien in de behoefte aan betaalbare woningen. Daarom is het lastig vast te stellen of WEL er in geslaagd is om voor voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen te zorgen. WEL heeft de afgelopen jaren woningen aan haar bezit toegevoegd, omdat er vraag was naar meer woningen ook in het duurdere segment. Bij het herijken van het strategisch voorraadbeleid wil WEL specifiekere doelen op dit vlak gaan stellen.</p>	
	2010	2011	2012	2013*																																																																		
Totaal aantal woningen	4828	4879	5069	5100																																																																		
Totaal aantal verhuureenheden	5116	5170	5363	5398																																																																		
Aantal woningen naar type:																																																																						
Eengezinswoning	3011	2936	2926	3424																																																																		
Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)	421	421	420																																																																			
Zorg	200	200	224																																																																			
Senioren/appartementen	1161	1240	1345	1496																																																																		
Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)	73	82	82	82																																																																		
Begeleid wonen			72	98																																																																		
Aantal niet-woningen naar type:																																																																						
Garages	265	265	266	266																																																																		
Overig	23	26	28	32																																																																		
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)					7																																																																	
Passend toewijzen					7																																																																	
Toewijzing aan primaire doelgroep				De doelstelling is gelijk aan de Europese regelgeving . WEL wijst minimaal 90% van de woningen toe aan de primaire doelgroep.																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)</th> <th>Toewijzing aan huurders met hogere inkomens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>92,2%</td> <td>7,8%</td> </tr> </tbody> </table>					Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens	2011	92,2%	7,8%	Deze doelstelling werd behaald.																																																												
	Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens																																																																				
2011	92,2%	7,8%																																																																				
				Bron: jaarverslag 2013																																																																		

2012	94,8%	5,2%																																															
2013	92.1%	7,9%																																															
Tegengaan woonfraude				n.b.																																													
<p>Het telen van hennep wordt door WEL gezien als woonfraude. Daarom treedt de corporatie hier tegenop. Onlangs ondertekende WEL het Convenant Hennepteelt voor Zeeland en West-Brabant. In totaal doen 39 gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, veel corporaties, netwerkbedrijven, UWV en SVB mee. Door afspraken te maken over de samenwerking en uitvoering, pakken de partijen de overlast aan. Er wordt bij WEL uitgegaan van 8-10 woningen per jaar, waarin hennepeteelt c.q. -kweek geconstateerd wordt.</p> <p>Bron: website WEL www.woonwel.nl</p>			<p>Voor dit onderdeel heeft WEL geen ambities geformuleerd.</p>																																														
Keuzevrijheid				8																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningtype</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>62,3%</td> <td>60,2%</td> <td>57,7%</td> <td>67,1%</td> </tr> <tr> <td>HAT</td> <td>8,6%</td> <td>8,7%</td> <td>8,3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aangepaste woning</td> <td></td> <td></td> <td>1,3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seniorenwoning</td> <td>15,5%</td> <td>15,4%</td> <td>16,0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorgwoning</td> <td>4,0%</td> <td>4,0%</td> <td>4,4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Begeleid wonen</td> <td></td> <td></td> <td>1,4%</td> <td>1,9%</td> </tr> <tr> <td>Appartementen</td> <td>8,4%</td> <td>10,0%</td> <td>9,3%</td> <td>29,3%</td> </tr> <tr> <td>Koopconstructie</td> <td>1,4%</td> <td>1,6%</td> <td>1,6%</td> <td>1,6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen2010,2011,2012,2013</p>			Woningtype	2010	2011	2012	2013	Eengezinswoning	62,3%	60,2%	57,7%	67,1%	HAT	8,6%	8,7%	8,3%		Aangepaste woning			1,3%		Seniorenwoning	15,5%	15,4%	16,0%		Zorgwoning	4,0%	4,0%	4,4%		Begeleid wonen			1,4%	1,9%	Appartementen	8,4%	10,0%	9,3%	29,3%	Koopconstructie	1,4%	1,6%	1,6%	1,6%	<p>Bron: Ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Strategische keuze: Zorgen voor voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen. WEL zorgt ervoor dat verschillende typen woningen in het bezit zijn en probeert hierbij zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en behoeften van (toekomstige) woningzoekenden.</p> <p>Half december 2012 sloot WEL zich aan bij een regionaal systeem voor het vinden van een woning, Klik voor Wonen. De overstap verliep zonder problemen. De zes corporaties die in dit systeem samenwerken, bezitten samen circa 38.000 woningen in Etten-Leur, Breda, Alphen, Chaam, Halderberge en Moerdijk. WEL besloot de overstap naar Klik voor Wonen te maken omdat woningzoekenden via dit systeem toegang hebben tot veel meer woningen en omdat het systeem heel gebruiksvriendelijk is. Zij kunnen op verschillende manieren in aanmerking komen voor een woning: door een optie te nemen, op inschrijfduur, via loting of door als eerste te reageren (bij de woningen die direct te huur zijn). Zo maken woningzoekenden met een korte inschrijfduur ook kans op een woning.</p> <p>Omdat woningzoekenden uit de hele regio met Klik voor Wonen op het aanbod in Etten-Leur kunnen reageren, kwamen woningzoekenden uit Etten-Leur aanvankelijk in de knel toen WEL met het nieuwe aanbodsysteem ging werken. Woningzoekenden uit Breda haalden hen in met langere inschrijftijden. Aan het eind van het jaar was dat effect voorbij. Etten-Leurenaren konden ook makkelijker reageren op aanbod buiten Etten-Leur. Eind 2013 verhuurde WEL 62 procent van de woningen aan woningzoekenden uit Etten-Leur, 20 procent aan Bredanaars en 18 procent aan woningzoekenden uit andere gemeenten.</p> <p>Ambitie: WEL biedt klanten zoveel mogelijk keuzevrijheid. Daarom spant WEL zich in</p>	
Woningtype	2010	2011	2012	2013																																													
Eengezinswoning	62,3%	60,2%	57,7%	67,1%																																													
HAT	8,6%	8,7%	8,3%																																														
Aangepaste woning			1,3%																																														
Seniorenwoning	15,5%	15,4%	16,0%																																														
Zorgwoning	4,0%	4,0%	4,4%																																														
Begeleid wonen			1,4%	1,9%																																													
Appartementen	8,4%	10,0%	9,3%	29,3%																																													
Koopconstructie	1,4%	1,6%	1,6%	1,6%																																													

<p>Aantal woningen op 31 december 2012</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Wijk</th> <th>Aantal woningen WEL</th> <th>Totaal aantal woningen E-L</th> <th>% woningen in bezit WEL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Baai</td><td>508</td><td>1371</td><td>37,0%</td></tr> <tr><td>Banakkers</td><td>691</td><td>2010</td><td>34,4%</td></tr> <tr><td>Centrum Oost</td><td>666</td><td>1698</td><td>39,2%</td></tr> <tr><td>Centrum West</td><td>223</td><td>806</td><td>27,5%</td></tr> <tr><td>Etten-Leur Noord</td><td>241</td><td>1252</td><td>19,2%</td></tr> <tr><td>Grient</td><td>189</td><td>593</td><td>31,9%</td></tr> <tr><td>Grauwe Polder</td><td>847</td><td>2477</td><td>34,2%</td></tr> <tr><td>Hooghuis</td><td>899</td><td>2289</td><td>39,3%</td></tr> <tr><td>Hoge Neerstraat</td><td>142</td><td>539</td><td>26,3%</td></tr> <tr><td>De Keen</td><td>138</td><td>1410</td><td>9,8%</td></tr> <tr><td>Sanderbanken</td><td>327</td><td>1591</td><td>20,6%</td></tr> <tr><td>Schoenmakershoek</td><td>489</td><td>1258</td><td>38,9%</td></tr> <tr><td>Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)</td><td>3</td><td>764</td><td>n.v.t.</td></tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2012 pg 11</p>	Wijk	Aantal woningen WEL	Totaal aantal woningen E-L	% woningen in bezit WEL	Baai	508	1371	37,0%	Banakkers	691	2010	34,4%	Centrum Oost	666	1698	39,2%	Centrum West	223	806	27,5%	Etten-Leur Noord	241	1252	19,2%	Grient	189	593	31,9%	Grauwe Polder	847	2477	34,2%	Hooghuis	899	2289	39,3%	Hoge Neerstraat	142	539	26,3%	De Keen	138	1410	9,8%	Sanderbanken	327	1591	20,6%	Schoenmakershoek	489	1258	38,9%	Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)	3	764	n.v.t.	<p>om minstens 20% van de woningen in iedere wijk in Etten-Leur in bezit te hebben.</p> <p>De ambitie van WEL is om in iedere wijk tenminste 20% van de woningen in het bezit te hebben. In de wijk De Keen haalde WEL dit percentage niet, in de wijk Etten-Leur Noord bijna. In de overige wijken haalde de corporatie dit percentage wel.</p>	
Wijk	Aantal woningen WEL	Totaal aantal woningen E-L	% woningen in bezit WEL																																																							
Baai	508	1371	37,0%																																																							
Banakkers	691	2010	34,4%																																																							
Centrum Oost	666	1698	39,2%																																																							
Centrum West	223	806	27,5%																																																							
Etten-Leur Noord	241	1252	19,2%																																																							
Grient	189	593	31,9%																																																							
Grauwe Polder	847	2477	34,2%																																																							
Hooghuis	899	2289	39,3%																																																							
Hoge Neerstraat	142	539	26,3%																																																							
De Keen	138	1410	9,8%																																																							
Sanderbanken	327	1591	20,6%																																																							
Schoenmakershoek	489	1258	38,9%																																																							
Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)	3	764	n.v.t.																																																							
<p>Wachtlijst</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Aantal woningzoekenden</td><td>7496</td><td>7376</td><td>8114</td><td>42.137</td></tr> <tr><td>Gemiddelde wachttijd</td><td>3 jaar</td><td>3 jaar</td><td>3,5 jaar</td><td>3,8 jaar</td></tr> <tr><td>Actief</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Passief</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>WEL optie*</td><td>5600</td><td>6017</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>WEL actief*</td><td>1896</td><td>1359</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>* In het woonruimteverdeelsysteem wordt onderscheid gemaakt tussen WEL optie en WEL actief. WEL optie woningen zijn goedkopere woningen (tot huurtoeslaggrens) en WEL actief zijn duurder woningen.</p> <p>Bron: jaarverslag 2010 pg 14, jaarverslag 2011 pg 12, jaarverslag 2012 pg 12, concept jaarverslag 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Aantal woningzoekenden	7496	7376	8114	42.137	Gemiddelde wachttijd	3 jaar	3 jaar	3,5 jaar	3,8 jaar	Actief					Passief					WEL optie*	5600	6017			WEL actief*	1896	1359			<p>Voor dit onderdeel formuleerde WEL geen ambities.</p> <p>Vanaf 12-12-'12 werkt WEL met het regionale systeem Klik voor Wonen. Op 31-12-2013 staan hier 42.317 woningzoekenden ingeschreven. (Bron: rapportage Klik voor Wonen 2013) Ongeveer 5.000 hiervan oriënteren zich voornamelijk op Etten-Leur. In totaal zijn er via Klik voor Wonen 998 woningen verhuurd in 2013. De wachttijd van 3,8 jaar is een rekenkundig gemiddelde. Dit is namelijk verdeeld over verschillende aanbiedingsmodellen (aanbodmodel, optiemodel, loting en direct te huur), die ieder voor zich wisselende wachttijden hebben. Op deze manier kan WEL differentiatie aanbrenge n , die aansluit op de verschillende wensen vanuit woningzoekenden.</p>	<p>n.b.</p>																					
	2010	2011	2012	2013																																																						
Aantal woningzoekenden	7496	7376	8114	42.137																																																						
Gemiddelde wachttijd	3 jaar	3 jaar	3,5 jaar	3,8 jaar																																																						
Actief																																																										
Passief																																																										
WEL optie*	5600	6017																																																								
WEL actief*	1896	1359																																																								
<p>Leegstand</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Leegstandsderving</td><td>0,9%</td><td>1%</td><td>1,42%</td><td>1,6%</td></tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2010 pg 14, jaarverslag 2011 pg 12, jaarverslag 2012 pg 12, concept jaarverslag 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Leegstandsderving	0,9%	1%	1,42%	1,6%	<p>Bron: begroting 2010</p> <p>Doelstelling: WEL streeft ernaar dat de leegstandsderving voor woningen niet groter is dan 1 % van de totale jaarhuursom.</p>	<p>6</p>																																														
	2010	2011	2012	2013																																																						
Leegstandsderving	0,9%	1%	1,42%	1,6%																																																						

	<p>Deze doelstelling is geformuleerd in 2010. In 2010 en 2011 lukte het WEL om onder de 1% te blijven. In 2012 en 2013 kwam de corporatie boven dit percentage. In 2012 was de reden voor het niet halen van de target de leegstaande woningen in complexen waarvoor sloopplannen zijn en de woningen die leeg stonden in afwachting van verkoop. In 2013 lag de huurderiving voor het grootste deel bij de reguliere verhuuringen. Ook speelde de slechte verhuurbaarheid van commerciële ruimtes en garages/parkeerplaatsen WEL parten. Door de toenemende en langdurige leegstand van commerciële ruimtes en van geliberaliseerde huurwoningen nam de leegstandsderiving toe in 2013 t.o.v. 2012.</p>																					
Maatregelen specifieke doelgroepen		7																				
<p>Woningen aangeboden aan urgenten</p> <table border="1" data-bbox="163 675 864 839"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal aantal mutaties</td> <td>291</td> <td>269</td> <td>305</td> <td>329</td> </tr> <tr> <td>Aantal woningen aan urgenten aangeboden</td> <td>49</td> <td>77</td> <td>44</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>% aangeboden aan urgenten</td> <td>16.8%</td> <td>28.6%</td> <td>14.4%</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2010 pg 14, jaarverslag 2011 pg 13, jaarverslag 2012 pg 14, concept jaarverslag 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Totaal aantal mutaties	291	269	305	329	Aantal woningen aan urgenten aangeboden	49	77	44	51	% aangeboden aan urgenten	16.8%	28.6%	14.4%	16%	<p>Bron: urgentie beleidsplan</p> <p>Doelstelling: Maximaal 15% van de woningen die vrijkomen zijn bestemd voor urgente woningzoekenden, cliënten van geestelijke gezondheidsorganisaties, vrouwenopvang en andere bijzondere doelgroepen.</p> <p>WEL haalde in 2010 en 2011 de doelstelling. In 2012 op een paar tienden na niet. Verklaring hiervoor is dat er in 2012 veel woningen vrij kwamen en het beroep van bijzondere doelgroepen erop laag was. In 2010 heeft WEL een nieuw, strenger urgentiebeleid geformuleerd. Hierdoor kon de belofte weer worden nagekomen om urgenten gemiddeld binnen zes maanden aan een woning te helpen. In 2013 kwam WEL iets boven de 15% uit. Dit was mede het gevolg van het feit dat WEL geen invloed heeft op de taakstelling die de (lokale) overheid de gemeente en corporatie oplegt in het kader van de huisvesting van statushouders. Bovendien bestaat die laatste groep steeds vaker uit alleenstaanden. De taakstelling gaat uit van het aantal personen. In 2013 heeft WEL 9 woningen beschikbaar gesteld aan statushouders. Vijf aan GGZ cliënten, 33 aan sociaal urgenten en 4 aan medisch urgenten.</p>	
	2010	2011	2012	2013																		
Totaal aantal mutaties	291	269	305	329																		
Aantal woningen aan urgenten aangeboden	49	77	44	51																		
% aangeboden aan urgenten	16.8%	28.6%	14.4%	16%																		
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomensverhouding, overige woonlasten)		8																				
Huurprijsbeleid		8																				
<p>Indeling woningvoorraad naar prijsklasse</p> <table border="1" data-bbox="163 1286 1077 1422"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">PRIMAIR</th> <th colspan="3">SECUNDAIR</th> </tr> <tr> <th>WEL Wonen < €443,60*</th> <th>WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*</th> <th>WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*</th> <th>WEL Wonen Luxe</th> <th>WEL Wonen Exclusief</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>41,22%</td> <td>49,60%</td> <td>4,55%</td> <td>3,74%</td> <td>0,90%</td> </tr> </tbody> </table>		PRIMAIR		SECUNDAIR			WEL Wonen < €443,60*	WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*	WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*	WEL Wonen Luxe	WEL Wonen Exclusief	2010	41,22%	49,60%	4,55%	3,74%	0,90%	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Minimaal 80% van de woningen is betaalbaar en valt binnen de grenzen van huurtoeslag.</p>				
		PRIMAIR		SECUNDAIR																		
	WEL Wonen < €443,60*	WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*	WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*	WEL Wonen Luxe	WEL Wonen Exclusief																	
2010	41,22%	49,60%	4,55%	3,74%	0,90%																	

<table border="1"> <tr> <td>2011</td> <td>37,28%</td> <td>51,66%</td> <td>6,82%</td> <td>3,36%</td> <td>0,86%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>34,41%</td> <td>50,89%</td> <td>10,07%</td> <td>3,61%</td> <td>1,02%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td colspan="3">94%**</td> <td colspan="2">6%</td> </tr> </table>	2011	37,28%	51,66%	6,82%	3,36%	0,86%	2012	34,41%	50,89%	10,07%	3,61%	1,02%	2013	94%**			6%			<p>Na de huurverhoging van 1 juli 2010 was 95,37 % bereikbaar met huurtoeslag. Na de huurverhoging van 1 juli 2011 was 96,3 % bereikbaar met huurtoeslag. Na de huurverhoging van 1 juli 2012 was 95,37 % bereikbaar met huurtoeslag. In 2013 was 94% van de woningen bereikbaar met huurtoeslag.</p> <p>WEL haalde de ambitie.</p> <p>WEL heeft geen ambitie geformuleerd voor de maximaal toegestane huurverhoging.</p>													
2011	37,28%	51,66%	6,82%	3,36%	0,86%																												
2012	34,41%	50,89%	10,07%	3,61%	1,02%																												
2013	94%**			6%																													
<p>* peildatum 1 juli 2012 ** Vanaf 2013 verdeelde WEL haar bezit niet meer in de prijsklassen, maar maakt de corporatie alleen nog onderscheid in DAEB en niet-DAEB-woningen.</p> <p>Bron: nota huurprijsbeleid 2012 pg 5</p> <p>Percentage jaarlijkse huurverhoging</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Jaar</th> <th colspan="2">Huurverhoging</th> </tr> <tr> <th>Woningen tot de huurtoeslaggrens</th> <th>Duurdere woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>1,2%</td> <td>3,7%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1,3%</td> <td>3,8%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2,3%*</td> <td>4,8%*</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td colspan="2"> Inkomensafhankelijke huurverhoging inkomen: huurverhoging: <€34.229,- 4% €34.229,- - €43.000,- 4,5% >€43.000,- 6,5% </td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010-2012, concept jaarverslag 2013 * aantal uitzonderingen. Zie jaarverslag 2012 pg 22</p>		Jaar	Huurverhoging		Woningen tot de huurtoeslaggrens	Duurdere woningen	2010	1,2%	3,7%	2011	1,3%	3,8%	2012	2,3%*	4,8%*	2013	Inkomensafhankelijke huurverhoging inkomen: huurverhoging: <€34.229,- 4% €34.229,- - €43.000,- 4,5% >€43.000,- 6,5%		<p>Toewijzing aan primaire doelgroep</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)</th> <th>Toewijzing aan huurders met hogere inkomens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>92,2%</td> <td>7,8%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>94,8%</td> <td>5,2%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>92.1%</td> <td>7,9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2011 en 2012</p>			Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens	2011	92,2%	7,8%	2012	94,8%	5,2%	2013	92.1%	7,9%	<p>De doelstelling is gelijk aan de Europese regelgeving . WEL wijst minimaal 90% toe aan de primaire doelgroep.</p> <p>Deze doelstelling haalde WEL.</p>
Jaar	Huurverhoging																																
	Woningen tot de huurtoeslaggrens	Duurdere woningen																															
2010	1,2%	3,7%																															
2011	1,3%	3,8%																															
2012	2,3%*	4,8%*																															
2013	Inkomensafhankelijke huurverhoging inkomen: huurverhoging: <€34.229,- 4% €34.229,- - €43.000,- 4,5% >€43.000,- 6,5%																																
	Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens																															
2011	92,2%	7,8%																															
2012	94,8%	5,2%																															
2013	92.1%	7,9%																															
<p>Overige woonlasten</p> <p>In het ondernemingsplan van WEL is energie en duurzaamheid vooral vertaald naar betaalbaarheid (energiezuinigheid – energielasten – energiebesparingen). Sinds 2005 is WEL hier actief mee bezig. Met een Europees project (met België, Spanje, Bulgarije, Tsjechië en Estland), genaamd Reshape, is WEL gestart met het in beeld brengen van Woonlasten (Huurprijs + energielasten). Het resultaat hiervan was</p>		<p>Bron: Ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Vanaf 2012 worden alle woningen van WEL-optie en WEL-actief aangeboden op basis</p>		<p>8</p>																													

<p>hoopgevend, maar niet voldoende.</p> <p>In 2009 is dit wederom opgepakt in een grensoverschrijdend project. Samen met woningcorporatie de Zonnige Kempen uit Westerlo (België) is de doelstelling t.a.v. woonlasten als volgt geformuleerd; "Het ontwikkelen van een communicatiemodel om de aspirant huurder goed te informeren over hun woonlasten."</p> <p>In de periode 2010 t/m 2012 is de 'tool' ontwikkeld in samenwerking met het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en Vabi. Eind 2012 beschikte WEL over een bruikbaar instrument. Het heeft nog enkele maanden geduurd voordat het communicatiemodel volledig ontwikkeld en geïmplementeerd was. Op 15 mei 2013 heeft de 'livegang' plaatsgevonden. Inmiddels gebruikt een aantal omliggende corporaties ook dit model.</p> <p>Vabi is uiteindelijk de eigenaar van het model. Vabi ondervindt dat woningcorporaties heel veel behoefte hebben om dit model te gebruiken en verder te ontwikkelen.</p> <p>Bron: jaarverslag 2012 pg 22</p>	<p>van woonlasten in plaats van huurlasten.</p> <p>In 2012 was de woonlasten tool klaar. In mei 2013 was deze beschikbaar voor woningzoekenden.</p>																																
<p>Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)</p>		<p>7,3</p>																															
<p>Verkoop</p>																																	
<p>Verkoop bestaande woningen</p> <table border="1" data-bbox="165 895 546 1034"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal</th> <th>Doelstelling</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>21</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>22</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>31</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>22</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010-2012</p> <p>Bouw starters koopwoningen</p> <table border="1" data-bbox="165 1139 396 1278"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table> <p>WEL verkocht woningen met verschillende koopconstructies: KoopGoedkoop en KoopGarant.</p> <p>Woningen aangeboden met KoopGoedkoop en KoopGarant</p> <table border="1" data-bbox="165 1409 584 1433"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bestaande</th> <th>Nieuwbouw</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jaar	Aantal	Doelstelling	2010	21	30	2011	22	25	2012	31	30	2013	22	30	Jaar	Aantal	2010	-	2011	8	2012	82	2013	16		Bestaande	Nieuwbouw				<p>Bron: verkoopbeleidsplan</p> <p>Doelstelling: In 2011: 25 woningen verkopen. In 2010, 2012 en 2013: 30 woningen verkopen.</p> <p>Alleen in 2012 haalde WEL de doelstelling.</p> <p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: WEL bouwt tot en met 2013 tenminste 100 starters koopwoningen.</p> <p>Tot en met 2012 bouwde WEL 90 starters koopwoningen. In 2013 bouwde de corporatie er nog 16 en daarmee werden in totaal 106 woningen gebouwd. WEL haalde de ambitie.</p> <p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: In de periode 2010 tot en met 2013 biedt WEL tenminste 50 woningen per jaar aan via Koop Goedkoop. Zowel in nieuwbouwprojecten, maar ook in de bestaande bouw.</p>	<p>5</p> <p>8</p> <p>9</p>
Jaar	Aantal	Doelstelling																															
2010	21	30																															
2011	22	25																															
2012	31	30																															
2013	22	30																															
Jaar	Aantal																																
2010	-																																
2011	8																																
2012	82																																
2013	16																																
	Bestaande	Nieuwbouw																															

	bouw					
2010	0	0				
2011	47 (Centrum-Oost)	8				
2012	435 (Centrum-Oost en Baai)	82				
2013		16				
<p>In 2010 ontwikkelde WEL een nieuw verkoopbeleid om minder ad hoc te werken. WEL keek vanaf toen niet meer alleen naar de benodigde kasstroom, maar ook naar het strategisch voorraadbeleid, de wijkplannen en volkshuisvestelijke doelen, zoals meer variatie in de wijk aanbrengen.</p>						
<p>Gemiddeld genomen bood WEL veel meer woningen aan via KoopGoedkoop of KoopGarant dan de ambitie was. In 2011 startte WEL met een aanbod van 47 woningen in de wijk Centrum-Oost. In 2012 deed WEL een aanbod aan 435 zittende huurders in de Baai en een ander deel van Centrum-Oost. Dit aanbod liep tot 1 oktober 2013.</p>						
<p>In totaal verkocht WEL 110 woningen met Koop Garant. 16 in de bestaande bouw en 94 nieuwbouwwoningen (starters).</p>						
Tussenvormen						
-						
Kwaliteit woningen en woningbeheer						7,3
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)						7
Prijs-kwaliteitverhouding						7
Woningkwaliteit						
	2010	2011	2012	2013		
Gem.aantal punten	148	148	DAEB 147 n-DEAB 176	*		
Gem.puntprijs €	3.00	2.99	DAEB 3.06 n-DEAB 3.69	*		
Gem.huurprijs €	459	458	467	*		
% van max.huur	66.0	65.3	DAEB 65.1 n-DEAB 93.2	*		
<p>Bron: Corporatie in perspectief CFV * gegevens nog niet beschikbaar</p>						
Betaalbaarheid						
	2010	2011	2012	2013*		
Goedkoop %	19,1	18,8	16,9	13,0		
Betaalbaar %	73,5	73,0	69,2	66,7		
Duur <HT%	6,1	6,7	11,5	15,6		
Duur >HT%	1,2	1,5	2,4	4,5		
Leegstand % (>3 maanden)	0,3	0,2	1,1	1,6		
Mutatiegraad %	6,0	6,1	8,0	6,1		
<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: WEL biedt kwalitatief goede woningen, die betaalbaar zijn.</p> <p>Ambitie: Minimaal 80% van de woningen is betaalbaar en valt binnen de grenzen van de huurtoeslag.</p> <p>Deze ambitie haalde WEL.</p>						

Bron: Corporatie in perspectief CFV * bron: data WEL, niet CFV																																																									
Conditie en onderhoudstoestand							7																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Jaar</th> <th rowspan="2">In € per gewogen VHE</th> <th colspan="3">Uitsplitsing onderhoud</th> <th rowspan="2">Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid</th> </tr> <tr> <th>onderhoud</th> <th>klacht</th> <th>mutatie</th> <th>planmatig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>1183</td> <td>555</td> <td>247</td> <td>381</td> <td>24.753</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1057</td> <td>517</td> <td>222</td> <td>318</td> <td>28.907</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>1071</td> <td>457</td> <td>198</td> <td>416</td> <td>8.604</td> </tr> <tr> <td>2013*</td> <td>853</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Corporatie in perspectief 2009 t/m 2012 pg 8 * De cijfers van CIP van 2013 zijn nog niet beschikbaar. Voorlopige indicatie</p>						Jaar	In € per gewogen VHE	Uitsplitsing onderhoud			Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid	onderhoud	klacht	mutatie	planmatig	2010	1183	555	247	381	24.753	2011	1057	517	222	318	28.907	2012	1071	457	198	416	8.604	2013*	853					<p>Onderhoudsbegroting</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Begroting (dagelijks, contract en planmatig)</th> <th>Realisatie (dagelijks, contract en planmatig)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>5.305.000</td> <td>5.338.000</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>4.978.000</td> <td>4.799.000</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>5.326.000</td> <td>5.182.000</td> </tr> <tr> <td>2013*</td> <td>5.489.000</td> <td>4.438.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>*op basis van voorlopige cijfers uit de concept-jaarrekening Voor dit onderdeel formuleerde WEL geen ambities. Leidraad was de onderhoudsbegroting.</p>			Begroting (dagelijks, contract en planmatig)	Realisatie (dagelijks, contract en planmatig)	2010	5.305.000	5.338.000	2011	4.978.000	4.799.000	2012	5.326.000	5.182.000	2013*	5.489.000	4.438.000	
Jaar	In € per gewogen VHE	Uitsplitsing onderhoud			Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid																																																				
		onderhoud	klacht	mutatie		planmatig																																																			
2010	1183	555	247	381	24.753																																																				
2011	1057	517	222	318	28.907																																																				
2012	1071	457	198	416	8.604																																																				
2013*	853																																																								
	Begroting (dagelijks, contract en planmatig)	Realisatie (dagelijks, contract en planmatig)																																																							
2010	5.305.000	5.338.000																																																							
2011	4.978.000	4.799.000																																																							
2012	5.326.000	5.182.000																																																							
2013*	5.489.000	4.438.000																																																							
Tevredenheid over de woning							7																																																		
<p>Klantonderzoek</p> <p>In 2011 voerde onderzoeksbureau USP een imago onderzoek uit onder huurders, kopers, woningzoekenden, stakeholders en medewerkers. Het doel was om in de toekomst hier (communicatie)beleid op af te kunnen stemmen.</p> <p>In 2012 liet WEL onderzoeksbureau USP onderzoek doen onder woningzoekenden. Hoofddoel was informatie krijgen over de kenmerken van de woningzoekenden, hun geneigdheid om te verhuizen, hun woonwensen en hoe die wensen aansluiten bij de woningmarkt.</p> <p>In 2013 heeft WEL het Nibud gevraagd om een onderzoek te doen naar de betaalbaarheid van huren. Belangrijk was om inzicht te krijgen hoe we de vertaalslag kunnen maken van de huurprijzen naar betaalbaarheid.</p>						<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Iedere twee jaar wordt een klantonderzoek uitgevoerd om de wensen en behoeften van klanten in beeld te krijgen.</p> <p>In de periode 2010 tot en met 2013 voerde WEL 2 klantonderzoeken uit.</p>																																																			
Kwaliteit dienstverlening (tevredeheid over de dienstverlening)							7																																																		
<p>KWH scores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corporatie bezoeken</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7.9</td> <td>7,5 7,4</td> </tr> <tr> <td>Corporatie bellen</td> <td>7.1</td> <td>-</td> <td>7.9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>-</td> <td>7.8</td> <td>7.8</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>-</td> <td>7.9</td> <td>8.5</td> <td>8,2</td> </tr> </tbody> </table>							2010	2011	2012	2013	Corporatie bezoeken	-	7.7	7.9	7,5 7,4	Corporatie bellen	7.1	-	7.9		Woning zoeken	-	7.8	7.8	8,0	Woning betrekken	-	7.9	8.5	8,2	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: behouden van het KWH-Huurlabel</p> <p>Deze ambitie haalde WEL.</p> <p>Ambitie: Iedere twee jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, om de</p>		7																								
	2010	2011	2012	2013																																																					
Corporatie bezoeken	-	7.7	7.9	7,5 7,4																																																					
Corporatie bellen	7.1	-	7.9																																																						
Woning zoeken	-	7.8	7.8	8,0																																																					
Woning betrekken	-	7.9	8.5	8,2																																																					

<table border="1"> <tr> <td>Woning veranderen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur betalen</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7.6</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Woning onderhouden</td> <td>7.9</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Klachten afhandelen</td> <td>6.5</td> <td>-</td> <td>6.1</td> <td>6,3</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten</td> <td>8.6</td> <td>-</td> <td>8.1</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>Rond de woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kopen woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaalscore</td> <td>7.7</td> <td>7.7</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> </tr> </table>	Woning veranderen	-	-	-		Huur betalen	-	7.7	-		Reparatie uitvoeren	-	7.7	7.6	8,0	Woning onderhouden	7.9	-	7.7	7,7	Klachten afhandelen	6.5	-	6.1	6,3	Woning verlaten	8.6	-	8.1	8,2	Rond de woning	-	-	-		Kopen woning	-	-	-		Totaalscore	7.7	7.7	7,6	7,7	<p>kwaliteit van onze dienstverlening te toetsen en aan de hand hiervan te verbeteren. WEL streeft naar een beoordeling door klanten met minimaal het cijfer 7,5.</p> <p>Op bijna alle onderdelen haalde WEL de ambitie. Behalve op het onderdeel 'klachtenafhandeling'. Om hieraan te werken werd in 2013 een systeem voor klachtenafhandeling en –registratie geïmplementeerd. WEL hoopt hiermee in de toekomst een betere waardering van klanten te krijgen op dit onderdeel.</p>	
Woning veranderen	-	-	-																																												
Huur betalen	-	7.7	-																																												
Reparatie uitvoeren	-	7.7	7.6	8,0																																											
Woning onderhouden	7.9	-	7.7	7,7																																											
Klachten afhandelen	6.5	-	6.1	6,3																																											
Woning verlaten	8.6	-	8.1	8,2																																											
Rond de woning	-	-	-																																												
Kopen woning	-	-	-																																												
Totaalscore	7.7	7.7	7,6	7,7																																											
<p>Bron: rapportages KWH 2010 t/m 2012, mail KWH uitkomst 2013</p>																																															
<p>Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)</p>		<p>8</p>																																													
<p>WEL is sinds 2005 gecertificeerd als Klimaatcorporatie. De belangrijkste eisen die hieraan gesteld worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eisen m.b.t. maatregelen op ingreepniveau die standaard moeten worden toegepast, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> ○ Spouwisolatie bij schil/gevel renovatie ○ Isolatieglas bij kozijnvervangning ○ Toepassing HR ketel bij vervanging ○ Toepassing FSC-hout • Eisen m.b.t. concrete planning van en informatievoorziening over toepassing van vormen van duurzame energie en energiebesparingen; <ul style="list-style-type: none"> ○ Het in beeld brengen van de energetische kwaliteit van 80% van de woningvoorraad op basis van energieprestatie certificaten. ○ Binnen 6 jaar na certificering is minimaal 30% van de woningen in de woningvoorraad voorzien van een EPA-certificaat met een energie index kleiner dan 0,9 (Label C,B of A) ○ Binnen 6 jaar na certificatie is minimaal 5% van woningen in de woningvoorraad van de certificaathouder voorzien van een duurzaam energiesysteem. <p>Sinds 2005 wordt WEL door het SKW hierop jaarlijks geaudit. Tot nu toe is WEL steeds positief beoordeeld bij dit jaarlijkse onderzoek.</p> <p>Met betrekking tot punt b.2 en b.3 zie onderstaande tabel</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: In 2013 hebben de woningen van WEL gemiddeld minimaal energielabel C.</p> <p>Deze ambitie werd behaald. De gerealiseerde energie-index is gemiddeld 1,60 en de verwachte gemiddelde energie-index is 1,56.</p>	<p>8</p>																																													

Energie labels WEL 16-04-2014				
Aantal woningen				
	Absoluut	Procentueel		
A++	0	0,0%	28,2%	
A+	74	1,6%		
A	549	11,5%		
B	718	15,1%	51,0%	
C	1.651	34,7%		
D	776	16,3%		
E	540	11,3%	20,8%	
F	307	6,4%		
G	146	3,1%		

Volgens de laatste gegevens van SHAERE (SHAERE staat voor Sociale Huursector Audit en Evaluatie van Resultaten Energiebesparing) hebben de woningen van WEL gemiddeld label C. Hierbij dient het volgende te worden opgemerkt:

- De gemiddelde energie-index per 01-01-2014 is 1,60. Dit ligt dicht bij de grens van label C (minder dan 1,61 en meer dan 1,31).
- De database is niet bijgewerkt. Ongeveer 400 woningen (waaronder nieuwbouwwoningen en woningen van Veron) zijn nog niet toegevoegd. De verwachte energie-index wordt 1,56.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen **6,5**

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte **6**

	2010	2011	2012	2013*
Toegankelijke woningen %	25.7%	27.9%	28%	
Appartementen/ seniorenwoningen	1151	1240	1279	
Zorgwoningen	200	200	224	
Totale woningbezit	5116	5154	5363	

Bron: jaarverslagen WEL 2010 t/m 2012
* cijfers niet beschikbaar

	2010	2011	2012	2013*
Zorgwoningen, % van de appartementen/ seniorenwoningen	17.3%	16.1%	17.5%	

Bron: jaarverslagen WEL 2010 t/m 2012
* cijfers niet beschikbaar

Bron: ondernemingsplan 2010-2014

Ambitie: In 2013 is 40% van het woningbezit geschikt voor senioren.

Deze ambitie haalde WEL niet.

In 2012 is in opdracht van WEL en Surplus een afstudeerrapport 'Zorgeloos Wonen in Etten-Leur' opgesteld. Hierin is onder andere vraag en aanbod van geschikt, verzorgd en beschermd wonen vergeleken. Hieruit volgde een opgave voor de jaren 2012 - 2030. Samengevat komt deze op het volgende neer:

- geschikt wonen ca. 1100 woningen
- verzorgd wonen ca. 115 woningen
- beschermd wonen ca. 85 eenheden

In het adviesrapport is mede op basis van de gevolgen van het 'scheiden van wonen en zorg' en de daarmee verband houdende veranderende vraag, geconcludeerd dat de ambitie naar beneden bijgesteld kon worden.

<p>WEL bouwde in 2009 18 kamers voor tijdelijke bewoning voor mensen met een psycho-geriatrische achtergrond (in gebouw Contrefort). Daarnaast legde WEL een alheimertuin aan.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 pg 21</p> <table border="1" data-bbox="192 485 779 850"> <thead> <tr> <th>Project</th> <th>Type</th> <th>Aantal</th> <th>Oplevering jaar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Burchtplein</td> <td>Appartementen</td> <td>50</td> <td>2010</td> </tr> <tr> <td>Onder de Torens</td> <td>Appartementen</td> <td>25</td> <td>2011</td> </tr> <tr> <td>In 't Park</td> <td>Appartementen</td> <td>41</td> <td>2012</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SHO Cluster 1</td> <td>Grondgebonden</td> <td>26</td> <td>2011/2012</td> </tr> <tr> <td>Appartementen</td> <td>20</td> <td>2012</td> </tr> <tr> <td>SHO Cluster 8</td> <td>Grondgebonden</td> <td>35</td> <td>2012/2013</td> </tr> <tr> <td>Regina Mundi</td> <td>Appartementen</td> <td>10</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Don Bosco</td> <td>Appartementen</td> <td>27</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>Grondgebonden</td> <td>6</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>TOTAAL</td> <td></td> <td>240</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>WEL heeft in totaal in de periode 2010-2014 240 woningen opgeleverd die geschikt zijn voor senioren.</p>	Project	Type	Aantal	Oplevering jaar	Burchtplein	Appartementen	50	2010	Onder de Torens	Appartementen	25	2011	In 't Park	Appartementen	41	2012	SHO Cluster 1	Grondgebonden	26	2011/2012	Appartementen	20	2012	SHO Cluster 8	Grondgebonden	35	2012/2013	Regina Mundi	Appartementen	10	2013	Don Bosco	Appartementen	27	2013	Grondgebonden	6	2013	TOTAAL		240		<p>Ambitie: In 2013 is 25% van de woningen van WEL geschikt voor senioren of voor verzorgd wonen.</p> <p>Deze ambitie haalde WEL niet.</p> <p>De laatste jaren bleek dat de vraag van senioren veel meer is om in de eigen (huur)woning te blijven wonen. WEL richtte zich er daarom op om hier maatwerk voor te leveren. Op technisch gebied, maar met name door aansluiting te zoeken bij zorg- en welzijnspartners om mensen op een prettige manier thuis te kunnen laten blijven wonen.</p>	<p>n.b.</p>
Project	Type	Aantal	Oplevering jaar																																									
Burchtplein	Appartementen	50	2010																																									
Onder de Torens	Appartementen	25	2011																																									
In 't Park	Appartementen	41	2012																																									
SHO Cluster 1	Grondgebonden	26	2011/2012																																									
	Appartementen	20	2012																																									
SHO Cluster 8	Grondgebonden	35	2012/2013																																									
Regina Mundi	Appartementen	10	2013																																									
Don Bosco	Appartementen	27	2013																																									
	Grondgebonden	6	2013																																									
TOTAAL		240																																										
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)</p>		<p>7</p>																																										
<p>In 2012 ontwikkelde WEL 24 huurappartementen voor Amarant en 11 WEL Zorgzaam eenheden.</p> <p>Bron: jaarverslag 2012 pg 17</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Tot en met 2013 ontwikkelt WEL twee wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep</p> <p>Deze ambitie haalde WEL.</p>	<p>7</p>																																										
<p>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan de woning stellen</p>		<p>-</p>																																										
<p>(Des)investeren in vastgoed</p>		<p>7,8</p>																																										
<p>Nieuwbouw</p>		<p>8</p>																																										
<p>Realisatie</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambities:</p>																																											

2010 t/m 2013 (periode ondernemingsplan)

Aantallen

	"Betaalbaar"	"Duurder"	"Starters"koop	Bijz. doelgr	Comm/Maat	Totaal woningen	Levensloop estendig
2010	50	0	0	0	1	50	50
2011	38	0	36	0	1	74	38
2012	157	19	32	35	0	243	89
2013	63	32	40	0	0	135	63
2010-2013	308	51	108	35	2	502	240

Huurders betrekken

Eind 2012 / begin 2013 heeft WEL 26 WEL Uniek woningen opgeleverd in de wijk Schoenmakershoek. Bij deze woningen zijn de huurders uitgebreid betrokken van (binnen)ontwerp tot oplevering. Elke bewoner kon in samenspraak met de architect zelf de indeling van de woning aangeven. De bewoners waren over het algemeen zeer tevreden met het eindresultaat.

Ook bij de Kapelstraat en de Dr. Mollerstraat en omgeving heeft WEL voorafgaand aan te maken keuzes co-creatielijnen doorlopen.

- Tot en met 2013 bouwt WEL tenminste 250 betaalbare huurwoningen (WEL Wonen en WEL Wonen Comfort).
- Tot en met 2013 bouwt WEL tenminste 150 duurder huurwoningen (WEL Wonen Comfort Plus, WEL Luxe en WEL Exclusief)
- WEL bouwt tot en met 2013 tenminste 100 starters koopwoningen.
- WEL bouwt tot en met 2013 tenminste 150 levensloopbestendige woningen.
- Tot en met 2013 ontwikkelt WEL twee wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep.
- Tot en met 2013 realiseert WEL minstens 2 maatschappelijke voorzieningen.

Gerealiseerd:

- 250 betaalbare huurwoningen (WEL Wonen en WEL Wonen Comfort): 308
- 150 duurder huurwoningen (WEL Wonen Comfort Plus, WEL Luxe en WEL Exclusief): 51
- 100 starters koopwoningen: 108
- 150 levensloopbestendige woningen: 240
- 2 wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep: SHO Amarant (2012) en bouwdeel E, Withof Amarant (2012)
- 2 maatschappelijk voorzieningen: Het Turfschip (2010) en Gezondheidscentrum Kerkwerve (2011)

Alle doelstellingen uit het ondernemingsplan 2010-2014 m.b.t. nieuwbouw zijn behaald, met uitzondering van de doelstelling om tenminste 150 duurder huurwoningen te bouwen. Gezien de veranderde marktomstandigheden heeft WEL bewust van het behalen van deze doelstelling afgezien.

Ambitie: Tot en met 2013 initieert WEL minstens twee projecten waarbij bewoners actief worden betrokken bij de herontwikkeling van een bepaald gebied.

Deze ambitie werd behaald.

Bron: jaarverslagen; ondernemingsplan 2010-2014 p. 13.; Excel nieuwbouwsheet: overzicht realisatie nieuwbouw versie 7.0

<p>Naast deze projecten heeft WEL de mogelijkheid onderzocht van een Collectief Particulier Opdrachtgeverschap project in de nieuwe wijk De Streek. In verband met de gewijzigde marktomstandigheden is de ontwikkeling van deze wijk echter door zowel de gemeente als WEL enkele jaren uitgesteld.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 p 18-20; ondernemingsplan 2010-2014 p. 13.; Excel nieuwbouwsheet: overzicht realisatie nieuwbouw versie 7.0</p>																										
<p>Sloop of samenvoeging</p>		<p>8</p>																								
<p>Na een co-creatie traject waarbij de bewoners uitgebreid zijn meegenomen in de beslissing is er in februari 2011 voor gekozen om de 45 appartementen van de Kerkwerfflat te slopen. Na het doorlopen van het sociaal statuut heeft de sloop heeft in 2013 plaatsgevonden en in 2014 wordt er gestart met de bouw van 56 nieuwe sociale huurappartementen.</p> <p>Bron: jaarverslag 2011 pg 17.</p>	<p>In het ondernemingsplan 2010-2014 zijn geen specifieke sloopdoelstellingen opgenomen.</p> <p>Het bezit van WEL is nog relatief jong en in Etten-Leur is er dus geen sprake van grootschalige verouderde wijken die gesloopt moeten worden.</p>																									
<p>Verkoop</p>		<p>7</p>																								
<p>Zie: bevorderen eigen woningbezit → verkoop</p>																										
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>		<p>8</p>																								
<p>Tussen 2011 en 2013 hebben de volgende groot onderhoud projecten plaatsgevonden. Deze projecten zijn allemaal binnen de oorspronkelijke planning uitgevoerd.</p> <table border="1" data-bbox="165 1031 987 1155"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Projecten</th> <th>Aantallen woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>Paukeslag</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>Pianohof</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2013-2014</td> <td>Dr Mollerstraat (3 fases)</td> <td>29+33+19</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010 t/m 2013</p> <p>Politiekeurmerk Veilig Wonen</p> <table border="1" data-bbox="165 1230 981 1315"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestaande woningen</td> <td>272</td> <td>158</td> <td>117</td> <td>92</td> <td>639</td> </tr> </tbody> </table> <p>Van 2010 tot en met 2013 leverde WEL daarnaast 639 woningen op met het Politiekeurmerk Veilig Wonen.</p>	Jaar	Projecten	Aantallen woningen	2011	Paukeslag	36	2013	Pianohof	72	2013-2014	Dr Mollerstraat (3 fases)	29+33+19		2010	2011	2012	2013	Totaal	Bestaande woningen	272	158	117	92	639	<p>Voor dit onderdeel formuleerde WEL geen ambities. Leidraad was de onderhoudsbegroting.</p> <p>WEL heeft uiteindelijk een relatief jonge, goed onderhouden portefeuille met weinig onderhoudsuitdagingen. Jaarlijks worden vanuit de MJOP de belangrijkste onderhoudsprojecten in het veld gecontroleerd. Door interne bespreking wordt de kwaliteitsnorm bewaakt. De begroting voor dagelijks onderhoud wordt opgesteld op basis van ervaringscijfers (recente bestedingen). Het planmatig onderhoud en het groot onderhoud volgen uit het MJOP die gelinkt is aan het Strategisch Voorraadbeleid.</p> <p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Van 2010 tot en met 2013 voorziet WEL 1000 van de woningen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Dit zijn nieuwbouwwoningen en bestaande woningen.</p> <p>Al in 2012 kwam WEL op een totaal van 1025 woningen met het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Daarmee haalde WEL de ambitie.</p>	
Jaar	Projecten	Aantallen woningen																								
2011	Paukeslag	36																								
2013	Pianohof	72																								
2013-2014	Dr Mollerstraat (3 fases)	29+33+19																								
	2010	2011	2012	2013	Totaal																					
Bestaande woningen	272	158	117	92	639																					

Maatschappelijk vastgoed		8								
<p>2010 t/m 2013</p> <p>Wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling en realisatie van een woonzorgcomplex van 24 appartementen in de wijk Schoenmakershoek in 2012 voor mensen met een beperkte verstandelijke handicap. Huurder: Amaranant. - Herontwikkeling van een vleugel van het monumentale Withof complex voor 11 cliënten met een beperkte geestelijke handicap in 2012. Huurder: Amaranant <p>Maatschappelijk vastgoed naar jaar van realisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgsteunpunt Valpoort 112: activiteitenaccommodatie Surplus (2010 aangekocht) - Het Turfschip (2010) - Gezondheidscentrum Kerkwerve (2011) - Zorgcomplex SHO Amaranant (2012) - Zorgcomplex Bouwdeel E, Withof Amaranant (2012) - Zorgsteunpunt Valpoort 153: inloop Pluspunt Surplus (2012 verhuurd) - Huize Adama Withof: zorgcomplex Thomashuizen en De Herbergier (2013: huurcontract ondertekend en start voorbereiding verbouwing) <p>Bron: jaarverslag 2010 (p. 11) ; 2011 (p. 15) 2012 (p. 16)</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambities:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tot en met 2013 ontwikkelt WEL twee wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep. ▪ WEL ziet een rol voor zichzelf op het gebied van maatschappelijk vastgoed. Tot en met 2013 realiseert WEL minstens 2 maatschappelijke voorzieningen <p>Beide ambities haalde WEL.</p>									
Kwaliteit wijken en buurten		7,3								
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)		8								
<p>Uitgaven leefbaarheid</p> <table border="1"> <tr> <td>2010</td> <td>€491.000,-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>€200.711,-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>€230.000,-</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>€178.190,-</td> </tr> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010 t/m 2013</p>	2010	€491.000,-	2011	€200.711,-	2012	€230.000,-	2013	€178.190,-	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Tot en met 2013 investeert WEL €100,- per jaar, per woning aan leefbaarheid. De wijkontwikkelingsplannen worden zoveel mogelijk als leidraad genomen om leefbaarheidsprojecten te formuleren.</p> <p>Vanaf 2010 werden de investeringen in leefbaarheid op een andere manier bepaald. Dit werd vastgelegd in de nota leefbaarheid. Daarom was het bedrag in 2010 lager dan in 2009. De ambitie was om per jaar €100,- per woning aan leefbaarheid te besteden. In 2010 bleek echter dat dit budget veel te ruim was. Daarom is het bedrag in 2011 en 2012, in overleg met de gemeente, naar beneden bijgesteld.</p>	
2010	€491.000,-									
2011	€200.711,-									
2012	€230.000,-									
2013	€178.190,-									

<p>Leefbaarheidsprojecten</p> <p><u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewonersinitiatieven zijn gedaan via Wijk & Idee samen met de gemeente. - Ook dit jaar zijn weer veel achterpaden opgeknapt in diverse wijken zoals Leeuwerik, Nobelaerstraat, , Rochussenlaan, Paukeslag. Ook in 2010 heeft WEL meebetaald aan Surplus, nl.: Bureau Buurtbemiddeling, sportmedewerker Richard Krajicek-court, basketbal-clinic, landelijke schoonmaakdag met scholen, schuldhulpverlening. - Wijkplannen Etten-Leur Noord en De Baai. <p><u>2011:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Achterpadenproject in de Pianohof. - Projecten Surplus waren: Bureau Buurtbemiddeling, schuldhulpverlening, Zomeractiviteiten, Multicourt Richard Krajicek, Johan Cruijff-court, BOS-project. - Verzoeken van bewoners gingen over weghalen van bomen en vlaggenmasten bij complexen. - Wijkplannen Sanderbanken en de Grient. <p><u>2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ook dit jaar heeft WEL meebetaald aan Surplus, nl.: Bureau Buurtbemiddeling, BOS-project, project buur voor buurt, schuldhulpverlening, - Veilig achteromprojecten in de Johan van Oldenbarneveldlaan, Antoon Coolenstraat. - Verder nog meegedaan aan de nazomermarkt van Avoord, 100 jaar WEL in Het Withof met 100 huurders, bomen en struiken weggehaald op verzoek van klanten. - In september 2012 werd het leefbaarheidsbeleid "Leefbaarheid 2.0" vastgesteld. Nieuw is dat WEL meer uit wil gaan van actief burgerschap, een schone, hele en veilige directe woonomgeving en een goed maatschappelijk voorzieningenniveau in de wijken. Een deel van het budget is vanaf 2013 bestemd voor initiatieven van buurtbewoners en samenwerkingspartners, die hierin iets kunnen betekenen. Hiertoe kan het instrument SROI ingezet worden om te bepalen of er werkelijk een toegevoegde sociale waarde ontstaat. De verdeling sociale en fysieke investeringen is ongeveer 70 versus 30%. <p><u>2013:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De leefbaarheidsprojecten in 2013 waren vergelijkbaar met die van 2012. WEL deed veel samen met Surplus. 	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Strategische keuze: Werken aan sterke en leefbare wijken.</p> <p>Door het gebruik van de wijkontwikkelingsplannen met de daaruit voortkomende wijkagenda's, de intensieve contacten met bewonerscommissies en wijkverenigingen, buurtbemiddeling en de oprichting van de sociale wijkteams, is WEL ervan overtuigd dat er in Etten-Leur sterkere en leefbaardere wijken zijn gekomen dan in 2009. WEL ziet dat niet zozeer terug in lagere aantallen overlastsituaties, maar wel in de tevredenheid van bewoners over de woonlocaties en –omgeving.</p>	
<p><i>Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)</i></p>		<p>7</p>

<p>Wijkontwikkelingsplannen In de periode 2010 tot en met 2012 werden vijf wijkontwikkelingsplannen opgesteld, voor de wijken: - Grauwe Polder - Baai - Etten-Leur Noord -Grient -Sanderbanken In december 2009 werd het wijkplan voor de wijk Banakkers opgeleverd. In deze plannen wordt aandacht besteed aan allerlei zaken op het gebied van leefbaarheid in de wijk (zowel fysiek als sociaal).</p> <p>Sociale wijkteams In 2012 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om in Etten-Leur te gaan werken met Sociale Wijkteams. Bij deze vorm van samenwerken zijn vanuit WEL de woonconsulenten betrokken. Hoofddoel is het stimuleren van inwoners om in hun directe omgeving en vanuit hun eigen kracht oplossingen te vinden voor problemen die bewoners ondervinden bij het dagelijks meedoen aan de samenleving. Daarnaast stimuleren de sociale wijkteams de inwoners om zich in te zetten voor hun buurt en medebewoners en de leefbaarheid te verbeteren. De sociale wijkteams zijn in januari 2013 daadwerkelijk van start gegaan.</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: Jaarlijks wordt in samenwerking met de gemeente, partners en wijkbewoners voor twee wijken in Etten-Leur een wijkontwikkelingsplan en/of uitvoeringsprogramma opgesteld.</p> <p>De doorlooptijd van het maken van de wijkplannen is langer dan verwacht, waardoor er niet precies ieder jaar twee afgerond kunnen worden. Daarom werd het aantal niet gehaald. De Gemeente en WEL zijn echter tevreden over onze inzet op dit gebied.</p> <p>Ambitie: WEL investeert samen met partners in initiatieven op het gebied van wonen, zorg en welzijn om wonen en voorzieningen vorm te kunnen geven.</p> <p>Het ontwikkelen van de sociale wijkteams is een voorbeeld van wat WEL doet om de ambitie waar te maken.</p>	
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		<p>7</p>
<p>In 2009 legde WEL contact met het Jongerenplatform Etten-Leur (16-25 jaar). Doel was om met hen van gedachten te wisselen over hun woonwensen en hun wensen voor voorzieningen in Etten-Leur . Uiteindelijk bleek het lastig om de interesse van de groep hiervoor te wekken. Het contact is daarom uiteindelijk weer op 'een laag pitje' gezet.</p> <p>In 2009 en 2010 organiseerde WEL een breakdance battle bij WEL voor leerlingen van twee middelbare scholen. Doel was om jongeren kennis te laten maken met WEL en in beeld te komen als potentiële werkgever of als stagebedrijf.</p> <p>In 2011, 2012 en 2013 organiseerde WEL geen evenement, omdat er twijfels waren of daarmee het doel werd gediend. Er zijn nog geen nieuwe initiatieven bedacht.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 pg 43, jaarverslag 2010 pg 35, jaarverslag 2011 pg 37.</p>	<p>Bron: ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Ambitie: WEL bevordert het contact met jongeren/starters. Hiervoor organiseert de corporatie onder andere één keer per jaar een evenement voor hen. Hiermee wil WEL werken aan het imago en marktinformatie verzamelen. Jongeren zijn immers potentiële klanten en/of medewerkers.</p> <p>In 2009 en 2010 organiseerde WEL een evenement voor jongeren, maar in 2011 en 2012 niet. WEL haalde de ambitie dus niet helemaal. WEL spande zich in om het contact met jongeren te bevorderen. Deze doelgroep blijkt echter lastig te bereiken en enthousiasmeren. WEL was niet zo succesvol in het leggen van contact als eerder gehoopt. In 2013 organiseerde WEL samen met andere partijen wel een erg succesvolle bijeenkomst voor starters op de woningmarkt. Er blijven dus initiatieven genomen worden voor deze doelgroep.</p>	
<p>Overige/andere prestaties</p>		<p>-</p>
<p>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</p>		<p>-</p>
<p></p>		<p>-</p>
<p>Eindcijfer Presteren naar Ambities (gemiddelde)</p>		<p>7,2</p>

Presteren naar Opgaven																																																																						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde opgaven	Beoordeling (cijfer)																																																																	
Huisvesting primaire doelgroep					7,1																																																																	
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)					6,5																																																																	
Samenstelling en omvang bezit					6,5																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td>4828</td> <td>4879</td> <td>5069</td> <td>5100</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal verhuureenheden</td> <td>5116</td> <td>5170</td> <td>5363</td> <td>5398</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Aantal woningen naar type:</td> </tr> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>3011</td> <td>2936</td> <td>2926</td> <td>3424</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)</td> <td>421</td> <td>421</td> <td>420</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorg</td> <td>200</td> <td>200</td> <td>224</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Senioren/appartementen</td> <td>1161</td> <td>1240</td> <td>1345</td> <td>1496</td> </tr> <tr> <td>Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)</td> <td>73</td> <td>82</td> <td>82</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Begeleid wonen</td> <td></td> <td></td> <td>72</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Aantal niet-woningen naar type:</td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>265</td> <td>265</td> <td>266</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>23</td> <td>26</td> <td>28</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <p>* In 2013 zijn de HAT-woningen, zorgwoningen en appartementen bij elkaar gevoegd in het jaarverslag. Bron: jaarverslag 2010 pg 8, jaarverslag 2011 pg 10, jaarverslag 2012 pg 11, concept jaarverslag 2013</p>					2010	2011	2012	2013*	Totaal aantal woningen	4828	4879	5069	5100	Totaal aantal verhuureenheden	5116	5170	5363	5398	Aantal woningen naar type:					Eengezinswoning	3011	2936	2926	3424	Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)	421	421	420		Zorg	200	200	224		Senioren/appartementen	1161	1240	1345	1496	Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)	73	82	82	82	Begeleid wonen			72	98	Aantal niet-woningen naar type:					Garages	265	265	266	266	Overig	23	26	28	32	<p>Bron: investeringsbod WEL</p> <p>WEL voorziet op basis van de huidige inzichten (in behoeften tot 2015) een groei van haar bezit van 4.300 naar ca. 5.500 woningen. Dit aantal zal niet gerealiseerd worden. De reden hiervoor is de veranderde situatie van de woningmarkt en de ontwikkelingen binnen de corporatiesector.</p>	
	2010	2011	2012	2013*																																																																		
Totaal aantal woningen	4828	4879	5069	5100																																																																		
Totaal aantal verhuureenheden	5116	5170	5363	5398																																																																		
Aantal woningen naar type:																																																																						
Eengezinswoning	3011	2936	2926	3424																																																																		
Huisvesting alleenstaanden of tweepersoons huishoudens (HAT)	421	421	420																																																																			
Zorg	200	200	224																																																																			
Senioren/appartementen	1161	1240	1345	1496																																																																		
Koopconstructie (KoopGoedkoop, MGE, Koop Garant)	73	82	82	82																																																																		
Begeleid wonen			72	98																																																																		
Aantal niet-woningen naar type:																																																																						
Garages	265	265	266	266																																																																		
Overig	23	26	28	32																																																																		
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)					7,2																																																																	
Passend toewijzen					7,5																																																																	
Toewijzing aan primaire doelgroep				Bron: prestatieafspraken WEL en Gemeente 2012																																																																		
	Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens																																																																				
2011	92,2%	7,8%		WEL en de gemeente stellen vast dat het huidige woonruimtebeleid als gevolg van Europese regelgeving en andere woningmarktfactoren nadelige effecten heeft voor bepaalde groepen woningzoekenden. Voor 1 mei 2012 bepalen WEL en gemeente, onder andere op basis van aantallen actief woningzoekenden, een gedeelde visie op																																																																		

<table border="1"> <tr> <td>2012</td> <td>94,8%</td> <td>5,2%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>92.1%</td> <td>7,9%</td> </tr> </table>	2012	94,8%	5,2%	2013	92.1%	7,9%				<p>de Europese '90-10 regeling' en gewenste maatschappelijke effecten van woonruimteverdeling, de gemeenschappelijke lokale en regionale inzet voor door te voeren wijzigingen in het beleid. De door WEL opgestelde uitgangspunten zijn in beginsel leidend.</p> <p>Voor 1 juli 2012 besluiten de directie van WEL en de gemeente, ieder voor zover het haar bevoegdheid betreft, of en zo ja welke wijzigingen moeten worden doorgevoerd. Onderdeel van de besluitvorming is een implementatieplan waarin communicatie een belangrijke rol heeft. Onderdeel van de communicatieparagraaf is het informeren en betrekken van de gemeenteraad en de raad van commissarissen.</p> <p>Op 1 januari 2013 functioneert het nieuwe woonruimtebemiddelingsstelsel. Hieraan voorafgaand nemen WEL en gemeente, in afstemming, besluiten over de doelstellingen en uitgangspunten voor het woonruimtebemiddelingsbeleid.</p>																																																
2012	94,8%	5,2%																																																								
2013	92.1%	7,9%																																																								
Tegengaan woonfraude				7																																																						
<p>Het telen van hennep ziet WEL als woonfraude. Daarom treedt de corporatie hier tegenop. Onlangs ondertekende WEL het Convenant Hennepteelt voor Zeeland en West-Brabant. Naast de corporatie, doen ook 39 gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, veel corporaties, netwerkbedrijven, UWV en SVB mee. Door afspraken te maken over de samenwerking en uitvoering, pakken partijen de overlast aan. Er wordt bij WEL uitgegaan van 8-10 woningen per jaar, waarin hennep teelt c.q. -kweek geconstateerd wordt.</p> <p>Bron: website WEL www.woonwel.nl</p>				Convenant Hennepteelt																																																						
Keuzevrijheid				n.b.																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningtype</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>62,3%</td> <td>60,2%</td> <td>57,7%</td> <td>67,1%</td> </tr> <tr> <td>HAT</td> <td>8,6%</td> <td>8,7%</td> <td>8,3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aangepaste woning</td> <td></td> <td></td> <td>1,3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seniorenwoning</td> <td>15,5%</td> <td>15,4%</td> <td>16,0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorgwoning</td> <td>4,0%</td> <td>4,0%</td> <td>4,4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Begeleid wonen</td> <td></td> <td></td> <td>1,4%</td> <td>1,9%</td> </tr> <tr> <td>Appartementen</td> <td>8,4%</td> <td>10,0%</td> <td>9,3%</td> <td>29,3%</td> </tr> <tr> <td>Koopconstructie</td> <td>1,4%</td> <td>1,6%</td> <td>1,6%</td> <td>1,6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010,2011,2012,2013</p> <p>Aantal woningen op 31 december 2012</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Wijk</th> <th>Aantal woningen WEL</th> <th>Totaal aantal woningen E-L</th> <th>% woningen in bezit WEL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baai</td> <td>508</td> <td>1371</td> <td>37,0%</td> </tr> </tbody> </table>				Woningtype	2010	2011	2012	2013	Eengezinswoning	62,3%	60,2%	57,7%	67,1%	HAT	8,6%	8,7%	8,3%		Aangepaste woning			1,3%		Seniorenwoning	15,5%	15,4%	16,0%		Zorgwoning	4,0%	4,0%	4,4%		Begeleid wonen			1,4%	1,9%	Appartementen	8,4%	10,0%	9,3%	29,3%	Koopconstructie	1,4%	1,6%	1,6%	1,6%	Wijk	Aantal woningen WEL	Totaal aantal woningen E-L	% woningen in bezit WEL	Baai	508	1371	37,0%	Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.	
Woningtype	2010	2011	2012	2013																																																						
Eengezinswoning	62,3%	60,2%	57,7%	67,1%																																																						
HAT	8,6%	8,7%	8,3%																																																							
Aangepaste woning			1,3%																																																							
Seniorenwoning	15,5%	15,4%	16,0%																																																							
Zorgwoning	4,0%	4,0%	4,4%																																																							
Begeleid wonen			1,4%	1,9%																																																						
Appartementen	8,4%	10,0%	9,3%	29,3%																																																						
Koopconstructie	1,4%	1,6%	1,6%	1,6%																																																						
Wijk	Aantal woningen WEL	Totaal aantal woningen E-L	% woningen in bezit WEL																																																							
Baai	508	1371	37,0%																																																							

<table border="1"> <tr><td>Banakkers</td><td>691</td><td>2010</td><td>34,4%</td></tr> <tr><td>Centrum Oost</td><td>666</td><td>1698</td><td>39,2%</td></tr> <tr><td>Centrum West</td><td>223</td><td>806</td><td>27,5%</td></tr> <tr><td>Etten-Leur Noord</td><td>241</td><td>1252</td><td>19,2%</td></tr> <tr><td>Grient</td><td>189</td><td>593</td><td>31,9%</td></tr> <tr><td>Grauwe Polder</td><td>847</td><td>2477</td><td>34,2%</td></tr> <tr><td>Hooghuis</td><td>899</td><td>2289</td><td>39,3%</td></tr> <tr><td>Hoge Neerstraat</td><td>142</td><td>539</td><td>26,3%</td></tr> <tr><td>De Keen</td><td>138</td><td>1410</td><td>9,8%</td></tr> <tr><td>Sanderbanken</td><td>327</td><td>1591</td><td>20,6%</td></tr> <tr><td>Schoenmakershoek</td><td>489</td><td>1258</td><td>38,9%</td></tr> <tr><td>Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)</td><td>3</td><td>764</td><td>n.v.t.</td></tr> </table> <p>Bron: jaarverslag 2012 pg 11</p>	Banakkers	691	2010	34,4%	Centrum Oost	666	1698	39,2%	Centrum West	223	806	27,5%	Etten-Leur Noord	241	1252	19,2%	Grient	189	593	31,9%	Grauwe Polder	847	2477	34,2%	Hooghuis	899	2289	39,3%	Hoge Neerstraat	142	539	26,3%	De Keen	138	1410	9,8%	Sanderbanken	327	1591	20,6%	Schoenmakershoek	489	1258	38,9%	Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)	3	764	n.v.t.		
Banakkers	691	2010	34,4%																																															
Centrum Oost	666	1698	39,2%																																															
Centrum West	223	806	27,5%																																															
Etten-Leur Noord	241	1252	19,2%																																															
Grient	189	593	31,9%																																															
Grauwe Polder	847	2477	34,2%																																															
Hooghuis	899	2289	39,3%																																															
Hoge Neerstraat	142	539	26,3%																																															
De Keen	138	1410	9,8%																																															
Sanderbanken	327	1591	20,6%																																															
Schoenmakershoek	489	1258	38,9%																																															
Overig (buitengebied en buiten Etten-Leur)	3	764	n.v.t.																																															
Wachttijst		n.b.																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal woningzoekenden</td> <td>7496</td> <td>7376</td> <td>8114</td> <td>42.137</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde wachttijd</td> <td>3 jaar</td> <td>3 jaar</td> <td>3,5 jaar</td> <td>3,8 jaar</td> </tr> <tr> <td>Actief</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Passief</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>WEL optie*</td> <td>5600</td> <td>6017</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>WEL actief*</td> <td>1896</td> <td>1359</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* In het woonruimteverdeelstelsel wordt onderscheid gemaakt tussen WEL optie en WEL actief. WEL optie woningen zijn goedkopere woningen (tot huurtoeslaggrens) en WEL actief zijn duurdere woningen.</p> <p>Bron: jaarverslag 2010 pg 14, jaarverslag 2011 pg 12, jaarverslag 2012 pg 12, concept jaarverslag 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Aantal woningzoekenden	7496	7376	8114	42.137	Gemiddelde wachttijd	3 jaar	3 jaar	3,5 jaar	3,8 jaar	Actief					Passief					WEL optie*	5600	6017			WEL actief*	1896	1359			Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.														
	2010	2011	2012	2013																																														
Aantal woningzoekenden	7496	7376	8114	42.137																																														
Gemiddelde wachttijd	3 jaar	3 jaar	3,5 jaar	3,8 jaar																																														
Actief																																																		
Passief																																																		
WEL optie*	5600	6017																																																
WEL actief*	1896	1359																																																
Leegstand		n.b.																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leegstandserving</td> <td>0,9%</td> <td>1%</td> <td>1,42%</td> <td>1,6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2009 pg 15, jaarverslag 2010 pg 14, jaarverslag 2011 pg 12, jaarverslag 2012 pg 12, concept jaarverslag 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Leegstandserving	0,9%	1%	1,42%	1,6%	Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.																																							
	2010	2011	2012	2013																																														
Leegstandserving	0,9%	1%	1,42%	1,6%																																														
Maatregelen specifieke doelgroepen		7																																																
Aantal gehuisveste statushouders	Bron: landelijke taakstelling huisvesting statushouders.																																																	

<table border="1"> <tr><td>2010</td><td>32</td></tr> <tr><td>2011</td><td>28</td></tr> <tr><td>2012</td><td>13</td></tr> <tr><td>2013</td><td>22</td></tr> </table> <p>Voor het eerste half jaar van 2013 was de taakstelling 8. Voor de tweede helft was het aanvankelijk 12, maar dit werd later herzien naar 16. Uiteindelijk heeft WEL in 2013 22 personen (afhankelijk van gezinssamenstelling) gehuisvest in 9 woningen. WEL haalde de taakstelling dus net niet volgens de bijgestelde cijfers (was 20, werd 24).</p> <p>Bron: jaarverslagen 2010 tot en met 2013</p>	2010	32	2011	28	2012	13	2013	22	<p>WEL voldeed voor de jaren 2010 tot en met 2013 aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders.</p>																																													
2010	32																																																					
2011	28																																																					
2012	13																																																					
2013	22																																																					
<p>Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomensverhouding, overige woonlasten)</p>		<p>7,5</p>																																																				
<p>Huurprijsbeleid</p>		<p>7</p>																																																				
<p>Indeling woningvoorraad naar prijsklasse</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">PRIMAIR</th> <th colspan="3">SECUNDAIR</th> </tr> <tr> <th>WEL Wonen < €443,60*</th> <th>WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*</th> <th>WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*</th> <th>WEL Wonen Luxe</th> <th>WEL Wonen Exclusief</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td>41,22%</td><td>49,60%</td><td>4,55%</td><td>3,74%</td><td>0,90%</td></tr> <tr><td>2011</td><td>37,28%</td><td>51,66%</td><td>6,82%</td><td>3,36%</td><td>0,86%</td></tr> <tr><td>2012</td><td>34,41%</td><td>50,89%</td><td>10,07%</td><td>3,61%</td><td>1,02%</td></tr> <tr><td>2013</td><td colspan="2">94%**</td><td colspan="3">6%</td></tr> </tbody> </table> <p>* peildatum 1 juli 2012 ** Vanaf 2013 verdeelden WEL het bezit niet meer in de prijsklassen, maar in DAEB en niet-DAEB-woningen.</p> <p>Bron: nota huurprijsbeleid 2012 pg 5</p> <p>Percentage jaarlijkse huurverhoging</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Jaar</th> <th colspan="2">Huurverhoging</th> </tr> <tr> <th>Woningen tot de huurtoeslaggrens</th> <th>Duurdere woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2009</td><td>2,5%</td><td>5%</td></tr> <tr><td>2010</td><td>1,2%</td><td>3,7%</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1,3%</td><td>3,8%</td></tr> <tr><td>2012</td><td>2,3%*</td><td>4,8%*</td></tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2009-2012</p>		PRIMAIR		SECUNDAIR			WEL Wonen < €443,60*	WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*	WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*	WEL Wonen Luxe	WEL Wonen Exclusief	2010	41,22%	49,60%	4,55%	3,74%	0,90%	2011	37,28%	51,66%	6,82%	3,36%	0,86%	2012	34,41%	50,89%	10,07%	3,61%	1,02%	2013	94%**		6%			Jaar	Huurverhoging		Woningen tot de huurtoeslaggrens	Duurdere woningen	2009	2,5%	5%	2010	1,2%	3,7%	2011	1,3%	3,8%	2012	2,3%*	4,8%*	<p>Bron: prestatieafspraken WEL en Gemeente Etten-Leur 2008-2015</p> <p>Doelstelling: Van het bezit is 75% goedkoop en 25% middelduur en duur.</p> <p>Deze doelstelling haalden WEL (net) niet: op 1 juli 2014 heeft WEL resp. 78%, en 22% wel goedkope en middeldure woningen.</p> <p>Bron: prestatieafspraken WEL en Gemeente Etten-Leur 2008-2015</p> <p>WEL bepaalt binnen de door het Rijk te stellen kaders en na overleg met HBV de</p>	<p>7</p>
		PRIMAIR		SECUNDAIR																																																		
	WEL Wonen < €443,60*	WEL Wonen Comfort €443,60-€524,37*	WEL Wonen Comfort Plus €524,37-€664,65*	WEL Wonen Luxe	WEL Wonen Exclusief																																																	
2010	41,22%	49,60%	4,55%	3,74%	0,90%																																																	
2011	37,28%	51,66%	6,82%	3,36%	0,86%																																																	
2012	34,41%	50,89%	10,07%	3,61%	1,02%																																																	
2013	94%**		6%																																																			
Jaar	Huurverhoging																																																					
	Woningen tot de huurtoeslaggrens	Duurdere woningen																																																				
2009	2,5%	5%																																																				
2010	1,2%	3,7%																																																				
2011	1,3%	3,8%																																																				
2012	2,3%*	4,8%*																																																				

* aantal uitzonderingen. Zie jaarverslag 2012 pg 22		jaarlijkse huurverhoging. De gemeente wordt hierover jaarlijks voor 1 juli geïnformeerd. Deze werkwijze hanteerde de corporatie jaarlijks.													
Huur-inkomensverhouding			8												
<p>Toewijzing aan primaire doelgroep</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)</th> <th>Toewijzing aan huurders met hogere inkomens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>92,2%</td> <td>7,8%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>94,8%</td> <td>5,2%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>92.1%</td> <td>7,9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslag 2011 en 2012</p> <p>Door een herschikking van het woningbezit maakte WEL 334 woningen beschikbaar voor de groep met midden- en hogere inkomens (303 voor middeninkomens € 34.229 - € 43.000, prijspeil 2013).</p>			Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens	2011	92,2%	7,8%	2012	94,8%	5,2%	2013	92.1%	7,9%	<p>WEL heeft met de gemeente de afspraak om in Etten-Leur de gehele huurmarkt te bedienen. Op deze manier werden ook midden- en hogere inkomensgroepen bediend. WEL beschikt voor deze doelgroep over een substantieel aantal woningen.</p>	
	Toewijzing aan primaire doelgroep (<€34.085,-)	Toewijzing aan huurders met hogere inkomens													
2011	92,2%	7,8%													
2012	94,8%	5,2%													
2013	92.1%	7,9%													
Overige woonlasten			7,5												
<p>In het ondernemingsplan van WEL is energie en duurzaamheid vooral vertaald naar betaalbaarheid (energiezuinigheid – energielasten – energiebesparingen). Sinds 2005 is WEL hier actief mee bezig. Met een Europees project (met België, Spanje, Bulgarije, Tsjechië en Estland), genaamd Reshape, is WEL gestart met het in beeld brengen van Woonlasten (Huurprijs + energielasten). Het resultaat hiervan was hoopgevend, maar niet voldoende.</p> <p>In 2009 is dit wederom opgepakt in een grensoverschrijdend project. Samen met woningcorporatie de Zonnige Kempen uit Westerlo (België) is de doelstelling t.a.v. woonlasten als volgt geformuleerd: “Het ontwikkelen van een communicatiemodel om de aspirant huurder goed te informeren over hun woonlasten.”</p> <p>In de periode 2009 t/m 2012 is de ‘tool’ ontwikkeld in samenwerking met het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en Vabi. Inmiddels gebruikt naast WEL een aantal omliggende corporaties ook dit model. WEL is daarmee de eerste corporatie in Nederland die een gepersonaliseerde woonlastenindicatie geeft.</p> <p>Bron: jaarverslag 2012 pg 22</p>		<p>Bron: Prestatieafspraken WEL en Gemeente Etten-Leur 2008-2015</p> <p>De gemeente en WEL zetten in op het beperken van woonlasten. WEL doet dat zoals geformuleerd in haar investeringsbod in samenhang met het huurprijsbeleid via verlaging van energieverbruik en door te investeren in energetische maatregelen in zowel nieuwbouw als bestaande woningen. De gemeente heeft in haar raadsprogramma gesteld dat de gemeentelijke lasten tot 2010 jaarlijks met niet meer dan 1,7% (inflatie) stijgen. Tot 2011 worden, in samenspraak met derden, minimaal drie proefprojecten opgestart. Uiterlijk 1 juli 2008 besluiten WEL en gemeente over de mogelijkheden voor het zogeheten ‘EPA-project’.</p> <p>WEL heeft verschillende initiatieven genomen op het gebied van woonlasten. Het genoemde EPA-project is uitgevoerd.</p>	<p>7</p> <p>8</p>												
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)			7												
Verkoop															
Bouw starterskoopwoningen		Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015													

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table> <p>WEL verkocht woningen met verschillende koopconstructies: KoopGoedkoop en KoopGarant.</p> <p>Woningen aangeboden met KoopGoedkoop en KoopGarant</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bestaande bouw</th> <th>Nieuwbouw</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>47 (Centrum-Oost)</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>435 (Centrum-Oost en Baai)</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table> <p>Verkoop bestaande woningen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal</th> <th>Doelstelling</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>21</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>22</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>31</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>22</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010-2013</p>	Jaar	Aantal	2010	-	2011	8	2012	82	2013	16		Bestaande bouw	Nieuwbouw	2010	0	0	2011	47 (Centrum-Oost)	8	2012	435 (Centrum-Oost en Baai)	82	2013		16	Jaar	Aantal	Doelstelling	2010	21	30	2011	22	25	2012	31	30	2013	22	30	<p>De ambitie van WEL is dat er minstens 100 goedkope koopwoningen voor starters bijkomen. Deze ambitie werd behaald.</p> <p>Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>Voor starters ziet WEL mogelijkheden in de uitbreidingswijken. Bijvoorbeeld (kleine) nieuwbouw gezinswoningen en de huurappartementen. Daarnaast wordt een groot gedeelte van de goedkope koopwoningen ontwikkeld voor starters. WEL is ervan overtuigd, dat het in de nieuwbouw alleen mogelijk is kwalitatief goede woningen, die toch een lage prijs hebben, te realiseren via een contractsvorm tussen koop en huur, zoals Koop Goedkoop, Koopgarant of Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE). WEL gaat deze contractsvormen daarom in toenemende mate hanteren om jongeren een reële kans te bieden op een koopwoning. Naast nieuwbouw worden door middel van verkoop van bestaande huurwoningen starters en jonge gezinnen extra kansen geboden op een betaalbare koopwoning. Ook hierbij worden hun kansen vergroot door een gedeelte via Koop Goedkoop specifiek aan deze doelgroep aan te bieden.</p> <p>WEL bood zowel nieuwbouwwoningen als bestaande woningen te koop aan met verschillende koopconstructies.</p>	
Jaar	Aantal																																									
2010	-																																									
2011	8																																									
2012	82																																									
2013	16																																									
	Bestaande bouw	Nieuwbouw																																								
2010	0	0																																								
2011	47 (Centrum-Oost)	8																																								
2012	435 (Centrum-Oost en Baai)	82																																								
2013		16																																								
Jaar	Aantal	Doelstelling																																								
2010	21	30																																								
2011	22	25																																								
2012	31	30																																								
2013	22	30																																								
Tussenvormen		-																																								
-		-																																								
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,5																																								
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		7																																								
Prijs-kwaliteit-verhouding		7																																								
<p>Woningkwaliteit</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gem.aantal punten</td> <td></td> <td></td> <td>D.147 Nd.176</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			2010	2011	2012	2013*	Gem.aantal punten			D.147 Nd.176		<p>Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>Doelstelling: Van het bezit is 75% betaalbaar en 25% middelduur en duur.</p>																														
	2010	2011	2012	2013*																																						
Gem.aantal punten			D.147 Nd.176																																							

Gem.puntprijs €	3.00	2.99	D.3.06 Nd.3.69		Deze doelstelling haalde WEL net niet: op 1 juli 2014 heeft WEL resp. 78%, en 22% wel goedkope en middeldure woningen.																																				
Gem.huurprijs €	459	458	467																																						
% van max.huur	66.0	65.3	D.65.1 Nd.93.2																																						
Bron: Corporatie in perspectief CFV * gegevens nog niet beschikbaar Betaalbaarheid <table border="1" data-bbox="163 571 1077 791"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop %</td> <td>19,1</td> <td>18,8</td> <td>16,9</td> <td>13,0</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar %</td> <td>73,5</td> <td>73,0</td> <td>69,2</td> <td>66,7</td> </tr> <tr> <td>Duur <HT%</td> <td>6,1</td> <td>6,7</td> <td>11,5</td> <td>15,6</td> </tr> <tr> <td>Duur >HT%</td> <td>1,2</td> <td>1,5</td> <td>2,4</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td>Leegstand % (>3 maanden)</td> <td>0,3</td> <td>0,2</td> <td>1,1</td> <td>1,6</td> </tr> <tr> <td>Mutatiegraad %</td> <td>6,0</td> <td>6,1</td> <td>8,0</td> <td>6,1</td> </tr> </tbody> </table> Bron: Corporatie in perspectief CFV * bron: data WEL, niet CFV							2010	2011	2012	2013*	Goedkoop %	19,1	18,8	16,9	13,0	Betaalbaar %	73,5	73,0	69,2	66,7	Duur <HT%	6,1	6,7	11,5	15,6	Duur >HT%	1,2	1,5	2,4	4,5	Leegstand % (>3 maanden)	0,3	0,2	1,1	1,6	Mutatiegraad %	6,0	6,1	8,0	6,1	
	2010	2011	2012	2013*																																					
Goedkoop %	19,1	18,8	16,9	13,0																																					
Betaalbaar %	73,5	73,0	69,2	66,7																																					
Duur <HT%	6,1	6,7	11,5	15,6																																					
Duur >HT%	1,2	1,5	2,4	4,5																																					
Leegstand % (>3 maanden)	0,3	0,2	1,1	1,6																																					
Mutatiegraad %	6,0	6,1	8,0	6,1																																					
Conditie en onderhoudstoestand						n.b.																																			
<table border="1" data-bbox="163 927 1077 1171"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Jaar</th> <th rowspan="2">In € per gewogen VHE</th> <th colspan="3">Uitsplitsing onderhoud</th> <th rowspan="2">Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid</th> </tr> <tr> <th>onderhoud</th> <th>klacht</th> <th>mutatie</th> <th>planmatig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>1183</td> <td>555</td> <td>247</td> <td>381</td> <td>24753</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1057</td> <td>517</td> <td>222</td> <td>318</td> <td>28907</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>1071</td> <td>457</td> <td>198</td> <td>416</td> <td>28604</td> </tr> <tr> <td>2013*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Bron: Corporatie in perspectief 2009 t/m 2012 pg 8 * De cijfers van CIP van 2013 zijn nog niet beschikbaar.						Jaar	In € per gewogen VHE	Uitsplitsing onderhoud			Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid	onderhoud	klacht	mutatie	planmatig	2010	1183	555	247	381	24753	2011	1057	517	222	318	28907	2012	1071	457	198	416	28604	2013*						Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.	n.b.
Jaar	In € per gewogen VHE	Uitsplitsing onderhoud			Verbetering in € per verbeterde woonegelegenheid																																				
		onderhoud	klacht	mutatie		planmatig																																			
2010	1183	555	247	381	24753																																				
2011	1057	517	222	318	28907																																				
2012	1071	457	198	416	28604																																				
2013*																																									
Tevredenheid over de woning						n.b.																																			
Klantonderzoek In 2011 voerde onderzoeksbureau USP een imago onderzoek uit onder huurders, kopers, woningzoekenden, stakeholders en medewerkers. Het doel was om in de toekomst hier (communicatie)beleid op af te kunnen stemmen.						Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.	n.b.																																		

<p>In 2012 liet WEL onderzoeksbureau USP onderzoek doen onder woningzoekenden. Hoofddoel was informatie krijgen over de kenmerken van de woningzoekenden, hun geneigdheid om te verhuizen, hun woonwensen en hoe die wensen aansluiten bij de woningmarkt.</p> <p>In 2013 hebben we het Nibud gevraagd om een onderzoek te doen naar de betaalbaarheid van huren. Belangrijk was om inzicht te krijgen hoe WEL de vertaalslag kan maken van onze huurprijzen naar die betaalbaarheid.</p>																																																																								
<p>Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)</p>		<p><i>n.b.</i></p>																																																																						
<p>KWH scores</p> <table border="1" data-bbox="165 624 981 1034"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corporatie bezoeken</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7.9</td> <td>7,5 7,4</td> </tr> <tr> <td>Corporatie bellen</td> <td>7.1</td> <td>-</td> <td>7.9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>-</td> <td>7.8</td> <td>7.8</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>-</td> <td>7.9</td> <td>8.5</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>Woning veranderen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur betalen</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7.6</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Woning onderhouden</td> <td>7.9</td> <td>-</td> <td>7.7</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Klachten afhandelen</td> <td>6.5</td> <td>-</td> <td>6.1</td> <td>6,3</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten</td> <td>8.6</td> <td>-</td> <td>8.1</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>Rond de woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kopen woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaalscore</td> <td>7.7</td> <td>7.7</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: rapportages KWH 2010 t/m 2013</p>		2010	2011	2012	2013	Corporatie bezoeken	-	7.7	7.9	7,5 7,4	Corporatie bellen	7.1	-	7.9		Woning zoeken	-	7.8	7.8	8,0	Woning betrekken	-	7.9	8.5	8,2	Woning veranderen	-	-	-		Huur betalen	-	7.7	-		Reparatie uitvoeren	-	7.7	7.6	8,0	Woning onderhouden	7.9	-	7.7	7,7	Klachten afhandelen	6.5	-	6.1	6,3	Woning verlaten	8.6	-	8.1	8,2	Rond de woning	-	-	-		Kopen woning	-	-	-		Totaalscore	7.7	7.7	7,6	7,7	<p>Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.</p>	
	2010	2011	2012	2013																																																																				
Corporatie bezoeken	-	7.7	7.9	7,5 7,4																																																																				
Corporatie bellen	7.1	-	7.9																																																																					
Woning zoeken	-	7.8	7.8	8,0																																																																				
Woning betrekken	-	7.9	8.5	8,2																																																																				
Woning veranderen	-	-	-																																																																					
Huur betalen	-	7.7	-																																																																					
Reparatie uitvoeren	-	7.7	7.6	8,0																																																																				
Woning onderhouden	7.9	-	7.7	7,7																																																																				
Klachten afhandelen	6.5	-	6.1	6,3																																																																				
Woning verlaten	8.6	-	8.1	8,2																																																																				
Rond de woning	-	-	-																																																																					
Kopen woning	-	-	-																																																																					
Totaalscore	7.7	7.7	7,6	7,7																																																																				
<p>Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)</p>		<p>8</p>																																																																						
<p>WEL is sinds 2005 gecertificeerd als Klimaatcorporatie. De belangrijkste eisen die hieraan gesteld worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eisen m.b.t. maatregelen op ingreepniveau die standaard moeten worden toegepast, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> ○ Spouwisolatie bij schil/gevel renovatie ○ Isolatieglas bij kozijnvervanging ○ Toepassing HR ketel bij vervanging ○ Toepassing FSC-hout • Eisen m.b.t. concrete planning van en informatievoorziening over toepassing van vormen van 																																																																								

<p>duurzame energie en energiebesparingen;</p> <ul style="list-style-type: none"> o Het in beeld brengen van de energetische kwaliteit van 80% van de woningvoorraad op basis van energieprestatie certificaten. o Binnen 6 jaar na certificering is minimaal 30% van de woningen in de woningvoorraad voorzien van een EPA-certificaat met een energie index kleiner dan 0,9 (Label C,B of A) o Binnen 6 jaar na certificatie is minimaal 5% van woningen in de woningvoorraad van de certificaathouder voorzien van een duurzaam energiesysteem. <p>Sinds 2005 wordt WEL door het SKW hierop jaarlijks geaudit. Tot op heden heeft WEL dit jaarlijks onderzoek met een positief resultaat afgerond.</p> <p>Met betrekking tot punt b.2 en b.3 zie onderstaande tabel</p> <table border="1" data-bbox="165 678 584 981"> <thead> <tr> <th colspan="3">Energie labels WEL 16-04-2014</th> <th rowspan="2"></th> </tr> <tr> <th colspan="2">Aantal woningen</th> <th rowspan="2"></th> </tr> <tr> <th></th> <th>Absoluut</th> <th>Procentueel</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A+ *</td> <td>0</td> <td>0,0%</td> <td rowspan="3">28,2%</td> </tr> <tr> <td>A+</td> <td>74</td> <td>1,6%</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>549</td> <td>11,5%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>718</td> <td>15,1%</td> <td rowspan="2">51,0%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1.651</td> <td>34,7%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>776</td> <td>16,3%</td> <td rowspan="3">20,8%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>540</td> <td>11,3%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>307</td> <td>6,4%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>146</td> <td>3,1%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Volgens de laatste gegevens van SHAERE (SHAERE staat voor Sociale Huursector Audit en Evaluatie van Resultaten Energiebesparing) hebben de woningen van WEL gemiddeld label C. Hierbij dient het volgende te worden opgemerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemiddelde energie-index per 01-01-2014 is 1,60. Dit ligt dicht bij de grens van label C (minder dan 1,61 en meer dan 1,31). • De database is niet bijgewerkt. Ongeveer 400 woningen (waaronder van Veron) zijn nog niet toegevoegd. 	Energie labels WEL 16-04-2014				Aantal woningen				Absoluut	Procentueel		A+ *	0	0,0%	28,2%	A+	74	1,6%	A	549	11,5%	B	718	15,1%	51,0%	C	1.651	34,7%	D	776	16,3%	20,8%	E	540	11,3%	F	307	6,4%	G	146	3,1%		<p>Bron: investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>Doelstelling: Verlaging van het energieverbruik van gemiddeld 10 % per woning en hiermee gepaard gaande verlaging van CO2-uitstoot.</p> <p>Deze doelstelling heeft WEL na het uitbrengen van het investeringsbod niet nader gedefinieerd. Er is geen 0-meting gedaan. Het is daarom niet bekend of WEL deze doelstelling heeft gehaald.</p> <p>Op basis van nevenstaande tabel is de gemiddelde verbetering tussen 2010 en 2013 een halve labelstap, wat overeenkomt met een gemiddelde energieprestatieverbetering van 8,7%. Dat komt in de buurt van 10% over de periode 2007 – 2015.</p>	
Energie labels WEL 16-04-2014																																												
Aantal woningen																																												
	Absoluut		Procentueel																																									
A+ *	0	0,0%	28,2%																																									
A+	74	1,6%																																										
A	549	11,5%																																										
B	718	15,1%	51,0%																																									
C	1.651	34,7%																																										
D	776	16,3%	20,8%																																									
E	540	11,3%																																										
F	307	6,4%																																										
G	146	3,1%																																										
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen			7																																									
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			7																																									
	2010	2011	2012																																									
			2013*																																									
Bron: investeringsbod WEL 2007-2015																																												

<table border="1"> <tr> <td>Toegankelijke woningen %</td> <td>25.7%</td> <td>27.9%</td> <td>28%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Appartementen/ seniorenwoningen</td> <td>1151</td> <td>1240</td> <td>1279</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorgwoningen</td> <td>200</td> <td>200</td> <td>224</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totale woningbezit</td> <td>5116</td> <td>5154</td> <td>5363</td> <td></td> </tr> </table> <p>Bron: jaarverslagen WEL 2009 t/m 2012 * cijfers niet beschikbaar</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013*</td> </tr> <tr> <td>Zorgwoningen, % van de appartementen/ seniorenwoningen</td> <td>17.3%</td> <td>16.1%</td> <td>17.5%</td> <td></td> </tr> </table> <p>Bron: jaarverslagen WEL 2010 t/m 2013 * cijfers niet beschikbaar</p> <p>WEL bouwde in 2009 18 kamers voor tijdelijke bewoning voor mensen met een psycho-geriatrische achtergrond (in gebouw Contrefort). Daarnaast legde de corporatie een alzheimer tuin aan.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 pg 21</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Project</th> <th>Type</th> <th>Aantal</th> <th>Oplevering jaar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Burchtplein</td> <td>Appartementen</td> <td>50</td> <td>2010</td> </tr> <tr> <td>Onder de Torens</td> <td>Appartementen</td> <td>25</td> <td>2011</td> </tr> <tr> <td>In 't Park</td> <td>Appartementen</td> <td>41</td> <td>2012</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SHO Cluster 1</td> <td>Grondgebonden</td> <td>26</td> <td>2011/2012</td> </tr> <tr> <td>Appartementen</td> <td>20</td> <td>2012</td> </tr> <tr> <td>SHO Cluster 8</td> <td>Grondgebonden</td> <td>35</td> <td>2012/2013</td> </tr> <tr> <td>Regina Mundi</td> <td>Appartementen</td> <td>10</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Don Bosco</td> <td>Appartementen</td> <td>27</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>Grondgebonden</td> <td>6</td> <td>2013</td> </tr> <tr> <td>TOTAAL</td> <td></td> <td>240</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>WEL heeft in totaal in de periode 2010-2014 240 woningen opgeleverd die geschikt zijn voor senioren.</p>	Toegankelijke woningen %	25.7%	27.9%	28%		Appartementen/ seniorenwoningen	1151	1240	1279		Zorgwoningen	200	200	224		Totale woningbezit	5116	5154	5363			2010	2011	2012	2013*	Zorgwoningen, % van de appartementen/ seniorenwoningen	17.3%	16.1%	17.5%		Project	Type	Aantal	Oplevering jaar	Burchtplein	Appartementen	50	2010	Onder de Torens	Appartementen	25	2011	In 't Park	Appartementen	41	2012	SHO Cluster 1	Grondgebonden	26	2011/2012	Appartementen	20	2012	SHO Cluster 8	Grondgebonden	35	2012/2013	Regina Mundi	Appartementen	10	2013	Don Bosco	Appartementen	27	2013	Grondgebonden	6	2013	TOTAAL		240		<p>WEL streeft ernaar dat 40% van haar woningen (2.250 woningen) geschikt is voor senioren. Hiervan is 25% geschikt voor verzorgd wonen.</p> <p>Aan deze opgaven kon WEL (nog) niet voldoen. De laatste jaren bleek dat de vraag van senioren veel meer is om in de eigen (huur)woning te blijven wonen. WEL richt zich erop om hier maatwerk voor te leveren. Op technisch gebied, maar met name door aansluiting te zoeken bij zorg- en welzijnspartners om mensen op een prettig manier thuis te kunnen laten blijven wonen.</p>	
Toegankelijke woningen %	25.7%	27.9%	28%																																																																							
Appartementen/ seniorenwoningen	1151	1240	1279																																																																							
Zorgwoningen	200	200	224																																																																							
Totale woningbezit	5116	5154	5363																																																																							
	2010	2011	2012	2013*																																																																						
Zorgwoningen, % van de appartementen/ seniorenwoningen	17.3%	16.1%	17.5%																																																																							
Project	Type	Aantal	Oplevering jaar																																																																							
Burchtplein	Appartementen	50	2010																																																																							
Onder de Torens	Appartementen	25	2011																																																																							
In 't Park	Appartementen	41	2012																																																																							
SHO Cluster 1	Grondgebonden	26	2011/2012																																																																							
	Appartementen	20	2012																																																																							
SHO Cluster 8	Grondgebonden	35	2012/2013																																																																							
Regina Mundi	Appartementen	10	2013																																																																							
Don Bosco	Appartementen	27	2013																																																																							
	Grondgebonden	6	2013																																																																							
TOTAAL		240																																																																								
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)</p>		7																																																																								
<p>In 2012 ontwikkelde WEL 24 huurappartement voor Amarant en 11 WEL Zorgzaam eenheden.</p>	<p>Bron: Woonvisie Gemeente Etten-Leur 2007-2015</p>																																																																									

<p>Bron: jaarverslag 2012 pg 17</p> <p>Aanwezige voorzieningen en programma bijzondere doelgroepen (peildatum 1-1-2007, bron: gemeente, woningbouwprogramma)</p> <table border="1" data-bbox="165 475 734 707"> <thead> <tr> <th></th> <th>aanwezig</th> <th>gepland</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lichamelijke beperking</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Verstandelijke beperking</td> <td>112</td> <td>88</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Psychische beperking</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>134</td> <td>98</td> <td>232</td> </tr> </tbody> </table>		aanwezig	gepland	Totaal	Lichamelijke beperking	6	10	16	Verstandelijke beperking	112	88	200	Psychische beperking	16	0	16	Totaal	134	98	232	<p>WEL leverde een bijdrage aan de realisatie van een aantal nieuwe voorzieningen voor lichamelijk en/of geestelijk beperkten.</p>																													
	aanwezig	gepland	Totaal																																															
Lichamelijke beperking	6	10	16																																															
Verstandelijke beperking	112	88	200																																															
Psychische beperking	16	0	16																																															
Totaal	134	98	232																																															
<p><i>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</i></p>			-																																															
			-																																															
<p>(Des)investeren in vastgoed</p>			7,4																																															
<p>Nieuwbouw</p>			6,5																																															
<p>Realisatie</p> <p>2010 t/m 2013 (periode ondernemingsplan)</p> <p><i>Aantallen</i></p> <table border="1" data-bbox="165 1042 1061 1185"> <thead> <tr> <th></th> <th>"Betaalbaar"</th> <th>"Duurder"</th> <th>"Starters"koop</th> <th>Bijz. doelgr</th> <th>Comm/Maat</th> <th>Totaal woningen</th> <th>Levensloopb estendig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>50</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>38</td> <td>0</td> <td>36</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>74</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>157</td> <td>19</td> <td>32</td> <td>35</td> <td>0</td> <td>243</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>63</td> <td>32</td> <td>40</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>135</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>2010-2013</td> <td>308</td> <td>51</td> <td>108</td> <td>35</td> <td>2</td> <td>502</td> <td>240</td> </tr> </tbody> </table> <p>Huurders betrekken</p> <p>Eind 2012 / begin 2013 heeft WEL 26 WEL Uniek woningen opgeleverd in de wijk Schoenmakershoek. Bij deze woningen zijn de huurders uitgebreid betrokken van (binnen)ontwerp tot oplevering. Elke bewoner kon in samenspraak met de architect zelf de indeling van de woning aangeven. De bewoners waren over het algemeen erg tevreden met het eindresultaat. Ook bij de Kapelstraat en de Dr. Mollerstraat en omgeving zijn voorafgaand aan te maken keuzes co-creatietrajecten doorlopen. Naast deze projecten heeft WEL de mogelijkheid onderzocht van een Collectief Particulier</p>		"Betaalbaar"	"Duurder"	"Starters"koop	Bijz. doelgr	Comm/Maat	Totaal woningen	Levensloopb estendig	2010	50	0	0	0	1	50	50	2011	38	0	36	0	1	74	38	2012	157	19	32	35	0	243	89	2013	63	32	40	0	0	135	63	2010-2013	308	51	108	35	2	502	240	<p>Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>Doelstelling: WEL voorziet tot 2015 een groei van het woningbestand van 4.300 naar ongeveer 5.600 woningen</p> <p>Door de situatie op de woningmarkt, is dit aantal naar beneden bijgesteld. WEL haalt de doelstelling niet, maar heeft hier beperkt invloed op.</p>	
	"Betaalbaar"	"Duurder"	"Starters"koop	Bijz. doelgr	Comm/Maat	Totaal woningen	Levensloopb estendig																																											
2010	50	0	0	0	1	50	50																																											
2011	38	0	36	0	1	74	38																																											
2012	157	19	32	35	0	243	89																																											
2013	63	32	40	0	0	135	63																																											
2010-2013	308	51	108	35	2	502	240																																											

<p>Opdrachtgeverschap project in de nieuwe wijk De Streek. In verband met de gewijzigde marktomstandigheden is de ontwikkeling van deze wijk echter door zowel de gemeente als WEL enkele jaren uitgesteld.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 p 18-20; ondernemingsplan 2010-2014 p. 13.; Excel nieuwbouwsheet: overzicht realisatie nieuwbouw versie 7.0</p>														
<p>Sloop of samenvoeging</p>		<p>8</p>												
<p>Na een co-creatie traject waarbij de bewoners uitgebreid zijn meegenomen in de beslissing is er in februari 2011 voor gekozen om de 45 appartementen van de Kerkwerfflat te slopen. Na het doorlopen van het sociaal statuut heeft de sloop heeft in 2013 plaatsgevonden en in 2014 wordt er gestart met de bouw van 56 nieuwe sociale huurappartementen.</p> <p>Bron: jaarverslag 2011 pg 17.</p>	<p>Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>Binnen de bestaande woningvoorraad bereiken de komende jaren 350 goedkopere huurwoningen het eind van de economische levensduur. Dit leidt tot een heroverweging van de verdere exploitatie van deze woningen. Verwacht wordt dat uit deze heroverweging komt, dat 250 woningen moeten worden gesloopt. Geschat wordt dat dit mogelijkheden biedt om 100 extra goedkope woningen terug te bouwen, bovenop het te vervangen aantal gesloopte woningen. Uiteraard zal in het herstructureringsproces en het komen tot sloop, de positie van de huidige huurder worden gerespecteerd.</p> <p>Een aantal woningen waarvoor het plan was om ze te slopen, zijn niet gesloopt. WEL heeft de bewoners erbij betrokken om hier een keuze in te maken. Zij kozen ervoor om de woningen te renoveren. Hiermee is WEL aan de slag gegaan. De woningen kunnen nu weer een aantal jaren verhuurd worden.</p>													
<p>Verkoop</p>		<p>7</p>												
<p>Zie: bevorderen eigen woningbezit → verkoop</p>														
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>		<p>n.b.</p>												
<p>Tussen 2010 en 2013 hebben de volgende groot onderhoud projecten plaatsgevonden. Deze projecten zijn allemaal binnen de oorspronkelijke planning uitgevoerd.</p> <table border="1" data-bbox="165 1230 987 1353"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Projecten</th> <th>Aantallen woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>Paukeslag</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>Pianohof</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2013-2014</td> <td>Dr Mollerstraat (3 fases)</td> <td>29+33+19</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010 t/m 2013</p>	Jaar	Projecten	Aantallen woningen	2011	Paukeslag	36	2013	Pianohof	72	2013-2014	Dr Mollerstraat (3 fases)	29+33+19	<p>Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.</p>	
Jaar	Projecten	Aantallen woningen												
2011	Paukeslag	36												
2013	Pianohof	72												
2013-2014	Dr Mollerstraat (3 fases)	29+33+19												

Politiekeurmerk Veilig Wonen																	
	2010	2011	2012	2013	Totaal												
Bestaande woningen	272	158	117	92	639												
Van 2010 tot en met 2013 leverden we daarnaast 639 woningen op met het Politiekeurmerk Veilig Wonen.																	
Maatschappelijk vastgoed							8										
<p>2010 t/m 2013</p> <p>Wooncomplexen voor een bijzondere doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling en realisatie van een woonzorgcomplex van 24 appartementen in de wijk Schoenmakershoek in 2012 voor mensen met een beperkte verstandelijke handicap. Huurder: Amarant. - Herontwikkeling van een vleugel van het monumentale Withof complex voor 11 cliënten met een beperkte geestelijke handicap in 2012. Huurder: Amarant <p>Maatschappelijk vastgoed naar jaar van realisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgsteunpunt Valpoort 112: activiteitenaccommodatie Surplus (2010 aangekocht) - Het Turfschip (2010) - Gezondheidscentrum Kerkwerve (2011) - Zorgcomplex SHO Amarant (2012) - Zorgcomplex Bouwdeel E, Withof Amarant (2012) - Zorgsteunpunt Valpoort 153: inloop Pluspunt Surplus (2012 verhuurd) - Huize Adama Withof: zorgcomplex Thomashuizen en De Herbergier (2013: huurcontract ondertekend en start voorbereiding verbouwing) <p>Bron: jaarverslag 2010 (p. 11) ; 2011 (p. 15) 2012 (p. 16)</p>						<p>Bron: Investeringsbod WEL 2007-2015</p> <p>In het investeringsbod heeft WEL aangegeven een rol te zien in de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed, om bij te dragen aan een goed voorzieningenniveau in Etten-Leur. In overleg met de gemeente is de keuze gemaakt voor de genoemde voorzieningen.</p>											
Kwaliteit wijken en buurten							7,5										
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting direct woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)							8										
<p>Uitgaven leefbaarheid</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Uitgaven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>€491.000,-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>€200.711,-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>€230.000,-</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>€178.190,-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2010 t/m 2013</p>						Jaar	Uitgaven	2010	€491.000,-	2011	€200.711,-	2012	€230.000,-	2013	€178.190,-	<p>Bron: Prestatieafspraken WEL en Gemeente Etten-Leur 2008-2015</p> <p>Doelstelling: De gemeente en WEL organiseren jaarlijks minimaal drie projecten die bijdragen aan het verbeteren van de fysieke woonomgeving, het verhogen van het welzijn van de bewoners en het intensiveren van de onderlinge contacten tussen de bewoners.</p> <p>Concrete voorbeelden vanaf 2008 zijn:</p>	
Jaar	Uitgaven																
2010	€491.000,-																
2011	€200.711,-																
2012	€230.000,-																
2013	€178.190,-																

<p>Leefbaarheidsprojecten</p> <p><u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewonersinitiatieven zijn gedaan via Wijk & Idee samen met de gemeente. - Ook dit jaar zijn weer veel achterpaden opgeknapt in diverse wijken zoals Leeuwerik, Nobelaerstraat, , Rochussenlaan, Paukeslag. Ook in 2010 heeft WEL meebetaald aan Surplus, nl.: Bureau Buurtbemiddeling, sportmedewerker Richard Krajicek-court, basketbal-clinic, landelijke schoonmaakdag met scholen, schuldhulpverlening. - Wijkplannen Etten-Leur Noord en De Baai. <p><u>2011:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Achterpadenproject in de Pianohof. - Projecten Surplus waren: Bureau Buurtbemiddeling, schuldhulpverlening, Zomeractiviteiten, Multicourt Richard Krajicek, Johan Cruijff-court, BOS-project. - Verzoeken van bewoners gingen over weghalen van bomen en vlaggenmasten bij complexen. - Wijkplannen Sanderbanken en de Grient. <p><u>2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ook dit jaar heeft WEL meebetaald aan Surplus, nl.: Bureau Buurtbemiddeling, BOS-project, project buur voor buurt, schuldhulpverlening, - Veilig achteromprojecten in de Johan van Oldenbarneveldlaan, Antoon Coolenstraat. - Verder nog meegedaan aan de nazomermarkt van Avoord, 100 jaar WEL in Het Withof met 100 huurders, bomen en struiken weggehaald op verzoek van klanten. - In september 2012 werd het leefbaarheidsbeleid "Leefbaarheid 2.0" vastgesteld. Nieuw is dat WEL meer uit wil gaan van actief burgerschap, een schone, hele en veilige directe woonomgeving en een goed maatschappelijk voorzieningenniveau in de wijken. Een deel van het budget is vanaf 2013 bestemd voor initiatieven van buurtbewoners en samenwerkingspartners, die hierin iets kunnen betekenen. Hiertoe kan het instrument SROI ingezet worden om te bepalen of er werkelijk een toegevoegde sociale waarde ontstaat. De verdeling sociale en fysieke investeringen is ongeveer 70 versus 30%. <p><u>2013:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De leefbaarheidsprojecten in 2013 waren vergelijkbaar met die van 2012. We deden veel samen met Surplus. 	<ul style="list-style-type: none"> • minimaal één voortuinproject per jaar • het project buurtbemiddeling • jaarlijkse schoonmaakactie • het uitvoeren van speelplannen • het organiseren van de Burendag • het verbeteren van de veiligheid door het aanbrengen van (betere) verlichting • het verbeteren van het openbaar groen • het verbeteren van de trottoirs rond seniorenvoorzieningen <p>Deze doelstelling haalden we.</p>	
<p>Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)</p>		<p>7</p>
<p>Wijkontwikkelingsplannen</p>	<p>Bron: Prestatieafspraken WEL en Gemeente Etten-Leur 2008-2015</p>	

<p>In de periode 2010 tot en met 2012 werden vijf wijkontwikkelingsplannen opgesteld, voor de wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grauwe Polder - Baai - Etten-Leur Noord -Grient -Sanderbanken <p>In december 2009 werd het wijkplan voor de wijk Banakkers opgeleverd. In deze plannen wordt aandacht besteed aan allerlei zaken op het gebied van leefbaarheid in de wijk (zowel fysiek als sociaal).</p> <p>Sociale wijkteams</p> <p>In 2012 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om in Etten-Leur te gaan werken met Sociale Wijkteams. Bij deze vorm van samenwerken zijn vanuit WEL de woonconsulenten betrokken. Hoofddoel is het stimuleren van inwoners om in hun directe omgeving en vanuit hun eigen kracht oplossingen te vinden voor problemen die bewoners ondervinden bij het dagelijks meedoen aan de samenleving. Daarnaast stimuleren de sociale wijkteams de inwoners om zich in te zetten voor hun buurt en medebewoners en de leefbaarheid te verbeteren. De sociale wijkteams zijn in januari 2013 daadwerkelijk van start gegaan. Op 4 juni 2012 is er een netwerkbijsamenkomst geweest met als thema "wijkgericht samenwerken".</p>	<p>Vanaf 2007 nemen WEL en de gemeente het initiatief voor de uitwerking van wijkplannen. Streven is bij de vaststelling van de eerste twee wijkplannen medio 2008 ieders verantwoordelijkheid in het proces vast te leggen en op basis daarvan (vervolg) afspraken te maken over de volgende wijk-plannen. Gebeurt het niet bij de eerste twee wijkplannen dan spreken WEL en de gemeente af ieder hun positie en verantwoordelijkheid vóór 1 september 2008 te formuleren en op basis daarvan de volgende wijkplannen op te stellen.</p> <p>Over het opstellen van de wijkplannen zijn afspraken gemaakt en deze worden nagekomen. Ieder jaar wordt een traject gestart om te komen tot twee wijkplannen. WEL en de gemeente betalen dit samen.</p> <p>De doorlooptijd van het maken van de wijkplannen is langer dan verwacht, waardoor er niet precies ieder jaar twee afgerond kunnen worden.</p>	
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		<p><i>n.b.</i></p>
<p>In 2009 legde WEL contact met het Jongerenplatform Etten-Leur (16-25 jaar). Doel was om met hen van gedachten te wisselen over hun woonwensen en hun wensen voor voorzieningen in Etten-Leur . Uiteindelijk bleek het lastig om de interesse van de groep hiervoor te wekken. Het contact is daarom uiteindelijk weer op 'een laag pitje' gezet.</p> <p>In 2009 en 2010 organiseerden WEL een breakdance battle voor leerlingen van twee middelbare scholen. Doel was om jongeren kennis te laten maken met WEL en in beeld te komen als potentiële werkgever of als stagebedrijf.</p> <p>In 2011, 2012 en 2013 organiseerden WEL geen evenement, omdat er werd getwijfeld of die het doel dienden. Er zijn nog geen nieuwe initiatieven bedacht.</p> <p>Bron: jaarverslag 2009 pg 43, jaarverslag 2010 pg 35, jaarverslag 2011 pg 37.</p>	<p>Er zijn voor dit onderdeel geen opgaven geformuleerd.</p>	
<p>Overige/andere prestaties</p>		<p>-</p>
<p>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</p>		<p>-</p>
<p>Eindcijfer Presteren naar Opgaven (gemiddelde)</p>		<p>7,3</p>

Presteren naar Vermogen

De corporatie wendt haar vermogen maximaal aan ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

1. De financiële continuïteit.
2. Het financieel beheer.
3. De doelmatigheid.
4. De vermogensinzet.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk, omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en langere termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium in deze, omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling als volgt: 20:20:20:40.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zo veel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, het WSW en accountants worden gepresenteerd. Het is daarbij dus niet de bedoeling om de analyse van deze instanties te herhalen, maar wel om deze te gebruiken in het perspectief van het maatschappelijk presteren en verantwoorden van de corporatie.

Presteren naar Vermogen				
Meetpunt	Situatie bij [corporatie]	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Financiële continuïteit				7,1
Meetpunt 1.1: De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie		7	20%	
Toelichting: Voor de beoordeling of een corporatie in staat is om haar maatschappelijke functie van woningcorporatie op langere termijn te continueren, wordt gebruikgemaakt van de meest recente Oordeelbrief van de minister met daarin het continuïteits- en solvabiliteitsoordeel van het CFV. Daarnaast mag verwacht worden dat een corporatie haar vermogen berekent op basis van bedrijfswaarde en daarvoor ook doelstellingen formuleert. Bronnen hiervoor zijn managementdocumenten, het jaarverslag en accountantsrapportages.				
<i>Ijkpunt 1.1.1: De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A.</i>		7		
Continuïteitsoordeel 2009: B1-oordeel 2010: A1-oordeel 2011: A1-oordeel 2012: A1-oordeel 2013: geen opmerkingen over financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit, draagkracht van vermogen of behoud van maatschappelijk vermogen	Solvabiliteitsoordeel 2009: voldoende solvabiliteit 2010: voldoende solvabiliteit 2011: voldoende solvabiliteit 2012: voldoende solvabiliteit 2013: vermogen passend bij komende 5 prognose jaren			
Naar aanleiding van het B1-oordeel in 2009 is de projectenportefeuille meer in de tijd verspreid. Als gevolg daarvan is het oordeel in 2010 bijgesteld.				
<i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</i>		7		
In 2012 is WEL overgestapt op waardering tegen actuele waarde (zijnde de laagste van de vervangingswaarde of de bedrijfswaarde onder aftrek van de cumulatieve afschrijvingen). Dit geldt voor het sociale vastgoed. Daarvoor werd gewaardeerd op historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde. Het commercieel vastgoed wordt gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat (basis onafhankelijk taxatierapport)				
WEL stuurt op een minimaal weerstandvermogen van 30% het balanstotaal (bron: begroting 2014)				

<p>Meetpunt 1.2: De corporatie heeft voldoende middelen Toelichting: Het WSW bepaalt jaarlijks in hoeverre de corporatie kredietwaardig is. Daarnaast zal de corporatie zelf inzichtelijk moeten maken hoe zij de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen kan betalen, al dan niet gebruikmakend van het faciliteringsvolume van het WSW.</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 1.2.1: De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.</i></p>	7		
<p>2009: ja 2010: ja 2011: ja 2012: ja 2013: ja Het is lang onduidelijk geweest hoe het eigen middelenbeleid van het WSW vorm zou worden gegeven.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.2.2: De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen(deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.</i></p>	7		
<p>Treasury jaarplan is in 2012 voor de begroting van 2013 vastgesteld.</p> <p>Voor het treasury jaarplan werd gebruik gemaakt van de kasstroomoverzichten uit de meerjarenprognose. Vier keer per jaar worden de kasstroomprognoses bijgesteld en gemonitord voor de treasurycommissie.</p>			
<p>Meetpunt 1.3: De corporatie stuurt op alle kasstromen Toelichting: 1. De corporatie analyseert jaarlijks haar risico's met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, BTW enzovoort) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor: • de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB)*; • de niet-DAEB-activiteiten; • grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities); • de verbindingen. 2. Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen: Operationele kasstromen: - Gekeken wordt naar het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ofwel uit puur alleen de exploitatie. - Vanuit deze exploitatie bestaand bezit of operationele kasstroom betaalt de corporatie haar rente; uitgedrukt in een verhoudingsgetal is dat de rentedekkingsgraad. De minimale eis is 1,2, maar gezien de vele toekomstige risico's bestempelt de accountant steeds vaker minimaal 1,3 als safe. - Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. Portfoliokasstromen: - De Internal Rate of Return (IRR)** is een rendementsberekening voor te realiseren investeringen die gedifferentieerd wordt naar type vastgoed. - De portefeuille wordt gewaardeerd tegen bedrijfswaarde en niet tegen historische kostprijs. Voor een goed beeld kijkt men minimaal tien jaar vooruit. Financieringskasstromen: - De investerings-/financieringsratio geeft de mate aan waarin investeringen worden gefinancierd met extern vermogen. - Het maximale vermogen dat de corporatie kan lenen bij het WSW, is 50% van de WOZ-waarde van haar portefeuille.</p>	7,3		
<p><i>Ijkpunt 1.3.1: De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.</i></p>	6		
<p>Effecten van beleidskeuzes worden jaarlijks in de begroting getoetst op een aantal kengetallen: normkader resultaatsturing, eigen middelenbeleid WSW, norm verkoop woningen, interestdekking, loan to value, weerstandsvermogen en het exploitatierendement. Recentelijk zijn daar de financiële ratio's t.b.v. risicobeoordeling WSW (ICR, DCR, LTV, Solvabiliteit en dekkingsratio) aan toegevoegd. Er is een investeringsstatuut waarin WEL per type vastgoed een minimaal</p>			

rendement hanteert.

De komende jaren dwingen WEL meer dan anders om financiële sturing te hanteren om de saneringssteun en de verhuurderheffing op te kunnen vangen. Met het indienen van dPI-cijfers zijn bezuinigingen doorgevoerd die ervoor zorgen dat de financiële continuïteit wordt gewaarborgd. De beoordelingen van het WSW en het CFV moeten de gemaakte keuzes bevestigen volgens de richtlijnen die daar voor staan. Bij de uitgangspunten van de begroting stuurt WEL op onderstaande kengetallen en kaders:

Normkader resultaatsturing

Ten behoeve van het sturen op kosten wordt een normkader gehanteerd dat is gebaseerd op kasstromen binnen de bedrijfsvoering. Voor de komende jaren komen de kasstromen verder onder druk te staan. De verhuurderheffing is bekend en de heffing van het CFV in kader van de saneringssteun kan worden berekend. Hier staat tegenover dat corporaties extra huur mogen vragen voor de verschillende inkomensdoelgroepen. Voor 2014 zal dit nog inkomensafhankelijk zijn en de jaren daarna wordt het gebaseerd op een huursombenadering. De ingediende meerjarenprognose gaat uit van deze methodiek en is ingezet op een streefhuurpercentage van gemiddeld 85% van maximaal redelijk. Hierop afwijken in kader van betaalbaarheid voor onze huurders betekent zorgvuldig afwegen welke implicaties dit heeft voor beleid en ambities.

Bedrijfslasten in relatie tot de omzet

Voor de korte termijn zijn de in het normkader vastgestelde normen niet haalbaar door de invoering van de saneringssteun en de verhuurderheffing.

De gestelde normen zijn:

Bedrijfslasten t.o.v. omzet → lager dan 40%

Het streven is om op termijn de bedrijfslasten (overige bedrijfslasten, personeelskosten en onderhoudsuitgaven) maximaal 40% te laten zijn van de omzet in enig jaar.

Operationele kasstroom – financieringsresultaat → hoger dan 25%

De operationele kasstroom verminderd met het financieringsresultaat moet hoger zijn dan 25% van de omzet.

De bijgestelde cijfers uit de begroting van 2014 laten de volgende cijfers zien:

Norm	2012	2013	2014	2015	2016
Bedrijfslasten t.o.v. omzet - lager dan 40%	42,9%	42,2%	43,6%	44,4%	44,1%
Operationele kasstroom - financieringsresultaat >25%	27,1%	28,5%	27,6%	29,3%	31,1%

De komende jaren wordt de verhoging van de verhuurderheffing en de saneringssteun opgevangen door jaarlijks middelen vrij te maken. De heffingen vallen hoger uit dan in eerste instantie werd aangenomen. Dit betekent dat de uitgaven vanaf 2014 verder moeten worden ingeperkt. De heffingen maken meer dan 10% uit van de bedrijfslasten in relatie tot de omzet. Het normkader blijft onderwerp van gesprek.

De norm voor de bedrijfslasten versus de omzet vanaf 2014 lijkt niet meer reëel. Door de verhuurderheffing en de saneringssteun zijn de waarden permanent boven de oorspronkelijke 40% uitgestegen. Positief is dat de operationele kasstroom minus het financieringsresultaat boven de norm blijft. De vraag is of de huidige norm voor bedrijfslasten t.o.v. de omzet van 40% realistisch is, als de overige kengetallen (ICR, DCSR) gezond zijn.

Overige kengetallen

Operationeel resultaat

Een positief resultaat uit operationele kasstromen met een oplopend karakter (resultaat zonder rekening te houden met verkopen, onrendabele toppen, overige

<p>waardeveranderingen en resultaat deelnemingen) vormt de komende jaren het kader voor sturing op de uitgaven. De definitieve norm zal worden bepaald aan de hand van de uitkomsten van de begroting, maar de verwachting is dat deze in 2014 rond € 9.700.000 zal zijn en op termijn richting € 13.000.000 zal oplopen. Bij de bepaling van de norm wordt rekening gehouden met de extra uitgaven aan verhuurderheffing en saneringssteun. De afschrijvingen worden hier niet in meegenomen, in tegenstelling tot het normale bedrijfsresultaat.</p> <p>Eigenmiddelenbeleid WSW Met de scheiding tussen DAEB en Niet-DAEB heeft het WSW in 2013 haar beleid bekend gemaakt over de inzet van eigen middelen tussen de onderscheiden exploitaties. Uitgangspunt is dat de vrijkomende middelen door verkoop of exploitatie besteed worden aan aflossing op bestaande leningen (aflossingsfictie). Een overschot kan worden ingezet voor de financiering van Niet-DAEB ontwikkelingen. Jaarlijks bepaalt het WSW het overschot of het tekort. Er mag niet worden gespaard en niets mag worden meegenomen naar de toekomst. Tekorten worden als negatieve claims in toekomst verrekend. Enige sturing is mogelijk, maar op termijn is niet te ontkomen aan commerciële financiering. Geprobeerd wordt om zo lang mogelijk goedkopere (geborgde) financiering te behouden.</p> <p>Norm verkoop woningen Met de verkoopopbrengst van een verkochte woning moet minimaal twee onrendabele toppen van nieuwbouwwoningen worden afgedekt. Als bovengrens van de onrendabele top wordt de gemiddelde verkoopopbrengst van het huidige begrotingsjaar genomen. Concreet betekent dit dat een onrendabele top in 2013 voor inbreidingslocaties gemiddeld € 70.000 en voor uitbreidingslocaties gemiddeld € 50.000 per woning mag bedragen. In het investeringsstatuut zijn hiervoor randvoorwaarden opgenomen. De inkomende kasstroom is belangrijk om voldoende ruimte te houden voor investeringen. Bij de berekening van de norm voor onrendabele toppen, is geen rekening gehouden met de verhuurderheffing en vastgoedgerelateerde kosten. Het investeringsstatuut zal op dit punt in 2014 worden herzien.</p> <p>Sturen op kasstromen De interestdekking is een belangrijke sturing om voldoende financieringsruimte te houden om te investeren. Uit de exploitatie van het bestaande bezit dient voldoende ruimte te zijn om de rente en een normatieve aflossing te betalen. De interestdekking in 2012 is 1,95. De minimale interestdekking (norm) is bijgesteld door de extra heffingen van het CFV. Een gezonde en minimale norm wordt gesteld op 1,40 om voldoende flexibiliteit in de financiering, faciliteringsvolume en borgingsmogelijkheden te houden. De belangrijkste reden hiervoor is de komst van de verhuurderheffing / saneringssteun, waardoor de druk op de operationele kasstromen zal toenemen. Het WSW zal in de toekomst meer sturen op deze kengetallen en hier meer eisen aan stellen.</p> <p>Financiering versus waarde van het bezit De relatie tussen de waarde van het bezit en de externe financiering (leningcapaciteit) geeft samen met interestdekking richting aan de wijze waarop nieuwe investeringen worden gefinancierd. De leningcapaciteit kan worden uitgedrukt op basis van de bedrijfswaarde en de WOZ-waarde. Op basis van de bedrijfswaarde / beleidswaarde was de parameter in 2012 57,9% en kent een stabiel verloop. De norm is <75%. Het streven voor de begroting 2014 is <70%.</p> <p>Een waarde die niet beïnvloed wordt door eigen beleid en beter aansluit bij de WSW-borgingsfunctie is de WOZ-waarde. Het plafond voor de borging van het WSW is 50% van de WOZ-waarde. Weliswaar is de WOZ-waarde een gedateerd cijfer wat ten opzichte van de actualiteit in de planning- en controlcyclus bijna 2 jaar achter loopt. Voor 2012 is de leningportefeuille afgezet tegen de waarde van 1-1-2012. De norm die hierbij wordt gehanteerd is 50%. Dit kengetal ligt op een niveau rond de 35% (bron WSW). Dit is ruim onder de 50% procentnorm, maar met de rekenschap dat de WOZ-waarde de komende jaren nog daalt en er niet structureel wordt afgelost komt hier druk op. Het blijft zaak om de kasstromen gezond te houden en indien mogelijk af te lossen.</p> <p>Rendement Het totale exploitatierendement wordt bepaald door de verhouding tussen het bedrijfsresultaat en de bedrijfswaarde. Het exploitatierendement in de jaarrekening 2012 bedroeg 3,91%. Het streven voor de begroting is een rendement van minimaal 4%.</p>			
---	--	--	--

<p>Weerstandsvermogen</p> <p>Het weerstandsvermogen is de algemeen bedrijfsreserve uitgedrukt als percentage van het balanstotaal. Met een balanswaardering tegen actuele waarde ligt het weerstandsvermogen boven de 40%. In 2012 was het weerstandsvermogen 43,58%. Het minimale weerstandsvermogen op basis van actuele waarde voor een “gezonde” bedrijfsvoering wordt gesteld op minimaal 30%.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.2: De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat (operationele kasstroom).</i></p>	8		
<p>2009: € 7255.000 2010: € 7.375.000 2011: € 9.122.000 2012: € 9.955.000 2013: € 11.424.000</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.3: De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).</i></p>	8		
<p>2009: 1,8 (bron: CIP 2012) 2010: 1,9 (bron: CIP 2012) 2011: 1,9 (bron: CIP 2012) 2012: 2,1 (bron: CIP 2013) 2013: nog niet bekend</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.4: De corporatie hanteert een direct rendementseis (operationele kasstroom).</i></p>	7		
<p>WEL stelt dat het exploitatierendement minimaal 4% is. De fluctuatie is sterk afhankelijk van een wisselende bedrijfswaarde, die beïnvloed wordt door wet- en regelgeving. De aflossingsfictie van het WSW wordt gemonitord in de treasuryrapportages die per kwartaal worden opgesteld.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.5: De corporatie hanteert een IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed (portfoliokasstroom).</i></p>	7		
<p>De investeringsparameters zijn de financiële uitgangspunten aan de hand waarvan het project kan worden doorgerekend ten einde te kunnen vaststellen of het project binnen de gestelde financiële randvoorwaarden blijft. De financiële randvoorwaarden zijn derhalve de minimumeisen die WEL stelt aan een project.</p> <p>Deze financiële randvoorwaarden worden vastgesteld voor de volgende categorieën: Sociale bouw woningen (DAEB) - uitbreiding Sociale bouw woningen (DAEB) - inbreiding Sociale bouw appartementen (DAEB) - uitbreiding Sociale bouw appartementen (DAEB) - inbreiding Sociale bouw overig (DAEB) Commerciële bouw woningen/appartementen (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur Commerciële bouw overig (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur Commerciële bouw (Niet-DAEB) - Bestemd voor verkoop</p> <p>In onderstaande tabel werden de financiële randvoorwaarden opgenomen:</p>			

BIJLAGE 1 BIJ HET INVESTERINGSSTATUUT VAN WOONSTICHTING ETTEN-LEUR

OVERZICHT FINANCIËLE RANDVOORWAARDEN

Vermogensverhouding (afgerond obv begroting 2012)

	EV	VV
Sociale bouw (DAEB) - Bestemd voor verhuur	40%	60%
Commerciële bouw (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	40%	60%

Rentevoet

	Rente %		
Eigen vermogen in geval van Sociale bouw woningen (DAEB) - uitbreiding	2,00%	Langs termijn verwachting inflatie door WSW.	
Eigen vermogen in geval van Sociale bouw woningen (DAEB) - inbreiding	0,75%	Inflatie +/- afslag 1,25%	Afslag gebaseerd op rendementen uit het verleden.
Eigen vermogen in geval van Sociale bouw appartementen (DAEB) - uitbreiding	1,75%	Inflatie +/- afslag 0,25%	Afslag gebaseerd op rendementen uit het verleden.
Eigen vermogen in geval van Sociale bouw appartementen (DAEB) - inbreiding	0,50%	Rente appartementen uitbreiding +/- afslag 1,25%	Afslag gebaseerd op rendementen uit het verleden.
Eigen vermogen in geval van Sociale bouw overig (DAEB)	7,00%		
Eigen vermogen in geval van Commerciële bouw woningen/appartementen (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	5,50%	3,50% Inflatie + interne opslag	
Eigen vermogen in geval van Commerciële bouw overig (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	12,00%		
Vreemd vermogen in geval van Sociale bouw	4,50%	Gemiddelde rentevoet leningportefeuille afgerond op 0,5%	
Vreemd vermogen in geval van Commerciële bouw (10 jaar SWAP met liquiditeitsopslag van 1% dd sept. 2012)	5,50%	2,50% Opslag ium commerciële financiering obv info Rabo.	

Minimum rendementseis

	Rendements-eis EV	Rendements-eis VV	Minimum-eis IRR
Sociale bouw woningen (DAEB) - uitbreiding	2,00%	4,50%	3,5%
Sociale bouw woningen (DAEB) - inbreiding	0,75%	4,50%	3,0%
Sociale bouw appartementen (DAEB) - uitbreiding	1,75%	4,50%	3,4%
Sociale bouw appartementen (DAEB) - inbreiding	0,50%	4,50%	2,9%
Sociale bouw overig (DAEB)	7,00%	4,50%	5,5%
Commerciële bouw woningen/appartementen (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	5,50%	5,50%	5,5%
Commerciële bouw overig (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	12,00%	5,50%	8,1%

Maximaal toegestane onrendabele top

	Uitbreiding	Inbreiding
Sociale bouw woningen/appartementen (DAEB)	€ 50.000	€ 70.000
Sociale bouw overig (DAEB)	Nvt	Nvt
Commerciële bouw (Niet-DAEB)	Nvt	Nvt

ICR

Commerciële bouw (Niet-DAEB) - Bestemd voor verhuur	3,0	Op projectniveau gemiddeld voor jaar 1 t/m 3 zonder aflossingsrichtie. Als basis hiervoor gelden de werkelijke kasstromen en geen onderhoudsnorm als variabele last.
---	-----	---

Commerciële bouw (Niet-DAEB) - Bestemd voor verkoop

Minimaal gebied rendement verkoopprojecten	10%	van de stichtingskosten.
--	-----	--------------------------

Uitgangspunt bij verkoop van koopwoningen/appartementen en overige mge-varianten is dat de opbrengst na korting (excl. BTW) minimaal gelijk is aan de stichtingskosten (excl. BTW).

NB:

Op dit moment heeft WEL een aantal projecten in ontwikkeling waarvoor in voorgaande jaren posities zijn ingenomen. Het investeringsbesluit is destijds gebaseerd geweest op de in die tijd bekende marktstandigheden. Aangezien deze marktstandigheden inmiddels aanzienlijk veranderd zijn, zal het voor deze projecten naar alle waarschijnlijkheid niet mogelijk zijn aan bovenvermelde randvoorwaarden te voldoen.

<p><i>Ijkpunt 1.3.6: De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit (portfoliokasstromen).</i></p>	7		
<p>Ja, zie begrotingen. Sinds de begroting 2012 waardeert WEL op basis van actuele waarde omdat in 2012 werd overgestapt naar waardering op actuele waarde (RJ645). De jaren ervoor was de waardering historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde werd extracomptabel (verloopoverzicht in de jaarrekening) toegelicht tot de jaarrekening 2011. Iedere begroting wordt er minimaal 10 jaar vooruit de bedrijfswaarde ontwikkeling doorgerekend en gepresenteerd. De financiële meerjarenprognose is onderdeel van de jaarlijkse begroting inclusief scenarioanalyses.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.7: De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio (financieringskasstromen).</i></p>	7		
<p>Projectniveau De financiële toets op projectniveau betreft het doorrekenen van het project ten einde te kunnen vaststellen wat het bijbehorende rendement (IRR), de ICR (in geval van Niet-DAEB) en de bedrijfswaarde/onrendabele top is. Deze doorrekening geschiedt op basis van de vastgestelde investeringsparameters welke 2 keer per jaar worden geactualiseerd (vaststelling begroting en jaarrekening). De uitkomsten worden getoetst aan de minimumeisen die WEL heeft gesteld voor de verschillende investeringscategorieën, de zogenaamde financiële randvoorwaarden (zie 1.3.5 / investeringsstatuut).</p> <p>Instellingsniveau In aanvulling op de financiële toets op projectniveau wordt een beoogde investering financieel getoetst op instellingsniveau indien deze investering niet is opgenomen in de vigerende begroting. Indien deze investering wel is opgenomen in de vigerende begroting hoeft het betreffende project niet meer separaat te worden getoetst aangezien deze toets dan reeds in de begroting heeft plaatsgevonden. De financiële toets wordt door of onder verantwoording van de directeur Control & Bedrijfsbeheer uitgevoerd door middel van invoering van de aangeleverde projectgegevens in de financiële meerjarenprognose. Op basis hiervan wordt geanalyseerd wat het effect van deze investering is op de interne parameters te weten weerstandsvermogen/solvabiliteitsis, ICR en Loan to Value (allen op instellingsniveau) en of de hieraan verbonden minimale eisen (zie de vigerende begroting) gewaarborgd blijven.</p> <p>Externe factoren Daarnaast vindt er een controle plaats of de investering past binnen de kaders op grond van de door de gemeente Etten-Leur verstrekte achtervang alsmede op grond van regels afgegeven door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Ook deze toets geschiedt door/onder verantwoordelijkheid van de directeur Control & Bedrijfsbeheer.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.3.8: De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50% (financieringskasstromen).</i></p>	8		
<p>2009: 20% (bron: CIP 2012) 2010: 30% (bron: CIP 2012) 2011: 30% (bron: CIP 2012) 2012: 30% (bron: CIP 2013)</p> <p>Nieuw beoordelingskader WSW (bron Begroting 2014 / treasuryrapportage maart 2014) Het WSW heeft in 2013 een nieuw risicobeoordelingskader vastgesteld. Bij de beoordeling van corporaties kijkt het WSW naar Business Risks en Financial Risks. Bij Business Risks kijkt het WSW naar elementen als de strategische keuzes omtrent vastgoed, het systeem van sturen en het beheersen van risico's door de corporatie, en specifiek de financiering. Het WSW brengt de Business Risks van een corporatie in kaart door middel van 24 kwalitatieve vragen. Bij de Financial Risks wordt gekeken naar de korte en lange termijn kasstromen, de balans en het onderpand van een corporatie. Het WSW heeft een invulmodel beschikbaar gesteld op basis waarvan corporaties de Financial Risks in kaart kunnen brengen. WEL heeft dit model reeds ingevuld. Het WSW gaat hierbij in de kern uit van vijf financiële beoordelingsratio's, te weten:</p> <p>- ICR</p>			

<p>Zowel de gerealiseerde als geprognosticeerde ICR dienen hoger te zijn dan de norm van 1,4. De laagste van beide geldt als uitgangspunt om te toetsen of aan deze norm wordt voldaan. De gerealiseerde ICR bedraagt 1,79; de geprognosticeerde ICR (met startjaar 2015 in verband met een gebroken startjaar 2014) bedraagt 1,71. WEL voldoet hiermee dan ook aan de gestelde norm.</p> <p>- DSCR Zowel de gerealiseerde als geprognosticeerde DSCR dienen hoger te zijn dan de norm van 1,0. De laagste van beide geldt als uitgangspunt om te toetsen of aan deze norm wordt voldaan. De gerealiseerde DSCR bedraagt 1,30; de geprognosticeerde DSCR (wederom met startjaar 2015) bedraagt 1,20. WEL voldoet hiermee dan ook aan de gestelde norm.</p> <p>- Loan to Value Deze norm geeft aan welk percentage van de (bedrijfs-)waarde gefinancierd is met vreemd vermogen. De Loan to Value mag niet meer dan 75% bedragen. De Loan to Value op basis van de cijfers ultimo 2013 is 56%. In 2014 wordt verwacht dat deze eveneens 56% bedraagt. In beide jaren is de Ltv lager dan 75% waarmee WEL aan de norm voldoet.</p> <p>- Solvabiliteit De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het totaal vermogen. Het WSW verlangt een minimale solvabiliteit van 20%. Eind 2013 komt deze uit op 43%; eind 2014 bedraagt deze volgens verwachting 44%. WEL voldoet hiermee in beide jaren ruimschoots aan de WSW-norm van 20%.</p> <p>- Dekkingsratio Deze ratio geeft de verhouding weer tussen de door het WSW geborgde leningen en de WOZ-waarde van het bij het WSW ingezette onderpand. Hierbij geldt een vastgesteld maximum van 50%. De dekkingsratio van WEL bedraagt slechts 32%, waarmee aan de gestelde norm wordt voldaan.</p> <table border="1" data-bbox="181 890 1547 1077"> <thead> <tr> <th>Ratio</th> <th>WSW norm</th> <th>Realisatie</th> <th>Prognose</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interest Coverage ratio</td> <td>Min 1,4</td> <td>1,79</td> <td>1,71*</td> <td>Voldoet</td> </tr> <tr> <td>Debt Service Coverage Ratio</td> <td>Min 1,0</td> <td>1,30</td> <td>1,20*</td> <td>Voldoet</td> </tr> <tr> <td>Loan to Value</td> <td>Max 75%</td> <td>56%</td> <td>56%</td> <td>Voldoet</td> </tr> <tr> <td>Solvabiliteit</td> <td>Min 20%</td> <td>43%</td> <td>44%</td> <td>Voldoet</td> </tr> <tr> <td>Dekkingsratio</td> <td>Max 50%</td> <td>32%</td> <td>-</td> <td>Voldoet</td> </tr> </tbody> </table>	Ratio	WSW norm	Realisatie	Prognose		Interest Coverage ratio	Min 1,4	1,79	1,71*	Voldoet	Debt Service Coverage Ratio	Min 1,0	1,30	1,20*	Voldoet	Loan to Value	Max 75%	56%	56%	Voldoet	Solvabiliteit	Min 20%	43%	44%	Voldoet	Dekkingsratio	Max 50%	32%	-	Voldoet			
Ratio	WSW norm	Realisatie	Prognose																														
Interest Coverage ratio	Min 1,4	1,79	1,71*	Voldoet																													
Debt Service Coverage Ratio	Min 1,0	1,30	1,20*	Voldoet																													
Loan to Value	Max 75%	56%	56%	Voldoet																													
Solvabiliteit	Min 20%	43%	44%	Voldoet																													
Dekkingsratio	Max 50%	32%	-	Voldoet																													
2. Financieel beheer			7																														
<p>Meetpunt 2.1: De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde Toelichting: - Het strategisch voorraadbeleid (SVB), de (des)investeringen en alle andere ambities en opgaven worden zo herkenbaar en traceerbaar mogelijk vertaald naar financiële meerjarenramingen. - De berekening van de bedrijfswaarde in het eerste jaar van de raming (eerstejaarscijfer) sluit zo goed mogelijk aan op de begrote activiteiten. - Sturen aan de hand van kwartaalrapportages is zinvoller naarmate deze sneller beschikbaar komen na afloop van het kwartaal. Aan de hand van gesprekken en managementdocumenten is dit traject herleidbaar.</p>	7																																
<p><i>Ijkpunt 2.1.1: De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar.</i></p>	7																																
<p>Ja, WEL neemt ieder jaar een meerjarenprognose op in de begroting.</p>																																	

<p>2009: meerjarenprognose 2010-2019 2010: meerjarenprognose 2011-2020 2011: meerjarenprognose 2012-2021 2012: meerjarenprognose 2013-2022 2013:meerjarenprognose 2014-2023 2014:meerjarenprognose 2015-2024</p> <p>Als onderdeel van meerjarenprognose worden de uitgangpunten benoemd en toegelicht: - Basisscenario (investering, bedrijfslasten, onderhoud, huurverhoging, verhuurderheffing, saneringssteun, vennootschapsbelasting) -Parameters -Meerjarenprognose onderhoud, nieuwbouw, herstructurering, verkopen grafisch weergave van weerstandsvermogen, leningscapaciteit (loan to value bedrijfswaarde en woz) en ontwikkeling bedrijfswaarde t.o.v. leningportefeuille, exploitatierendement, jaarresultaten, dekkingsratio's en de financiële ratio's tbv risicobeoordeling WSW. Grafieken worden toegelicht.</p> <p>Met de auditcommissie worden aanvullende scenario's bepaald en opgenomen in de begroting met een analyse per kengetal.</p>		20%	
<p><i>Ijkpunt 2.1.2: De eerstejaarscijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).</i></p>	7		
<p>De eerstejaarscijf van de bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan.</p> <p>Bron: begroting</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.1.3: Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing.</i></p>	7		
<p>Alle begrotingen en wijzigingen daarop (conform bevoegdhedenregeling) worden door de RvC besproken en goedgekeurd. Begrotingwijzigingen of overschrijdingen worden separaat besproken in de raad of worden verantwoord in de managementinformatie. De verslagen van de Raad maken hier melding van.</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.1.4: Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen.</i></p>	7		
<p>De RvC bespreekt alle kwartaalrapportages. Doelstelling is om alle rapportages binnen twee maanden te bespreken, maar door het vergaderschema lukt dit niet altijd binnen deze periode.</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.1.5: Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer.</i></p>	7		
<p>De accountant geeft geen oordeel zwart-op-wit, maar uit de managementletters en de opmaak van de jaarrekeningen wordt een positief oordeel afgegeven. Er zijn managementletters die iets zeggen over de interne beheersing in zijn totaliteit over de bedrijfsprocessen. Naast de managementletter wordt jaarlijks in de vergadering van de Raad van Commissarissen bij de behandeling van de jaarrekening oordeel gevraagd aan de accountant. Over de jaren heen is de kwaliteit van de financiële administratie, jaarrekening, voorbereiding beoordeeld als goed</p> <p>2009: positief oordeel accountant: In het algemeen kan worden gesteld dat de interne beheersing van Woonstichting Etten-Leur toereikend is om hierop te kunnen steunen voor de jaarrekeningcontrole 2009, maar dat er wel op een aantal punten verbeteringen mogelijk zijn.</p> <p>2010: positief oordeel accountant: Interne beheersing is op orde met ruimte voor verbeteringen: bevoegdhedenregeling</p> <p>2011: positief oordeel accountant: Interne beheersing heeft zich positief ontwikkeld</p> <p>2012: positief oordeel accountant: De interne beheersing is op orde.</p> <p>2013: positief oordeel accountant: De interne beheersing blijft zich ontwikkelen.</p>			

<i>Ijkpunt 2.1.6: De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.</i>	7		
Begroting en realisatie wijken tijdens meerdere jaren van elkaar af. Verschillen ontstaan met name bij de afschrijvingen, verkoopresultaat en waardeveranderingen, omdat deze moeilijk vooraf te bepalen zijn. De afgelopen jaren is getracht om realistischer te begroten door via budgethouders scherpere budgetten vast te stellen en de lucht uit de budgetten te halen. De politiek heeft, naast de wijzigingen in de RJ645, de afgelopen jaren veel invloed gehad op de uitvoering en uitwerking van de begroting. In het algemeen sluiten begroting en realisatie in redelijke mate op elkaar aan. Elk kwartaal wordt via de managementinformatie een prognose gemaakt en worden de verschillen met de begroting verklaard.			
Meetpunt 2.2: De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde	7		
<i>Ijkpunt 2.2.1: De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte.</i>	7		
Ja, in de begroting en het treasuryjaarplan kijken we 10 jaar vooruit.			
<i>Ijkpunt 2.2.2: De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.</i>	7		
Ja, klopt. WSW kijkt echter maar drie jaar vooruit en de beschikbare middelen worden jaarlijks aangepast op basis van de ingediende meerjarenprognoses. Bron: brieven van het WSW over beschikbare faciliteringsvolume.			
<i>Ijkpunt 2.2.3: Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.</i>	7		
Ja, vastgesteld door de RvC op 29 november 2012. De laatste wijziging in de regelgeving 2013 moet nog worden vastgesteld door de RvC.			
<i>Ijkpunt 2.2.4: Er is een treasuryjaarplan.</i>	7		
Ja, opgemaakt voor het eerst in 2012. Daarvoor werd hiervoor de meerjarenprognose gebruikt.			
3. Doelmatigheid			6,7
Meetpunt 3.1: De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie			
Toelichting: Op basis van managementdocumenten en de Corporatie in Perspectief (CiP)-rapportage kan een beeld worden verkregen van de mate van efficiency van de corporatie in relatie tot haar eigen doelstellingen en referentiegroepen. Gekeken wordt naar de absolute hoogte, de ontwikkeling van de indicatoren en de motivatie met betrekking tot afwijkingen en de wijze van bijsturing.			
<i>Ijkpunt 3.1.1: De corporaties heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.</i>	7		
Ja <ul style="list-style-type: none"> • Terugbrengen van fte door niet verlengen van tijdelijke contracten en natuurlijk verloop. • Belangrijkste processen zijn in kaart gebracht, beschreven, geactualiseerd en ter beschikking gesteld aan de medewerkers. • Aanstellen van budgethouders • Bijstellen van het beleid rondom onderhoudsinvesteringen • Andere manier van aanbesteden nieuwbouw (EMVA) 			
<i>Ijkpunt 3.1.2: De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen.</i>	7		
Ja, door middel van evaluaties en monitoring in managementinformatie (kwartaalrapportage).			
<i>Ijkpunt 3.1.3: De volgende CiP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: netto bedrijfslasten per vhe, ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte.</i>	6		
Netto bedrijfslasten per vhe (uit CiP-analyse 2011)			
		20%	

2009	WEL	Referentiegroep			
2010	1.274	1.311			
2011	1.141	1.318			
2012	1.152	1.335			
2012	1.345	1.349			
<p>Toename 2009-2012 WEL: 5,6% Referentie: 2,1% Bij de bepaling van de netto bedrijfslasten worden de overige opbrengsten meegenomen. De toename in 2012 wordt veroorzaakt door geactiveerde productie en een afname in doorberekende mutatiekosten. De bruto bedrijfslasten nemen jaarlijks af. Ook in 2012.</p>					
Aantal vhe per fte (CiP uit jaarrapportages)					
2009	WEL	Referentiegroep			
2010	73	98			
2011	76	93			
2012	80	91			
2012	90	95			
<p>In de begin jaren is door de grote nieuwbouwopgave extra personeel aangenomen bij vastgoedontwikkeling. Latere jaren verbetert de verhouding en nu zit WEL boven de norm van 100 vhe per fte. Op 1 januari 2014 telt WEL 50,43 fte met een aantal woningen van 5154 (zonder overige objecten) dit geeft een verhouding van 1:103</p>					
Personeelskosten per fte (CiP uit jaarrapportages)					
2009	WEL	FTE	Referentiegroep		
2010	58.055	60,53	63.861		
2011	62.860	58,63	62.852		
2012	64.778	55,93	63.680		
2012	70.482	53,89	69.246		
<p>De personeelslasten zijn in 2012 gestegen als gevolg van een reguliere salarisstijging, een toename in ZVW-premie, een afname van de activering van uren en een afname in ontvangen ziekingeld en een afname van gereserveerde vakantiedagen. Het aantal fte is de laatste jaren geleidelijk afgenomen van 60,53 in 2009 naar 50,43 eind 2013. De salariskosten in het jaar zijn weliswaar steeds hoger ondanks een afname in fte, maar niet iedereen vertrekt precies aan het begin van het jaar.</p>					
4. Vermogensinzet					7,3
Meetpunt 4.1: De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in				7	
<p>Toelichting: De corporatie kan de visie onderbouwen door bijvoorbeeld gebruik te maken van technieken, zoals de transparantiemethodiek of maatschappelijke kosten-batenanalyses, waarmee een afweging gemaakt kan worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen. Hierdoor kan de corporatie komen tot expliciete, beleidsmatige keuzes voor onrendabele investeringen (zoals op het gebied van wijkontwikkeling, huuraanpassing, veiligheid enzovoort), omdat men daar maatschappelijk rendement mee beoogt.</p>					
<i>Ijkkpunt 4.1.1: De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.</i>				7	
WEL is van mening dat maatschappelijke investeringen (financieel) rendement moeten opleveren. Om dit beter meetbaar te maken heeft WEL in 2012, in					40%

<p>samenspraak met BDO, een pilot gedaan met Social return on investment, nadat eerder al was gewerkt met de Effectenarena. Deze pilot is gedaan rondom het initiatief Buur voor buurt. In de evaluatie van de pilot bleek dat ook SRoI (evenals de effectenarena) niet de harde objectivering biedt, die WEL zocht. De slotsom is daarom dat ook met dergelijke instrumenten een behoorlijke mate van subjectiviteit blijft bestaan bij de waardering van het effect van onze maatschappelijke investeringen. WEL zet dergelijke instrumenten derhalve vooral in als gesprekstool met haar maatschappelijke partners.</p>			
<p>Meetpunt 4.2: De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen Toelichting: Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in: extra financieringsruimte, beschikbare risicobuffers of reserves , - extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, inkoop, efficiency werkapparaat, samenwerking, alternatieve financieringen, optimaliseren inkomsten uit verkopen, rendement projectontwikkeling complexgewijze van verkoop bezit niet aan kerntaak gerelateerd enzovoort.</p>	7		
<p><i>Ikpunt 4.2.1: De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten.</i></p>	7		
<p>Ja, zie wijziging huurbeleid, nieuwbouwportefeuille en onderhoudsbeleid in de meerjarenprognose. Lagere bedrijfslasten, minder investeringen en huurverhogingen boven inflatie geven mogelijkheden om de bedrijfswaarde te verhogen. Bij mutatie worden de huren van de woningen geharmoniseerd en direct op niveau getrokken. Er zijn de afgelopen jaren grote bezuinigingen door gevoerd op de bedrijfslasten die op termijn oplopen naar 300.000 per jaar. Daarnaast wordt er verantwoord bespaard op onderhoud van 500.000 per jaar. Verkoop van woningen creëert vermogen wat kan worden ingezet voor interne financiering en de onrendabele investeringen.</p>			
<p>Meetpunt 4.3: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties Toelichting: Als er sprake is van overmaat, dient een corporatie plannen te maken voor de inzet van middelen. Indien er een ondermaat aan middelen is geconstateerd (B-oordeel), dient een corporatie plannen te maken voor de verruiming van de investeringscapaciteit. De corporatie kan ook beredeneren waarom zij vindt dat er sprake is van een evenwicht.</p>	8		
<p><i>Ikpunt 4.3.1: De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</i></p>	8		
<p>Binnen de gestelde kaders van het CFV en WSW probeert WEL scherp aan de wind te zeilen. Dit is te zien aan de kengetallen die in de meerjarenprognose worden gemonitord. WEL tracht haar ambities in Etten-Leur waar te maken door iedere begrotingsronde het maximaal mogelijke op te zoeken in de financiële meerjarenprognose. Door scenario's te draaien (investeringsvolumes, kwetsbaarheden zoals verkoop van woningen, onderhoudsprognoses, duurzaamheidsinvesteringen, aankoop, huurverhogingen, leegstand) test de corporatie de draagkracht van haar vermogen rekeninghoudend met alle normatieve kengetallen (Eigen financieel beleid, WSW, CFV). Door de verhuurderheffing is WEL beperkt in onze mogelijkheden maar blijft zij haar ambitie volgen.</p>			
<p>Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)</p>			7,0

Governance

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement.

Voor alle onderdelen geldt dat de corporatie dit zo veel mogelijk aan toont aan de hand van managementdocumenten, verslagen van vergaderingen van de raad van commissarissen, van bijeenkomsten met belanghebbenden, relevante omgevingsrapporten en/of de verwerking daarvan in eigen documenten.

Verder geldt dat de corporatie een en ander aantoonbaar, beredeneerd moet kunnen verantwoorden in de visitatiegesprekken.

NB. Waar in de tekst gesproken wordt over de corporatie wordt zowel de raad van commissarissen als de directie/bestuurder bedoeld als verantwoordelijken voor de gehele organisatie.

Governance				
Meetpunt	Situatie bij [corporatie]	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Besturing				7
Plan				
De corporatie heeft kennis van en een visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.				
Meetpunt 1.1: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement).		6,9		
Toelichting: Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden. Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden. Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming. Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.				
<i>Ijkpunt 1.1.1: De corporatie beschikt over managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>		6		
Jaarlijks wordt er op basis van het ondernemingsplan c.q. het strategisch kader en de actualisatie van het proces van scenarioplanning een beleidsbrief vastgesteld. Deze wordt vervolgens gebruikt om de afdelingsplannen en het jaarplan op te stellen. In het jaarplan worden de prestatieafspraken meegenomen die gemaakt zijn met belanghebbenden zoals de HBV en de gemeente. De vertaling van het jaarplan vindt plaats in de begroting. Elk kwartaal wordt met een rapportage de voortgang inzichtelijk gemaakt en in het directieteam en de RvC besproken.			33%	
Bronnen: Prestatieafspraken Gemeente / WEL 2010-2014. Afspraken voor 2014 worden thans tussen Gemeente en WEL besproken. Kwartaalrapportages (Marap's) Samenwerkingsovereenkomst WEL / HBV Jaarplan en begroting 2009 t/m 2014				
<i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i>		8		
Jaarlijks wordt er een belanghoudersbijeenkomst gehouden waarop de opgaven worden opgehaald, keuzes worden voorgelegd en verantwoording wordt afgelegd. De belanghouders worden met nieuwsbrieven op de hoogte gehouden wat er met hun input wordt gedaan.				

<p>Naast de belanghoudersbijeenkomsten voor alle belanghouders wordt er in aanvulling op het regulier overleg minimaal één beleidsdag of –middag gehouden tussen de directie en de huurdersraad van de HBV. Tijdens deze bijeenkomsten worden strategische keuzes en beleidskeuzes gedeeld. Op operationeel niveau wordt er bij diverse projecten (nieuwbouw, onderhoud, wijkontwikkeling) overleg gevoerd met klanten of vertegenwoordigers van klantgroepen. Op complexniveau vind veelvuldig overleg plaats met bewonerscommissies. Er vindt structureel en gestructureerd bestuurlijk overleg plaats tussen WEL en de gemeente (bestuurder en wethouder) De RvC heeft jaarlijks in aanwezigheid van de directie een informeel overleg met de OR, Huurdersraad en het college van B. en W. Tot slot wordt de voltallige gemeenteraad jaarlijks minimaal één keer geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen, zoals het woonruimteverdelingsbeleid.</p> <p>Bronnen: Verslagen van belanghoudersbijeenkomsten en nieuwsbrieven etc. .</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.3: De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i></p>	7		
<p>Incidenteel worden klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Grootschalige klanttevredenheidsonderzoeken werden in het verleden om de vier jaar uitgevoerd gelijktijdig met een woningmarktonderzoek. De laatste jaren wordt meer op procesniveau de klanttevredenheid gemeten. Hiervoor wordt onder andere gebruik gemaakt van de meting die verricht wordt in het kader van het KWH-label. Onderhoudsplannen worden steeds op klanttevredenheid getoetst. De uitkomsten worden gebruikt om processen te verbeteren.</p> <p>Bronnen: Rapportages KWH-metingen Resultaten klanttevredenheidsmeting onderhoudsplannen</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.4: De corporatie heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing).</i></p>	7		
<p>De beleidscyclus is beschreven en jaarlijks wordt de cyclus vertaald in een jaarplanning die begint met een beleidsbrief en eindigt in een jaarplan en begroting met activiteiten. Deze worden gemonitord met kwartaalrapportages.</p> <p>Bron: Strategisch model WEL goedgekeurd door de RvC op 25-02-2014</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.5: De corporatie brengt op gestructureerd omgevings- en operationele risico's in kaart.</i></p>	6		
<p>Er wordt regelmatig een SWOT-analyse gemaakt in het DT en de RvC. Het risicomanagement staat eveneens regelmatig op de agenda. De laatste keer is dit onderwerp besproken tijdens de beleidsdag van de RvC op 29 januari en de vergadering van de RvC van 25 februari 2014.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.6: De corporatie werkt vanuit door bestuur en RvC goedgekeurde en gedeelde visie.</i></p>	7		
<p>De visie en missie is in 2013 opnieuw vastgesteld door het DT en goedgekeurd door de RvC.</p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.7: De corporatie laat de planningen ook toetsen / bespreken met RvC.</i></p>	7		
<p>Marap's worden elk kwartaal in de RvC besproken.</p>			
<p>Check</p>			
<p>Meetpunt 1.2: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren</p>	7		
<p>Toelichting: Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht te verkrijgen in de consistente en duidelijke</p>			

manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.			
<i>Ijkpunt 1.2.1: De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.</i>	6		
De aansluiting tussen doelen en resultaten kan beter. De strategische doelen en de vertaling hiervan in tactische en operationele SMART doelen zijn niet in alle gevallen tot op het niveau van de kwartaalrapportages doorvertaald.			
Meetpunt 1.3: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie Toelichting: De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht / verantwoord.	8		
Jaarlijks wordt een jaarverslag / volkshuisvestingsverslag gemaakt waarin heel veel activiteiten worden beschreven. Hierbij kijkt WEL naar de voorgenomen prestaties. Waar deze niet zijn gehaald wordt dit verwoord en toegelicht.			
Act			
Meetpunt 1.4: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij	7		
<i>Ijkpunt 1.4.1: De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.</i>	7		
Op basis van de marap's worden, daar waar nodig, besluiten tot bijsturen genomen.			
<i>Ijkpunt 1.4.2: Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden.</i>	7		
Indien geformuleerde prestaties niet worden gehaald, wordt daarop bijgestuurd. Indien nodig door middel van een verbeterprogramma. De communicatie naar belanghebbenden vindt voornamelijk plaats met de Gemeente, de HBV en de bewonerscommissies. Met de overige belanghouders is er in een aantal gevallen gestructureerd overleg, waarin wordt teruggekoppeld. Met de overige belanghouders communiceren we successen en onvoldoende presteren voornamelijk tijdens de belanghoudersbijeenkomsten.			
<i>Ijkpunt 1.4.3: Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.</i>	7		
WEL communiceert regelmatig over behaalde resultaten en bijstelling van planningen of uitstel van investeringen. Zoals hierboven aangegeven informeert WEL verder tijdens de belanghoudersbijeenkomsten en in de nieuwsbrieven naar aanleiding hiervan. Bron: Website, Facebook, bewonersblad, persoonlijk contact.			
<i>Ijkpunt 1.4.4: De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.</i>	7		
Ja, zie marap's en besprekingen in de RvC van processen / projecten die anders lopen dan voorzien.			
2. Intern toezicht			6,4
Functioneren RvC	6,9		
Meetpunt 2.1: Open cultuur Toelichting: Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming (bron: VTW)			

<i>Ijkpunt 2.1.1: Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.</i>	7	33%
In de RvC kan ieder lid vrijuit spreken en wordt hij actief gevraagd zijn mening in te brengen in de discussie. De verslaglegging van de verschillende meningen en gevoerde discussies kan beter en heeft de aandacht.		
Meetpunt 2.2: Zelfreflectie Toelichting: De raad van commissarissen geeft blijk van kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.		
<i>Ijkpunt 2.2.1: Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.</i>	6,5	
Jaarlijks voert de RvC een zelfevaluatie uit en legt de uitkomst daarvan schriftelijk vast. Een samenvatting van de uitkomst wordt opgenomen in het jaarverslag en openbaar gemaakt via de website. Het volledige verslag van de zelfevaluatie wordt niet openbaar gemaakt. Er wordt niet elke 2 jaar een zelfevaluatie uitgevoerd onder leiding van een externe.		
<i>Ijkpunt 2.2.2: De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.</i>	7	
Het onderwerp belangenverstrengeling en integriteit wordt niet jaarlijks als apart agendapunt besproken in de RvC. Beide onderwerpen komen wel aan de orde wanneer bij bepaalde agendapunten belangenverstrengeling of integriteit mogelijk een rol kunnen spelen.		
Meetpunt 2.3: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord Toelichting: De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder. De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand. De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie. De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.		
<i>Ijkpunt 2.3.1: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de RvC en de bestuurder.</i>	7	
Ja, dit blijkt onder andere uit een gezonde spanning in de relatie tussen RvC en bestuurder. In de rol van werkgever hanteert de RvC een set van doelstellingen voor de bestuurder die vervolgens gebruikt wordt bij de beoordeling van zijn functioneren door de remuneratiecommissie. Daarnaast fungeert de RvC en de leden binnen de raad als klankbord van de bestuurder als het gaat om het uitzetten van de koers van de organisatie en de strategie. Naast de reguliere vergaderingen wordt hiertoe 1 tot 2 keer per jaar een themabijeenkomst belegd.		
<i>Ijkpunt 2.3.2: De RvC in staat tot zelfstandige informatievergaring.</i>	7	
De RvC wordt actief door de bestuurder / organisatie geïnformeerd en van informatie voorzien. Daarnaast kan de RvC zelf om informatie vragen die zij nodig achten. Ook heeft de RvC haar eigen contacten om aan informatie te komen. Zo is er sprake van regelmatig contact met de OR en kan de RvC de controller en de accountant direct benaderen.		
<i>Ijkpunt 2.3.3: De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.</i>	7	
Jaarlijks stelt de RvC de doelstellingen voor de bestuurder vast en het beoordelingskader. Het functioneren van de bestuurder wordt jaarlijks hieraan getoetst. De beoordeling wordt mondeling uitgesproken en schriftelijk vastgelegd.		
Meetpunt 2.4: Samenstelling van de raad van commissarissen		

<p>Toelichting: De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (sekse, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.4.1: De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</i></p>	7		
<p>Er is een profielschets vastgesteld voor de raad en voor de voorzitter. De schetsen worden op de website gepubliceerd en gehanteerd bij de werving van nieuwe leden. De werving geschiedt via een wervingsprocedure die is vastgesteld door de raad en schriftelijk is vastgelegd. De werving geschiedt door middel van een open werving via advertenties door een selectiecommissie. De HBV en de OR hebben adviesrecht over de voorgenomen benoeming. De HBV heeft een recht van bindende voordracht voor twee leden.</p>			
<p>Toetsingskader</p>	6,5		
<p>Meetpunt 2.5: De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement)</p> <p>Toelichting: Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar) plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waar- van (criteria, minimale ijkpunten). Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden. Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote ex-terne veranderingen (Europa, recessie enzovoort). De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader. Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen: strategische visie/ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan en (meerjaren)begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingsysteem, belanghebbendedefinities en omgang/afspraken, en prestatieafspraken met gemeente(n).</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.5.1: De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd. Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</i></p>	7		
<p>Er is geen beschrijving van het toetsingskader dat wordt gehanteerd. De RvC houdt toezicht op basis van onder andere jaarlijkse prestatiecijfers en financiële rapportages. Het toezichtkader dat de RvC hierbij hanteert, bestaat onder andere uit de (meerjaren)begroting, het treasury- en financieringsstatuut, de vastgestelde prestatie-eisen en doelstellingen voor de bestuurder, het ondernemingsplan en het jaarplan. Daarnaast gebruikt de RvC als referentiekader de benchmark die jaarlijks door het Centraal Fonds voor de Volkshuishuisvesting wordt uitgebracht.</p> <p>De raad beoordeelt de gang van zaken binnen de organisatie elk kwartaal aan de hand van managementrapportages. Wanneer de raad een aanvullende informatiebehoefte heeft, levert WEL op verzoek de gewenste gegevens en informatie. De Raad van Commissarissen heeft op die manier op ieder moment inzicht in de plannen en voorgenomen activiteiten.</p> <p>Bron: jaarverslag RvC 2012</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.5.2: Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</i></p>	6		
<p>Bij besluiten over grootschalige bouwprojecten besteedt de RvC aandacht aan de specifieke risico's van het project. De bestuurder legt een project in een vroeg stadium aan de RvC voor. Hierbij gaat de bestuurder op hoofdlijnen in op kaders, doelstellingen, investeringen en risico's. In de RvC-vergadering wordt steeds een overzicht van de stand van zaken van de verschillende lopende projecten aangeboden en besproken.</p> <p>Bron: jaarverslag 2012 RvC en notulen vergaderingen RvC.</p>			
<p>Governancecode</p>	5,8		
<p>Meetpunt 2.6: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt</p>			

<p>Toelichting: De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd. Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.6.1: De corporatie heeft, blijvend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uit- gelegd waarom daarvan is afgeweken. Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</i></p>	5,5		
<p>WEL werkt volgens de Governance Code Woningcorporaties voor de inrichting van de bestuurlijke organisatie. Transparantie staat bij WEL centraal. De RvC werkt volgens het 'pas-toe-of-leg-uit'-principe. De code wordt toegepast en wanneer dit niet het geval is, geeft de bestuurder uitleg over de achterliggende reden. De toepassing van de code is schriftelijk gecommuniceerd naar de Gemeente Etten-Leur en de Huurders Belangen Vereniging (HBV). WEL heeft de gemeente en de HBV uitgenodigd om in gesprek te blijven over de verwachtingen die zij en de gemeenschap in het algemeen met betrekking tot het maatschappelijk ondernemen van WEL hebben. De meningen die zij hierover hebben, worden meegenomen in het proces om nieuwe prestatieafspraken te maken tussen de gemeente en WEL. formuleren.</p> <p>Zie jaarverslag RvC 2012</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.6.2: De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</i></p>	6		
<p>Ja, zie jaarverslag RvC 2012 en beoordeling accountant.</p>			
<p>3. Externe legitimatie</p>			<p>7,1</p>
<p>Meetpunt 3.1: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden</p> <p>Toelichting: De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording af- gelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Dit wordt beoordeeld op twee punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? - Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer? 			
<p><i>Ijkpunt 3.1.1: Er is een belanghebbendenregister op de website.</i></p>	8		
<p>WEL heeft een bestand en dit staat op de website.</p>			
<p><i>Ijkpunt 3.1.2: Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd.</i></p>	8		
<p>Ja, jaarlijks wordt een belanghoudersbijeenkomst georganiseerd. Hiervan wordt verslag gedaan in het jaarverslag van de RvC en de organisatie. De resultaten van de bijeenkomst worden gecommuniceerd middels nieuwsbrieven.</p> <p>Bron: nieuwsbrieven en jaarverslag .</p>		33%	
<p><i>Ijkpunt 3.1.3: - Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid.</i></p>	7		
<p>In de samenwerkingsovereenkomst WEL/HBV zijn deze adviesrechten vastgelegd. Andere belanghebbenden hebben dit recht niet en worden ook niet om advies gevraagd, behalve als het de (lokale) adviescommissies betreft.</p>			
<p><i>Ijkpunt 3.1.4: Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg.</i></p>	7		
<p>Indien mogelijk is iedereen aanwezig. Indien de agenda dit niet toelaat is een ruime vertegenwoordiging van de RvC aanwezig.</p>			
<p><i>Ijkpunt 3.1.5: Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website.</i></p>	6		
<p>Er wordt een verslag gemaakt en dit wordt verspreid onder de deelnemers maar niet op de website geplaatst.</p>			

<i>Ijkpunt 3.1.6: Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.</i>	7		
Ja, het visitatierapport is gepubliceerd en besproken met de belangenhouders.			
<i>Ijkpunt 3.1.7: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i>	7		
Zie samenwerkingsovereenkomst HBV / WEL			
Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)			6,8