

Visitatierapport

Stadlander

periode 2016-2019

Stadlander

Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 17 december 2020

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Joos Jacobs (voorzitter)
 Wilma van der Veen
 Eef Nibbelink

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Stadlander, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	6
1.1 Stadlander	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	9
2 Het maatschappelijk presteren van Stadlander	11
2.1 Recensie: vind de balans!	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	15
2.3 Samenvatting per perspectief	16
Deel II Toelichting per perspectief	20
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	22
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	23
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken	25
3.3 Beschikbaarheid	26
3.4 Betaalbaarheid	27
3.5 Kwaliteit en duurzaamheid	28
3.6 Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg.....	30
3.7 Inzet in kernen, wijken en buurten	31
3.8 Ambities.....	33
3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities	34
4 Presteren volgens belanghebbenden	35
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Stadlander	36
4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden	37
4.3 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden.....	38
4.4 Kwaliteit en duurzaamheid volgens belanghebbenden.....	38
4.5 Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg volgens belanghebbenden	39
4.6 Inzet in kernen, wijken en buurten volgens belanghebbenden	40
4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	41
4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden	42
4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek	43
4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden	44
4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	45
5 Presteren naar vermogen	46
5.1 Visie op inzet van het vermogen	46
5.2 Oordeel over inzet van het vermogen	47
6 Governance.....	49
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties.....	49
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	51
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	52
6.4 Oordeel over Governance	53

Deel III Bijlagen.....	54
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....	56
Bijlage 2 CV's visitatoren	58
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	66
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	68
Bijlage 5 Position Paper Stadlander.....	70
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	74
Bijlage 7 Visitatieaanpak	134
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	139

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Stadlander. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van september tot en met december 2020. Het was de bedoeling dat de visitatie zou plaatsvinden in het voorjaar, maar de coronamaatregelen maakten het onmogelijk om live bij elkaar te komen, terwijl dit wel de wens was van de corporatie. De activiteiten in de onderzoeksfase werden verschoven naar het najaar. Door de aanscherping van het kabinet om een tweede golf te voorkomen hebben de gesprekken toch grotendeels online plaatsgevonden. De startbijeenkomst, het gesprek met de huurdersbelangenverenigingen en de rondrit (op de fiets) hebben live plaatsgevonden. De interne en externe gesprekken en de organisatie- en belanghebbendendialoog hebben online via Teams en Zoom plaatsgehad. Ook digitaal waren de gesprekken constructief en informatief, net zoals bij live gesprekken en dialogen.

Stadlander heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Stadlander voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Stadlander gebruikt de visitatie als input voor een nieuw ondernemingsplan voor de komende periode. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

In februari 2020 heeft Stadlander Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Wilma van der Veen en Eef Nibbelink (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2016 tot en met 2019.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Stadlander, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Stadlander ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Stadlander weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Stadlander, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Stadlander

Stadlander is een corporatie met 14.128 zelfstandige huurwoningen in de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen, Woensdrecht en Roosendaal (bron: jaarverslag 2019).

Haar bezit bestaat voor meer dan de helft uit eengezinswoningen (53,2%). De overige woningen zijn etagewoningen met en zonder lift (30%), hoogbouw (12,5%) en onzelfstandige huureenheden (4,2%). Iets meer dan de helft (52,5%) van het bezit is gebouwd voor 1990. Stadlander kijkt ten opzichte van de corporatiesector nauwelijks af qua verdeling van huurprijsklassen (bron: CIP 2017/Stadlander).

In haar ondernemingsplan 2018-2019 verwoordt Stadlander haar missie als volgt:

“Het duurzaam huisvesten van mensen die niet zelfstandig in het wonen kunnen voorzien en daarbij samen met stakeholders werken aan duurzame wijken en kernen waarin het prettig wonen is.”

Vanuit deze missie volgt haar visie:

“Stadlander richt zich op het verhuren van woningen, daarbij rekening houdend met ontwikkelingen in de samenleving. De woningen hebben aanvaardbare woonlasten en kwaliteit voor de primaire klantgroep (door de overheid begrensd op basis van inkomen) en een passende prijs en kwaliteit voor de overige klantgroepen. Samen met stakeholders wordt gewerkt aan een totaalaanpak van gedifferentieerde wijken en kernen. Dit wordt gerealiseerd door een efficiënt werkende, financieel gezonde en beleid robuuste corporatie te zijn, die verankerd is in de samenleving en die de volkshuisvestelijke opgave regionaal benadert.”

In het eerste ondernemingsplan werkt Stadlander vanuit vijf strategische uitgangspunten, in de volgende ondernemingsplannen werkt ze vanuit drie waarden:

1. *De huurder centraal*: inspelen en reageren op wensen en zorgen van de huurder.
2. *Verankering*: stevig verankerd in de samenleving om de maatschappelijke dienstverlening optimaal te kunnen vormgeven.
3. *Duurzaam*: verduurzamen van de het bestaande bezit.

Stadlander is door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) ingedeeld in de grootteklasse 10.001-25.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Stadlander is een stichting. Het toezicht op Stadlander wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2019 uit 7 leden.

Bij Stadlander werken eind 2019 173 (waarvan 14 flexibel) medewerkers in 154,4 fte. De corporatie wordt geleid door één directeur-bestuurder, deze is sinds 21 juni 2019 in functie. Het DT werd eind 2019 gevormd door de bestuurder, de directeurs Klant & Gebied, Vastgoed, Bedrijfsdiensten en Programma's. Gezamenlijk geven zij leiding aan de organisatie.

1.3 Het werkgebied

Het werkgebied van Stadlander betreft woningmarktregio West-Brabant en binnen dit werkgebied heeft ze bezit in de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen, Woensdrecht en Roosendaal.

Het werkgebied is divers. Van de stad Bergen op Zoom waar sprake is van bevolkingsgroei naar de kleinere kernen waar krimp voorspeld werd en nu een bescheiden groei zichtbaar is. De woningmarkt is over het algemeen ontspannen.

In de gemeenten Bergen op Zoom en Tholen is Stadlander als enige corporatie actief. In Woensdrecht heeft Woningstichting Woensdrecht 1150 woningen, tegenover bijna 600 woningen van Stadlander. In Roosendaal heeft Alwel zo'n 9500 woningen (tegenover 278 woningen van Stadlander) en zij neemt het leeuwendeel van de opgaven in deze gemeente voor haar rekening. In Steenbergen is Woonkwartier ook actief.

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.





Woorden externe belanghebbenden bij dialoog over de prestaties van Stadlander

2 Het maatschappelijk presteren van Stadlander

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Stadlander in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: vind de balans!

Het waren geen grote beleidsstukken of ronkende teksten die we lazen voordat we gesprekken voerden bij Stadlander. De ondernemingsplannen zijn vooral gericht op de koers. Ook de beleidsplannen zijn beperkt in aantal en omvang. Hoe anders was dat in de gesprekken. Daar gebeurde wat. Daar zagen en hoorden we als visitatiecommissie de drive en het enthousiasme van mensen. Daar vertelden mensen over mooie projecten en initiatieven, over koffiegesprekken met bewoners, bewoners die zelf aan de slag gaan met schilderen en over de extra aandacht voor bewoners die het financieel of maatschappelijk lastig hebben. Daar zagen we en voelden we de initiatieven en activiteiten van 'Stadlanders', zoals ze zichzelf noemen.

Kers op de taart in dit enthousiasme was, voor ons als visitatiecommissie, een rondleiding door een aantal medewerkers en bewoners op de fiets langs projecten in Bergen op Zoom. Het zijn mooie en bijzondere projecten waar Stadlander mee bezig is (geweest) in de afgelopen periode. We zagen Gageldonk-West en Fort Zeekant. Beide zijn projecten waar grote buurten geherstructureerd worden en waar vanuit een totaalvisie een meerjarenplan is gemaakt dat stapsgewijs wordt uitgevoerd. Naast het verbeteren en verduurzamen van woningen is er veel aandacht voor het samen met bewoners en partners bouwen aan de buurt. Er zijn speeltuinen die gerund worden door bewoners, een café-atelier in de Scheldeflat waar met en voor de buurt gewerkt wordt, een tuin-initiatief enzovoorts. In Gageldonk-west werkte Stadlander mee aan het huisvesten van een supermarkt en het herhuisvesten in de nieuwe opzet, om zo de leefbaarheid en voorzieningen in de buurt te stimuleren.

Stadlander heeft middelen ontvangen van Het Prins Bernard Cultuurfonds. In overleg met Aw zet ze deze middelen in voor projecten die volgens de Woningwet niet meer bij de taak van een corporatie horen maar waarvan de inzet ten goede komt aan de leefbaarheid in buurten. Ze loopt hiermee slim langs het randje en ze is daar heel open en transparant in.

Stadlander doet geen gekke dingen, ze doet wel haar eigen dingen. Daarmee bedoelen we dat er goed en slim nagedacht wordt in de organisatie over wat er nodig is, wat er kan en hoe ze dat gaat realiseren. Door vanuit zichzelf, vanuit haar eigen informatie en de eigen afwegingen keuzes te maken creëert ze niet altijd genoeg herkenning en draagvlak bij haar belanghebbenden. En dat is een gemiste kans. Enerzijds voor het verrijken van de ideeën en anderzijds voor het draagvlak en de herkenning van de buitenwereld.

Als je kijkt naar de prestaties van Stadlander in de afgelopen vier jaar, dan heeft ze veel gepresteerd en dat is terug te zien in de waardering in het hoofdstuk presteren naar Opgaven en ambities. Het is opvallend dat belanghebbenden, met name de huurdersbelangenverenigingen, daar veel minder tevreden over zijn. Die ontevredenheid komt voort uit het eerste deel van deze visitatieperiode. De bestuursstijl toen zorgde ervoor dat de huurdersbelangenverenigingen zich minder gehoord voelden. De visitatiecommissie heeft wel gezien hoe bij afzonderlijke projecten de inbreng van omwonenden meegenomen wordt bij de inrichting van een speeltuin of een tuinenproject. We hoorden hoe medewerkers huurders ondersteunen om initiatieven te nemen en dat de gemeente Bergen op Zoom erg tevreden is over de samenwerking in de buurten. Op ondernemingsniveau zien we deze inbreng van minder terug. Het lijkt er op dat ze meer focus op en oor heeft voor de leefwereld dan op de systeemwereld. Zo zijn belanghebbenden niet heel actief betrokken bij de totstandkoming van het ondernemingsplan. Dat ondernemingsplan is een document dat Stadlander iedere twee jaar maakt en waarin ze aangeeft wat de koers voor de komende periode is. Het is meer een moreel kompas dan

een overzicht van de te realiseren aantallen en kwaliteiten. Dat is heel werkbaar als je vervolgens vanuit die koers de vertaling naar concrete plannen en keuzes heel goed onderbouwt. Dat zien we niet terug. Een voorbeeld van het ontbreken van een onderbouwing vanuit dat morele kompas is dat Stadlander 400 woningen per jaar wil vernieuwen (sloop/nieuwbouw en hoog niveau renovatie). Dat lijkt eerder de uitkomst van een rekensom, (alle woningen gedeeld door 30 jaar), dan dat het een uitkomst is van een analyse van behoeften of wensen.

‘De Stadlander’ bestaat niet. Daarvoor is de groep medewerkers te divers in leeftijd, professie en achtergrond. Wat Stadlanders gemeen hebben is hun enthousiasme en gedrevenheid. Er heerst een sfeer waarin initiatieven gewaardeerd worden. Vanuit kennis en gedrevenheid worden plannen bedacht. Aandachtspunt is dan dat ook anderen (van buiten) daarbij betrokken worden. In deze periode is daar verbetering in gekomen volgens de belanghebbenden en dat is vooral het afgelopen jaar merkbaar geweest. De trend is positief, maar er is zeker nog een weg te gaan.

Stadlander werkt met het driekamermodel en gebruikt dat om afwegingen te maken in investeringen. De gedachte achter het driekamermodel is om bij de inzet van middelen, zoals bijvoorbeeld investeringen, inzet voor leefbaarheid, de huurprijs of extra inzet voor onderhoud, inzicht te hebben in waarom een corporatie bepaalde keuzes maakt en dat ze haar maatschappelijke meerwaarde transparant maakt. Door expliciet te zijn over de financiële, vastgoed en maatschappelijke effecten, deze te bespreken en tegen elkaar af te wegen. Bij Stadlander lijken de drie kamers niet gelijkwaardig aan tafel te zitten. Het lijkt alsof ze vanuit de afzonderlijke kamers met elkaar onderhandelen, terwijl de kracht van het model zit in het integraal waarderen en beoordelen van de inzet van middelen. Het denken vanuit de dominantie van de eigen kamer draagt daar niet aan bij, redeneren vanuit de ‘eigen’ kamer is een andere vorm van verkokeren en dat gaat voorbij aan de bedoeling van het driekamermodel. De Vastgoedkamer is goed georganiseerd en werkt beleidsmatig. Het rendementsdenken is hier dominant. De Maatschappelijke kamer (team Klant en gebied) werkt minder vanuit beleidskaders en meer ad hoc. De gezonde spanning tussen de kamers waarbij ze samen op zoek gaan naar een optimale balans tussen rendement en maatschappelijk presteren is daardoor nog niet voelbaar. Er is er nog geen sprake van een gezond evenwicht. Formuleer ook op maatschappelijk gebied meer beleid en doelen. En maak zo van de plannen een coproductie van de drie kamers waar iedereen het optimale eruit haalt ten behoeve van de doelstellingen van Stadlander. Dan is het driekamermodel ook bij uitstek een middel om belanghebbenden mee te nemen in afwegingen en hun inbreng daarbij te hebben. Dit is nu wel een argument om het model te hanteren zo lezen we in de ondernemingsplannen, maar zien we niet terug in de overleggen met belanghebbenden.

Stadlander scoort in dit visitatierapport hoog in haar prestaties op ‘Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg’ en ‘Inzet in kernen, wijken en buurten’. Ze laat een enorm verantwoordelijkheidsgevoel zien als het om haar huurders gaat die het moeilijk hebben. Jaarlijks meer dan 800 maatwerk-huuraanpassingen, een grote inzet achter de voordeur, oppakkend wat andere partijen in haar ogen laten liggen. Op onze vraag of ze op dat gebied misschien niet te veel doet, is het antwoord dat ze haar huurders toch niet aan hun lot over kan laten? Dit tekent de innerlijke motivatie om het goede te doen voor de huurders.

Stadlander werkt er hard aan om een datagedreven organisatie te zijn. Ze wil haar klanten beter kunnen bedienen en ze wil de dienstverlening verbeteren door over goede data te beschikken en daar conclusies en acties aan te verbinden. De visitatiecommissie ziet dat dat zeker kan bijdragen aan een betere dienstverlening. De valkuil kan zijn dat de verleiding van Stadlander, het zelf heel goed te weten, hiermee wordt versterkt.

De RvC heeft in de afgelopen periode een nieuwe bestuurder aangesteld en zich terdege afgevraagd waar op dat moment voor Stadlander het accent moest komen te liggen en wat dat voor het profiel van een bestuurder betekent. Daarin heeft ze laten prevaleren dat het belangrijk is dat er vorm wordt gegeven aan het verbeteren van de relatie met de belanghebbenden en het vergroten van hun inbreng. En dat is een wijs besluit volgens de visitatiecommissie. In ieder geval is dat een besluit dat bijdraagt aan het verbeteren van het van buiten naar binnen denken.

Het bezit van Stadlander ligt verspreid over vijf gemeenten. In de gesprekken geeft Stadlander aan dat deze vijf gebieden cultureel heel verschillend zijn en een andere benadering vragen. Het is de visitatiecommissie in de gesprekken niet duidelijk geworden wat die verschillen in benadering zijn en hoe ze dat vormgeeft. Wel is helder dat Bergen op Zoom financieel in een lastige situatie zit en dat dit effect heeft op de mogelijkheden in de prestatieafspraken. Daar wordt vooral gezocht naar inspanningen die voor de gemeente Bergen op Zoom kostenneutraal zijn. De waardering van de gemeente Bergen op Zoom voor de prestaties van en de relatie met Stadlander is heel positief. Met de gemeente Woensdrecht is lang verschil van mening geweest over of en wanneer er sprake is van krimp en daar is de relatie met Stadlander door gekleurd. Die lijkt nu weer te herstellen.

Stadlander zet zichzelf in de position paper neer als een corporatie met stevige ambities. Daarbij laat ze vooral doorklinken dat innovaties mogelijk zijn: het kán bij Stadlander. We zien dit vooral terug in de prachtige en grootschalige projecten die we hebben mogen bezoeken. Het gaat hierbij niet alleen over de woningen maar om een goede en leefbare wijk waarbij Stadlander veel uit de kast haalt en andere partijen mee krijgt. Of dat per se innovatief is doet er niet zoveel toe, het is vooral indrukwekkend wat er gerealiseerd wordt. De maatschappelijke effecten staan voorop. En dat is wat we in deze visitatie waarderen.

Stadlander is een financieel gezonde corporatie. Daardoor kan ze projecten uitvoeren en uitgaven doen die andere corporaties niet kunnen. Zij zet haar vermogen in voor zinvolle en duurzame projecten en houdt daarbij de betaalbaarheid en leefbaarheid in het oog. Stadlander hanteert bovenop de ratio's die het WSW hanteert een 'vluchtstrook', wat betekent dat ze deze ratio's aan de veilige kant hanteert. Waarom ze dat doet en welke voor Stadlander specifieke omstandigheden dat nodig maken is niet expliciet gemaakt. Tegelijk geeft ze aan dat ze ziet dat een van deze veilige ratio's over ongeveer tien jaar overschreden gaat worden. Daarover is ze dan weer heel opportunistisch en geeft ze aan dat daar tegen die tijd daar wel antwoorden op worden geformuleerd. Met een meer samenhangende en integrale visie op de inzet van het vermogen, en ook hier betrokkenheid en inbreng van externe belanghebbenden, kan veel nadrukkelijker de relatie worden gelegd met de opgaven in het werkgebied.

In de vorige visitatie heeft de visitatiecommissie een aantal verbeterpunten geformuleerd die in dit rapport ook terugkomen. Het SMART formuleren van prestatieafspraken, het betrekken van belanghebbenden bij de totstandkoming van de visie, bij innovatie niet alleen van jezelf uitgaan maar dat met anderen ontwikkelen en het laten zien van inlevingsvermogen in de gesprekken met belanghebbenden. Er is zeker een ontwikkeling geweest op deze onderwerpen, er is een positieve trend zichtbaar en dat bevestigen de belanghebbenden. Er is volgens de visitatiecommissie veel mogelijk als je de slimheid en het enthousiasme in de organisatie weet te verbinden met heel goed luisteren naar de omgeving en de ideeën verrijkt met de inbreng van externe belanghebbenden.

Verbeterpunten

- Voer het gesprek over investeringen vanuit het driekamermodel veel meer vanuit integraliteit en gebruik het model ook om het gesprek met belanghebbenden aan te gaan
- Betrek de belanghebbenden vooraf bij het maken van plannen in de meest brede zin van het woord en communiceer veel meer over de voortgang.
- Werk aan het verbeteren van de relatie met de gemeenten en de huurdersorganisatie.
- Focus bij verbeteringen, innovaties niet alleen op de eigen kennis, inzichten en data, maar toets deze bij belanghebbenden.
- Werk in de inzet van Stadlander voor kwetsbare bewoners in de wijken en buurten gericht aan de samenwerking met en inzet van partners. Stel doelen om de focus op de inzet van andere partijen te stimuleren.
- Formuleer een expliciete en integrale visie op de inzet van het vermogen.
- Maak prestatieafspraken waarin je resultaten afsprekt die vooral gerealiseerd kunnen door samenwerking tussen de partijen.
- Check conclusies uit data (systeemwereld) expliciet met de leefwereld.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Stadlander ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Thema	1	2	3	4	5				
Prestaties in het licht van de opgaven	6,7	7,5	7,0	7,5	8,0	7,3	75%	7,2	
Ambities in relatie tot de opgaven	7						25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Thema	1	2	3	4	5				
Prestaties	6,1	6,8	6,5	6,3	6,3	6,4	50%	6,3	
Tevredenheid relatie en communicatie	6,6						25%		
Tevredenheid invloed op het beleid	5,8						25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet	7						100%	7	
Governance									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7	7	33%	7,2
	Prestatiesturing					7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						8	8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

* De thema's zijn:

1. beschikbaarheid;
2. betaalbaarheid;
3. kwaliteit en duurzaamheid;
4. sociaal maatschappelijke opgaven en zorg;
5. inzet in kernen, wijken en buurten.

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

Voorafgaand aan de beoordeling van de prestaties is de kwaliteit van de prestatieafspraken beoordeeld. Stadlander maakten in 5 gemeenten prestatieafspraken. De relevante onderwerpen zijn allemaal opgenomen in de prestatieafspraken en door de jaarlijkse cyclus actueel. Er worden veelal procesafspraken gemaakt, prestatieafspraken waarbij partijen elkaar nodig hebben vinden we weinig terug. Dat maakt ook de monitoring lastig, die is in veel jaren wel in de bestuurlijke overleggen gedaan maar niet op papier gezet. Het proces loopt goed, maar wordt soms als moeïje ervaren.

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Beschikbaarheid kent de visitatiecommissie een 6,7 toe. Op het gebied van sloop/nieuwbouw is Stadlander ambitieus, maar lukt het niet om de ambities volledig te realiseren. De corporatie hield haar woningvoorraad op peil en wees passend toe.

Stadlander is voor haar prestaties op het gebied van Betaalbaarheid beoordeeld met een 7,5. Stadlander voerde het tweehurenbeleid in om de effecten van passend toewijzen tegen te gaan, had elk jaar een gedifferentieerde huurverhoging om de laagste inkomens te ontzien en zette zich in om betalingsachterstanden te voorkomen. Ze realiseerde een forse reductie in huisuitzettingen.

De prestaties op het gebied van Kwaliteit en duurzaamheid beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,0. De gemiddelde EI was in 2019 1,71. Stadlander bouwde NOM en gasloos en heeft in bestaande bouw bij 2500 woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd. De corporatie startte de samenwerking met drie onderhoudsregisseurs die het onderhoud op zich namen, waardoor de klanttevredenheid op reparatieonderhoud steeg. Daarnaast werkte Stadlander samen met energiecoaches en was ze betrokken bij een project in Gageldonk-West om particuliere eigenaren te stimuleren hun huis te verduurzamen.

De inzet van Stadlander op Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg is gewaardeerd met een 7,5. Stadlander is betrokken bij alle relevante overleggen. Door de inzet van het team Klantbegeleiding scoort Stadlander hoog omdat het team veel maatwerk levert voor de steeds groter wordende kwetsbare doelgroep. De corporatie maakte volgens afspraak woningen zorggeschikt.

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties op het gebied van Inzet in kernen, wijken en buurten. Stadlander is zeer actief op dit prestatieveld. Ze voert met de hele organisatie jaarlijks bijna 300 koffie gesprekken met bewoners om te horen wat er leeft en speelt, organiseert de jaarlijkse Pareltdesdag waarbij ze vrijwilligers die iets betekenen in de wijk in het zonnetje zet. Daarnaast doet Stadlander zeer diverse leefbaarheidsprojecten, op basis van wat de buurt wil en nodig heeft. In herstructureringsprojecten zoekt Stadlander de grenzen op van wat ze kan en mag, en zoekt partners om datgene op te pakken wat ze niet zelf kan leveren.

De ambities van Stadlander waardeert de visitatiecommissie met een 7. De ambities zijn niet altijd zichtbaar in verband gebracht met de opgaven, en niet altijd getoetst bij belanghebbenden. Stadlander doet mooie dingen die passen bij de opgaven. Haar kracht zit niet in lange beleidsstukken, maar in betrokken en verantwoordelijke medewerkers die de juiste dingen doen. Een pluspunt wordt gegeven wegens de manier waarop Stadlander zoekt naar mogelijkheden ondanks de soms beperkte mogelijkheden van partners.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,3. De gemeenten en overige belanghebbenden zijn in het algemeen redelijk tevreden over de prestaties van Stadlander. De huurdersorganisaties zijn zeer kritisch, maar hebben door de komst van de nieuwe bestuurder vertrouwen in de toekomst.

Beschikbaarheid is gewaardeerd met een 6,1. De huurdersorganisaties zijn niet tevreden, ze willen graag dat Stadlander woningen toevoegt in Steenbergen en Woensdrecht en zijn ze het niet eens met de verkoop van woningen in Woensdrecht. De gemeente Bergen op Zoom is tevreden, de gemeenten Steenbergen en Woensdrecht ervaren Stadlander op dit onderwerp als minder flexibel. De overige partijen zijn tevreden over de sloop/nieuwbouwtrajecten die Stadlander realiseert.

De prestaties op het gebied van Betaalbaarheid worden gewaardeerd met een 6,8. Voor de huurdersorganisaties scoort dit prestatieveld het hoogst. De gemeenten zijn tevreden over de prestaties van Stadlander op het gebied van Betaalbaarheid. De overige partijen zijn tevreden over het maatwerk bij betalingsproblemen en de jaarlijkse huurverhoging, waarbij de laagste inkomens worden ontzien.

Kwaliteit en Duurzaamheid is beoordeeld met een 6,5. De huurdersorganisaties zijn niet tevreden over de samenwerking met de onderhoudsregisseurs. Daarbij vinden ze dat renovatieprojecten vaak te lang duren. De gemeenten zijn positief. Ze zijn lovend over een aantal renovatieprojecten die Stadlander gerealiseerd heeft. Steenbergen en Woensdrecht vinden dat Stadlander in hun gemeentes meer had kunnen doen aan verduurzaming. De overige partijen zijn het meest tevreden, met name over de NOM woningen en de nieuwbouwwoningen die gasloos zijn gebouwd.

Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg is gewaardeerd met een 6,3. De huurdersorganisaties zijn erg tevreden over de sloop/nieuwbouw van een zorgcomplex in Steenbergen en de verkoop van een zorgcomplex in Bergen op Zoom. De gemeenten verschillen van mening. Bergen op Zoom is tevreden over de stappen die gezet zijn op gebied van vroegsignalering en schuldhulpproblematiek. De overige gemeenten zijn kritischer, met name over de begeleiding van huishoudens afkomstig uit andere gemeenten. De overige partijen geven aan dat de samenwerking soms stroef verloopt.

Inzet in kernen, wijken en buurten is gewaardeerd met een 6,3. De huurdersorganisaties vinden dat, Stadlander zich meer zou kunnen inspannen voor de woonomgeving en voorzieningen. De gemeente Bergen op Zoom is tevreden over de actieve houding van Stadlander. Ook de andere gemeenten waarderen de inzet van Stadlander grotendeels positief. Woensdrecht is zeer ontevreden, doordat het toewijzingsbeleid in haar ogen leidt tot een verminderde leefbaarheid in buurten.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 6,6 redelijk tevreden over de relatie en de communicatie met Stadlander. Alle partijen zien een positieve lijn in de relatie en communicatie, na de bestuurswissel ervaren ze Stadlander als opener, toegankelijker en meer als dialoog.

De belanghebbenden geven een 5,8 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. Daarmee scoort dit onderwerp het laagst. De partijen geven aan dat Stadlander zich in het verleden minder gelegen liet liggen aan geluiden van buiten de organisatie. Na de bestuurswissel ervaren de belanghebbenden een verschil, maar geven wel aan dat de tijd moet uitwijzen of ze nu daadwerkelijk meer invloed hebben. Ook de huurdersorganisaties geven aan dat de tijd zal leren, maar ze hebben wel vertrouwen dat hun invloed op het beleid de aankomende periode zal verbeteren.

De meeste partijen zijn tevreden over het proces van het maken van de prestatieafspraken, maar zien ook verbeterpunten. De huurdersorganisaties willen graag dat de prestatieafspraken meer leidend worden binnen Stadlander en de gemeenten. Bergen op Zoom wil graag meer lokale prestatieafspraken, in plaats van de regionale afspraken die nu de kapstok vormen. Steenbergen wil concretere afspraken en Woensdrecht ervaart hierop verbetering in het maken van concretere afspraken. Tholen is ontevreden, ze vindt de afspraken te algemeen en niet ambitieus genoeg. Ook Stadlander zelf wil graag ambitieuzere afspraken maken, meer op lokaal niveau. Ze wil graag investeren in het proces, zodat alle partijen er met frisse energie aan mee kunnen doen.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 7. Een pluspunt is toegekend voor de manier waarop ze haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties inzet passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Stadlander is een financieel gezonde corporaties met een hoog ambitieniveau. Al jaren zet ze het driekamermodel in om inzichtelijk te maken op welke wijze zij haar vermogen realiseert en inzet. Ook in haar organisatie heeft Stadlander de drie kamers vormgegeven. De jaarlijkse uitkomsten van de inzet van het vermogen is eerder een uitkomst van de geplande investeringen en uitgaven dan dat het een manier is waarop zij scenario's afweegt voor het realiseren van optimale prestaties. Stadlander heeft haar financiële doelstellingen summier geformuleerd: ze wil blijvend voldoen aan de financiële randvoorwaarden die vanuit het WSW geformuleerd worden met een veiligheidsmarge van 10%. De veiligheidsmarge wordt over ongeveer 10 jaar overschreden voor de Loan to Value-ratio. Desondanks past Stadlander haar huidige beleid ten aanzien van investeren in vernieuwing van de voorraad (ieder jaar 400 woningen) niet aan. Stadlander geeft een goede onderbouwing van de splitsing van haar woningen naar DAEB en niet-DAEB. Ze vergroot het aanbod in de middenhuur en wil op deze manier het scheefwonen tegengaan. De bedrijfslasten zijn na een forse daling terecht gekomen rond het gemiddelde in de sector.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,2.

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7. De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 7. In de visitatieperiode waren drie elkaar opvolgende ondernemingsplannen van toepassing. In deze ondernemingsplannen is vooral beschreven hoe Stadlander als organisatie de uitdagingen op de woningmarkt tegemoet wil treden. Ze kiest hiervoor omdat de omgeving sterk verandert. In de loop van de visitatieperiode ontwikkelen de plannen zich naar meer focus: Huurder Centraal, Verankering en Duurzaam. De doelen in de ondernemingsplannen worden steeds concreter. De opgaven op de woningmarkt en de prestaties die ze daarop wil leveren, liggen vast in de portefeuillestrategie, de wijken- en kernvisie en de complexbeheerplannen. De groei die ze laat zien in de ontwikkeling van haar ondernemingsplannen en de maatschappelijke oriëntatie waardeert de visitatiecommissie met een pluspunt. Het onderdeel Prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7. Stadlander hanteert de Barometer waarin de KPI's voor het maatschappelijk presteren vastliggen. Deze KPI's hebben in de eerste jaren geen relatie met de voornemens in de ondernemingsplannen. In 2018 worden voor het eerst voornemens uit het ondernemingsplan gemonitord. Als in de Barometer problemen aan het licht worden gebracht, stuurt Stadlander ook daadwerkelijk haar koers bij. Hiervoor kent de visitatiecommissie een pluspunt toe.

De maatschappelijke oriëntatie van de raad is gewaardeerd met een 8. De raad laat zien dat ze zeer hecht aan haar plek in het lokale netwerk en zet zich bijzonder in voor het verkrijgen van kennis van het woningmarktgebied en de belanghebbenden. Ook heeft ze in de visitatieperiode bewust ingezet op meer lokale kennis in haar gelederen. Daarnaast heeft de raad in 2019 bewust gekozen voor een profiel voor de nieuwe bestuurder die in staat is verbinding te leggen met belanghouders.

De externe legitimering en openbare verantwoording krijgt een 6,5.

Voor de externe legitimatie scoort ze een 6. Stadlander doet veel onderzoek naar waardering van de huurders voor haar dienstverlening. Op basis daarvan past ze haar werkwijze aan. Op ondernemingsniveau betreft ze haar belanghouders niet bij de ontwikkeling van de strategie. Een poging om een volkshuisvestelijke adviesraad in te stellen om namens belanghouders de strategie te beïnvloeden, is na twee jaar mislukt. Voor de openbare verantwoording kent de visitatiecommissie een 7 toe. Stadlander publiceert haar jaarverslagen op haar website. Daarin legt ze niet alleen uit wat ze gepresteerd heeft maar ze zet dit ook af tegen wat ze van plan was en ze legt afwijkingen helder uit. Hiervoor kent de visitatiecommissie een pluspunt toe.



Trots
Dienstbaarheid
plaats
Betrokken
Huurder_centraal
Het_hart_op_de_juiste
Gedreven
Lokaal
Zichtbaar/aanwezig

Woorden van medewerkers bij de dialoog over de prestaties van Stadlander

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Stadlander bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Stadlander komt in zijn geheel voort uit de onderwerpen in de prestatieafspraken. De thema's van de prestatieafspraken zijn in alle gemeenten hetzelfde. Deze zijn:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid;
- kwaliteit en duurzaamheid;
- sociaal maatschappelijke opgaven en zorg;
- inzet in kernen, wijken en buurten.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Stadlander haar eigen beeld over haar functioneren op de thema's gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per thema beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van Stadlander.

De feitelijke prestaties van Stadlander zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Stadlander een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, een actieve wijze van handelen, de complexiteit van de opgave en de creativiteit in het realiseren van de opgave. Wanneer Stadlander de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 één pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafspraken en wanneer niet of onvoldoende gehandeld is om de prestaties te realiseren.

In paragraaf 8 is aangegeven in welke mate de ambities van Stadlander passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Het bezit van Stadlander is verdeeld over vijf gemeenten, met het zwaartepunt van haar bezit in de gemeente Bergen op Zoom. Ze is het meest actief in de gemeente Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen en Woensdrecht.

Het werkgebied ligt tussen Antwerpen en Rotterdam en is daarmee aantrekkelijk voor mensen die in de Randstad werken maar niet in de stad willen wonen. Dankzij de (in sommige gevallen voormalige) ligging aan zee was het werkgebied een belangrijke handelsregio. Er ontstond in de loop van de laatste eeuw veel industrie, en er vestigden zich bedrijven zoals GE Plastics (1971, tegenwoordig Sabic) en Philip Morris (1980, opgeheven) in Bergen op Zoom.

Gemeente	Inwoners	Ontwikkeling inwoners 1996-2020	Percentage sociale huur	Woningen Stadlander	Gem. WOZ-waarde
Bergen op Zoom	67.489	+38%	32%	9275	€ 218.000
Tholen	25.758	+12%	24%	2445	€194.000
Steenbergen	24.501	+64%	24%	1533	€215.000
Woensdrecht	21.883	+117%	19%	597	€243.000
Roosendaal	77.226	+4%	28%	278	€213.000

Bron: *allecijfers.nl*, jaarverslag Stadlander 2019

Bergen op Zoom

Bergen op Zoom is de op acht na grootste gemeente in Noord-Brabant. Van oorsprong een havenstad, nu door de aanleg van de Deltawerken, het Schelde-Rijnkanaal en een aantal dammen niet meer direct verbonden met de Oosterschelde. Verschillende ondiepten werden drooggelegd en werden natuurgebied of woonwijk. De gemeente kent verschillende kernen, waarvan de grootste de stad Bergen op Zoom (53.130 inwoners) gevolgd door Halsteren (12.440 inwoners) en Lepelstraat (1910 inwoners). Bergen op Zoom heeft een centrumfunctie voor West-Brabant en Tholen. Hier zijn de meeste voorzieningen op het gebied van onderwijs, gezondheidszorg, cultuur en winkels gevestigd.

Bergen op Zoom kent een lager gemiddeld jaarinkomen per bewoner (€23.500) dan Nederland als geheel. Daarnaast heeft de gemeente een aantal niet rendabele investeringen gedaan in het verleden, waardoor er nu sprake is van een schuld. De gemeente valt niet onder Artikel 12, maar heeft wel zeer beperkte investeringscapaciteit, wat investeren aan nieuwe (herstructurerings-)projecten bemoeilijkt. De grote projecten van Stadlander in de wijken Gageldonk-West en Fort Zeekant zijn al vastgesteld voor de huidige situatie ontstond, waardoor deze projecten zijn doorgegaan.

In Bergen op Zoom is de verwachting dat het inwonersaantal tot 2030 zal stijgen, waarna een lichte krimp van 1% richting 2040 verwacht wordt. De toename zal met name zichtbaar zijn in de grotere kernen (Bergen op Zoom, Halsteren en Lepelstraat).

Tholen

De gemeente Tholen is de enige gemeente uit het werkgebied van Stadlander die niet valt onder West-Brabant, maar gelegen is in de provincie Zeeland. De gemeente is onderdeel van de woningmarktregio West en Midden-Brabant. De gemeente kent acht kernen van tussen de 1600 en 3700 inwoners, met de stad Tholen als uitschieter met ongeveer 8000 inwoners. De kernen Tholen, Sint-Annaland en Sint-Maartensdijk kenmerken zich door een dorps- en buiten-centrum woonmilieu. De andere kernen kennen een meer landelijk woonmilieu.

De koopwoningvoorraad is met een gemiddelde WOZ-waarde van € 194.000 relatief goedkoop. Ook de sociale huursector is goedkoper dan in andere gemeenten in de omgeving. 20,5% van de sociale huurwoningen is goedkoop, 72% betaalbaar. Iets minder dan de helft (45%) van de sociale doelgroep is gehuisvest in de sociale woningvoorraad. Er zijn door de ontspannen woningmarkt geen wachtlijsten. In de woonvisie voorspelt de gemeente een lichte stijging van huishoudens tot 2030, waarna ze een lichte daling verwacht.

Steenbergen

De gemeente Steenbergen omvat vijf dorpskernen: De Heen, Dinteloord, Kruisland, Nieuw-Vossemeer en Steenbergen. De verhouding huur- en koopwoningen is gebruikelijk voor een landelijke gemeente (24% sociale huur, 6% particuliere huur, 70% koopwoningen). 25% van de bevolking behoort tot de primaire doelgroep van Stadlander.

In Steenbergen is het bewonersaantal van 2004-2008 afgenomen, om vervolgens van 2009-2012 weer te stijgen, om daarna tot nu weer een dalende trend in te zetten. De krimp is niet in alle kernen gelijkmatig. Waar in De Heen en in mindere mate in Nieuw-Vossemeer en Dinteloord sprake was van krimp, was er juist een stijging zichtbaar in Kruisland. De gemeente verwacht dat de bevolking verder zal afnemen, maar ziet wel een stijging in het aantal eenpersoonshuishoudens. Tot 2030 verwacht ze dat de behoefte aan woningen zal toenemen. Ook houdt ze rekening met de mogelijkheid dat economische groei op lange termijn toch een bevolkingsgroei kan veroorzaken.

Woensdrecht

Er zijn vijf kernen in de gemeente Woensdrecht: Hoogerheide, Huijbergen, Ossendrecht, Putte en Woensdrecht. Hoogerheide is de hoofdplaats en heeft ongeveer 9400 inwoners. Woensdrecht is een dorpje in de gemeente en heeft 1500 inwoners. 35% van de huishoudens in de gemeente behoort tot de sociale doelgroep. De helft daarvan heeft een leeftijd van 65 jaar of ouder. Verwacht wordt dat deze groep licht zal toenemen, naar 38% in 2025. Opvallend is dat maar 39% van de doelgroep in een sociale huurwoning woont. De anderen wonen in een particuliere huurwoning of een koopwoning. Woensdrecht kent een relatief laag percentage sociale huurwoningen (19%).

De gemeente Woensdrecht kent qua bevolkingsgroei dezelfde trend als de gemeente Steenbergen: een daling in het aantal inwoners maar de komende tijd nog een groei van het aantal huishoudens. De gemeente verwacht dat in 2030 meer dan twee derde van de huishoudens bestaat uit één of twee personen.

Roosendaal

In de gemeente Roosendaal maakt de corporatie wel prestatieafspraken, maar wordt het grootste deel van de volkshuisvestelijke opgave opgepakt door de collega-corporatie in de gemeente. De opgaven in het gebied waaraan Stadlander een bijdrage levert betreffen betaalbaarheid, leefbaarheid en een klein deel wonen en zorg.

Werkgebied

De inwonersaantallen schommelen maar blijven netto redelijk stabiel. Er is geen sprake van grote groei of krimp in de regio.

De demografische trend van toename van eenpersoonshuishoudens is in de regio West-Brabant zichtbaar. In alle gemeenten is deze toename een feit, wat betekent dat de woningvoorraad moet meebewegen. Meer dan de helft van het bezit van Stadlander bestaat uit eengezinswoningen, de behoefte hieraan zal afnemen en de behoefte aan kleinere woningen zal toenemen.

De regio vergrijsst: het aandeel ouderen wordt groter en ouderen worden ouder. De behoefte aan levensloopbestendige woningen en woningen met flexibele plattegrond neemt daardoor toe. Daarnaast is er sprake van ontgroening: jongeren trekken weg uit de kleine kernen.

Ouderen blijven langer zelfstandig thuis wonen en kwetsbare bewoners wonen in toenemende mate in een reguliere huurwoning in de wijk. Dit heeft gevolgen voor de voorzieningen in een woning, maar vereist ook extra aandacht op het gebied van nabijheid van voorzieningen als winkels (voor ouderen) en aandacht voor de leefbaarheid in wijken en buurten.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

Stadlander maakt met vijf gemeenten prestatieafspraken. Met de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen en Woensdrecht worden gezamenlijk, met alle woningcorporaties en huurdersorganisaties meerjarige regionale prestatieafspraken gemaakt. Op basis van deze afspraken stellen gemeente, huurdersorganisatie en corporatie per jaar een jaarschijf op, waarin concrete activiteiten en werkzaamheden per gemeente worden beschreven. Met de gemeente Roosendaal is in 2016 een meerjarig Woonconvenant opgesteld, op basis waarvan elk jaar een jaarschijf wordt geformuleerd.

In alle gemeenten zijn de volkshuisvestelijke thema's (betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, doelgroepen en leefbaarheid) in de prestatieafspraken opgenomen. Door het werken met jaarschijven is er voldoende mogelijkheid om de afspraken tussentijds te actualiseren. In de regionale afspraken is er geen expliciete verbinding met de woonvisies van de afzonderlijke gemeenten. Deze link wordt ook niet gelegd in de jaarschijven. Hierdoor is er weinig couleur locale zichtbaar in de prestatieafspraken. Alle partijen willen hier in de toekomst graag verandering in brengen.

De prestatieafspraken bevatten veel procesmatige afspraken, in de vorm van 'x stemt af met' en 'y informeert zo'. De meeste afspraken hebben betrekking op de reguliere activiteiten die de partijen ook zonder deze prestatieafspraken zouden uitvoeren, terwijl prestatieafspraken bij uitstek geschikt zijn om projecten te realiseren die je als afzonderlijke partij niet voor elkaar krijgt, maar gezamenlijk wel. Dit soort afspraken zien we weinig terug. Omdat veel normale aspecten van samenwerking in prestatieafspraken worden gegoten, zijn de afspraken omvangrijk. De partijen uit het tripartite overleg willen graag toe naar resultaatafspraken, waarbij helder is wat er gerealiseerd moet worden. Dan wordt monitoren ook makkelijker, omdat de voortgang op een prestatie meer zegt dan de voortgang op een activiteit.

In de jaarschijven is bij elke afspraak aangegeven wie van de drie partijen trekker is van de afspraak. De wederkerigheid van de afspraken is onderwerp van gesprek. In de gemeente Bergen op Zoom, die financieel niet sterk staat, wordt gekeken hoe de wederkerigheid procesmatig en meer op inspanningen dan op geld, gerealiseerd kan worden. De voortgang van de afspraken in Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht is in de bestuurlijke overleggen aan de orde geweest, maar heeft geen plek gekregen in een vastgelegde monitoring, met uitzondering van de jaarschijf 2017 van Bergen op Zoom. In de gemeente Tholen Roosendaal zijn de afspraken ieder jaar gemonitord.

Stadlander zet zich in om goede prestatieafspraken te maken. Ze neemt deel aan alle overleggen en bijeenkomsten, ook in de gemeente Roosendaal, waar haar bezit heel beperkt is. In de gemeente Tholen organiseert Stadlander samen met de gemeente jaarlijks een dagdeel, waar de twee partijen met elkaar optrekken. Stadlander geeft aan dat er weinig energie zit in het proces van het komen tot prestatieafspraken. De medewerkers die zich ermee bezig houden ervaren niet altijd de meerwaarde van het maken van de afspraken, naast dat het een wettelijke verplichting is. De gemeenten beamen dat, ze geven aan dat het soms voelt als een 'moetje' in plaats van een constructief overleg waarin gewerkt wordt aan inspirerende resultaten. Stadlander is voornemens om hierin verandering te brengen door te zorgen dat de prestatieafspraken een meer centrale plek in de organisatie krijgen, in plaats van een proces aan de zijlijn. Daarnaast wil zij zich inzetten om de afspraken te ontdoen van de 'going concern'-teksten en vooral in te zetten op echte prestaties waarvoor de drie partijen elkaar nodig hebben.

De verbeterpunten zijn duidelijk, de afspraken kunnen resultaatgerichter, de inbreng van alle partijen kan meer met elkaar in balans zijn en het proces kan hernieuwde energie gebruiken. De visitatiecommissie waardeert de constructieve houding van Stadlander positief, er is vertrouwen dat er aan de gewenste verbeteringen wordt gewerkt.

3.3 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid gaat in de prestatieafspraken over de volgende onderwerpen:

- omvang en toekomstige ontwikkeling van de sociale woningvoorraad;
- sloop/nieuwbouw en verkoop van woningen;
- woonruimtebemiddeling.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,7 toe voor de prestaties van Stadlander op het gebied van Beschikbaarheid. Stadlander realiseert de opgaven en ambities in belangrijke mate.

Stadlander heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Omvang en toekomstige ontwikkeling van de sociale woningvoorraad: 7

- Stadlander sprak in alle gemeenten een minimaal aantal woningen af dat onder de liberalisatiegrens respectievelijk onder de hoogste afstopsgrens verhuurd wordt. In bijna alle gemeenten is dit gerealiseerd. Alleen in de gemeente Tholen is het wegens een hoog percentage scheefhuurders niet gelukt, omdat Stadlander gedurende de visitatieperiode scheefwoners de maximale huurverhoging doorberekende. Stadlander realiseerde in Tholen wel dat de doelgroep een huurprijs betaalde onder de liberalisatiegrens.
- Volgens afspraak voerde Stadlander in samenwerking met de gemeenten woonlasten- en doelgroepenonderzoeken uit en monitorde ze de omvang van streefhuurcategorieën.
- Het aantal zelfstandige huurwoningen nam gedurende de visitatieperiode af van 14.380 naar 14.128 woningen.

Stadlander heeft de afspraken waargemaakt en scoort hiermee ruim voldoende.

Sloop/nieuwbouw en verkoop van woningen: 6

- Stadlander heeft de ambitie om jaarlijks 200 nieuwbouwwoningen op te leveren, in 2018 en 2019 zijn bijna 300 nieuwbouwwoningen opgenomen in de begroting. Deze ambitie heeft Stadlander niet geheel gerealiseerd. Enerzijds door veranderende omstandigheden. Zo zag ze in overleg met de gemeente af van 100 tijdelijke woningen voor statushouders. Anderzijds doordat ze onvoldoende voorbereid was op zaken die tijdens sommige sloop/nieuwbouwprojecten de kop opstaken. Zo zorgde lange procedures rondom de Flora- en faunawet bij een aantal projecten voor vertraging. Inmiddels doet Stadlander standaard flora en fauna onderzoek in de verkenning van nieuwe projecten, om langdurige leegstand in afwachting van de procedure te voorkomen.
- De ambities op het gebied van sloop zijn ook niet geheel gerealiseerd, mede wegens bovenstaande reden. Bij één project werd naar aanleiding van onderzoek naar de balkons besloten het complex niet te renoveren maar op termijn te slopen. Bij een ander project werd de sloop wegens weestand van de bewoners vertraagd.
- Stadlander heeft haar ambities op het gebied van verkoop gerealiseerd. Ze verkocht elk jaar tussen de 84 en 101 woningen. In 2017 verkocht ze tevens drie complexen (in totaal 169 woningen), die niet meer tot de kernportefeuille behoorden, aan een belegger. Zoals afgesproken heeft hierover overleg plaatsgevonden met de desbetreffende gemeenten.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Stadlander met een voldoende. Ze heeft haar ambitie grotendeels gerealiseerd.

Woonruimtebemiddeling: 7

- Stadlander wees alle jaren uit de visitatieperiode meer dan 99% van de vrijkomende woningen passend toe.
- De corporatie neemt deel aan het woonruimteverdeelsysteem Zuidwestwonen.
- Stadlander realiseerde haar ambitie om de zoektijd te beperken naar 6 tot 12 maanden. In alle jaren bleef de gemiddelde zoektijd onder de 9 maanden.

- Zoals afgesproken monitorde Stadlander de effecten van passend toewijzen en besprak deze met de gemeenten.

De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen op dit gebied als ruim voldoende, Stadlander realiseert haar ambities en haar afspraken met de gemeenten.

3.3.2 Zelfbeeld over Beschikbaarheid¹

Stadlander beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 8 en is hier ook tevreden mee. Ze is tevreden met de zoektijden, woningzoekenden hebben binnen een jaar een eigen woning. Ze is trots op haar ambitie om 200 woningen per jaar te slopen en nieuw te bouwen en 200 woningen te renoveren. De medewerkers in de organisatiedialoog zijn tevreden over de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen, volgens hen zie je er niet aan af dat het sociale huur is. Wel maakt men zich zorgen over de groep onzichtbare woningzoekenden, mensen die wel een woning zoeken maar (nog) niet actief reageren op woningen. Daar is nu te weinig zicht op, vindt men.

3.4 Betaalbaarheid

Betaalbaarheid gaat in de prestatieafspraken over de volgende onderwerpen:

- betaalbare voorraad voor primaire en secundaire doelgroep;
- gezamenlijke inzet op beheersing van woonlasten.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Stadlander op het gebied van Betaalbaarheid. Stadlander neemt proactief maatregelen die de betaalbaarheid ten goede komen, met oog voor de individuele huurder.

Stadlander heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Betaalbare voorraad voor primaire en secundaire doelgroep: 7

- De afspraak om minimaal 70% van de sociale woningvoorraad te verhuren tegen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens is ruim gerealiseerd.
- Om de doelgroep beter te kunnen spreiden en de effecten van passend toewijzen tegen te gaan voerde Stadlander in 2019 (met enige vertraging) het twee-hurenbeleid in, dat woningen in duurdere segmenten ook toegankelijk maakt voor de doelgroep.

Stadlander realiseert haar afspraken en scoort hiermee ruim voldoende.

Gezamenlijke inzet op beheersing van woonlasten: 8

- In alle jaren binnen de gevisiteerde periode paste Stadlander een gedifferentieerde huurverhoging toe, waarbij de laagste inkomens werden ontzien d.m.v. een huurverhoging van 0% en de hoogste inkomens de maximaal toegestane huurverhoging kregen. Stadlander onderscheidde vijf verschillende categorieën binnen de gedifferentieerde verhoging. Daarbij had Stadlander oog voor huishoudens met een huurprijs tegen de aftoppingsgrens die met een huurverhoging in de problemen zouden komen: zij kregen een bij hun situatie passende huurverhoging. Per jaar kregen 371 tot 859 huishoudens zo'n aangepaste huurverhoging.
- Stadlander sprak met de gemeente Steenbergen af het percentage goedkope scheefheid elk jaar met 0,5% terug te brengen en nam zich voor ook in de andere gemeentes een vermindering van 2% te realiseren. Dat is in alle gemeenten gelukt. In Steenbergen bracht ze het percentage

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

goedkope scheefheid zelfs met 5% terug. Inmiddels heeft Stadlander dit beleid losgelaten, omdat ze ziet dat scheefwoners een positieve invloed hebben op het leefklimaat in buurten met veel goedkope woningen.

- Stadlander heeft in samenwerking met partners ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden. Met succes, het aantal huisuitzettingen ten gevolge van betalingsachterstand liep terug van 40 in 2016 naar 15 in 2019. De visitatiecommissie beoordeelt 15 huisuitzettingen per jaar ten gevolge van betalingsachterstanden voor de omvang van Stadlander aan de hoge kant, maar ziet de positieve trend in de cijfers.
- Stadlander is, conform afspraak, partner van de Armoedepact in de gemeente Woensdrecht en Steenberghe.
- In Roosendaal zette Stadlander conform afspraak vanaf 2017 de doorstroommakelaar in. De visitatiecommissie oordeelt dat Stadlander goed heeft gepresteerd op dit onderwerp. De corporatie krijgt twee extra pluspunten wegens haar genuanceerde huurverhoging, haar prestaties in het terugdringen van scheefwoners en haar inzet bij het terugdringen van huisuitzettingen en de sterk dalende trend die daardoor is ingezet.

3.4.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid

Stadlander scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7 en wenste ook een 7. Ze is tevreden over de huurprijzen, die zijn passend bij de doelgroep. Ze is tevreden over de nul procent huurverhoging die aan een steeds grotere groep wordt toegekend. Daarnaast vindt ze dat er goede stappen zijn gezet in het incassoproces. De medewerkers zien een goede prijs/kwaliteit verhouding. Men is blij dat het tegengaan van scheefwonen in de toekomst wordt losgelaten.

3.5 Kwaliteit en duurzaamheid

Kwaliteit en duurzaamheid gaat in de prestatieafspraken over de volgende onderwerpen:

- verbetering kwaliteit en duurzaamheid bestaande voorraad huursector en nieuwbouw;
- stimuleren energiebewustzijn;
- stimuleren verduurzaming woningen van particuliere eigenaren.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7 toe aan de prestaties van Stadlander op het gebied van Kwaliteit en duurzaamheid. De afspraken zijn ruim voldoende gerealiseerd en Stadlander neemt mooie initiatieven op dit gebied.

Stadlander heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Verbetering kwaliteit en duurzaamheid bestaande voorraad huursector en nieuwbouw: 7

- In 2018 heeft Stadlander de samenwerking met een drietal onderhoudsregisseurs geïntensiveerd, wat betekent dat het herstel- en mutatieonderhoud aan hen is uitbesteed en ze als verlengstuk van Stadlander optreden op dit gebied. Hierdoor is de klantwaardering van het reparatieonderhoud gestegen (7,5 in 2018, 8,2 in 2019).
- De gemiddelde kwaliteit van de woningen van Stadlander is voldoende, de gemiddelde conditiescore is 3.
- De gemiddelde energie-index is volgens de Aedes Benchmark in 2019 1,71. Volgens de eigen gegevens van Stadlander ten tijde van de visitatie in 2020 is de gemiddelde energie-index afgerond 1,4. De sectorafspraken van een gemiddelde energie-index van tussen de 1,2 en de 1,4 in 2021 lijkt daarmee zo goed als gehaald. Stadlander heeft bewust de keuze gemaakt niet zo snel mogelijk zo veel mogelijk labelsprongen te realiseren, maar goed te kijken naar hoe ze no regret maatregelen kan nemen die een energiebesparing voor de huurder opleveren en verdere CO2-reductie in de toekomst niet in de weg staan.

- Stadlander heeft conform haar eigen ambities deelgenomen aan de Stroomversnelling en in 2016 haar eerste NOM-woningen (Nul op de meter) opgeleverd (in gestapelde bouw). Ook bouwt Stadlander al vanaf 2016 gasloze nieuwbouwwoningen.
- Tijdens het sloopp proces van een complex in Gageldonk-West in 2019 heeft Stadlander gekeken hoe ze zo veel mogelijk materialen kan hergebruiken. De oude keukens zijn voor 80% verwerkt tot nieuw spaanplaat en het gebouw is omgezet tot bijna 7,5 miljoen kilo steenpuin, dat de gemeente zal gebruiken bij de aanpak van de starten in dezelfde wijk, wat ook veel transportkosten en uitstoot bespaart.
- Stadlander heeft bij meer dan 2500 woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd gedurende de visitatieperiode. De maatregelen worden zoveel mogelijk in het reguliere onderhoud meegenomen, zoals het plaatsen van dubbel glas en het aanbrengen van spouw- en dakisolatie. Ook plaatst Stadlander zonnepanelen.
- Bij renovaties kijkt Stadlander ook goed hoe ze het woongenot van de bewoners kan bevorderen, door bijvoorbeeld ontmoetingsruimtes toegankelijker en aantrekkelijker te maken d.m.v. grote glazen wanden.
- Stadlander ontwikkelde volgens afspraak voor haar hele bezit een CO2 routekaart, waarmee inzicht is gecreëerd in de benodigde inspanningen richting CO2 neutraal in 2050.

De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van Stadlander op dit onderwerp als ruim voldoende. Ondanks dat ze al heel vroeg investeerde in NOM en gasloos, kwam duurzaamheid als onderwerp voor de totale portefeuille relatief laat op de agenda. De visitatiecommissie ziet mooie en slimme initiatieven (zoals het lokaal hergebruiken van slooppuin) waarmee Stadlander deze ambitie praktisch aanvliegt.

Stimuleren energiebewustzijn: 7

- Stadlander werkt samen met een aantal energiecoaches, die worden ingeschakeld op projecten of gebieden.
- Door vraaggestuurd zonnepanelen op woningen te plaatsen stimuleert de corporatie energiebewustzijn onder haar huurders. Op deze manier worden zonnepanelen onderwerp van gesprek onder huurders en sluiten ook burens aan bij het initiatief. Bijna een kwart van het bezit van Stadlander is op deze manier voorzien van zonnepanelen.
- Conform afspraak heeft Stadlander voor nieuwe bewoners van nieuwbouwwoningen met complexe installaties Woonwijzers opgesteld over het praktisch gebruik van de installaties. Wanneer huurders hun huis in gebruik nemen wordt de werking toegelicht door een medewerker van Stadlander of een partner. Zo stimuleert ze juist gebruik en optimale energiebesparing.
- De afspraak om woonlasten op te nemen in het woonruimtebemiddelingssysteem is nog niet gerealiseerd. Stadlander wil geen gebruik maken van algemene uitgangspunten wat betreft energieverbruik en is op zoek naar een goede manier om energielasten per woning inzichtelijk te maken.

Stadlander presteert ruim voldoende op dit punt.

Stimuleren verduurzaming woningen van particuliere eigenaren: 7

- In Gageldonk-West heeft Stadlander een subsidietraject voor particuliere woningeigenaren geïnitieerd. In samenwerking met de gemeente, die de subsidies verstrekke, zette ze het project op waardoor particulieren een bijdrage ontvingen als ze hun woning esthetisch en energetisch verbeterden. Zo kregen naast veel sociale huurwoningen ook particuliere woningen een facelift. In totaal zijn er 116 uitkeringen geweest en zijn er 196 labelsprongen gerealiseerd.

Stadlander presteert ruim voldoende op dit punt. Het stimuleren van verduurzaming van particuliere woningen staat in veel prestatieafspraken, maar wordt heel weinig daadwerkelijk opgepakt door woningcorporaties. De visitatiecommissie waardeert de bijdrage die Stadlander aan dit traject geleverd heeft positief.

3.5.2 Zelfbeeld over Kwaliteit en duurzaamheid

Stadlander scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8 en had graag een 9 willen scoren. Ze is trots op haar innovativiteit op dit gebied, haar prestaties op het gebied van duurzaamheid en de

samenwerking met de onderhoudsregisseurs. De medewerkers vullen aan dat het aanbieden van zonnepanelen aan huurders een goede ontwikkeling is geweest. Wel vinden ze dat Stadlander door het uitbesteden van het onderhoud minder informatie heeft over de technische kwaliteit en de verbeteringen daarvan in de woningen. Dat vinden ze een zorgpunt.

3.6 Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg

Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg gaat in de prestatieafspraken over de volgende onderwerpen:

- sociaal maatschappelijke opgaven en zorg, extramuralisering en signalering;
- zorggeschikt wonen;
- vergunninghouders.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Stadlander op het gebied van Sociaal maatschappelijk opgaven en zorg. Stadlander realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt, en vervult met haar maatwerkteam een belangrijke rol in het organiseren van zorg rondom kwetsbare huurders.

Stadlander heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Samenwerking sociaal maatschappelijke opgaven en zorg: 7

- Stadlander neemt deel aan het Regionaal Kompas, een samenwerkingsverband waarin gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen in West Brabant samenwerken in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Hier is o.a. een tweetal projecten uit voortgekomen: Housing First, waarbij langdurig dak- en thuislozen een woning aangeboden krijgen in combinatie met intensieve begeleiding, en Sober Wonen, waarin daklozen met lichte problematiek onder begeleiding worden gehuisvest.
- Tijdens de visitatieperiode heeft Stadlander de samenwerking met netwerkpartners geïntensiveerd. Ze is onderdeel van de OGGZ overleggen, lid van het Regionaal Platform Dementie en aangesloten bij het Zoom-In overleg Gageldonk en Warande (een initiatief van gemeente, GGZ en maatschappelijk werk om zorg efficiënt te organiseren. In Tholen is Stadlander vaste partner in het MASS overleg, waarin probleemsituaties worden besproken en vervolgsafspraken over de aanpak daarvan worden gemaakt. Stadlander heeft zich ook aangesloten bij een nieuw initiatief in Zeeland op het gebied van samenwerking wonen en zorg. Daarnaast is ze aangesloten bij het Regionaal Platform Dementie.

Stadlander realiseert haar afspraken op dit gebied ruim voldoende.

Extramuralisering en signalering: 9

- In de visitatieperiode heeft Stadlander het team Klantbegeleiding in het leven geroepen, om de groeiende doelgroep met een rugzakje in de wijk op te vangen. Naast inloopsprekken houdt dit team intakegesprekken met huurders die extra begeleiding nodig hebben. In overleg met zorg- en welzijnspartijen wordt een plan opgesteld en worden eventuele aanvullende voorwaarden in het huurcontract opgenomen. Zo wil men problemen aan de voorkant voorkomen in plaats van ze achteraf oplossen. Het team Klantbegeleiding is in de visitatieperiode uitgebreid naar 11 medewerkers en een woonfraudespecialist. Op uitvoerend niveau onderhouden deze medewerkers de contacten met zorgpartijen en volgen ze de ontwikkelingen en afspraken met de huurder. In 2019 werden 165 intakes gedaan en werden 495 klanten door het team begeleid.
- Conform afspraak vervulde Stadlander haar signaleringsfunctie en legde ze signalen bij de juiste ketenpartner of verzamelpunt.

Stadlander presteert hierop zeer goed. Ze is in hoge mate betrokken bij de huurders die extra aandacht nodig hebben via het team Klantbegeleiding. De visitatiecommissie waardeert dit met drie extra pluspunten.

Zorggeschikt wonen: 7

- Zoals afgesproken heeft Stadlander kleine aanpassingen in de woning zoals een verhoogd toilet, beugels, thermostaatkraan, douchestoel etc. kosteloos aangebracht.
- Stadlander sprak af dat ze bij grote renovaties de mogelijkheid tot het levensloopbestendig maken van de woningen zou afwegen. Bij de renovatie van woningen aan de Burgemeester Versluisstraat in Oud-Vossemeer zijn de woningen inderdaad levensloopbestendig gemaakt. Bij een ander project kregen de bewoners diverse keuzemogelijkheden binnen het renovatieproject aangeboden, waaronder het levensloopbestendig maken van de woning.
- Stadlander biedt, conform afspraak, aangepaste huurwoningen aan via Vraagwijzer.
- Op verzoek van ouderenorganisaties heeft Stadlander verschillende malen presentaties gehouden over langer thuis wonen. Ook is Stadlander op verzoek een aantal keer aangeschoven bij informatiebijeenkomsten voor ouderen om vragen te beantwoorden.

Ze presteert hierop ruim voldoende, ze realiseert haar afspraken.

Vergunninghouders: 7

- In alle gemeenten (m.u.v. gemeente Tholen) is het Stadlander niet gelukt om de taakstelling te realiseren. Het gat tussen taakstelling en realisatie is het grootst in Bergen op Zoom, waar het bijvoorbeeld in 2019 50 statushouders betreft. Dit heeft te maken met onduidelijk rondom de Pact van Brabant, een samenwerkingsverband via welke vluchtelingen in de regio zouden worden gehuisvest. Door het intrekken van de Pact en de formele afhandeling hiervan was het COA een tijd niet in staat om statushouders aan te bieden. Hierdoor is een achterstand opgelopen die in de visitatieperiode niet meer ingehaald kon worden, ondanks de inspanningen die Stadlander geleverd heeft.
- Om vergunningshouders goede begeleiding te bieden werkt Stadlander samen met de gemeenten, Vluchtelingenwerk en WijZijn. Hiermee realiseert ze haar eigen ambitie.

Ze presteert hierop ruim voldoende. Stadlander heeft actie ondernomen om tijdelijke huisvesting te creëren voor deze doelgroep. Dit project is uiteindelijk, in overleg met de gemeente, niet doorgegaan wegens de afnemende toestroom van statushouders.

3.6.2 Zelfbeeld over Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg

Stadlander scoort haar prestaties met een 8, maar was ook tevreden geweest met een 7. Ze vertelt dat ze dit een lastig onderwerp vindt, er is veel veranderd in de afgelopen jaren. De opgave is fors. Ze is trots op de wijze waarop ze bij bewoners betrokken is. Wel ziet ze dat ze hierin meer doet dan haar eigenlijke taak is. Ze zou graag zien dat gemeenten en zorginstellingen hier meer in doen. De medewerkers herkennen dat, ze vragen zich af waar de taak van Stadlander ophoudt. Ze zien dat collega's vanuit een groot klanthart handelen en dan dingen oppakken die niet bij een corporatie thuishoren. Ze constateren wel dat het weinig zichtbaar is wat Stadlander allemaal doet en oppakt. Daar zouden ze graag verandering in brengen.

3.7 Inzet in kernen, wijken en buurten

Inzet in kernen, wijken en buurten gaat in de prestatieafspraken over de volgende onderwerpen:

- leefbaarheid;
- woonfraude, hennep en overlast;
- herstructurering.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,0 toe voor de prestaties van Stadlander op het gebied van Inzet in kernen, wijken en buurten. Stadlander levert, in overleg met alle relevante partijen en binnen de wettelijke kaders, een bijzonder grote bijdrage aan de leefbaarheid in wijken en buurten.

Stadlander heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Leefbaarheid: 8

- Stadlander vervult een actieve rol in het borgen van de leefbaarheid in haar wijken en buurten. Ze streeft naar gedifferentieerde huren d.m.v. het meerhurenbeleid en het niet langer actief tegengaan van scheefwonen. Ze zorgt dat haar dienstverlening toegankelijk is voor alle huurders. Dit doet ze bijvoorbeeld door het klantcontactcentrum om te leren gaan met laaggeletterdheid, maar ook door, samen met Vraagwijzer en het ISD Brabantse Wal, Digipunten te openen waar huurders terecht kunnen met vragen over bijvoorbeeld hun belastingaangifte, ziektekostenverzekering etc. Voor specifieke vragen aan Stadlander zijn er in alle gemeenten inloopspreekuren.
- Om te blijven horen wat er onder huurders speelt, organiseert Stadlander jaarlijks een groot aantal 'op de koffie' gesprekken. Medewerkers van Stadlander gaan bij huurders op de koffie om te horen wat er leeft. In 2019 voerde ze bijna 300 van dit soort gesprekken.
- Jaarlijks eert Stadlander de vrijwilligers die zich inzetten voor de wijk op de zogenoemde 'Pareltjesdag'. In 2019 trok ze er met een SRV wagen op uit en deelde ze koffie, thee en lekkers uit. Op deze manier bezocht ze ruim 250 vrijwilligers in het hele werkgebied.
- Stadlander werkt samen met het Prins Bernard Cultuurfonds vanuit de overtuiging dat iedereen behoefte heeft aan cultuur, en dat dit de samenleving versterkt. Met de komst van de Woningwet was deze samenwerking niet meer toegestaan. In samenwerking met de AW heeft Stadlander het fonds aangepast zodat deze binnen de wettelijke kaders past en de naam aangepast naar het Stadlander Buurtcultuurfonds en het Stadlander Buurtnatuurfonds.
- Ze zet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (via Stichting Samen Werken) in op leefbaarheidsprojecten.
- Jaarlijks doet Stadlander diverse leefbaarheidsactiviteiten op projectbasis. Mooie voorbeelden uit 2019 zijn: de aanleg van het ontmoetingsplein in Bergen op Zoom om eenzaamheid onder ouderen te verminderen en een laagdrempelig buurtfeest in Tholen, georganiseerd door de bewoners met ondersteuning van Stadlander, met als doel het bevorderen van de sociale cohesie.
- Stadlander staat open voor initiatieven van anderen, zoals onder andere blijkt uit het faciliteren van het Café Atelier in de Scheldeflat.

Op bovenstaande manieren geeft Stadlander invulling aan de afspraken op het gebied van leefbaarheid, waarmee ze de afspraken ruim overtreft. De visitatiecommissie waardeert dit met een 8. Twee extra pluspunten krijgt ze wegens haar proactieve houding ten aanzien van dit onderwerp en de creativiteit waarmee ze haar prestaties realiseert.

Woonfraude, hennep en overlast: 8

- In het team klantbegeleiding is ook een specialist woonfraude werkzaam, die zich bezig houdt met het opsporen van woonfraude, zoals bijvoorbeeld onderverhuur, hennepcultuur, en het bedrijfsmatig gebruik van de woning.
- Stadlander werkt samen in het Zorg- en Veiligheidshuis, waarin politie, justitie, zorg, gemeenten en corporaties huurders met een complexe problematiek waar ernstige overlast mee gepaard gaat bespreken.
- Stadlander is betrokken bij het Huiselijk Geweldoverleg, Nazorgoverleg (voor mensen met een detentieachtergrond) en Hulpverlening Casusoverleg (jeugdige overlastgegenden).
- De corporatie is volgens afspraak betrokken bij het huisvesten van mensen met een detentieachtergrond, ze probeert met partners een juiste woonomgeving te vinden, met oog voor de buurt.
- Conform afspraak levert Stadlander een financiële bijdrage aan de kosten van buurtbemiddeling.
- Het is wegens capaciteitsgebrek aan de kant van de gemeente Bergen op Zoom niet gelukt om te onderzoeken of een formele gedragsaanwijzing breder ingezet kan worden om overlast te verminderen.

Ze scoort hierop goed. Stadlander krijgt twee extra pluspunten voor haar inzet voor specifieke doelgroepen en haar inspanningen om overlast voor bewoners te beperken.

Herstructurering: 8

- Er is nauw contact met belanghouders in herstructureringsprojecten. Stadlander vat belanghouders breder op dan de in de prestatieafspraken genoemde gemeente, lokale corporaties en huurdersorganisaties. Een voorbeeld van buiten de visitatieperiode: Stadlander heeft ook overleg met de school naast een sloop project, en ze plant het puin breken in de herfstvakantie, zodat de leerlingen er geen last van hebben.
- In Gageldonk-West en Fort Zeekant stemmen Stadlander en de gemeente de werkzaamheden met elkaar af, zodat de hele buurt een facelift krijgt, en niet alleen de gebouwen of de openbare omgeving.
- Stadlander heeft oog voor de mogelijkheden tot het verbeteren van de leefbaarheid in herstructureringsprojecten. Ze kijkt goed waar haar eigen (wettelijke) grenzen liggen. Waar ze voorbij die grenzen kansen ziet, zoekt ze de juiste partners uit om haar visie alsnog te realiseren. Dit geldt bijvoorbeeld voor het creëren van een nieuw winkelcentrum en het opzetten van een multifunctioneel centrum met een buurtfunctie in Gageldonk-West. Daarnaast was Stadlander aanjager bij een project om een gezondheidscentrum in een leegstaande kerk in Gageldonk-West te realiseren.
- In projecten gaat Stadlander in vroegtijdig stadium in gesprek met de bewoners om wensen te inventariseren en te verwerken in de projectplannen.

Stadlander heeft haar afspraken waargemaakt en zet een stap verder in het realiseren van projecten die leefbare en prettige wijken en buurten mogelijk maken. De visitatiecommissie waardeert dat met twee extra pluspunten, wegens het overtreffen van de prestatieafspraken op dit onderwerp.

3.7.2 Zelfbeeld over Inzet in kernen, wijken en buurten

Stadlander scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 6 en was tevreden geweest met een 8. Ze vindt dat ze op dit prestatieveld veel doet, maar dat je dat ook mag verwachten van een woningcorporatie. Ze is tevreden met het feit dat er in Woensdrecht meer initiatieven worden opgepakt. Ze vindt dat ze op de goede weg is, en dat ze nog stappen moet zetten in de omschakeling van op gemeenteniveau naar kernenniveau denken. De medewerkers in de organisatiedialoog zijn het niet eens met de gegeven 6, zij waarderen de prestaties met een 7. Men vindt dat er veel tijd in geïnvesteerd wordt door collega's, men is trots dat medewerkers heel veel samen met bewoners doen, in plaats van hoe het vroeger gebeurde, toen medewerkers voor de huurders dachten.

3.8 Ambities

Stadlander werkt in de visitatieperiode met drie ondernemingsplannen waarin ze haar eigen ambities en doelstellingen formuleert. De koppeling met de woonvisies en woningmarktonderzoeken ontbreekt, waardoor er geen expliciete relatie gelegd wordt naar de opgaven in het werkgebied. De doelstellingen die Stadlander heeft opgesteld zijn daarmee niet in de context van het werkgebied geplaatst, waardoor het een op zichzelf staand verhaal lijkt.

De ambities worden concreter in de portefeuillestrategie, waar Stadlander de expliciete relatie met de woonomgeving legt. In de kernenvisies, die Stadlander per gemeente maakt, worden de opgaven in de kernen helder uiteengezet. Per kern heeft Stadlander een SWOT-analyse gemaakt en een visie op haar rol in de desbetreffende kern geformuleerd. Ook hierin maakt Stadlander geen verbinding met de lokale woonvisies. Opvallend is dat in de gesprekken met meerdere gemeenten de kernenvisie bij de gemeente onbekend bleek.

Stadlander doet veel. En dat doet ze met oog voor de vraagstukken in de omgeving, ook al is in de documenten niet beschreven hoe de ambities samenhangen met de opgaven. Deze koppeling lijkt minder op papier, en meer in de mensen te zitten. Stadlander stuurt meer op verantwoordelijke medewerkers en minder op het formuleren van beleid op papier. Uit de prestaties blijkt dat Stadlander

op sommige punten meer realiseert dan ze heeft afgesproken in de prestatieafspraken. Hieruit concludeert de visitatiecommissie dat de ambities van Stadlander op deze punten hoog ligt. Een voorbeeld hiervan is het maatwerk dat geleverd wordt door het team Klantbegeleiding. Hierin doet ze meer dan je van een woningcorporatie mag verwachten. Stadlander handelt hierin vanuit betrokkenheid bij haar huurders, de visitatiecommissie waardeert dat positief.

De ambities van Stadlander passen bij de opgaven zoals die naar voren komen in de onderzoeken die ze gebruikt. Stadlander toetst haar ambities weinig of niet bij belanghebbenden. Soms is er een discrepantie tussen opgaven en ambities zoals de inzet in de gemeente Woensdrecht. Stadlander besloot daar niet in nieuwbouw te investeren, terwijl de gemeente dat wel nodig vond.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Stadlander met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt voor de manier waarop Stadlander zoekt naar mogelijkheden om haar plannen te realiseren ondanks de soms beperkte financiële mogelijkheden van partners, met name de gemeente Bergen op Zoom.

3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Stadlander als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Beschikbaarheid	6,7	7,3	75%
• Betaalbaarheid	7,5		
• Kwaliteit en duurzaamheid	7,0		
• Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg	7,5		
• Inzet in kernen, wijken en buurten	8,0		
Ambities		7	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,2	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Stadlander: de wethouders van de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenberg en Woensdrecht en acht bestuursleden van de huurdersorganisaties HBV Bergen op Zoom, HBV Halsteren/Lepelstraat, Huurdersvereniging SRW, HBV Putte. Huurdersbelangenvereniging Samen Sterk kon niet aanwezig zijn, HBV Halsteren/Lepelstraat trad op als spreekbuis voor Huurdersbelangenvereniging Samen Sterk. Daarnaast is een belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren 3 gemeenteambtenaren, 5 vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, 5 onderhoudsregisseurs en 1 collega-corporatie aanwezig. We hebben één collega-corporatie naderhand telefonisch gesproken.

Omdat de visitatie heeft plaatsgevonden ten tijde van de coronacrisis, hebben alle gesprekken en dialogen online plaatsgevonden. Hierbij is gebruik gemaakt van MS Teams en Zoom. Ook digitaal waren de gesprekken constructief en informatief, net zoals bij live gesprekken en dialogen.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en dialogen. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het stelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Stadlander

Stadlander noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- de vijf huurdersorganisaties: HBV Bergen op Zoom, Huurdersvereniging Samen Sterk, HBV Halsteren/Lepelstraat, Huurdersvereniging SRW en HBV Putte;
- de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Woensdrecht, Steenbergen en Roosendaal;
- zorginstellingen Centrale Zorggroep, De Schutse Tholen, GGZ Westelijk Noord-Brabant, SVRZ Tholen, Tante Louise, TWB en Zorggroep West-Brabant;
- welzijnsinstellingen BWI Woensdrecht, Zorg- en veiligheidshuis Bergen op Zoom, SDW, Wij Zijn Traverse;
- politie Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen, Woensdrecht, Roosendaal;
- collega-corporaties Alwel, Beveland Wonen, Woonkwartier, Woningstichting Woensdrecht;
- onderhoudsregisseurs Woondiensten+, Huysmeesters en Van Wijnen.

Voor de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen en Steenbergen is Stadlander een belangrijke partner in het uitvoeren van het volkshuisvestingsbeleid omdat ze daar een relatief groot deel van de sociale woningvoorraad bezit. In de gemeente Woensdrecht heeft Stadlander ongeveer 600 woningen, tegenover 1.150 van de enige andere corporatie in de gemeente. In de gemeente Roosendaal heeft Stadlander een relatief klein aandeel in de sociale huisvesting (7%). Met alle gemeenten is er regelmatig contact op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

De huurdersorganisaties behartigen de belangen van huurders van Stadlander in de hierboven genoemde gebieden. De aparte organisaties zijn partner bij de prestatieafspraken in de eigen gemeente. Zij zijn de door Stadlander erkende huurdersorganisaties. De huurdersorganisaties zijn, met uitzondering van HBV Bergen op Zoom, verenigd in het Platform van Huurdersbelangenverenigingen. In dit verband zijn de huurdersorganisaties aanspreekpunt voor beleidszaken van Stadlander.

Stadlander werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Een aantal zorginstellingen huurt zorgvastgoed bij Stadlander, met deze partijen werkt Stadlander samen vanuit een leveranciersrelatie. Anderen leveren zorg of begeleiding aan huurders van Stadlander, met hen is intensief contact om zorgvragen in wijken en kernen, ieder vanuit het eigen werkdomein, op te pakken.

De politie Bergen op Zoom is een samenwerkingspartner op het gebied van leefbaarheid. Er is contact wanneer de situatie dat vraagt.

Met de collega-corporaties trekt Stadlander samen op in de regionale woonruimteverdeling en woongerelateerde vraagstukken. Ook is er contact om van elkaar te leren en samen zaken te organiseren als dat efficiënt is.

De onderhoudsregisseurs ziet Stadlander als een verlengstuk van haar eigen organisatie. Ze zijn partner in het onderhoud, maar hebben ook een signalerende functie, omdat ze achter de voordeur komt bij de huurders van Stadlander.

4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	4,9	7,5
Gemeenten	6,1	8,0
Overige partijen	7,3	7,8
Gemiddeld	6,1	7,8

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Stadlander op Beschikbaarheid als voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,1 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 2 tot 8.

De huurdersorganisaties geven Stadlander een 4,9. Ze zijn ontevreden over Stadlanders prestaties op het gebied van nieuwbouw. Ze zouden graag zien dat Stadlander woningen toevoegt, ook in Steenbergen en Woensdrecht. Ook zien ze een tekort aan nultredenwoningen. Wat betreft sloop/nieuwbouw projecten zouden de huurdersorganisaties graag zien dat bewoners in de woningen kunnen blijven tot de procedures rondom de Flora- en faunawet zijn afgerond. Daarnaast geven ze aan dat in Woensdrecht nog woningen worden verkocht, terwijl in Steenbergen de verkoop gestopt is.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 6,1. Bergen op Zoom is tevreden over de mooie projecten die Stadlander oplevert. Ze ziet dat het moeilijk uit te leggen is aan reguliere woningzoekenden dat sommige woningen aan iemand met voorrang worden toegewezen. Tholen ziet dat de woningmarkt ontspannen is en daarmee aantrekkelijk is voor mensen buiten de regio. Ze is niet tevreden over het toewijzingsbeleid. Steenbergen ervaart Stadlander op het onderwerp Beschikbaarheid als minder flexibel. Waar de gemeente de vraag naar woningen ziet toenemen, houdt Stadlander vast aan de krimpstrategie. Dat vindt de gemeente Steenbergen onwenselijk. Woensdrecht geeft aan dat Stadlander weinig gedaan heeft in de gemeente wat betreft Beschikbaarheid. Door verkoop vermindert het aantal woningen in Woensdrecht. Dat vindt de gemeente onwenselijk.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,3. Ze zien dat Stadlander erg actief is op gebied van sloop/nieuwbouw om de voorraad te vernieuwen. Ze vragen aandacht voor het creëren van meer gemêleerd bezit om de leefbaarheid te borgen. In Gageldonk-West heeft Stadlander dat gerealiseerd. Men geeft aan dat beschikbaarheid niet altijd gelijk staat aan passendheid en dat Stadlander nog een opgave heeft in het aanbieden van woningen passend bij de steeds groter wordende groep huurders met een ggz-achtergrond. Ze zien dat de mutatiegraad onder jongeren erg laag ligt, waardoor er weinig geschikte woningen voor deze doelgroep vrijkomen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,1 toe aan de prestaties van Stadlander voor Beschikbaarheid. De gewenste waardering is 7,8. De huurdersorganisaties hadden graag gezien dat er een einde werd gemaakt aan de verkoop van woningen in kleine kernen en zien graag dat er sneller nieuwe woningen worden gebouwd na sloop. De gemeente Bergen op Zoom vindt dat Stadlander duidelijker mag communiceren wat huurders kunnen verwachten wat betreft woningtoewijzing. Tholen zou graag in gesprek gaan over verdunning van de woningvoorraad, nultredenwoningen en meer differentiatie in het bezit. Steenbergen ziet graag meer studio's voor eenpersoonshuishoudens. Ook is ze van mening dat Stadlander haar doelgroep breder op mag vatten. Volgens haar horen arbeidsmigranten, spoedzoekers en woonwagenbewoners ook tot de doelgroep van de corporatie.

4.3 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	6,1	7,9
Gemeenten	7,3	7,4
Overige partijen	7,0	8,0
Gemiddeld	6,8	7,8

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Stadlander op Betaalbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,8 waarbij er een spreiding in de individuele scores is van 5 tot 8.

De huurdersorganisaties geven Stadlander een 6,1. Daarmee is het voor de huurdersorganisaties het hoogst scorende prestatieveld. Ze vinden de huren te hoog voor de minst draagkrachtigen, ze geven aan dat deze groep niet goed in aanmerking komt voor een woning. Ze geven aan dat mensen die uitgeplaatst zijn vanwege een sloop/nieuwbouw project in Vogelzang soms niet terug kunnen verhuizen omdat de huren van de nieuwe woningen te hoog zijn.

De gemeenten waarderen de geleverde prestaties met een 7,3. Bergen op Zoom is over het algemeen tevreden over de prestaties van Stadlander op gebied van Betaalbaarheid. Ze maakt zich zorgen over de Scheldeflat, waar jongeren goedkoop kunnen huren. Deze flat staat op de nominatie voor sloop. Ze vraagt zich af of er voldoende goedkope woningen voor terugkomen die voor deze doelgroep toegankelijk zijn. Tholen, Steenberg en Woensdrecht zijn tevreden over de prestaties op het gebied van Betaalbaarheid. Volgens hen levert de corporatie mooie prestaties op dit gebied.

De overige partijen waarderen de inzet en prestaties van Stadlander met een 7,0. Men is tevreden met de manier waarop Stadlander maatwerk levert bij betalingsproblemen, maar vindt ook dat Stadlander een stapje verder kan zetten in het zoeken van een structurele oplossing voor een betaalprobleem. De partijen zijn ook tevreden over de jaarlijkse huurverhoging, waarbij de laagste inkomens ontzien worden en geen verhoging krijgen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,8 toe voor de prestaties van Stadlander voor Betaalbaarheid. De gewenste waardering is een 7,8. Voor de huurdersorganisaties had Stadlander meer mee kunnen denken met bewoners die al lang bij Stadlander huren en willen verhuizen, maar door passend toewijzen net buiten de boot vallen. Bergen op Zoom had graag gezien dat Stadlander meer experimenteert met tijdelijke huur tegen betaalbare prijzen. Eén partij had graag gezien dat Stadlander meer duurzaamheidsmaatregelen had genomen om de woonlasten omlaag te brengen. Een andere partij vindt dat Stadlander meer goedkope woningen moet aanbieden.

4.4 Kwaliteit en duurzaamheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	5,2	7,5
Gemeenten	6,8	7,2
Overige partijen	7,5	8,2
Gemiddeld	6,5	7,6

De belanghebbenden waarderen Kwaliteit en duurzaamheid als ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,5 met een spreiding in de individuele waarderingen van 4 tot 9.

De huurdersorganisaties waarderen Stadlander op dit gebied met een 5,2. Ze maken zich zorgen over de samenwerking met de onderhoudsregisseurs omdat ze betwijfelen of de regisseurs voldoende transparant zijn. Hierdoor denken ze dat Stadlander te weinig inzicht heeft in wat er gebeurt en hoeveel het kost. Ze zouden graag zien dat Stadlander de regie over het onderhoud terug in eigen

hand neemt. Ook zien ze dat sommige renovatieprojecten te lang duren (6 maanden), waardoor de overlast voor de bewoners groot is. Op het gebied van duurzaamheid constateren de huurdersorganisaties dat activiteiten nog uitgerold moeten worden.

De gemeenten waarderen Kwaliteit en duurzaamheid gemiddeld met een 6,8. Bergen op Zoom is tevreden over de initiatieven op gebied van duurzaamheid, zoals het initiatief aardgasvrije wijk in 'de Kuil' in Warande-Oost, de renovatie van de flat in de Van Bleiswijkstraat en de projecten in Gageldonk-West. In Tholen heeft Stadlander veel geïnvesteerd en dat waardeert de gemeente heel positief. Ook Steenbergen is erg positief over de prestaties op het gebied van kwaliteit. Ze geeft een groot compliment voor de renovaties waar Stadlander huizen in de oude staat heeft teruggebracht. Op het gebied van duurzaamheid vindt Steenbergen dat Stadlander een tandje bij kan zetten: er zijn nog woningen niet geïsoleerd en niet energiezuinig. In Woensdrecht heeft Stadlander tijdens de visitatieperiode weinig geïnvesteerd in woningen. De gemeente is blij dat ze nu het gesprek kan voeren met de corporatie over mogelijke renovatieprojecten in de gemeente. De overige partijen zijn met een 7,5 tevreden over dit prestatieveld. Stadlander is vanaf 2016 bezig met NOM woningen en gasloos bouwen, daar zijn de overige partijen erg tevreden over. Een collega corporatie denkt dat Stadlander meer kennis op dit gebied zou kunnen delen en verwerven in de brancheorganisatie. Men is over het algemeen tevreden over de kwaliteit van het bezit.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,5 toe voor de prestaties van Stadlander op Kwaliteit en duurzaamheid en geven een gewenste score van 7,6. De gemeente Steenbergen ziet liever dat de oude arbeidswoningen worden gerenoveerd en niet gesloopt. Voor Woensdrecht had Stadlander tijdens de visitatieperiode meer moeten investeren in het bestaande bezit. Een van de overige partijen merkt op dat Stadlander duurzaamheid moet blijven bezien in relatie tot betaalbaarheid.

4.5 Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	6,0	7,9
Gemeenten	6,5	7,8
Overige partijen	6,3	8,3
Gemiddeld	6,3	8,0

De belanghebbenden waarderen Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg gemiddeld met een 6,3 met een spreiding in de individuele waardering van 4 tot 8.

De huurdersorganisaties zijn met een 6,0 redelijk tevreden over Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg. Ze zijn erg tevreden de sloop/nieuwbouw van een zorgcomplex in Steenbergen, dat erg mooi is geworden. Ook zijn ze tevreden met de verkoop van zorgvastgoed in Bergen op Zoom, omdat het vastgoed in handen komt van partijen die meer en beter bij de zorg betrokken zijn. Ze constateren dat de samenwerking met een zorgpartij door een verstoorde relatie in het verleden stroef is verlopen. Ze zouden graag zien dat Stadlander meer met zorgpartijen optrekt.

De gemeenten waarderen de prestaties op dit gebied met een 6,5. Bergen op Zoom is tevreden met de stappen die zijn gezet in de vroegsignalering en schuldhulpverlening. Er zijn goede afspraken voor het huisvesten van statushouders, maar Bergen op Zoom ziet dat de uitvoering van deze afspraken achterblijft. Tholen is ontevreden over de maatschappelijke prestaties van Stadlander op het gebied van sociaal maatschappelijke opgaven en zorg. Mensen van buiten de regio krijgen volgens de gemeente onvoldoende begeleiding van het team klantbegeleiding, waardoor ze bij de gemeente terecht komen. Steenbergen ziet dat de bezuinigingen in het sociale domein gevolgen hebben voor de gemeente en de corporatie, er wordt veel van Stadlander gevraagd vindt ze. De gemeente is teleurgesteld dat Stadlander geen rol wil spelen in het woonwagendossier. Woensdrecht is tevreden over de ambtelijke samenwerking op Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg.

De overige partijen waarderen de prestaties met 6,3. Men ziet dat er wel over projecten in het sociale domein is gesproken maar dat deze op een gegeven moment blijven hangen op besluitvorming, dat vindt men jammer. Een ambtenaar geeft aan dat het soms hard trekken is aan Stadlander om statushouders te kunnen huisvesten. De onderhoudsregisseurs geven aan dat de samenwerking rondom signalering achter de voordeur verbeterd kan worden.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,3 toe voor de prestaties van Stadlander op Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg. De gewenste score is 8. De gemeente Tholen zou graag meer invloed willen in de toewijzing van woningen aan mensen buiten de regio. De overige partijen hadden graag gezien dat de besluitvorming rondom projecten soepeler verloopt.

4.6 Inzet in kernen, wijken en buurten volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	5,4	8,0
Gemeenten	6,2	7,9
Overige partijen	7,3	8,0
Gemiddeld	6,3	8,0

De belanghebbenden geven gemiddeld een 6,3 voor de prestaties van Stadlander op Inzet in kernen, wijken en buurten met een spreiding in de individuele scores van 4 tot 9.

De huurdersorganisaties waarderen de prestaties van Stadlander met een 5,4. Ze zien dat er in de kleine kernen steeds minder voorzieningen beschikbaar zijn en geven aan dat Stadlander zich meer zou kunnen inspannen voor de woonomgeving en de voorzieningen. Ze zien wel dat Stadlander op dit gebied gebonden is aan wet- en regelgeving.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 6,2. Bergen op Zoom waardeert de inzet van Stadlander op het gebied van leefbaarheid en de actieve houding die ze op dit onderwerp inneemt. Ze heeft lof voor het herstructureringsproject in Gageldonk-West, en ziet dat Stadlander breed investeert in leefbaarheidsactiviteiten. Tholen vindt dat Stadlander te weinig doet aan overwoekerde tuinen. Ze waardeert de inzet van Stadlander op het gebied van overlast positief, ze constateert dat ze daar zelf ook stappen in te zetten heeft. Steenbergen waardeert dat Stadlander in haar grootste kern een spreekuur heeft. Ook is ze blij dat er een buurthuis is in Nieuw Vossemeer. De gemeente Woensdrecht is zeer ontevreden over dit onderwerp. Ze ziet een tweedeling in de visitatieperiode, voor de periode voor de bestuurswissel geeft ze dit prestatieveld een 2, voor de periode daarna een 6. Ze is zeer ontevreden over het toewijzingsbeleid, dat toestaat dat mensen van buiten de regio zomaar in de gemeente komen te wonen en veel overlast veroorzaken in de buurt.

De overige partijen waarderen de inzet van Stadlander op dit gebied met een 7,3. Men waardeert de inzet van Stadlander in het dossier positief. Ze is gericht op samenwerking met andere partijen en zou dat nog intensiever kunnen doen. Een zorgpartij ziet dat Stadlander vaak zaken oppakt die niet per sé binnen haar takenpakket vallen, om de huurder en de buurt goed van dienst te kunnen zijn.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 6,3 voor de prestaties van Stadlander op Inzet in kernen, wijken en buurten. Het verschil met de gewenste score (8) zit voor de overige partijen in een nog sterkere samenwerking, waarbij Stadlander een faciliterende rol kan hebben in het leggen van verbindingen.

4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	5,9	8,0
Gemeenten	6,6	8,1
Overige partijen	7,3	-
Gemiddeld	6,6	8,3

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Stadlander met een 6,6 als ruim voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 4 tot 9.

De huurdersorganisaties geven een 5,9. Ze ervaren een groot verschil tussen voor en na de bestuurswissel. Ze zijn heel tevreden over de afspraak om de huurverhoging eerder in de tijd te bespreken. Wel hebben ze last van de interne communicatie van Stadlander. Zo geven ze aan dat concrete vragen over veel schijven moeten gaan voordat ze beantwoord worden, waardoor een vraag blijft steken en het lang duurt voordat er antwoord komt. Ze zien dat de afstand tussen Stadlander en de huurder door een wijziging in werkwijze (complexbeheer wordt nu gedaan door een gebiedsbeheerder) groter is geworden. Medewerkers hielden zich in het verleden strak aan de regels, maar maken volgens de huurdersorganisaties nu langzaam meer een beweging naar buiten. De cijfers die zijn gegeven zijn een gemiddelde tussen de situatie nu en die uit het verleden, met een positieve trend.

De gemeenten geven gemiddeld een 6,6. Bergen op Zoom is heel tevreden over de relatie en communicatie en scoort een 8. Er zijn korte lijntjes en er kan makkelijk geschakeld worden. Ze geeft wel aan dat er een korte periode is geweest waarin Stadlander besloot zo veel mogelijk digitaal met de huurders te communiceren en dat dit leidde tot afstandelijkheid. Inmiddels is dit teruggedraaid en zijn de contacten met huurders weer verbeterd. Tholen typeert Stadlander als opener en toegankelijker na de bestuurswissel. Op ambtelijk niveau kan de communicatie in het sociale domein beter. De gemeente Tholen en Stadlander hebben elk jaar een gezamenlijke dag waar leuke dingen gedaan worden en ook over inhoudelijke zaken wordt gesproken, dat waardeert de gemeente positief. Steenbergen geeft aan dat de relatie en communicatie is verbeterd. Het is nu makkelijker om naast de formele momenten contact met op te nemen met Stadlander. Woensdrecht scoort in de periode voor de bestuurswissel beduidend slechter (3) dan nu (8). De gemeente geeft aan dat het contact in de eerste periode erg beperkt was en dat er weinig mogelijkheden waren het contact uit te breiden. Na de bestuurswissel zijn de contacten uitgebreid en structureel vormgegeven.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 7,3 tevreden over de relatie en de communicatie met Stadlander. Voor de overige partijen is de relatie in het algemeen goed. Ze stellen vast dat er een duidelijk positieve ontwikkeling zichtbaar is bij de corporatie sinds de bestuurswisseling. Waar de communicatie voorheen eenzijdig kon zijn is er nu een dialoog. De individuele contacten worden heel positief gewaardeerd.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 6,6. Het verschil met de gewenste score (8,3) zit voor de gemeente Bergen op Zoom in kleine ergernissen over en weer die ze graag eerder op tafel wil hebben, zodat er nog nauwer kan worden samengewerkt. Tholen zou graag zien dat Stadlander haar eerder op de hoogte stelt als er een toewijzing wordt gedaan aan iemand van buiten de regio. Voor Steenbergen zit het verschil in de kernenvisies. Het gewenste cijfer was behaald als deze eerder waren opgepakt en niet drie jaar op de plank hadden gelegen.

4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HO's	4,2	8,0
Gemeenten	6,3	8,0
Overige partijen	6,7	-
Gemiddeld	5,8	8,0

De belanghebbenden waarderen hun invloed op het beleid van Stadlander met een 5,8 als voldoende. De spreiding van individuele scores loopt van 2 tot 8.

De huurdersorganisaties geven een 4,3 voor hun tevredenheid over de invloed op het beleid, dit is het laagste cijfer dat in dit hoofdstuk is toegekend. Ook hier verwachten de huurdersorganisaties een verschil door de komst van de nieuwe bestuurder. Omdat dit een recente verandering is hebben ze hun cijfers gebaseerd op de oude situatie. Ze voelen zich niet gehoord door Stadlander. Ze geven aan beargumenteerde voorstellen gedaan te hebben, deze werden in hun beleving zonder toelichting afgewezen. Het lukte niet om over de huurverhoging een gesprek te voeren. Nu gaat dat anders. Men is tevreden over hoe Stadlander huurders in een niet-DAEB woning met een sociale huurprijs tegemoet is gekomen in de huurverhoging, zodat de huurprijs sociaal bleef. Ook geven de huurdersorganisaties aan dat waar ze in het verleden alleen aan de achterkant geïnformeerd werden ze nu aan de voorkant van projecten worden meegenomen. Dat vinden ze erg prettig. Voor dit onderdeel geven de huurdersorganisaties alleen een cijfer voor de periode voor de bestuurswissel. De verandering is voor de vertegenwoordigers nog te recent om een cijfer te geven voor de invloed op het beleid in de laatste periode daar gaat tijd overheen. Wel zien de huurdersorganisatie dat de trend positief is en hebben ze vertrouwen in de toekomst.

De gemeenten zijn met een 6,3 redelijk tevreden over de mate van invloed op het beleid van Stadlander. Bergen op Zoom is positief, ze is tevreden over hoe Stadlander haar visie deelt maar tegelijkertijd in verbinding blijft. Tholen ervaart vooruitgang op dit gebied tijdens de visitatieperiode, maar nog steeds wordt ze vaak achteraf geïnformeerd in plaats van aan de voorkant meegenomen. De gemeente ziet dat ze hierin ook zelf een actievere rol kan nemen. Steenbergen vindt het soms lastig dat Stadlander zich laat leiden door cijfers, terwijl de geluiden uit de gemeente daar niet altijd mee stroken. Stadlander zou beter naar de huurder kunnen luisteren, geeft ze aan. Ook op dit onderdeel scoort de gemeente Woensdrecht de periode voor en na de bestuurswissel verschillend (een 2 voor de eerste periode en een 7 voor de tweede periode). Ze voelt zich nu serieus genomen, maar stelt dat de toekomst nog moet uitwijzen in hoeverre ze daadwerkelijk meer invloed heeft gekregen.

De overige partijen zijn tevreden over de mate van invloed en geven gemiddeld een 6,7. De partijen ervaren dat op dit punt de samenwerking soms nog stroef verloopt. In de discussies met verschillende belangen op tafel houdt Stadlander soms vast aan haar eigen standpunt. Een partij geeft aan graag elkaars belangen beter te leren kennen, zodat het gesprek makkelijker kan worden.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 5,8 en het gewenste cijfer is een 8,0. Op dit onderdeel zit het grootste verschil tussen het huidige en gewenste cijfer. Bijna alle partijen geven aan graag eerder betrokken te willen worden bij het beleid van Stadlander. In plaats van achteraf geïnformeerd worden, willen ze meedenken aan de voorkant. Dit geldt zeker voor de huurdersorganisaties, die hierin al wel verbetering zien. Een veelgenoemde opmerking is dat Stadlander beter kan luisteren naar de input die gegeven wordt. Alle partijen ervaren hierin een groot verschil tussen voor en na de bestuurswissel, ze voelen zich nu meer gehoord door de corporatie, maar zijn voorzichtig in de zin dat ze eerst willen zien wat het concreet oplevert.

4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de huurdersorganisaties, de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen en Woensdrecht en Stadlander hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de verschillende lokale driehoeken. Per groep belanghebbenden hebben we de beelden gerangschikt.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties geven aan dat ze goed worden meegenomen in de biedingen die Stadlander uitbrengt aan de gemeenten. Ook de deelname aan de regionale overleggen ervaren ze als positief. Ze voelen zich in beide processen (lokale en regionale prestatieafspraken) voldoende gehoord. Ook over de inhoud van de prestatieafspraken zijn ze tevreden. De uitvoering en monitoring is volgens de huurdersorganisaties een probleem. Projecten worden doorgeschoven en op sommige afspraken komt de gemeenteraad terug. Ze constateren dat het eigen beleid van Stadlander en de gemeenten leidend is, en de prestatieafspraken niet. Dat zien ze graag anders.

Gemeente Bergen op Zoom

De gemeente is tevreden met hoe het proces heeft plaatsgevonden, maar geeft wel aan dat er dingen gaan veranderen van meer regionaal naar meer lokaal en minder statisch, waardoor er meer ruimte komt om tussentijds bij te sturen. Als er afspraken door Stadlander tijdens de visitatieperiode niet gerealiseerd werden was er altijd een onderbouwing hoe dat kwam. Dat vindt de gemeente positief.

Gemeente Tholen

De gemeente is ontevreden over de prestatieafspraken. Ze geeft aan dat alle afspraken in de voortgangsrapportages steeds op groen staan en ze betwijfelt of de afspraken wel ambitieus genoeg zijn. Ze typeert de afspraken als algemeen en wijst dat aan de regionale insteek die er tot nu toe geweest is. Ze is blij met de ingeslagen weg om meer lokale prestatieafspraken te maken.

Gemeente Steenbergen

De regionale overleggen zijn informatief en de sfeer is goed, vindt de gemeente. Ondanks dit is het lastig om tot concrete afspraken te komen. Daardoor zijn de afspraken nu niet meer actueel en wordt de monitoring nog wel gedaan in de bestuurlijke overleggen, maar gaat het in dit overleg meer over actuele projecten die niet in de prestatieafspraken zijn vastgelegd.

Gemeente Woensdrecht

De gemeente schetst dat het proces in het verleden bestond uit een bod waar weinig over te onderhandelen viel. Inmiddels is het een proces waarbij de input van alle partijen wordt meegenomen. De gemeente ervaart hierdoor meer invloed en commitment van alle partijen op de prestatieafspraken. De afspraken zijn volgens de gemeente uitgebreid maar wel algemeen. Daardoor is het lastig om tot concrete maatschappelijke prestaties te komen. De afspraken worden in de loop van de visitatieperiode wel concreter, daar is de gemeente tevreden over. Zo is er bijvoorbeeld gewerkt aan minder huisuitzettingen.

Stadlander

Stadlander geeft aan dat ze op dit moment prestatieafspraken maakt in vijf gemeenten. Ze is tevreden over de basis van de regionale prestatieafspraken, het werkt voor haar goed om eerst een beeld te krijgen van de regionale opgaven om deze vervolgens lokaal in te vullen. Wel ziet ze dat de prestatieafspraken uitdagender kunnen, en ze zou dan ook graag het ambitieniveau van de afspraken verhogen. Ze heeft het gevoel dat het maken van de prestatieafspraken nu een afgebakend formeel proces is. Ze zou graag investeren in het proces zodat er van alle kanten met frisse energie aan de prestatieafspraken gewerkt kan worden en de prestatieafspraken breder in de organisaties gedragen kunnen worden. Stadlander werkt toe naar meer wederkerigheid in de afspraken, waarbij naast de bijdrage van de corporaties ook de bijdragen van huurdersorganisaties en gemeenten wordt verwoord.

4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Stadlander uitblinkt en waarin Stadlander kan verbeteren.

Huurdersorganisaties

- Wees opener en directer.
- Zorg dat er direct gesproken kan worden met de degene die over het onderwerp gaat.
- Begin op tijd met het gesprek over de huurverhoging.
- Neem de huurdersorganisaties vanaf het begin mee (daar is nu een start mee gemaakt).
- Zorg dat er, zoals vroeger, weer een huismeester direct aanspreekbaar is bij complexen.
- Zorg voor een goede voortgangscontrolle bij het afhandelen van vragen, zodat het zeker is dat er een antwoord komt.
- Maak geen mondelinge afspraken, maar maak afspraken die zwart op wit staan.
- Voorkom geruchten onder bewoners door huurders sneller op de hoogte te stellen van de plannen op gebied van renovatie of sloop/nieuwbouw, ook als de plannen nog niet af zijn.
- Maak een plan van aanpak voor huurders die door de coronacrisis in de problemen komen en betrek de huurdersorganisaties daarbij.
- Wijs toe op woonlasten, niet op kale huur.
- Breng de huurprijs bij mutatie niet omhoog.
- Benut de 5% vrije ruimte binnen passend toewijzen.
- Specificeer beleid op specifieke wijken, laat het verschil tussen de gebieden zien.
- Neem in de duurzaamheidsoverwegingen mee waar de materialen vandaan moeten komen.

Gemeenten

- Ga door op de ingezette weg, waarbij we van beide zijden elkaar eerder opzoeken en open staan voor suggesties in de meest brede zin van het woord.
- Betrek de gemeente meer aan de voorkant middels co-creatie.
- Monitor de afspraken en laten we ze echt doen met elkaar.
- Ga door met meer vanuit de kernen denken.
- Vat je doelgroep breder op, denk aan spoedzoekers en arbeidsmigranten.
- Speel sneller in op de veranderende omgeving.
- Zet meer in op zonnepanelen in Steenbergen.
- Kijk naar je woningvoorraad, verkoop wat je niet meer op wilt knappen en maar voor de rest een plan.
- Kijk goed naar de behoefte aan woningen en laat je niet leiden door angst voor leegstand.
- Onderzoek de woningbehoefte breder dan met één bureau.

Overige partijen

- Werk aan vernieuwende en hybride woonvormen.
- Kijk goed naar de overheadkosten om huurverhogingen te voorkomen.
- Heb aandacht voor de laagste inkomens, vergroot het aanbod kleinere, goedkopere woningen.
- Durf te bouwen voor de kleine portemonnee (niet NOM, geen lift, etc).
- Stuur meer op doorstroming waardoor goedkope woningen vrijkomen voor jongeren.
- Verdiep je in de goede voorbeelden in de sector op het gebied van tijdelijke huisvesting.
- Kijk hoe andere corporaties duurzaamheid oppakken, vind niet zelf het wiel uit.
- Blijf een stap verder zetten op gebied van duurzaamheid.
- Benut de kennis van de onderhoudsregisseurs, ook op gebied van duurzaamheid.
- Houd duurzaamheid in balans met betaalbaarheid.
- Durf anders te kijken naar sociale opgaven, laat geld niet leidend zijn.
- Doseer je initiatieven in het sociale domein, houd niet te veel ballen in de lucht.
- Pak in het sociale domein meer je eigen rol, richt je op ketensamenwerking. Faciliteer meer, organiseer minder.

De visitatiecommissie heeft daarnaast aan belanghebbenden gevraagd waarin Stadlander uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Stadlander goed in?

Samenwerken in projecten

Onderlinge samenwerking

Samenwerking met vaste partners

Intentie voor samenwerking

Het opbouwen van de relatie en communicatie

De dialoog die gestart is en navolging krijgt

Ingezette verbetertrajecten op vele terreinen i.s.m. stakeholders

Kwetsbare opstelling (laat zich in de keuken kijken)

Meer inhoudelijk strategisch de woonvoorraad bespreken intern en extern

Betrokkenheid bij de wijk

Wat kan Stadlander beter doen?

Wees ook idealistisch in de uitwerking niet alleen in de doelstelling

Heb meer aandacht voor wat er in de samenleving leeft

Stel je meer open voor afstemming op de behoefte van onze doelgroepen

Beleid moet en kan dynamisch zijn, bepaal met partners de richting

Blijf informeren over beleidsontwikkelingen

Betrek partners eerder, vroeger in het proces, pols een keer als je een onderwerp wilt gaan behandelen voordat de eerste stap wordt gezet

Betrek de onderhoudsregisseurs meer vroegtijdig

Kijk naar hybride vormen van wonen. Zet meer tijdelijke woonvormen in voor de steeds individueler wordende samenleving

Heb een brede scope op geschikt wonen (buiten instellingen)

Zet integrale vernieuwingen op vanuit de gezamenlijke visie op wonen

4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Beschikbaarheid	4,9	6,1	7,3	6,1	6,4
• Betaalbaarheid	6,1	7,3	7,0	6,8	
• Kwaliteit en duurzaamheid	5,2	6,8	7,5	6,5	
• Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg	6,0	6,5	6,3	6,3	
• Inzet in kernen, wijken en buurten	5,4	6,2	7,3	6,3	
Relatie en communicatie met corporatie	5,9	6,6	7,3	6,6	
Invloed op corporatiebeleid	4,3	6,3	6,7	5,8	
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					6,3²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of Stadlander voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen.

- Welke visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden, welke keuzes maakt ze daarbij en hoe worden die verantwoord?
- Heeft de corporatie een beleid op de maatschappelijke/volkshuisvestelijke effecten die ze wil bereiken en hoe ze haar vermogen daarvoor wil inzetten?
- Heeft de corporatie een beeld van wat zij aan financieel resultaat of rendement had kunnen realiseren en van welke opbrengsten zij heeft afgezien met het oog op de maatschappelijke doelstellingen?
- Welke afwegingen maakt de corporatie bij de inzet of vergroting van haar vermogen voor de verschillende maatschappelijke doelen, en hoe maakt ze die inzichtelijk bij voorbeeld aan de hand van scenario-analyses of financiële (beslissings-)modellen?

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, Stadlander de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Stadlander is een financieel gezonde, energieke en innovatieve organisatie. Dit is ongeveer de tekst die de toezichthouders Aw (Autoriteit wonen) en WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw) de afgelopen jaren hanteren in hun jaarlijkse rapportages. Daarmee is aangegeven dat Stadlander voldoet aan de eisen die aan haar gesteld worden en zet zij haar vermogen verantwoord in.

Om inzicht te geven in de manier waarop Stadlander haar vermogen inzet ten behoeve van haar maatschappelijke prestaties, zet zij het driekamermodel in. Zowel in haar organisatie als in de totstandkoming van de begroting en de jaarrekening. Met het driekamermodel en de wijze waarop Stadlander dit uitlegt (onder andere via een filmpje op haar website) maakt zij inzichtelijk en bespreekbaar hoe zij een balans zoekt tussen maatschappelijke uitgaven (in de maatschappelijke kamer), rendement (in de vastgoedkamer) en financiële continuïteit (in de vermogenskamer). Daarbij heeft zij in de visitatieperiode geen rendementseis (het verschil tussen het marktconform rendement en rendement na aftrek van maatschappelijke inzet van middelen) aan de voorkant gesteld. De uitkomst van de afslag op het marktconforme rendement als gevolg van maatschappelijk presteren is een resultante van de uitgaven zoals die begroot en uitgevoerd zijn. Omdat de prestaties passen bij de ambities én passen binnen de financiële mogelijkheden van Stadlander, zijn er tot nu toe geen alternatieve scenario's uitgewerkt.

Kaders voor de begroting zijn de Ondernemingsplannen (missie, visie en strategie), de portefeuillestrategie en de prestatieafspraken. De portefeuillestrategie maakt deel uit van de jaarlijkse begroting en is gebaseerd op de ontwikkelingen op de woningmarkt in West-Brabant. De ontwikkeling van de woningbehoefte, de kwaliteit van de woningen (op basis van conditie en de mate waarin woningen voldoen aan duurzaamheidseisen) en de maatregelen die nodig zijn om de betaalbaarheid te garanderen, vragen inzet van middelen. Hiertegenover staan opbrengsten uit verhuur en verkoop van woningen en ander onroerend goed. Stadlander heeft een ambitieus vernieuwingsprogramma. Op basis van woningmarktonderzoek heeft zij vastgesteld op lange termijn (2050) 13.000 vhe's in haar portefeuille nodig te hebben om aan de behoefte te voldoen. Zij wil deze woningen dan wel aangepast hebben aan de eisen van duurzaamheid en passend hebben bij de behoeften van huurders die dan een beroep doen op de sociale woningvoorraad. Dit betekent dat zij ieder jaar 3,5% van het woningbezit vervangt door nieuwbouw en of ingrijpend renoveert (400 woningen per jaar in 30 jaar).

Zo wil zij al haar woningen voor 2050 naar een nieuwe standaard brengen die gebaseerd is op het klimaatakkoord van Parijs (CO₂-neutraal) en op toegankelijkheid voor bredere doelgroepen (levensloopbestendig). Dit alles wil zij doen zonder dat de betaalbaarheid van woningen in het geding komt en er blijvend ingezet kan worden op leefbaarheid.

In haar jaarverslagen maakt Stadlander duidelijk in hoeverre haar ambities op lange termijn haalbaar en betaalbaar zijn. Daarvoor kijkt zij vooral naar de kasstromen. De kasstromen zijn de komende jaren negatief en dit betekent dat er extra leningen aangetrokken moeten worden. In combinatie met de huidige regelgeving en belasting- en heffingendruk is nu berekend dat Stadlander vanaf 2030 tegen haar grenzen aan loopt en dat een deel van de nu geplande investeringen (met name de verjonging en verduurzaming van de woningvoorraad) niet meer plaats kan vinden. Dit betekent echter niet dat zij nu haar ambities bijstelt. Vooralsnog gaat zij er van uit dat voor die tijd oplossingen zijn gevonden voor de problemen die nu in het verschiet lijken te liggen. Zo niet dan geeft zij aan nog voldoende tijd te hebben om maatregelen te nemen of haar koers bij te stellen. Daarmee constateren wij dat ze koers houdt maar is niet blind voor de effecten van het huidige beleid op de toekomstige haalbaarheid. Het mogelijk bereiken van haar grenzen over 10 jaar speelt wel een rol in de prioritering van investeringen. Stadlander pakt eerst woningen aan die kwalitatief slecht zijn en waarbij veel winst behaald kan worden door duurzaamheidsinvesteringen te zodat de woonlasten voor huurders omlaag kunnen. Daarbij kiest ze voor no regret-maatregelen in plaats van de veel duurdere “nul-op-de-meter-renovatie”.

Stadlander hanteert een “vluchtstrook” om zichzelf tijd te geven op negatieve ontwikkelingen te anticiperen. Zij legt zichzelf strengere normen op dan het Aw en WSW doen (+10% op de normen). Zij doet dit om bijtijds te signaleren dat ze in de gevarenszone komt en dat er voldoende tijd is om bij te sturen. Deze veiligheidsmarges zijn onderwerp van gesprek tussen de organisatie en de RvC. Zijn de normen niet te voorzichtig en blijft er niet onnodig geld op de plank liggen? Vooralsnog heeft dit niet geleid tot aanpassing van deze normen.

In de begroting van 2017 licht Stadlander haar keuzes ten aanzien van splitsing DAEB, niet-DAEB toe. Daarbij stemt zij de omvang van de DAEB-portefeuille af op de gewenste omvang van de portefeuille. Stadlander heeft bewust gekozen voor overheveling van woningen naar het niet-DAEB-segment om ook in de middenhuur (tot € 850,-) woningen te kunnen bieden. Doel was scheefwoners een alternatief te bieden. De 400 woningen die aan de DAEB-portefeuille onttrokken zijn wil Stadlander compenseren met nieuwbouw.

In de bedrijfslasten per vhe lijkt Stadlander van 2016 naar 2017 flink bezuinigd te hebben. In werkelijkheid was sprake van een andere toewijzing van kosten waardoor deze niet meer bij de bedrijfslasten werden meegerekend. Na 2017 zien we de bedrijfslasten gemiddeld stijgen naar waarden die overeenkomen met het gemiddelde in de gehele sector.

Jaar	2016	2017	2018	2019
Bedrijfslasten per vhe	€ 902	€ 643	€ 744	€ 787
Relatieve positie bedrijfslasten	B	A	B	B
Nederland gemiddeld	€ 853	€ 790	€ 764	€ 785

Aedes benchmark

5.2 Oordeel over inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Zij beoordeelt Stadlander met een 7. Stadlander verwoordt en verantwoordt de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Daarmee voldoet zij aan het ijkpunt.

De inzet van vermogen verantwoordt ze helder in haar begrotingen en jaarrekeningen. We hebben geen heldere integrale visie aangetroffen op basis waarvan Stadlander meerjarig keuzes motiveert en afweegt voor de inzet van haar vermogen ten behoeve van maatschappelijke prestaties. De huidige methode die zij hanteert voldoet in haar ogen en staat niet in de weg de goede dingen te doen. Stadlander berekent de toekomstige haalbaarheid van haar ambities door in de meerjarenbegroting. Met de huidige kennis en regelgeving berekent ze dat ze rond 2030 in de problemen komt met de ratio's. Tot op heden heeft ze het niet nodig gevonden scenario-analyses uit te voeren om alternatieve inzet van vermogen af te wegen. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor de methode en de visie op de scheiding van haar bezit in Daeb en niet-Daeb.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	7

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de controller en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Stadlander “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

In de visitatieperiode heeft Stadlander haar strategie vastgelegd in drie opeenvolgende ondernemingsplannen. De reden hiervoor is dat zij stelt dat de ontwikkelingen in haar omgeving snel veranderen, en veel onzeker is. Een strategie met een stip op een verre horizon is daarmee in haar ogen minder relevant dan de organisatie zo inrichten dat zij iedere keer goed kan omgaan met nieuwe omstandigheden.

In de visitatieperiode van vier jaar zijn drie ondernemingsplannen van toepassing. Elk volgend ondernemingsplan borduurt weer voort op de vorige. De ondernemingsplannen geven vooral weer hoe Stadlander haar missie en visie wil realiseren in de nieuwe werkelijkheid en hoe ze wil leren van de resultaten in de achterliggende periode. We treffen dan ook nauwelijks harde cijfers en te bereiken aantallen aan. De missie en visie zijn in de jaren onveranderd gebleven. De strategie verandert in de loop van de jaren. In de ondernemingsplannen is geen analyse opgenomen van externe ontwikkelingen maar deze analyses hebben wel degelijk plaatsgevonden zo blijkt uit de gesprekken. De plannen lijken gemaakt voor en door de organisatie. Stadlander meet hoe haar huurders haar beoordelen. Bijvoorbeeld bij de uitvoering van processen. Hiervan wordt in de Barometer drie keer per jaar verslag gedaan. De informatie uit de omgevingsanalyses en klantwaardering vormen volgens Stadlander belangrijke input voor de strategie. De visitatiecommissie kan niet beoordelen in hoeverre de conclusies uit de analyses zijn vertaald naar de strategie.

Het eerste ondernemingsplan beslaat de periode 2014-2016. De missie en visie zijn vertaald naar vijf strategische speerpunten die vervolgens weer onderverdeeld zijn in enkele tientallen doelstellingen. Deze hebben vooral betrekking op hoe de organisatie haar doelen wil behalen: dit plan is de basis geweest voor de reorganisatie die in die periode heeft plaatsgevonden. Voor de periode 2016-2018 is een nieuw ondernemingsplan opgesteld waarin gekozen is voor focus. Stadlander koos voor drie waarden waarop zij haar aandacht richt: Huurder centraal, Verankering en Duurzaam. Deze drie waarden zijn vertaald naar zes uitgangspunten waar acties aan gekoppeld zijn in drie jaarschijven. De acties hebben vooral betrekking op het inrichten van processen en goed gebruiken van instrumenten om de taken uit te voeren. Daaraan toegevoegd zijn competenties en het uitgangspunt dat er steeds oog is voor de invalshoeken Ik (wat draag ik bij), Wij (hoe werken we samen) en Het (de

sturingsinstrumenten). Doel is om vooral open te staan (te luisteren) naar ontwikkelingen in de omgeving en op basis daarvan de goede dingen doen. Het driekamermodel speelt een belangrijke rol in de afwegingen die daarin steeds gemaakt worden. In 2018 heeft een “upgrade” plaatsgevonden. De drie ondernemingswaarden zijn verder geladen met doelstellingen en acties die helder maken waar de organisatie haar focus op legt en hoe zij haar werk doet en welke instrumenten zij daarbij gebruikt. In dit ondernemingsplan zijn voor het eerst ook acties aan eigenaren (directieleden of managers) gekoppeld.

Belangrijkste inhoudelijke beleidsvertalingen zijn de portefeuillestrategie (met een horizon van 10-15 jaar) en de vertaling ervan naar wijken- en kernenvisies (horizon van 5-10 jaar). De assetmanagers hebben vervolgens voor hun assets de plannen per complex opgesteld (met een horizon tot 5 jaar). Daarnaast is het duurzaamheidsbeleid uitgewerkt en dit heeft zijn plek gekregen in de uitvoering van de investeringen in het vastgoed. In de stukken is duidelijk dat de woningmarktonderzoeken die beschikbaar waren, gebruikt zijn om de ontwikkelingen en uitdagingen in kaart te brengen. Er vindt geen verwijzing plaats naar de Woonvisies van de vijf gemeenten. Ook is niet duidelijk of en hoe belanghouders betrokken zijn bij de totstandkoming van de verschillende plannen en of Stadlander uit hun inbreng conclusies heeft getrokken.

Andere beleidsvertalingen worden zichtbaar in de samenwerkingsovereenkomsten met partijen op bijvoorbeeld het gebied van schuldhulpverlening, leefbaarheid en onderhoud en de prestatieafspraken. Het financieel beleid is summier beschreven in het Reglement financieel beleid en beheer. Meer nog lezen we de invulling ervan af uit de normen die Stadlander zichzelf oplegt in haar begrotingen. De in het vorige hoofdstuk benoemde “vluchtstrook” is daar een voorbeeld van. De onderbouwing daarvan ontbreekt.

Stadlander is geen organisatie van dikke beleidsrapporten maar van uitgangspunten en handelingskaders waarmee ze de werkelijkheid tegemoet treedt. De drie waarden Huurder Centraal, Verankering en Duurzaam komen in besluiten en afwegingen steeds terug en ook het sturingsmechanisme van het driekamermodel wordt consequent gehanteerd voor het maken van afwegingen. Het samenspel tussen de representanten van de verschillende kamers is nog voor verbetering vatbaar zo blijkt uit gesprekken maar ook uit de documentatie. Vastgoed is vaak dominant terwijl de maatschappelijke kamer juist het verschil maakt tussen een corporatie en een commerciële partij.

Stadlander voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt voor de consequente lijn en ontwikkeling die ze laat zien in haar strategievorming en de frequentie waarmee ze deze actualiseert. Zij scoort daarmee een 7. Ze kan explicieter aangeven waar haar doelstellingen vandaan komen. Ze kan transparanter zijn in hoe de doelstellingen zich verhouden tot datgene wat zij vaststelt in haar omgevingsanalyses en tot de buitenwacht: de belanghouders.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Stadlander periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

De maatschappelijke prestaties die Stadlander zich voorneemt te realiseren blijken uit de portefeuillestrategie, de wijken en kernvisies, de complexplannen en de prestatieafspraken. Stadlander hanteert de Barometer waarin gerapporteerd wordt op KPI's om vast te stellen of ze op koers ligt. Daarbij zijn het vooral de “harde” indicatoren waarop ze haar voortgang beoordeelt terwijl in de ondernemingsplannen ook veel “zachte” doelen benoemd zijn. In de Barometers van 2018 is voor het eerst een poging gedaan om de Barometer te laten aansluiten bij de waarden (Huurder centraal, Verankering en Duurzaam) uit het ondernemingsplan. In de loop van 2019 is dat steeds beter gelukt en wordt ook de voortgang gerapporteerd van de acties zoals die in het ondernemingsplan zijn genoemd. Op basis van de scores op de KPI's worden aanpassingen in de aanpak en doelen

doorgevoerd. Een voorbeeld is de klantbenadering waarbij vol werd ingezet op contact tussen huurder en Stadlander via de digitale weg. De huurders gaven massaal aan dit niet te waarderen. Om die reden is ervoor gekozen ook weer de telefonische bereikbaarheid en het baliebezoek aan te bieden. Een ander voorbeeld is het aantal huissuitzettingen. Stadlander heeft deze drastisch terug weten te brengen door vroege signalering en begeleiding bij betalingsproblemen. Na succesvolle verbeteringen zien we steeds meer scores op groen staan. En daarmee vindt binnen de organisatie en met de RvC de discussie plaats of de KPI-normen wel passend zijn bij een ambitieuze organisatie als Stadlander wil zijn.

De visitatiecommissie oordeelt dat Stadlander voldoet aan het ijkpunt en kent een pluspunt toe voor de actieve wijze waarop zij haar beleid en doelen aanpast om aan haar eigen uitgangspunten te voldoen. Daarmee scoort zij een 7. Een adequate aansluiting van de Barometer op de ondernemingsdoelstellingen waarbij ook inzicht is in de zachtere prestaties, is in ontwikkeling.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan haar functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven leden. In de loop van de jaren is het aantal leden dat woonachtig en actief is in het werkgebied van Stadlander geslonken van vier naar een. Dit was een serieus punt van aandacht voor de raad en er is dan ook bewust gezocht naar nieuwe aanvulling uit het werkgebied. Dat is gelukt.

Alle RvC-leden geven aan zich verbonden met Stadlander te voelen en er veel aan te doen om de maatschappelijke uitdagingen van de corporatie zich eigen te maken. Daarvoor doet de RvC in verschillende samenstellingen actief mee aan de jaarlijkse studiebijeenkomst waar ook de huurderorganisaties en de OR aan deelnemen. Er worden jaarlijks twee themabijeenkomsten georganiseerd door de organisatie rond een actueel thema. De raad is aanwezig bij de jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst en in regionale netwerkbijeenkomsten met collega-corporaties. Daarnaast zijn er bijzondere activiteiten zoals een busrit met gemeenteraadsleden van Bergen op Zoom langs een aantal grote projecten en een bijeenkomst op Tholen over specifieke situatie op dit eiland. Naast deze georganiseerde activiteiten laat de raad zich informeren of gaat het gesprek aan met medewerkers rond bijzondere vraagstukken. Het aantal contactmomenten met de huurdersorganisaties is aan het begin van de visitatieperiode opgehoogd naar driemaal per jaar om beter voeling te houden met wat er speelt bij de huurdersorganisaties. En last but not least doen commissarissen mee met de koffiegesprekken met individuele huurders om van hen te horen wat hen bezig houdt en hoe Stadlander presteert. De maatschappelijke oriëntatie vinden we terug in de verslagen van de RvC-bijeenkomsten. Discussies over voorstellen vinden plaats vanuit een maatschappelijk perspectief en er worden in een ronde 'actualiteiten' ook regelmatig onderwerpen aan de orde gesteld die daarop betrekking hebben.

In de beraadslagingen laat de raad zien maatschappelijke afwegingen van besluiten expliciet meeneemt in haar besluiten. Het driekamermodel helpt ook de raad om de afwegingen die de organisatie maakt, te volgen. Investeringsvoorstellen die de raad behandelt zijn zo ingericht dat de context van de woningmarkt, de overwegingen voor de inzet van maatschappelijke middelen en de uiteindelijke afweging goed voor het voetlicht komen. Opvallend is dat de raad in de visitatieperiode nooit een investeringsvoorstel heeft afgewezen. De organisatie bereidt de stukken in de ogen van de raad zo goed voor zodat er in de afgelopen jaren geen reden is geweest voor afwijzing. In 2019 heeft de raad een vastgoedcommissie ingesteld. Daarmee wil de raad meer zicht krijgen op de strategische keuzes die vooraf gaan aan de investeringsvoorstellen. De exacte invulling van deze commissie krijgt nog vorm. De raad wil niet op de stoel van de organisatie zitten en voldoende afstand houden om effectief toezicht te kunnen houden.

Halverwege 2019 is een nieuwe bestuurder aangesteld door de raad. In het profiel van de nieuwe bestuurder is bewust gekozen voor iemand die verbinding kan leggen met belanghouders en oog heeft voor de behoeften van buiten. De raad geeft hiermee het belang aan van het betrekken van de buitenwereld bij de koers en activiteiten van Stadlander.

De maatschappelijke oriëntatie van Stadlander is een wezenlijk thema voor de Raad van Commissarissen, hij zet zich actief in om zich op de hoogte te stellen van de thema's die spelen in het werkgebied, bij huurdersorganisaties en individuele huurders. De raad hecht veel waarde aan een persoonlijke binding met het werkgebied en heeft hier ook bewust op geacteerd bij de versterking van de eigen gelederen. De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke oriëntatie van de raad met een 8. De raad voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege de actieve houding in het lokale netwerk en voor de inspanningen om legitimatie verder vorm te geven. Dit laatste deed de raad door het instellen van een volkshuisvestingsadviesraad en het hanteren van een profiel voor de nieuwe bestuurder waarbij het leggen van verbinding met belanghouders prevaleerde boven bestuurlijke ervaring.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt hoe Stadlander zich maatschappelijk verantwoordt en hoe zij beleidsbeïnvloeding door anderen mogelijk maakt.

De maatschappelijke activiteiten die Stadlander aan de dag legt zijn gebaseerd op de lokale behoeften. Stadlander onderzoekt voortdurend hoe deze behoeften veranderen en hoe zij daarop in kan spelen. Daartoe doet ze ook zelf onderzoek waarin ze veel aandacht heeft voor de waardering van huurders voor haar dienstverlening. Dit doet zij met behulp van enquêtes. In de afgelopen vier jaar heeft Stadlander zich ontwikkeld op het punt van de externe legitimatie. In de ondernemingsplannen zien we een verschuiving van de interne focus naar buiten waarbij Stadlander laat zien dat ophalen en luisteren (opluisteren) van belang is om vast te stellen of zij nog de juiste maatschappelijke bijdrage levert. De belanghebbendenbijeenkomsten zijn in de visitatieperiode bijeenkomsten waarin Stadlander uitlegt (verantwoordt) wat ze gedaan heeft en wat ze van plan is. Tijdens deze bijeenkomst is steeds een thema waarover zij met de belanghebbenden in gesprek gaat om input op te halen. Een van de onderwerpen was de manier waarop belanghebbenden invloed kunnen uitoefenen op het beleid van Stadlander.

De maatschappelijke legitimatie stond de afgelopen jaren nadrukkelijk op de agenda van de RvC. In 2016 heeft de RvC besloten, op verzoek van huurdersverenigingen en gemeenten, een volkshuisvestingsadviesraad (VAR) in het leven te roepen die de bestuurder gevraagd en ongevraagd op strategisch niveau adviseert. Na drie jaar is besloten te stoppen met de VAR omdat deze een andere taakopvatting had dan de bedoeling was. Dit leverde veel verwarring op bij alle partijen.

De visitatiecommissie geeft een 6: Stadlander voldoet op dit onderwerp aan het ijkpunt.

6.3.2 Openbare verantwoording

Stadlander publiceert op haar website haar ondernemingsplan en de jaarverslagen. De jaarverslagen zijn volgens een vast stramien opgebouwd en zijn goed vergelijkbaar. In de jaarverslagen wordt de realisatie afgezet tegen de voornemens. Waar de realisatie afwijkt verklaart Stadlander waarom er een afwijking is. Toch zijn het lijvige stukken die niet voor iedereen gemakkelijk toegankelijk zijn. Een korte, populaire versie in de lijn met andere laagdrempelige filmpjes en uitleg zoals die op de website te vinden is, ontbreekt voor de verantwoording.

We beoordelen de prestaties van Stadlander met een 7, Stadlander voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt voor de verantwoording van afwijkingen.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Stadlander als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7	33%	7
	Sturing op prestaties	7		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		8	33%	8
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	6	33%	6,5
	Openbare verantwoording	7		
Eindoordeel Governance				7,2

Deel III Bijlagen

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.B. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Stadlander in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Stadlander hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Amersfoort	30-4-2020	Joos Jacobs Directeur Pentascopel

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Stadlander in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Stadlander hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort	30-4-2020	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Wilma van der Veen

Wilma van der Veen verklaart hierbij dat de visitatie van Stadlander in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wilma van der Veen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wilma van der Veen geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wilma van der Veen geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Stadlander hebben.

Plaats	Datum	Naam
Utrecht	30-4-2020	Wilma van der Veen

Onafhankelijkheidsverklaring Eef Nibbelink

Eef Nibbelink verklaart hierbij dat de visitatie van Stadlander in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Eef Nibbelink heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Eef Nibbelink geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Eef Nibbelink geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Stadlander hebben.

Plaats	Datum	Naam
Arnhem	30-4-2020	Eef Nibbelink

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs

Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht
Geboortedatum: 16-01-1959

Persoonlijk profiel

Joos is enthousiast en gedreven.

Ze is kritisch en reflecterend en laat mensen in hun waarde. Ze brengt energie en rust. Wat haar opvalt deelt ze op een open manier. Bekijkt alle kanten en ontdekt nieuwe invalshoeken. Ze is scherp en zacht. Werkt vanuit de overtuiging dat we allemaal willen dat het goed is. Voor iedereen en dan bedoelt ze echt iedereen.

Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Verandering die je zelf teweeg brengt.
Implementatiekunst.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Sales)-coaching

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Begeleiden transitie

Raden van commissarissen

- Begeleiden zelfevaluatie

Wooncorporaties

- Visitaties
- Fusiebegeleiding
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatieontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Industrie

- Training en advies
- Reorganisatie begeleiding
- Coaching

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding provincie

Opdrachtgevers

- Rabobank
- Randstad
- Trajekt
- Rijkswaterstaat
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Maastricht
- Kleine Meierij
- GGN
- Woonbedrijf
- Brabant Zorg
- DSM
- Provincie Limburg
- Brainport Eindhoven

Rollen

- Voorzitter visitatiecommissies
- Begeleider leergang Implementatiekunst
- Voorzitter dialogen/symposia
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager
- Trainer
- Lezingen implementatiekunst

Persoonlijke ontwikkeling

Joos volgde een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Daarvoor een HBO opleiding cultureel werk. En diverse trainingen; management, sales, projectleiding, en meer.

Projecten Pentascopie (een selectie)

Visitaties

Voorzitter visitatiecommissies Trivire, Viveste, Openbaar belang, Havensteder, Domijn, Zayaz, Tiwos, Acantus, Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Accolade, Thuisvester, AlleeWonen, Talis, Idealis, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Veenendaalse Woningstichting, Woonbron Rotterdam enz.

Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties waaronder MBO Amersfoort, Samen Veilig Midden Nederland.

HeemWonen, 2017

Bij strategie passende organisatiestructuur ontwerpen met brede groep mensen in de organisatie. OR en Directie begeleiden nieuwe invulling zeggenschap.

Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

Rabobank, 2017

Verandering Audit afdeling Rabobank centraal; sparring partner/coach en overdragen visie/methodiek.

Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

Teambegeleiding van diverse teams waaronder Randstad Uitzendorganisatie, Brabant Wonen, enz.

Coachen van diverse leidinggevenden, bv. directeur Leger des Heils, directeur Strategie en Beleid Wonen Breburg, enz.

ChangeMirror® als evaluatie verandertraject bij de Adviesgroep van De Alliantie.

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

Voorheen

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)

Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties.

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)

Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit



Daarnaast

Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht

Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Vice-Voorzitter Raad van Commissarissen Nester

Woningcorporatie (december 2018-heden)

CV Wilma van der Veen



Naam	drs. ing. W.C. (Wilma) van der Veen
Adres	Akkrumerraklaan 92 3544TS Utrecht
Telefoon	06 22 93 94 30
Mail	wilma@wilmavanderveenadvies.nl
Website	www.wilmavanderveenadvies.nl

Opleiding

- Planologie, Universiteit van Amsterdam, 1990
- Ruimtelijke Ordening en Planologie, HTS Bouwkunde, 1987

Bijscholing:

- Agile en Scrum
- Verandermanagement
- Professioneel leidinggeven

Overzicht carrière

- 1988-1993: BRO Adviseurs Vught, adviseur woningmarkt en sociaal maatschappelijke voorzieningen
- 1993-2001: Nationale Woningraad Baarn (vanaf 1998 Quintis): (senior) adviseur strategisch voorraadbeleid en woningmarkt, woonruimteverdeling, interimmanager, vanaf 1996 manager team volkshuisvestingsadvies
- 2001-2012: managing consultant en mede-eigenaar Quintis B.V., manager, senior adviseur en interimmanager
- 2012-2018: manager Bedrijfsvoering Stichting Portaal
- 2018-heden: zelfstandig adviseur en visitator voor Pentascop

Relevante werkervaring

Wilma van der Veen Advies 2018-heden:

- *Mitros Utrecht, 2018-heden*: Transitie afdeling ICT, Programmamanager outsourcing ICT
- *Patrimonium Veenendaal, 2019-heden* Advies en begeleiding inrichting Klantbedrijf
- *de Woningstichting Wageningen, 2020*: Opstellen plan organisatieontwikkeling
- *Woonbron Rotterdam, 2019-2020*: Advisering positionering I&A binnen Woonbron, begeleiding transitie team I&A
- *SWEMP, 2019*: Onderzoek en advies SWEMP-functies
- *Stichting Portaal, 2018-2019*: Programmanager Huurder Centraal
- *Pentascop, 2018-heden*: Lid visitatiecommissies Stadlander, Heemwonen, de Woningraad, Baston Wonen, Woonwenz, Meerwonen

Portaal 2012-2018 manager bedrijfsvoering:

- leidinggeven aan de teams organisatieontwikkeling en ICT (40 fte), adviseur van het bestuur, management bedrijfsonderdeel Advies en Services:
- opnieuw organiseren van de organisatie met als doel optimale lokale verankering, efficiency- en kwaliteitsvoordelen behalen, inrichting bedrijfsvoering
- opdrachtgever ERP-implementatie en stroomlijnen bedrijfsvoering
- opdrachtgever en productowner digitale dienstverlening
- eindverantwoordelijke bedrijfsvoeringsprojecten
- SWEMP-deelnemer en vormgever

Quintis B.V. en rechtsvoorgangers

Adviesprojecten voor 2012

- Adviseur bedrijfsvoering Stichting Portaal: opzetten afdeling Bedrijfsvoering, stroomlijnen bedrijfsvoering Portaal
- Opzetten van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en tussen corporaties en gemeenten rond woonruimteverdeling (oa regio Utrecht, Zwolle-Kampen, Assen).
- Begeleiden van corporaties op weg naar fusie en deelprojecten binnen fusies (o.a. EMM- de Key, SGBB, Barneveld-Nijkerk, Ridderkerk-Rhoon).
- Ondernemingsplannen en bedrijfsstrategie: begeleiden bij het ontwikkelen van een nieuwe ondernemingsstrategie (o.a. Provides, Wierden en Borgen, Woningstichting Barneveld).
- Cultuurverandering: organisaties begeleiden bij bewustwording gewenste en ongewenste cultuurelementen. (o.a. Intermaris).
- Diverse opdrachten rond beleidsontwikkeling en organisatieontwikkeling

Ervaring als interimmanager:

- 2005-2006: Portaal: Directeur Centraal Ondersteunende Diensten ca. 180 fte
- 2004-2005: WoningNet: Manager Marketing en Innovatie

Overige relevante opdrachten voor 2000:

- Strategisch voorraadbeleid bij diverse corporaties
- Woonvisies en prestatieafspraken: diverse gemeenten
- Opzetten afdeling woondiensten bij een woningcorporatie
- Opzetten regionale woonruimteverdeling bij twee regionale samenwerkingsverbanden
- Adviseur regionaal samenwerkingsverband over de organisatie van de samenwerking
- Tussen 1993 en 2000: diverse rollen als interimmanager bij corporaties en gemeente

Stijl

- Nieuwsgierig onderzoekend en analytisch
- Verbindend
- Betrokken
- Gericht op samen creëren
- Oog voor belangen en verbanden
- Met gerichte stappen richting het gewenste resultaat
- Gericht op haalbaarheid en pragmatisme
- Fan van de kleurenbenadering van de Caluwé
- Gedreven om het verschil te maken voor anderen



Eef Nibbelink

Woonplaats: Arnhem

Geboortedatum: 29 april 1992

Persoonlijk profiel

Collega Joos Jacobs over Eef: *“Eef is een fantastische consultant. Ze weet van aanpakken en is snel. Ze denkt mee en ondersteunt in een mooie balans. Laat je in je waarde en vindt er ook iets van. ‘t is maar dat je het weet.*

Eef is een paardenmeisje. Maar vergis je niet. We hebben hier de stevige variant. Je ziet het haar doen. In haar werk. Zonder dat er een paard in de buurt is. Ze leidt. Als een fluisteraar. Ze weet wat

ze wil, maar dwingt niet. Ze beweegt mee en blijft het pad volgen. Ze is ondersteunend en loyaal met veel humor en relativeringsvermogen. Zo brengt ze grote dingen in beweging.”

Opdrachtgevers

- Tiwos
- Woongoed Middelburg
- Domijn
- De Sleutels
- Acanthus
- l'escaut
- Openbaar Belang
- Viveste
- Ons Doel
- Wierden en Borgen
- Lefier
- De Woonplaats
- Universiteit Twente
- Provincie Utrecht
- Gemeente Krimpen aan den IJssel
- Gemeente Diemen
- Ministerie voor Justitie en Veiligheid
- Rode Kruis
- Rijkswaterstaat
- ProRail

Rollen

- Visitator
- Spelontwikkelaar
- Coach
- Procesbegeleider

Opleiding

- Training Implementatie Kunst (2020)
- Radboud Universiteit Nijmegen – master arbeids- organisatie en gezondheidspsychologie (2014-2015)
- Radboud Universiteit Nijmegen – psychologie (2011-2014)

Ervaring

Consultant en spelontwikkelaar bij Pentascopie (2017 – heden)

Binnen Pentascopie ben ik als visitator betrokken bij de maatschappelijke visitatie van woningcorporaties (o.a. Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, Domijn, de Sleutels). Als consultant hou ik me bezig met onderwerpen als leren en ontwikkelen, zelforganisatie en persoonlijk leiderschap.

In het team Serious Gaming verbinden we leren met lol. Door middel van bijvoorbeeld onze mobiele escape room, het bijdragespel of andere leuke interventies brengen we het gesprek op gang over bijvoorbeeld teamontwikkeling. Of we pakken het groter aan en ontwerpen, samen met jullie, een maatwerkgame. Mijn specialiteit hierin is het verbinden van de inhoud aan spelelementen.

Zelfstandig ondernemer (2015 – 2017)

Als zelfstandige was ik actief in diverse samenwerkingsverbanden. Ik was onder andere betrokken bij een IT-bedrijf in ontwikkeling in de zorgsector. Ook was ik actief als zelfstandig coach, waarbij ik paarden inzet om mensen zich bewust te maken van de impact van hun lichaamstaal op hun omgeving. Dit laatste doe ik nog steeds, maar nu onder de vlag van Pentascopie.

Projecten

ProRail (2020)

Het voorbereiden en faciliteren van een aantal heidagen van een team tot ondersteuning van de teamontwikkeling in het kader van zelforganisatie.

Rijkswaterstaat (2019)

Coachingsdag (met paarden) binnen het talentenprogramma voor beginnend leidinggevend met focus op contact maken en contact houden, initiatief nemen en congruent communiceren.

Visitaties woningcorporaties (2017 – heden)

Ik ben actief als visitator binnen de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Ik ben gespecialiseerd in de onderdelen 'Presteren naar Opgaven en Ambities' en 'Presteren volgens Belanghebbenden'. Ik haal veel plezier uit het begeleiden van medewerkers en belanghebbenden in hun gesprekken over de prestaties van de corporatie.

Ik zat in de visitatiecommissie voor de visitaties van Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, de Sleutels, Domijn, l'escaut, Openbaar Belang, Viveste, Ons Doel, Wierden en Borgen en Lefier. Ik was als ondersteunende kracht betrokken bij de visitaties voor Mercatus, Woonvizier, Woonveste, Zayaz, Havensteder en Vivare.

Serious gaming (2017 – heden)

Binnen diverse projecten bij Pentascopie ben ik betrokken als spelontwikkelaar. Hierin focus ik me op het samenbrengen van leerdoelen en spelelementen. Daarnaast ben ik op regelmatige basis facilitator binnen de workshop theatrale simulatie, waar deelnemers door middel van een metafoor oefenen met hun gedrag.

Ik ben betrokken geweest bij het ontwerpen en uitvoeren van diverse bijdragespellen, o.a. voor gemeente Krimpen aan den IJssel, gemeente Haarlem en het ministerie voor Justitie en Veiligheid. Daarnaast ben ik als ontwerper/facilitator aan de slag geweest voor verschillende theatrale simulaties, waaronder voor Fivoor, Universiteit Twente en het Rode Kruis. In 2019 heb ik me beziggehouden met het ontwerpen van een serious gaming examen dag voor een grote toezichthouder in Nederland, waarin de vaardigheden van de deelnemers op verrassende en ludieke wijze worden getoetst. Daarnaast heb ik meegewerkt aan de online escape room voor de Woonplaats, waar de nieuwe besturingsfilosofie op aantrekkelijke wijze in terug kwam.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Position Paper
Regionale prestatieafspraken, evaluatie 2019, werkagenda 207 en 2018
Prestatieafspraken en beschikbare monitoring Bergen op Zoom, Tholen, Steenberg, Woensdrecht en Roosendaal
Jaarverslag 2016, 2017, 2018, 2019
Ondernemingsplan 2014-2016, 2016-2018, 2018-2019, 2020-2021
Actieplan 2020-2021
Eindanalyse ondernemingsplan 2018-2019
Stadlander ambitiekaart en cultuurkaart
Confrontatiematrix SWOT 2018
Aanpak Duurzaam investeringsbeleid
Infographic Winterklaar
Positioning paper verduurzaming
Presentatie Stadlander Sloop hergebruik
Presentatie TNS
Stadlander energiemonitor 2019
De Groene Pluim - Rapportage accreditatiecommissie
Resultaten energiesubsidie 2020
Factsheet wonen met zorg regio West-Noord-Brabant
Samenwerkingsverband Zuidwestwonen
Woonvisies Bergen op Zoom, Steenberg, Tholen en Woensdrecht
Wijken- en kernvisies
Armoedepact Woensdrecht 2016
Buurtbemiddeling 2018-2020
Convenant gegevensuitwisseling ZuidwestWonen 2018
Convenant gegevensuitwisseling gemeente Tholen 2018
Convenant preventie huisuitzettingen Stadlander Bergen op Zoom 2019
Convenant schuldhulpverlening 2013
Convenant aanpak drugscriminaliteit 2019 - 2022
Jaarplan Regionaal Kompas 2020
Regionaal Kompas 2015-2020
Regionale Voorrangsregeling 2015-2017
Samenwerkingsconvenant ZVH 2018
Sok Stadlander Wij Zijn Traverse 2019
Leefbaarheid in West-Brabant en Tholen 2016 en 2019
Factsheets per gemeente 2019 + 2020

Presteren volgens belanghebbenden

Correspondentie HO's en corporatie 2016 2017, 2018, 2019
HO's regulier overleg 2016, 2017, 2018, 2019
BO HBV's en gemeenten verslagen 2016, 2017, 2018, 2019
Volkshuisvestelijke Advies Raad stukken 2015, 2016, 2017, 2018, 2019

Presteren naar Vermogen

Aw oordeelsbrieven 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
WSW beoordelingen en correspondentie 2016, 2018, 2020
Aedes Benchmark 2017, 2018, 2019
CiP 2016, 2017
Jaarrekeningen 2016, 2017, 2018, 2019
Begrotingen 2016, 2017, 2018, 2019, 2020

Fiscaal statuut 2017
Investeringsstatuut 2016, 2020
Reglement financieel beleid en beheer
Teamplan control 2020
Treasury statuut 2016

Governance

Verslagen zelfevaluaties 2016, 2018, 2019
RvC notulen 2016, 2017, 2018, 2019
Toezichtskader 2020
Visie governance 2018

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Marc van der Steen	Bestuurder
Guust Verpaalen	Voorzitter RvC
Stefan Cloudt	Lid RvC
Alex Tevel	Lid RvC
Wilma Brouwer	Lid RvC
Judith Corsmit	Lid RvC
Wim van der Post	Lid RvC
Lydia van Oudenaren	Lid RvC
Herman Daamen	Controller
Marco Bakx	Programma directeur
Ko Droogendijk	Directeur klant & gebied
Marieke Remer	Manager dienstverlening
Eveline van Elzakker	Manager specialisten klant & gebied
Willem Maas	Directeur vastgoed
Stefan van Loon	Manager vastgoedontwikkeling
Frank Mous	Assetmanager
Tamara van Loo	Assetmanager vastgoed
Nicole Mesman	Assetmanager BOG
Peter Verheijen	Directeur bedrijfsdiensten
Peter Franken	Manager administratie
Saskia Koopman	Manager P&O
Henk Stoutjesdijk	Manager ICT & facilitair
Ivor van der Wagt	Datamanager
Madeleine de Jong	Relatiemanager & voorzitter OR
Cees Ploeg	Projectleider vastgoed
Lisette de Jong	Medewerker klanthuis
Heleen Wouda	I-adviseur & OR lid
Sandy Huijbregts	Medewerker AO/IC
Annefiet van Duijvenvoorde	Adviseur juridische zaken
Enzo van Bers	Projectleider
Liliana de Kok	Personeelsadviseur
Sandy Leenderste	Gebiedscoördinator
Cees Ploeg	Projectleider vastgoed
Jorg van de Sanden	Vastgoedontwikkelaar
Anneloes van Geel	Gebiedscoördinator
Kimberley Willems	Vastgoedontwikkelaar

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Sjef de Wit	HBV Bergen op Zoom	Lid
Cor Janssens	HBV Bergen op Zoom	Vice voorzitter
Sjef de Jong	HBV Halsteren/Lepelstraat	Voorzitter
John Wanrooij	HBV Halsteren/Lepelstraat	Lid
Bert van Beers	Huurdersvereniging SRW	Voorzitter
Adrie Snepvangers	Huurdersvereniging SRW	Secretaris
Chris Mooijman	HBV Putte	Lid
Wout den Daas	HBV Putte	Penningmeester
Patrick van der Velden	Gemeente Bergen op Zoom	Wethouder
Barry Jacobs	Gemeente Bergen op Zoom	Wethouder
Mignon van der Zwan	Gemeente Bergen op Zoom	Wethouder
Frank Hommel	Gemeente Tholen	Wethouder
Corniel van Leeuwen	Gemeente Tholen	Wethouder
Pierre van den Kieboom	Gemeente Tholen	Sectordirecteur samenleving
Anneleen Quist	Gemeente Tholen	Adviseur wonen
Wilma Baartmans	Gemeente Steenberg	Wethouder
Hans de Waal	Gemeente Woensdrecht	Wethouder
Peter Kok	De Schutse Sint –Annaland	Bestuurder
Johan van Beek	Gemeente Bergen op Zoom	Projectleider stedelijke vernieuwing
Martin Meulblok	Gemeente Steenberg	Beleidsmedewerker RO
Ronald van Heeringen	Gemeente Woensdrecht	Beleidsadviseur wonen
Ineke Strijp	GGZ WNB	Bestuurder
Piet Jansen	P. Jansen Installatietechniek	Directeur
Robbert van de Sande	Bouwbedrijf De Kok	Directeur
Peter Kramer	Bouwbedrijf Krijger	Bedrijfsleider
Peter Riemers	Van Wijnen	Directeur
Anton Troeijen	Van Wijnen	Directeur
Sander Eshuis	SDW	Programmamanager vastgoed
Christ-Jan Danen	TWB	Bestuurder
Esther de Jongh	Wij Zijn Traverse	Regiomanager
Tonny van de Ven	Alwel	Bestuurder
Pierre Ripson	Klankbordgroep Wierlaan	Voorzitter

Bijlage 5 Position Paper Stadlander

Position paper Stadlander

Visitatieperiode: 2016 – 2019

Inleiding

Wij zijn Stadlander. Een woningcorporatie met 14.500 woningen in West-Brabant en Tholen. Wij willen dat onze huurders prettig wonen, nu en in de toekomst. We zijn actief in de stad en in de dorpen. Onze huurders zijn ook Stadlanders. Samen maken we ons sterk voor ons gebied. Met een stad die bruist. En landelijk gebied waar het leven aangenaam is. Met woningen die passen bij wat onze huurders willen. Betaalbare woningen met voldoende kwaliteit. Woningen voor iedereen, van jong tot oud. Met alle mogelijkheden om door te groeien. Want een Stadlander kijkt verder. Hij heeft oog voor de dag van morgen. Een Stadlander wil ook later in zijn vertrouwde omgeving wonen. Zelfstandig als het kan. Met hulp als het moet.

Elke dag is onze dienstverlening op orde. We hebben contact met onze huurders op de wijze en intensiteit die nodig is om prettig te wonen en leven. We onderhouden onze woningen netjes.

Waar we voor staan

Alles wat wij bij Stadlander doen, doen we vanuit onze gezamenlijke missie:
Stadlander staat voor het duurzaam huisvesten van mensen die niet zelfstandig in het wonen kunnen voorzien. Samen met onze partners werken we aan duurzame wijken en kernen waarin het prettig wonen is.

Vanuit deze missie volgt onze visie

Stadlander richt zich op het verhuren van woningen. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen in de samenleving. Voor de primaire doelgroep hebben we voldoende woningen met aanvaardbare woonlasten en bijpassende kwaliteit. Voor de andere doelgroepen hebben we ook woningen met een passende prijs en kwaliteit. Samen met onze stakeholders werken we aan een totaalaanpak van gedifferentieerde wijken en kernen. Dit kan omdat we een efficiënt werkende, financieel gezonde corporatie zijn, die verankerd is in de samenleving, de huurder centraal stelt en duurzaam ondernemerschap nastreeft. We benaderen de volkshuisvestelijke opgave regionaal en geven daar lokaal invulling aan.

Wat we willen bereiken

In 2018 introduceerden wij onze drie ondernemingswaarden. Alle acties en ambities van Stadlander moeten bijdragen aan deze waarden.

1. Huurder centraal

Dat klinkt logisch. Wij zijn er voor de huurder. We leveren klantwaarde. Bij alles wat we doen stellen we ons de vraag “Wat levert dit op voor de huurder?” Maar dat wil niet zeggen ‘u vraagt, wij draaien’. Huurders voelen zich als individu gekend en gewaardeerd.

Als wij weten wat relevant is voor de huurders nu en over een aantal jaar, dan zijn wij net zo onmisbaar voor de huurders als zij nu al voor ons. Daarvoor halen we in de buitenwereld ontwikkelingen op en proberen we echt met huurder in contact te zijn. Eind 2019 hebben we de ‘huurder centraal’ de leidende ondernemingswaarde gemaakt.

2. Verankering

Onze huurders zijn geen dwarsdoorsnee van de samenleving. Een relatief groot deel is afhankelijk van, of heeft te maken met sociaal maatschappelijke instellingen. Als Stadlander kennen wij de netwerken van instellingen haarfijn en ervaren de samenwerking als natuurlijk. Het is onze uitdaging dat deze partners de samenwerking met ons als meerwaarde ervaren voor hun rol naar onze huurder. De huurdersbelangenverenigingen en gemeenten ervaren ons als een natuurlijke partner die het goede voor heeft met haar huurders en met de ontwikkeling stad en het landelijk gebied. De woorden verbinden, vertrouwen, gunnen en bondgenootschap passen hierbij.

3. Duurzaam

Al meer dan een eeuw en van generatie op generatie bestaat de volkshuisvesting en bieden we woon- en leefruimte. We hebben gedifferentieerde wijken gebouwd met een min of meer stabiele leefomgeving. Successen uit het verleden zijn niet altijd een garantie voor de toekomst. Ook voor onze kinderen en kleinkinderen willen we er straks nog zijn, om op dat moment hun woonwens te kunnen vervullen.

In het ondernemingsplan waarmee we vanaf 2020 werken, hebben we aan deze ondernemingswaarden vijf strategische doelen gekoppeld. Vier externe doelen en een intern organisatie doel:

1. De huurder ervaart individuele dienstverlening

Door gesprekken en het slim gebruiken van data weten we wat er speelt bij de huurders.

Hierop passen we onze dienstverlening en communicatie aan. We houden rekening met de wensen en eisen van de individuele huurder. Bij het toewijzen van een woning kan iedere huurder rekenen op maatwerk. We ondersteunen mensen bij het goed bewonen van de woning wanneer zij onvoldoende zelfredzaam zijn. We willen dat onze huurders ons voor onze dienstverlening het rapportcijfer 8 geven!

2. We leven samen in wijken en kernen

Wij vinden het belangrijk dat de huurder fijn woont in een omgeving waar rust en veiligheid wordt ervaren. Per wijk en woongebouw hebben we een duidelijk beeld van de leefbaarheid. We streven naar wijken met zowel huur- als koopwoningen, voor verschillende doelgroepen.

Samen met gemeenten en huurders werken we aan het nog mooier maken van straten, buurten en wijken. Wij zorgen ervoor dat onze huizen er goed bij staan. Als we zorgelijke situaties ervaren, kijken we hoe we die kunnen verbeteren of oplossen. Dat doen we samen de maatschappelijke partners.

3. Wij werken samen met partners aan onze maatschappelijke opgaves

Stadlander kan haar ambities niet alleen waarmaken, en ook onze partners lukt het vaak niet (meer) alleen. We zijn bondgenoot van onze huurders, en op gelijkwaardig niveau met hen in gesprek. We werken actief samen met welzijn, politie en zorg om zorgelijke situaties te beperken. Ook onze samenwerking met gemeentes en andere corporaties is inhoudelijk en inspirerend. Wat betreft onze dienstverlening: onze onderhoudsregisseurs zijn hierin ons verlengstuk. We maken met hen concrete en goed meetbare resultaatsafspraken die we vastleggen en volgen.

4. Wij hebben een gezonde, toekomstbestendige woningportefeuille

Ons vastgoed zorgt ervoor dat wij met een stabiele basis en financiële positie de toekomst aan kunnen. De kwaliteit van onze woningen is over het algemeen goed. We gaan in snel tempo ons vastgoed aanpassen aan de eisen van de toekomst. Daarom renoveren we 200 huizen per jaar en bouwen we elk jaar 200 nieuwe huizen. Hiermee dragen we bij aan een CO2-neutrale toekomst. We passen onze (hoeveelheid) woningen aan op de toekomstige eisen van onze huurders. Daarbij houden we ook rekening met bijvoorbeeld vergrijzing en bevolkingskrimp.

5. Wij zijn financieel gezond, we werken aan stabiliteit en aan een duurzame ontwikkeling van onze organisatie.

Uitvoering geven aan onze vier maatschappelijke doelen kan alleen wanneer we intern de basis goed op orde hebben en houden.

Waar Stadlander nu staat

Stadlander is een club die altijd al stevige ambities heeft gehad en die nu nog steeds heeft. In de periode van 2016-2019 zijn er op vele terreinen talloze experimenten, pilots en proeftuinen geweest. Daardoor zijn aan de ene kant grote stappen vooruit gezet. Aan de andere kant heeft het hier en daar ontbroken aan afmaken, vasthechten en verankeren in de organisatie. Het volgende experiment stond immers al weer te wachten. Het nieuwe Ondernemingsplan 2020-2021 dat in 2019 is gemaakt, heet daarom ook "Focus en verbinding". Bepalen, laden, vertalen en verankeren als viertrapsraket om veranderingen duurzaam door te voeren en te laten beklijven. En onderscheid maken tussen continu verbeteren in de *going concern* en innovatie via de *growing concern*. Stadlanders zijn trots op het innovatie karakter van Stadlander.

De volkshuisvestelijke opgaven hebben we dankzij gedegen langjarige woningmarkt-, woonlasten- en leefbaarheidsonderzoeken goed in beeld. Ze vormen het stevige fundament onder de portefeuillestrategie, wijk- en kernvisies en prestatieafspraken. Het principe van “zo lang mogelijk thuis wonen” stelt eisen aan de woning (nultreden) en de woonomgeving. Klimaatafspraken zijn vertaald in de transformatieopgave en verduurzamingsconcepten van de woningvoorraad. De wijk- en kernvisies worden verrijkt met het sociale gebiedsperspectief.

Op het gebied van betaalbaarheid hebben we afgelopen periode vastgehouden aan de afspraken over het huurbeleid: langzaam toegroeien naar 75% van de maximale huur (we zitten nu op 74%). We ontzien de huurders met de laagste inkomens al vijf jaar door geen huurverhoging te vragen (inmiddels ruim 30%). En in 2020 hebben we geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer gehanteerd. We zijn gestopt met het bestrijden van scheefwonen, wat nog ongeveer 17% bedraagt. Het is duidelijk geworden dat het passend toewijzen schadelijke effecten heeft op de leefbaarheid in wijken en buurten. Het zorgt voor een concentratie van mensen met een laag inkomen met een verhoogd risico op allerlei problematieken.

De dagelijkse dienstverlening gaat vooruit vanuit de gedachte van continu verbeteren. Er worden bruggen geslagen tussen afdelingen en onze onderhoudsregisseurs zijn vanuit ketenintegratie een onderdeel van Stadlander aan het worden. We bereiken onze huurder via het communicatiekanaal van hun keuze. De huurder waardeert ons hiervoor zoals blijkt uit de klantwaarderingssmetingen. We willen structureel naar minimaal een acht. We halen dit in sommige maanden al. Maar er is ook nog werk aan de winkel.

Met ons klantconcept zetten we klantbegeleiders in om de huurder die minder zelfredzaam is, een normaal passend woongenot te bieden. We zien dat hier duidelijk meer en meer complexe situaties ontstaan. We werken daarvoor goed samen met onze wijkpartners zoals maatschappelijk en welzijnswerk, politie, zorginstellingen en gemeente. Vanuit oprechte zorg voor de huurder is de verleiding groot om in het gat te stappen dat ontstaat door afnemende financiering van zorg en welzijn.

Onze financiële positie is robuust. Dit decennium kunnen we onze opgaven *ceteris paribus* uitvoeren. Voor de periode daarna is het wenselijk dat stelsel veranderd is, waardoor we meer middelen in kunnen zetten waar de huurder direct profijt van heeft.

Onze aansturing doen we door middel van het driekamermodel. We laten zien wat onze maatschappelijke bijdrage is aan de samenleving en realiseren een permanente spanning tussen de zorg voor vastgoed, onze financiële huishouding en continuïteit en de samenleving.

Het maatschappelijk functioneren van Stadlander

We hebben als Stadlander een significante maatschappelijke impact in de gemeenten Bergen op Zoom en Tholen als enige sociale volkshuisvester. In de gemeente Steenberg is dat met name in de kern Steenberg. In de gemeente Woensdrecht geldt dat in mindere mate gezien onze grootte en in de gemeente Roosendaal nog minder.

De rode draad is dat we integraal werken: het sociale en fysieke domein gaan hand in hand. Dat is voor onze wijkpartners overigens niet altijd evident. We kiezen voor een gedifferentieerde inzet in wijken, buurten, kernen en dorpen. Daardoor maken we het verschil. We investeren fors in gebiedsontwikkeling. In de laatste jaren merken we wel dat we soms harder eraan trekken dan wijkpartners die veelal door afname financiering gedwongen worden scherpere keuzes te maken terwijl de lokale samenleving anders nodig heeft. Met name de penibele financiële positie van de gemeente Bergen op Zoom is een grote zorg.

Waar we in moeten verbeteren is het bondgenootschap naar onze huurder: wat leeft en speelt er bij onze huurder en hoe vertalen we dat naar handelingen waar de huurder blij van wordt. Het is een houding van constant luisteren, dialoog aangaan en vertalen naar wat onze opgave is en wat we beter kunnen doen. Daarin vinden we onze maatschappelijke opdracht en daarmee de legitimatie van ons handelen.

Met onze gemeenten moeten we van projectsamenwerking (of tegenwerking) ook naar bondgenootschap toe vanuit een gezamenlijk visie op de langjarige ontwikkeling van de wijken, buurten, kernen en dorpen. We

streven naar de bewoner, de huurder, de buurt, wijk, kern of dorp als het vertrekpunt van het gesprek in plaats van een hoog-over gesprek in gemeenschappen.

Binnen het Stadlander huis hebben we hiervoor ook stappen te zetten. De interne samenhang bij de afdelingen Klant & Gebied en Vastgoed moet verder omhoog: vanuit huurdersperspectief en vastgoedperspectief gebiedsgericht naar de goede oplossingen zoeken. We moeten hierbij ons buikgevoel combineren met data. Data als kennisbron over huurder, woningzoekende en vastgoed ten dienste van betere beleidskeuzes. We beginnen nu te oogsten van de investering die we begin 2019 hebben ingezet. Maar we realiseren ons dat we hier aan het begin staan (en dan lopen al vooruit op heel wat corporaties).

Het functioneren van de lokale driehoek

Het proces van maken van prestatieafspraken is in de loop der jaren goed vormgegeven. Evaluatie begin 2019 heeft het inzicht opgeleverd dat we van uitgebreide regionale prestatieafspraken en beknoptere lokale prestatieafspraken naar net andersom willen. Daar geven we dit jaar vorm en inhoud aan. De sfeer is goed te noemen.

Kijkend naar de inhoud blijven de prestatieafspraken in gemeenschappen hangen. Het mag en moet scherper zowel in de dialoog naar elkaar toe als op inhoud van de afspraken.

Er is meer lef, durf en daadkracht nodig om ondanks deze tijden van schaarste van middelen te experimenteren in het sociale domein.

De huurdersbelangenverenigingen voelen zich duidelijk betrokken en kaart actief zaken bij Stadlander aan. We nemen ze actief mee in de ontwikkelingen in de volkshuisvesting en bij Stadlander. Samen gaan we zoeken naar participatie 2.0 en de rol van de HBV in de toekomst.

Tot slot

Dit is de eerste visitatie die ik als nieuwe bestuurder van Stadlander mee maak. In juni 2019 nam ik het stokje over van mijn voorganger Ton Ringersma. De periode waarover de visitatie gaat heb ik dus voor het grootste deel niet zelf meegemaakt. Ik ben zeer benieuwd naar de beoordeling van onze belanghebbenden naar het maatschappelijk presenteren van Stadlander. En ik sta te popelen om aan de slag te gaan met verbeterpunten en het nog beter maken van de zaken die al goed gaan.

Want Stadlander wil vooruit. Stadlanders willen vooruit. Dagelijks werken we vanuit de intrinsieke motivatie om betekenisvol te zijn voor mensen waarvoor het leven niet zo vanzelfsprekend is. En elke dag proberen we dat weer een stukje beter te doen. Het vergt wendbaarheid en veranderbereidheid. Ik ben er trots op dat de Stadlanders de koers van de onderneming omarmen en die met plezier trots ten uitvoer brengen. En zich ontwikkelen om antwoorden te vinden op de steeds veranderende omstandigheden. Stadlanders voelen zich verbonden met het bedrijf en spreken er met trots over. We horen dat bijvoorbeeld terug bij de sollicitaties op vacatures. Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden huurders!

Ik wens u als visitatiecommissie veel succes en plezier bij de uitvoer van deze visitatie.

Marc van der Steen
Bestuurder Stadlander

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Stadlander zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafspraken of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Tabel 1 Afspraken en prestaties Beschikbaarheid

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																				
EINDCIJFER BESCHIKBAARHEID		6,7																																																				
Omvang en toekomstige ontwikkeling van de sociale woningvoorraad		7																																																				
Nu en in de toekomst voldoende woningen voor de doelgroep van beleid in de regio - samenwerking 2019: - Gezamenlijk opdracht geven tot uitvoeren regionaal woningmarktonderzoek, Lemon-monitor (leefbaarheid) en betaalbaarheidsonderzoek en oversampling WoON2018. - Actualisatie van de visie 2030 2018: - Actualisatie van de visie 2030 2017: - Opstellen gezamenlijke kernstrategie - Actualisatie van de visie 2030	In 2019 is nieuw regionaal marktonderzoek gedaan door In.Fact (opvolger van RIGO) in navolging van de afspraken die hier over gemaakt zijn. De regionale woningmarktanalyse is het resultaat van een samenwerking tussen corporaties en gemeenten in West-Brabant en Zeeland en heeft betrekking op de regio's Roosendaal, Bergen op Zoom en de Bevelanden. Vanuit de gedeelde woningmarktanalyse wordt door Stadlander nu per gemeente gewerkt aan een gezamenlijke woonvisie die per gemeente qua tempo verschilt. Bergen op Zoom en Steenbergen beschikken over een nieuwe woonvisie waarop Stadlander kan inhaken en Tholen en Woensdrecht zijn druk doende om deze dit jaar nog stand te brengen. Huurdersverenigingen zijn nauw betrokken geweest bij de analyses die overigens ten opzichte van de resultaten in 2016 geen grote veranderingen laten zien. Vergrijzing, toename van de (thuis)zorgvraag, individualisering, arbeidsmigratie, inkrimping van de doelgroep en bevolkingskrimp vanaf 2035 zijn de belangrijkste thema's en bevindingen in de analyses.																																																					
Nu en in de toekomst voldoende woningen voor de doelgroep van beleid in de regio	<u>Algemeen</u> 2019: <table><tr><td>2019</td><td>DAEB</td><td>Niet DAEB</td><td>Totaal</td></tr><tr><td>Zelfstandige huurwoningen</td><td>13250</td><td>878</td><td>14128</td></tr><tr><td>Intramuraal (zorgvastgoed)</td><td>646</td><td></td><td>646</td></tr><tr><td>Garages en parkeerplekken</td><td>5</td><td>2205</td><td>2210</td></tr><tr><td>Bedrijfsruimten</td><td>14</td><td>181</td><td>195</td></tr><tr><td>Maatschappelijk vastgoed</td><td>29</td><td></td><td>29</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>13944</td><td>3264</td><td>17208</td></tr></table> 2018: <table><tr><td></td><td>DAEB</td><td>Niet DAEB</td><td>Totaal</td></tr><tr><td>Zelfstandige huurwoningen</td><td>13205</td><td>830</td><td>14035</td></tr><tr><td>Intramuraal (zorgvastgoed)</td><td>646</td><td></td><td>646</td></tr><tr><td>Garages en parkeerplekken</td><td>5</td><td>2017</td><td>2022</td></tr><tr><td>Bedrijfsruimten</td><td>14</td><td>196</td><td>210</td></tr><tr><td>Maatschappelijk vastgoed</td><td>30</td><td></td><td>30</td></tr></table>	2019	DAEB	Niet DAEB	Totaal	Zelfstandige huurwoningen	13250	878	14128	Intramuraal (zorgvastgoed)	646		646	Garages en parkeerplekken	5	2205	2210	Bedrijfsruimten	14	181	195	Maatschappelijk vastgoed	29		29	Totaal	13944	3264	17208		DAEB	Niet DAEB	Totaal	Zelfstandige huurwoningen	13205	830	14035	Intramuraal (zorgvastgoed)	646		646	Garages en parkeerplekken	5	2017	2022	Bedrijfsruimten	14	196	210	Maatschappelijk vastgoed	30		30	
2019	DAEB	Niet DAEB	Totaal																																																			
Zelfstandige huurwoningen	13250	878	14128																																																			
Intramuraal (zorgvastgoed)	646		646																																																			
Garages en parkeerplekken	5	2205	2210																																																			
Bedrijfsruimten	14	181	195																																																			
Maatschappelijk vastgoed	29		29																																																			
Totaal	13944	3264	17208																																																			
	DAEB	Niet DAEB	Totaal																																																			
Zelfstandige huurwoningen	13205	830	14035																																																			
Intramuraal (zorgvastgoed)	646		646																																																			
Garages en parkeerplekken	5	2017	2022																																																			
Bedrijfsruimten	14	196	210																																																			
Maatschappelijk vastgoed	30		30																																																			

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten				Oordeel/toelichting		
<u>Bergen op Zoom</u> 2017-2019: - In de periode tot 2025 minimaal 6.500 woningen onder de liberalisatiegrens waarvan minimaal 5.500 woningen onder de hoogste aftoppingsgrens. Totale voorraad onder de liberalisatiegrens is 8.700 woningen. - Corporatie legt halfjaarlijkse rapportage woonruimtebemiddeling met overzicht van nieuwe verhuringen (per bemiddelingsmodel, leeftijdscategorie, huurtoeslag) voor aan de ambtelijke kerngroep. <u>Steenbergen</u> 2018-2019: - Afspraken over de benodigde kernvoorraad per gemeente voor een nog nader te	Totaal		13900	3034	16943		
	2017:						
		DAEB	Niet DAEB	Totaal			
	Zelfstandige huurwoningen	13217	819	14036			
	Onzelfstandige overige wooneenheden	614		614			
	Garages en parkeerplekken	5	1953	1958			
	Bedrijfsruimten	15	199	214			
	Maatschappelijk vastgoed	30		30			
	Totaal	13881	2871	16852			
	2016:						
		DAEB	Niet DAEB	Totaal			
	Zelfstandige huurwoningen	13891	489	14380			
	Onzelfstandige overige wooneenheden	649		649			
	Garages en parkeerplekken	1186	661	1847			
	Bedrijfsruimten	15	115	130			
	Maatschappelijk vastgoed	94		94			
	Totaal	15835	1265	17100			
	<u>Bergen op Zoom</u> 2017-2019: Gerealiseerd <u>Steenbergen</u> 2017-2019:						

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
bepalen periode op basis van de nog vast te stellen kernenstrategie. 2017-2019: - Corporaties monitoren leegstanden stemmen hierover af met de gemeente en huurdersorganisaties. <u>Tholen</u> 2017-2019: - Stadlander garandeert in de gemeente Tholen in de periode tot 2025 minimaal 2488 woningen onder de liberalisatiegrens waarvan minimaal 1500 woningen onder de hoogste aftoppingsgrens. Totale voorraad onder de liberalisatiegrens is 1875 woningen, waarbij het aantal scheefwoners ca. 25% is. - Corporaties monitoren leegstanden stemmen hierover af met de gemeente en huurdersorganisaties. <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: - Stadlander garandeert in de gemeente Woensdrecht in de periode tot 2025 minimaal 475 woningen onder de liberalisatiegrens waarvan minimaal 380 woningen onder de hoogste aftoppingsgrens. 2017: - Tot 2020 wordt de huidige voorraad aan sociale huurwoningen op hetzelfde peil gehouden.	- Op basis van de wijk- en kernenvisie 2018 zijn afspraken gemaakt. - Er is in deze periode geen sprake geweest van structurele leegstand. <u>Tholen</u> 2019: - DAEB en onder liberalisatiegrens is niet per definitie hetzelfde. Zo verhuren wij DAEB woningen tegen een Niet-DAEB huurprijs en omgekeerd. En daarnaast zit er een overbrugging tussen sloop en nieuwbouw van DAEB woningen. In Tholen hoofdzakelijk veroorzaakt door herstructurering Sint-Maartensdijk West. We zijn steeds uitgegaan van het volgende: - In de huidige voorraad van circa 2500 woningen wonen circa 25% scheefwoners. Daarom garanderen wij voor de huidige bewoners die deel uitmaken van de doelgroep (75% van 2500 = 1875) dat aantal woningen. Daarbij willen we 80% van de voorraad voor bestemmen voor de primaire doelgroep d.w.z. 1500 (=80% van 1875) met een huurprijs tot de hoogste aftoppingsgrens. 2017-2018: - Gerealiseerd - Gerealiseerd <u>Woensdrecht</u> 2017-2019: - Gerealiseerd	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Corporaties monitoren leegstanden stemmen hierover af met de gemeente en huurdersorganisaties.		
<u>Roosendaal</u> 2019: - Woonlasten- en doelgroepenonderzoek: actualisatie in 2e kwartaal 2019 - Sturing op goede spreiding goedkope en betaalbare woningen: meer differentiatie gewenst, concentratie eenzijdige bewoning complexen voorkomen. In 2019: waar willen we sturen? In 2020-2023: feitelijke sturing. - Monitoren ontwikkeling omvang streefhuurcategorieën en netto huurprijzen van de woningvoorraad in de sociale huursector in bezit van de corporaties per 1 januari 2019. 2018 - Woonlasten- en doelgroepenonderzoek: actualisatie in 2018 - Monitoren ontwikkeling omvang streefhuurcategorieën en netto huurprijzen van de woningvoorraad in de sociale huursector in bezit van de corporaties per 1 januari 2017. 2017: - Woonlasten- en doelgroepenonderzoek - Monitoren ontwikkeling omvang streefhuurcategorieën en netto huurprijzen van de woningvoorraad in de sociale huursector in bezit van de corporaties per 1 januari 2017. 2016: - Herijken Woonlasten- en doelgroepenonderzoek. Kostenverdeling: gemeente 50%, corporaties gezamenlijk 50%.	<u>Roosendaal</u> 2019: - Woonlasten- en doelgroepenonderzoek is verschenen, bespreking op 10 september, daarna afstemming over de gevolgen voor aantallen woningen per huurprijsklasse (opnemen in nieuwe woonconvenant). 2018: - WOON2018 begin 2019 beschikbaar; dan pas is nieuw woonlasten- en doelgroepenonderzoek zinvol; gemeente doet in 2019 nieuw woningmarktonderzoek. - Geen bijsturing nodig. 2017: - De resultaten van het Woonlasten- en doelgroepenonderzoek zijn in de portefeuillestrategie van AW vertaald; bij Stadlander zijn geen wijzigingen in portefeuillestrategie doorgevoerd. - Er hoeft niet te worden bijgestuurd. 2016: - Gerealiseerd	
Sloop/nieuwbouw en verkoop van woningen		6
<u>Algemeen</u>	<u>Algemeen</u>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2019: 191 nieuwbouwwoningen in de begroting opgenomen. 2018: 299 nieuwbouwwoningen in de begroting opgenomen. 2017: 286 nieuwbouwwoningen in de begroting opgenomen. <u>Bergen op Zoom</u> 2019: - Stadlander bouwt in 2019, 338 huurwoningen in o.a. Gageldonk-West, Fort-Zeekant, Centrum en Halsteren. Deze projecten dienen als indicatief gezien te worden qua aantal en tijdstip omdat deze in de praktijk vaak nog wijzigen door omstandigheden. 2018: - Stadlander bouwt in 2018 219 sociale huurwoningen in Gageldonk-West, BBA/Veoliaterein (oplevering 2019), Guido Gezellelaan, terrein Cart Heijligers kazerne, Nieuw-Borgvliet, Vogelenzang en Gulde Roede (SchansHalsteren). Deze projecten dienen als indicatief gezien te worden qua aantal en tijdstip omdat deze in de praktijk vaak nog wijzigen door omstandigheden. 2017: - Stadlander bouwt in 2017 189 woningen in Gageldonk-West, BBA/Veoliaterein, Guido Gezellelaan, terrein Cart Heijligers kazerne, Nieuw-Borgvliet, Vogelenzang en Gulde	2019: 185 woningen nieuwbouw, vertraging één project wegens de Flora en Fauna wet. 2018: 125 woningen nieuwbouw, eind 2018 97 woningen in aanbouw. 2017: 126 woningen nieuwbouw (waarvan 115 NOM) 100 tijdelijke woningen voor statushouders niet gerealiseerd wegens afnemende vraag (project wordt wel in 2018 opgepakt) 40 woningen op kleinere locaties (semi-permanent en MorgenWonen-woningen) niet gerealiseerd. 2016: 121 woningen nieuwbouw 77 woningen aangekocht <u>Bergen op Zoom</u> 2019: 185 woningen opgeleverd. 2018: 106 woningen opgeleverd, 3 projecten goed voor 97 woningen in uitvoering. 2017: - Stadlander heeft in 2017 94 nieuwbouwwoningen opgeleverd in Gageldonk West, Nieuw-Borgvliet en Langeweg. Alle projecten, behalve Guide Roede, zijn in uitvoering of gerealiseerd.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Roede (SchansHalsteren). Deze projecten dienen als indicatief gezien te worden qua aantal en tijdstip omdat deze in de praktijk vaak nog wijzigen door omstandigheden. <u>Steenbergen</u> 2019: • Toevoegen van 20 huurappartementen voor 1 en 2persoonshuishoudens in het plan Buiten de Veste. • Toevoeging sociale huurwoningbezit met 99 woningen (over te nemen DAEB bezit WSG + naar Daeb over te brengen bezit) 2018: • Toevoegen van 20 huurappartementen voor 1 en 2persoonshuishoudens in het plan Buiten de Veste. 2017: • Toevoegen van 17 huurwoningen Ram van Hagendoornstraat kern Steenberg en +/- 45 semi-permanente huurwoningen Buiten de veste kern Steenberg. • Onderzoek herinvulling vrijkomende intramurale locaties SOW, Oostdam en de Clockskes Steenberg en Weiberg Kapelaan Kockstraat • Onderzoek herinvulling braakliggende grond Julianastraat Nieuw-Vossemeer <u>Tholen</u> 2019: • Geen woningen toevoegen 2018: • Toevoegen van 18 woningen in Sint-Maartensdijk en Oud-Vossemeer (sloop/nieuwbouw) 2017: • Toevoegen van 26 woningen in 2017 <u>Woensdrecht</u>	2016: • Op de Vijverberg opgeleverd (106 woningen) <u>Steenbergen</u> 2019: • Geen nieuwbouw 2018: • Tijdelijk project tbv statushouders geannuleerd. Geen nieuwbouw. 2017: • 17 grondgebonden levensloopbestendige NOM nieuwbouwwoningen (Nieuw Eeckelenburg) 2016: • In 2016 heeft de gemeente voorbereidingen getroffen voor realisatie van nieuwbouw op de locatie Ram van Haagendoorn (voormalige dependance van de Maria Regina basisschool), is de grond aan Stadlander geleverd en heeft Stadlander een partner geselecteerd. Het is gelukt om binnen dit jaar ook te starten met de bouw van 17 grondgebonden, levensloopbestendige nul-op-de-meterwoningen. • Stadlander heeft voorgesteld door middel van semipermanente woningen op de locatie Buiten de Veste een bijdrage te kunnen leveren aan de verhoogde taakstelling (statushouders). Eind 2016 is dit voorstel gepresenteerd aan omgeving en belangstellenden. <u>Tholen</u> 2019: • Gerealiseerd 2018: • 10 woningen Oud-Vossemeer reeds gesloopt. Intentie tot verkoop van het perceel. 8 woningen nieuwbouw St Maartensdijk gerealiseerd. Als afronding zijn in het project Vestetuin 11 Nom woningen gerealiseerd. 2017: • Niet geheel gerealiseerd. Er zijn 15 woningen toegevoegd, 20 woningen waren in uitvoering en werden in 2018 opgeleverd. 2016: • Annahof in Sint-Annaland is opgeleverd (52 woningen)	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2017-2019: • Toevoegen 0 woningen	• Formuleren hernieuwde uitgangspunten St Maartensdijks West wegens veranderende omstandigheden. • Planvorming 11 grondgebonden sociale huurwoningen Vestetuin.	
<u>Roosendaal</u> 2016-2019: • Geen nieuwbouw		
Voldoende woningen voor de doelgroep van beleid op korte en lange termijn blijven behouden <u>Algemeen</u> 2019: • 146 woningen slopen 2018: • 64 woningen slopen 2017: • 267 woningen slopen	<u>Algemeen</u> 2019: • 90 woningen gesloopt, verschil wegens de Flora en Fauna wet. De soorten worden gemigreerd en in 2020 worden de woningen alsnog gesloopt. • In Gageldonk-West hebben we bij de sloop van de woningen geëxperimenteerd met het circulaire slopen van de wooncomplexen. Hier is in het voortraject geïnventariseerd welke materialen herbruikbaar waren. Zo is de atoom-schuilkelderdeur vanuit een bunker onder het woongebouw snel verkocht aan een nieuwe eigenaar, zijn de oude keukens voor 80% verwerkt tot nieuwe spaanplaat voor Bruynzeel keukens en hebben we het gebouw omgezet in 7.386.060 kilo steenpuin. Dit steenpuin wordt bij de aanpak van de wegen en straten in de Wijk Gageldonk-West volledig hergebruikt ter plaatse. Buiten de circulaire gedachte scheelt het zo'n 400 tot 600 vrachtwagen bewegingen door de wijk. • 101 woningen verkocht 2018: • 14 woningen gesloopt. Het verschil is te verklaren door onder andere een gewijzigde opvatting ten aanzien van het centrumplan in Gageldonk. Daar heeft Stadlander naar aanleiding van onderzoek naar de balkons begin 2018 besloten om in tegenstelling tot de begrote plannen, niet een doorbraak in de flat te maken, maar op termijn de gehele flat te slopen. Daarnaast is elders door weerstand van bewoners de procedure vertraagd. • 99 woningen verkocht. 2017: • 210 woningen gesloopt. • Drie wooncomplexen verkocht aan een belegger: De Parade (Bergen op Zoom), 65 woningen en 63 ondergrondse parkeerplaatsen wegens geen strategisch bezit, Van Leeuwenhoeklaan (Roosendaal), 81 woningen en commerciële ruimte op de begane grond wegens Roosendaal geen	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Woningcorporaties zullen wijzigingen in het verkoopbeleid van corporaties afstemmen met elkaar en vervolgens met huurdersorganisaties en gemeenten. • Stadlander sloop 175 woningen in 2019 in Gageldonk-West en Fort Zeekant en Halsteren, waarbij het streven is om de tijd tussen sloop en nieuwbouw zo kort mogelijk te laten zijn. • Stadlander beoogt de verkoop van ca. 25 woningen in 2019. 2018: • Woningcorporaties zullen wijzigingen in het verkoopbeleid van corporaties afstemmen met elkaar en vervolgens met huurdersorganisaties en gemeenten. • Stadlander sloop 72 woningen in 2018 in Gageldonk-West en Fort Zeekant, waarbij het streven is om de tijd tussen sloop en nieuwbouw zo kort mogelijk te laten zijn. • Stadlander beoogt de verkoop van ca. 15 woningen in 2017 2017: • Woningcorporaties zullen wijzigingen in het verkoopbeleid van corporaties afstemmen met elkaar en vervolgens met huurdersorganisaties en gemeenten. • Stadlander sloop 212 woningen in 2017 in Gageldonk-West en Fort Zeekant, waarbij het streven is om de tijd tussen sloop en nieuwbouw zo kort mogelijk te laten zijn.	kerngebied meer een lastige verhuurbaarheid, Karnsberg (Etten-Leur): 24 woningen wegens geen kerngebied en lastige verhuurbaar. • Daarnaast: 99 individuele woningen verkocht. 2016: • In 2016 zijn in totaal 82 zelfstandige en twee onzelfstandige woningen verkocht. • Er zijn 146 woningen gesloopt. <u>Bergen op Zoom</u> 2017: • Stadlander heeft 225 woningen gesloopt in Fort-Zeekant en Gageldonk West, 32 woningen verkocht aan individuele particuliere kopers en 65 woningen (Parade) complexgewijs verkocht. • Stadlander heeft 336 woningen overgebracht van DAEB naar niet-DAEB. Dit conform het voorstel van Stadlander en positieve zienswijze van het college hierop.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
• Stadlander beoogt de verkoop van ca. 50 woningen in 2017 • Stadlander beoogt de liberaliseren van ca. 69 woningen in 2017 <u>Steenbergen</u> 2018-2019: • Verkoop van ca 15 woningen • Slopen van 0 woningen 2017: • Verkoop van 14 woningen • Slopen van 0 woningen <u>Tholen</u> 2019: • Verkoop van 24 woningen • Slopen van 21 woningen in St Maartensdijk • Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd. 2018: • Verkoop van 25 woningen • Slopen van 8 woningen in St Maartensdijk • Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd. 2017: • Verkoop van 28 woningen • Liberaliseren van 15 woningen • Slopen van 4 woningen • Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd. <u>Woensdrecht</u> 2019: • Verkoop van 16 woningen. Voor elke woning die door derden aan de sociale voorraad per kern wordt toegevoegd, zal Stadlander 1 extra woning verkopen.	<u>Tholen</u> 2018: • Gerealiseerd 2018: • Gerealiseerd 2017: • 20 woningen verkocht • 16 woningen geliberaliseerd • 0 woningen gesloopt wegens verschuiving in tijd van sloop/nieuwbouwproject Frans van Borselenstraat Sint-Maartensdijk. • Gerealiseerd	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
- Slopen van 0 woningen - Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd. 2018: - Verkoop van 5 woningen - Slopen van 0 woningen - Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd. 2017: - Verkoop van 6 woningen - Slopen van 0 woningen - Liberaliseren van 5 woningen - Wijzigingen verkoopbeleid worden afgestemd.		
Het complexgewijs door corporaties onttrekken van sociale woningen aan de voorraad (verkoop of sloop) vindt in overleg plaats met gemeenten en na zienswijze van betrokken huurdersorganisaties	Dit is een vast onderdeel van de gesprekken die we met de gemeente voeren indien het van toepassing is.	
<u>Roosendaal</u> 2016-2019: Verkoopprogramma in Roosendaal (geen goedkope woningen): een groot deel (300 woningen) is aangemeld voor mogelijke verkoop, de verwachte verkoop bedraagt elk jaar maximaal 5 woningen.	2018: - Naast de complexgewijze verkoop in Roosendaal 2017 (Boerhave) 1 woning verkocht (Wouw) 2017: 11 woningen verkocht (Wouw) 2016: 10 woningen verkocht (Wouw)	
Woonruimtebemiddeling		7
Uitgangspunt voor woonruimtebemiddeling is vrijheid van vestiging, volgen van de wettelijke voorschriften en een transparante bemiddeling van woningen.	<u>Algemeen</u> 2019: - In 2019 sloot Stadlander 1.307 huurcontracten af. Het betrof 1.125 bestaande woningen en 182 nieuwbouwwoningen - De woningen zijn passend toegewezen (99,5%) 2018: - In 2018 sloot Stadlander 1.196 huurcontracten af. Het betrof 1.057 bestaande woningen en 139 nieuwbouwwoningen - De woningen zijn passend toegewezen (99,55%) 2017:	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<u>Steenbergen</u> 2018-2019: - Voorrangsregelingen binnen de woonruimtebemiddeling worden zoveel mogelijk voorkomen. Mogelijkheden voor maatwerk worden gezien binnen de vastgestelde wettelijke bepalingen en beleidskaders. 2017-2019: - Inzichtelijk maken en afstemmen uitkomsten verschillende toewijzingssystemen corporaties. Aan de hand hiervan formuleren eenduidig beeld over de resultaten en de omvang en wachttijd van verschillende doelgroepen. 2016:	- In 2016 sloot Stadlander 1.343 huurcontracten af. Het betrof 1233 bestaande woningen en 110 nieuwbouwhuizen. - De woningen zijn passend toegewezen (99,6%) 2016: - In 2016 sloot Stadlander 1.305 huurcontracten af. Het betrof 1.081 bestaande woningen en 147 nieuwbouwhuizen. - De woningen zijn passend toegewezen (99,3%) <u>Steenbergen</u> We werken hier conform de spelregels in ZuidwestWonen en het Regionaal Kompas.	
De wachttijd bij nieuwe verhuringen aan de verschillende doelgroepen wordt gemonitord en halfjaarlijks geëvalueerd.	Gerealiseerd	
Veranderingen in bemiddeling vinden plaats in overleg tussen corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties	Is geen sprake van geweest.	
<u>Roosendaal</u> 2019: - Monitoren effecten passend toewijzen 2018 voor 1 april 2019. 2018: - Monitoren effecten passend toewijzen 2017 voor 1 april 2018.	2019: - Effecten zijn besproken in het kader van rapportage KvW 2018 - Effecten passend toewijzen zichtbaar in jaarrapportage KvW 2017:	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2017: - Jaarverslag woonruimtebemiddeling 2016 verschijnt voor 1 mei 2017 (corporaties). In 2017 vindt de uitrol plaats van de vernieuwde website van Klik voor Wonen. Klik voor Wonen gaat op in een stichting ivm professionalisering organisatie. - Monitoren effecten passend toewijzen 2016 voor 1 februari 2017. - Voor medio 2017 onderzoeken/evalueren of de reeds bestaande 'spoedzoekmodule' binnen het woonruimteverdelingssysteem voldoende gericht is op het helpen van de doelgroep 'sociaal urgenten'. 2016: - Voor medio 2016 onderzoeken/evalueren of de reeds bestaande 'spoedzoekmodule' binnen het woonruimteverdelingssysteem voldoende gericht is op het helpen van de doelgroep 'sociaal urgenten'. - Onderzoek naar de (on)mogelijkheden van tijdelijke huurcontracten en de huursombenadering in het huurbeleid. - Nader onderzoeken van de mogelijkheden van tijdelijke huurcontracten (indien deze in 2016 door de Rijksoverheid worden toegestaan) en bepalen wat effecten hiervan zijn voor woningmarkt en slaagkansen van doelgroepen.	- Rapportage woonruimtebemiddeling Roosendaal 2016 is gereed; vernieuwde Klik voor Wonen gaat is medio maart live gegaan; De Autoriteit Wonen heeft goedkeuring verleend voor oprichten Stichting Klik voor Wonen. - Vanuit Rapportage 2016 Klik voor Wonen: De beschikbaarheid en betaalbaarheid zijn voor de primaire doelgroep sterk toegenomen; voor de secundaire doelgroep sterk afgenomen; voor de midden inkomens toegenomen; voor de hogere inkomens afgenomen. In september 2017 heeft Rigo hierover een landelijk rapport uitgebracht. - Spoedzoekmodule voor sociaal urgenten werkt afdoende zoals blijkt uit jaarrapportages 2016: - Spoedzoekmodule voor sociaal urgenten werkt afdoende zoals blijkt uit jaarrapportages - Huursombenadering is door de corporaties verwerkt in hun huurbeleid in overeenstemming met de huurdersorganisaties. - Tijdelijke huurcontracten zijn herzien en worden in specifieke gevallen gebruikt bij huisvesting bijzondere doelgroepen.	

Tabel 2 Afspraken en prestaties Betaalbaarheid

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																																																				
EINDCIJFER BETAALBAARHEID		7,5																																																																																				
Betaalbare voorraad voor primaire en secundaire doelgroep		7																																																																																				
70% van de sociale woningvoorraad heeft een huurprijs die passend is voor de primaire doelgroep (max. tweede aftoppingsgrens). Voor 2020 is dit 80%. Lokaal kan worden afgeweken van deze afspraak als de wachttijd te hoog oploopt. 2019: - Eerste resultaten twee-huren beleid worden teruggekoppeld. 2018: - Invoering twee-huren beleid. 2017: - Stadlander stelt in 2017 een twee-huren beleid in. Daar waar nodig worden woningen die door de hoogte van de huurprijs oorspronkelijk niet beschikbaar waren voor de primaire doelgroep wel beschikbaar gemaakt. Dit door geselecteerde woningen die een huurprijs boven de aftoppingsgrens hebben aan te bieden aan de primaire doelgroep tegen een huurprijs die op de aftoppingsgrens ligt. De resultaten worden teruggekoppeld. - Stadlander zal van de nieuwe verhuringen gemiddeld 80% van het totale aanbod aan huurtoeslaggerechtigden toewijzen.	2019: - Gerealiseerd <table><tr><th>DAEB</th><th><= 424,44</th><th><=651,03</th><th><=720,42</th><th>>720,42</th><th></th></tr><tr><td>Bergen op Zoom</td><td>1.102</td><td>5.864</td><td>1.361</td><td>230</td><td>8.557</td></tr><tr><td>Roosendaal</td><td>11</td><td>197</td><td>61</td><td>9</td><td>278</td></tr><tr><td>Steenbergen</td><td>201</td><td>950</td><td>252</td><td>69</td><td>1.472</td></tr><tr><td>Tholen</td><td>391</td><td>1.682</td><td>323</td><td>11</td><td>2.407</td></tr><tr><td>Woensdrecht</td><td>71</td><td>305</td><td>131</td><td>29</td><td>536</td></tr><tr><td>Eindtotaal</td><td>1.776</td><td>8.998</td><td>2.128</td><td>348</td><td>13.250</td></tr><tr><th>Niet-DAEB</th><th><= 424,44</th><th><=651,03</th><th><=720,42</th><th>>720,42</th><th></th></tr><tr><td>Bergen op Zoom</td><td>3</td><td>72</td><td>60</td><td>583</td><td>718</td></tr><tr><td>Roosendaal</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Steenbergen</td><td>0</td><td>7</td><td>11</td><td>43</td><td>61</td></tr><tr><td>Tholen</td><td>0</td><td>2</td><td>11</td><td>25</td><td>38</td></tr><tr><td>Woensdrecht</td><td>0</td><td>1</td><td>8</td><td>52</td><td>61</td></tr><tr><td>Eindtotaal</td><td>3</td><td>82</td><td>90</td><td>703</td><td>878</td></tr></table> 2018: - Gerealiseerd	DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42		Bergen op Zoom	1.102	5.864	1.361	230	8.557	Roosendaal	11	197	61	9	278	Steenbergen	201	950	252	69	1.472	Tholen	391	1.682	323	11	2.407	Woensdrecht	71	305	131	29	536	Eindtotaal	1.776	8.998	2.128	348	13.250	Niet-DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42		Bergen op Zoom	3	72	60	583	718	Roosendaal	0	0	0	0	0	Steenbergen	0	7	11	43	61	Tholen	0	2	11	25	38	Woensdrecht	0	1	8	52	61	Eindtotaal	3	82	90	703	878	
DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42																																																																																		
Bergen op Zoom	1.102	5.864	1.361	230	8.557																																																																																	
Roosendaal	11	197	61	9	278																																																																																	
Steenbergen	201	950	252	69	1.472																																																																																	
Tholen	391	1.682	323	11	2.407																																																																																	
Woensdrecht	71	305	131	29	536																																																																																	
Eindtotaal	1.776	8.998	2.128	348	13.250																																																																																	
Niet-DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42																																																																																		
Bergen op Zoom	3	72	60	583	718																																																																																	
Roosendaal	0	0	0	0	0																																																																																	
Steenbergen	0	7	11	43	61																																																																																	
Tholen	0	2	11	25	38																																																																																	
Woensdrecht	0	1	8	52	61																																																																																	
Eindtotaal	3	82	90	703	878																																																																																	

Prestatieafspraken/doelen		Feitelijke resultaten					Oordeel/toelichting

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																						
	2016: <table><tr><th>Huurprijs</th><th>Bergen op Zoom</th><th>Tholen</th><th>Steenbergen</th><th>Roosendaal</th><th>Woensdrecht</th><th>Etten-Leur / Moerdijk</th><th>Totaal</th><th>%</th></tr><tr><td><= € 409,92</td><td>1.119</td><td>443</td><td>223</td><td>15</td><td>84</td><td>2</td><td>1.886</td><td>13,1%</td></tr><tr><td><= € 628,76</td><td>5.978</td><td>1.757</td><td>930</td><td>263</td><td>323</td><td>22</td><td>9.273</td><td>64,5%</td></tr><tr><td><= € 710,68</td><td>1.567</td><td>291</td><td>271</td><td>85</td><td>139</td><td>2</td><td>2.355</td><td>16,4%</td></tr><tr><td>> € 710,68</td><td>697</td><td>28</td><td>41</td><td>17</td><td>83</td><td>0</td><td>866</td><td>6,0%</td></tr><tr><td></td><td>9.361</td><td>2.519</td><td>1.465</td><td>380</td><td>629</td><td>26</td><td>14.380</td><td>100,0%</td></tr></table>	Huurprijs	Bergen op Zoom	Tholen	Steenbergen	Roosendaal	Woensdrecht	Etten-Leur / Moerdijk	Totaal	%	<= € 409,92	1.119	443	223	15	84	2	1.886	13,1%	<= € 628,76	5.978	1.757	930	263	323	22	9.273	64,5%	<= € 710,68	1.567	291	271	85	139	2	2.355	16,4%	> € 710,68	697	28	41	17	83	0	866	6,0%		9.361	2.519	1.465	380	629	26	14.380	100,0%	
Huurprijs	Bergen op Zoom	Tholen	Steenbergen	Roosendaal	Woensdrecht	Etten-Leur / Moerdijk	Totaal	%																																																
<= € 409,92	1.119	443	223	15	84	2	1.886	13,1%																																																
<= € 628,76	5.978	1.757	930	263	323	22	9.273	64,5%																																																
<= € 710,68	1.567	291	271	85	139	2	2.355	16,4%																																																
> € 710,68	697	28	41	17	83	0	866	6,0%																																																
	9.361	2.519	1.465	380	629	26	14.380	100,0%																																																
<u>Roosendaal</u> 2016-2019: - Beleid/inzet behoud betaalbare woningen: Stadlander monitort of haar sociale huurvoorraad huurtoeslag-toegankelijk blijft en topt af indien dit nodig is om dit te bereiken. Ook topt Stadlander in specifieke complexen, die goed geschikt zijn voor jongeren, af om ze voor de doelgroep tot 23 jaar huurtoeslag-toegankelijk te maken. 2016 - Voor medio 2016 opstellen kaartmateriaal waarop huidige bezit per huurprijsklasse inzichtelijk is gemaakt.	2016: - Gerealiseerd, monitor loopt vanaf 1-1 2016 we hebben nu resultaten per 30 juni 2016. - Niet gerealiseerd: de software kan geen kaartmateriaal produceren. Er zijn wel lijsten ter beschikking																																																							
Gezamenlijke inzet op beheersing van woonlasten		8																																																						
De goedkope scheefheid wordt tot 2020 met 2% teruggebracht. <u>Steenbergen</u> 2019: - Terugbrengen percentage goedkope scheefheid met 0,5%. Monitoring pas in 2019 vanuit WoON 2018. 2018: - Terugbrengen percentage goedkope scheefheid met 0,5% 2017:	We werken met een Inkomensafhankelijke huurverhoging. Met dit als resultaat: Goedkope scheefheid (zie rapport Rigo Reg. Woningmarkt 2019) <table><tr><th></th><th>2016</th><th>2019</th></tr><tr><td>Bergen op Zoom</td><td>20%</td><td>18%</td></tr><tr><td>Tholen</td><td>21%</td><td>19%</td></tr><tr><td>Steenbergen</td><td>25%</td><td>20%</td></tr><tr><td>Woensdrecht</td><td>23%</td><td>21%</td></tr></table>		2016	2019	Bergen op Zoom	20%	18%	Tholen	21%	19%	Steenbergen	25%	20%	Woensdrecht	23%	21%																																								
	2016	2019																																																						
Bergen op Zoom	20%	18%																																																						
Tholen	21%	19%																																																						
Steenbergen	25%	20%																																																						
Woensdrecht	23%	21%																																																						

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
- Terugbrengen percentage goedkope scheefheid met 0,5% Monitoring pas in 2018 <u>Woensdrecht</u> 2017: - Woningcorporatie Stadlander wil, bijvoorbeeld middels liberalisatie, beperkt voorzien in de huisvesting voor lagere middeninkomens.		
<u>Roosendaal</u> 2018-2019: - Stadlander continueert de inzet van de doorstroommakelaar. 2017: - Eind 2016 zijn de eerste effecten van de inzet van de doorstroommakelaar in beeld. 2016: - Eind 2016 zijn de eerste effecten van de inzet van de doorstroommakelaar in beeld.	2017: - Resultaten 2017 (Stadlander breed): doel 37 doorstomers; 27 gerealiseerd, 32 lopende dossiers. 2016: - Iets later begonnen dan gepland; eerste ervaringen zijn positief.	
Jaarlijks in het voorjaarsoverleg wordt de gemeente door de corporatie geïnformeerd over het huurprijsbeleid.	Gerealiseerd	
Beheersing woonlasten	<u>Algemeen</u> 2019: - Huurverhoging DAEB woningen beperkt tot 2,2%, m.u.v. huurders in de laagste inkomenscategorie (geen huurverhoging) en scheefwoners (maximale huurverhoging). 3007 huurders een huurverhoging van 0,0% bij kwijtschelding gemeentelijke belastingen 8115 huurders een huurverhoging van 2,2% 161 huurders een huurverhoging van 4,1% middeninkomens 146 huurders een huurverhoging van 4,2% voor middeninkomens woonachtig in een wijk van herstructurering 433 huurders een huurverhoging van 5,6% voor hogere huishoudinkomens 859 huurders met een afwijkend percentage i.v.m. aftopping maximale huur 2018:	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
	• Huurverhoging DAEB woningen beperkt tot 1,8%, m.u.v. huurders in de laagste inkomenscategorie (geen huurverhoging) en scheefwoners (maximale huurverhoging). ▪ 2.652 huurders een huurverhoging van 0,0% bij kwijtschelding gemeentelijke belastingen ▪ 8865 huurders een huurverhoging van 1,8% ▪ 189 huurders een huurverhoging van 3,9% middeninkomens ▪ 183 huurders een huurverhoging van 4,0% voor middeninkomens woonachtig in een wijk van herstructurering ▪ 478 huurders een huurverhoging van 5,4% voor hogere huishoudinkomens ▪ 696 huurders met een afwijkend percentage i.v.m. aftopping maximale huur 2017: • Huurverhoging beperkt van 2,8% naar 0,5%, m.u.v. huurders in de laagste inkomenscategorie (geen huurverhoging) en scheefwoners (maximale huurverhoging). ▪ 2.411 huurders een huurverhoging van 0,0% bij kwijtschelding gemeentelijke belastingen ▪ 9431 huurders een huurverhoging van 0,5% ▪ 204 huurders een huurverhoging van 2,9% middeninkomens ▪ 660 huurders een huurverhoging van 4,3% voor hogere huishoudinkomens ▪ 405 huurders met een afwijkend percentage i.v.m. aftopping maximale huur 2016: • Huurverhoging beperkt van 2,1% naar 1%, m.u.v. huurders in de laagste inkomenscategorie (geen huurverhoging) en scheefwoners (maximale huurverhoging). ▪ 2.196 huurders een huurverhoging van 0,0% bij kwijtschelding gemeentelijke belastingen ▪ 8.051 huurders een huurverhoging van 1,0% voor huishoudinkomens tot € 34.678 ▪ 1.182 huurders een huurverhoging van 2,6% middeninkomens van € 34.678 tot € 44.360 ▪ 1.200 huurders een huurverhoging van 4,6% voor hogere huishoudinkomens ▪ 371 huurders met een afwijkend percentage i.v.m. aftopping maximale huur	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met gevolgen daarvan voor de servicekosten. Stadlander onderzoekt samen met de huurdersorganisaties de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten van huurders te verlagen. • Beoordeling of het nieuwe servicepakket nog voldoet. • Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • Scheefwoners krijgen een inkomensafhankelijke huurverhoging. • Voor jongeren geldt voor specifieke complexen de jongerenkorting (t.b.v. mogelijk maken van huurtoeslag voor deze doelgroep). 2018: • Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met gevolgen daarvan voor de servicekosten. Stadlander onderzoekt samen met de huurdersorganisaties de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten van huurders te verlagen. • Stadlander en haar huurdersorganisaties hebben afspraken gemaakt over het nieuwe servicepakket (waaronder het zekerheidspakket en 'Slim Slot'). Ingangsdatum wordt medio 2017. • Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie	<u>Bergen op Zoom</u> Zowel in 2018 als 2019 is het huurbeleid conform het vastgestelde en vooraf met belanghouders doorgevoerd. Daarin is ook aandacht voor de stijging van de servicekosten. 2017: • Stadlander heeft dit onderzocht met enkele actieve bewonerscommissies. De animo is gering. • Gerealiseerd • Er zijn vier soorten huurverhogingen in 2017 doorgevoerd: 1. Huurverhoging van 0% voor huurders/huishoudens van wie de gemeentelijke belastingdienst kan aangeven dat zij kwijtschelding van gemeentelijke lasten genieten. Het betreft ca. 2300 huishoudens. 2. Huurverhoging van 2,9% voor huishoudens met een inkomen boven €40.349 en die woonachtig zijn in de wijken Gageldonk-West, Fort-Zeekant, Gageldonk-Oost en Warande Oost in Bergen op Zoom of in de kern Sint-Maartensdijk. Naar schatting gaat het om 400 huishoudens. 3. Huurverhoging van 4,3% voor alle overige huishoudens met een inkomen boven €40.349 met uitzondering van AOW-gerechtigde huishoudens of huishoudens bestaande uit 4 of meer personen. Naar schatting gaat het om ca. 800 huishoudens. 4. Huurverhoging van 0,5% voor alle overige huishoudens. Dat zijn ca. 10.500 huishoudens.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • Scheefwoners krijgen een inkomensafhankelijke huurverhoging. • Voor jongeren geldt voor specifieke complexen de jongerenkorting (t.b.v. mogelijk maken van huurtoeslag voor deze doelgroep). 2017: • Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met gevolgen daarvan voor de servicekosten. Stadlander onderzoekt samen met de huurdersorganisaties de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten van huurders te verlagen. • Stadlander en haar huurdersorganisaties maken afspraken over het nieuwe servicepakket (waaronder het zekerheidspakket en 'Slim Slot'). Voornemen is om hier eind 2016 afspraken over te maken. Ingangsdatum wordt medio 2017. • Stadlander zal in 2017 de huursom van sociale huurwoningen verhogen tot maximaal het inflatiepercentage + 1% verhogen. Scheefwoners krijgen in 2017 inkomensafhankelijke huurverhoging. De opbrengsten hiervan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. <u>Steenbergen</u> 2017-2019: • Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • Scheefwoners krijgen van Stadlander in 2017 een inkomensafhankelijke	<u>Steenbergen</u> 2017-2019: • Gerealiseerd	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
huurverhoging. De opbrengsten hiervan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. - De corporaties houden bij onderhouds en renovatieplannen rekening met de gevolgen daarvan voor de servicekosten. - Servicekosten afspraken maken met bewonerscommissies over kostenreductie door zelfwerkzaamheid <u>Tholen</u> 2019: - Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. - Scheefwoning krijgen inkomensafhankelijke huurverhogingen. De opbrengsten hiervan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. - Stadlander en haar huurdersorganisaties hebben afspraken gemaakt over het nieuwe servicepakket (waaronder het zekerheidspakket en 'Slim Slot'). Ingangsdatum wordt medio 2017. In 2019 wordt opnieuw geëvalueerd. - Onderzoeken van de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten te verlagen. - Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met de gevolgen daarvan voor de servicekosten. Stadlander onderzoekt samen met de huurdersorganisaties de mogelijkheden voor 2018: - Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie	<u>Tholen</u> 2019: - Gerealiseerd 2018: - Sabewa weigert medewerking. Alle huurders zijn aangeschreven en gevraagd of men kwijtschelding van de gemeentelijke lasten heeft gekregen om 0% huurverhoging te krijgen. - Gerealiseerd, met lagere huurverhoging voor huurders St Maartensdijk - Gerealiseerd	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • Scheefwoningers krijgen inkomensafhankelijke huurverhogingen. De opbrengsten hiervan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. • Afspraken maken over servicepakket (waaronder Slim Slot) • Onderzoeken van de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten te verlagen. <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: • Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • Scheefwoningers krijgen in 2018 mogelijk een inkomensafhankelijke huurverhoging. De opbrengsten hiervan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. • Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met de gevolgen daarvan voor de servicekosten. • Onderzoeken van de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten te verlagen. • Afspraken over servicepakket (waaronder Slim Slot) Stadlander en Huurdersplatform Stadlander zijn gemaakt. Ingangsdatum wordt medio 2017. In 2018 wordt geëvalueerd. 2017: • Er zullen speciale maatregelen genomen worden om huishoudens met de laagste inkomens tegemoet te komen, zoals eenmalige huurkortingen ter compensatie	<u>Woensdrecht</u> 2018-2019: • Gerealiseerd	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
van de huurverhoging of een huurverhoging van 0%. • De opbrengsten van de inkomensafhankelijke huurverhoging komen ten goede van projecten op het gebied van duurzaamheid. • Stadlander houdt bij onderhouds- en renovatieplannen rekening met de gevolgen daarvan voor de servicekosten. • Onderzoeken van de mogelijkheden voor zelfwerkzaamheid om servicekosten te verlagen. • Afspraken maken over servicepakket (waaronder Slim Slot) Stadlander en Huurdersplatform Stadlander hebben in 2017 afspraken over de aanpassing van het servicepakket gemaakt.		
Voorkomen betalingsproblemen	<u>Algemeen</u> 2019: • Van de 119 aangezegde ontruiming in 2019 als gevolg van betalingsachterstand is het in vijftien gevallen ook daadwerkelijk tot een ontruiming gekomen. Door een intensievere samenwerking met gerechtsdeurwaarders Agin Timmermans en Janssens & Janssens, ISD Brabantse Wal, Gemeente Tholen en WijZijn is het aantal ontruiming stabiel gebleven. • In 2019 hebben onze medewerkers ieder hun eigen gebied waardoor het contact met de huurder persoonlijker wordt, we leren de huurder beter kennen. We streven er naar om met alle huurders gesproken te hebben, voordat de zaak overgedragen wordt naar de gerechtsdeurwaarder. Door deze werkwijze proberen we de niet-kunners te onderscheiden van de niet-willers. In onze correspondentie proberen we de huurder met heldere en overzichtelijke correspondentie te benaderen. Hiervoor hebben we nieuwe huis-aan-huis kaarten en een veel duidelijkere WIK-brief ontwikkeld. 2018: • Van de 94 aangezegde ontruiming in 2018 als gevolg van betalingsachterstand is het in 28 gevallen (waarvan 23 door huurachterstand) ook daadwerkelijk tot een ontruiming gekomen. Door een intensievere samenwerking met ISD Brabantse Wal, Gemeente Tholen en WijZijn is het minder vaak tot een aanzegging ontruiming gekomen. In 23 gevallen bleek de huurder al vertrokken voor de ontruiming. Bij de overige 5	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
	adressen moest de gerechtsdeurwaarder de woning daadwerkelijk ontruimen. - In 2018 zijn is Stadlander gestart met een pilot “samenwerking bewindvoering plus” met gerechtsdeurwaarderskantoor Janssen & Janssen. Het doel is het voorkomen van een ontruiming en het bevorderen van een blijvende positieve verandering in het betaalgedrag van recidivisten. Huurders waar Stadlander in een vroeg stadium niet mee in contact komt, worden door de deurwaarder benaderd met het aanbod voor begeleidende hulp. De eerste resultaten zijn positief en het is bij alle aangedragen huurders gelukt om in gesprek te gaan. - In 2018 heeft Stadlander de procedure van de afdeling incasso veranderd. Voorheen stuurden we maandelijks 3 brieven naar de huurder alvorens de zaak werd overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. In 2018 zijn we vanuit de incasso afdeling zelf de WIK brief gaan versturen. Na ontvangst van deze brief krijgt de huurder nog 14 dagen de kans om kosteloos de huurachterstand te voldoen. Wanneer er binnen die termijn geen volledige betaling is ontvangen gaat het dossier direct naar de gerechtsdeurwaarder en is de huurder kosten verschuldigd. Door deze manier van werken is er maar 1 maand achterstand wanneer het dossier naar de deurwaarder gaat. Dit maakt dat de kosten lager blijven, de achterstand eerder betaald kan worden en het langer duurt voordat de huurder geconfronteerd wordt met kosten van een gerechtelijke procedure. 2017: - Van de 126 aangezegde ontruiming in 2016 voornamelijk als gevolg van betalingsachterstand is het in 34 gevallen ook daadwerkelijk tot een ontruiming gekomen. 2016: - Stadlander hanteert een strikte incassoprocedure, waarbij we huurders met brieven en persoonlijk contact zo vroeg mogelijk aanspreken op een betalingsachterstand. Bij plotseling afwijkend betaalgedrag van altijd correct betalende huurders benadert Stadlander deze huurders altijd persoonlijk. Betalingsregelingen, waarbij huurders zowel hun inkomsten als uitgaven moeten overleggen, treffen we op maat. Stadlander verwijst huurders die oprecht, snel en effectief geholpen willen worden met het oplossen van hun schuldenproblematiek door naar instanties die hen daarbij kunnen helpen. - Van de 138 aangezegde ontruiming in 2016 voornamelijk als gevolg van betalingsachterstand is het in 40 gevallen ook daadwerkelijk tot een ontruiming gekomen. - Aan het einde van het boekjaar bedroeg het percentage huurachterstand 0,59 % van de jaarhuur.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<u>Bergen op Zoom</u> 2017: - Partijen onderzoeken in 2017 of nadere samenwerking op het gebied van armoedebeleid meerwaarde oplevert. Gemeente en Stadlander gaan het gesprek aan met elkaar over de mogelijkheden om achterliggende problemen op basis van huurachterstanden eerder op te sporen. Bijvoorbeeld door het eerder inzetten van maatschappelijk werk. <u>Steenbergen</u> 2019: - Overleg over de verdere uitvoering van het beleidsplan. - Monitoren huisuitzettingen. 2017: - Opstellen beleidsplan schuldhulpverlening en op basis hiervan een convenant schuldhulpverlening in samenwerking met Gemeente Woensdrecht en Bergen op Zoom <u>Tholen</u> 2019: - Het schulpverleningsconvenant van 2013 wordt in 2018 vernieuwd met als doel AVG-bestendige werkafspraken te maken die in de praktijk ook werken. De gemeente heeft in dit proces een leidende rol daar schuldhulpverlening en armoedebeleid in eerste instantie het domein van de gemeente is. In 2019 zijn deze nieuw te maken werkafspraken te evalueren. 2018: - Partijen werken bevindingen 2017 uit (nadere samenwerking op het gebied van armoedebeleid) Gemeente en Stadlander gaan het gesprek aan met elkaar over de mogelijkheden om achterliggende problemen	<u>Bergen op Zoom</u> 2017: - Er is een start gemaakt met de voorbereidingen om tot een preventief incassobeleid te komen. Stadlander neemt deel aan regietafels en er worden armoedepacten gesloten. In de jaren na 2017 zien we dat dit netwerk goed onderhouden wordt en worden de eerste vruchten van op deze wijze samenwerken geplukt. Samenwerking is vooral vruchtbaar gevonden met andere partners dan gemeenten. Het leert dat elke gemeente anders staat tegenover preventief werken (welke informatie deel je met elkaar, met welk doel en op welke manier) - In 2019 in het convenant schuldhulpverlening geactualiseerd. <u>Steenbergen</u> 2019: - Met Steenbergen worden in 2019 de gesprekken gestart om te komen tot een nieuwe wijze van samenwerken onder een vernieuwd convenant. (dreigende) huisuitzettingen worden continu gemonitord. 2017: - Eerste aanzet samenwerkingsverband Armoedepact. <u>Tholen</u> 2019: - Niet gerealiseerd. In de herijking van het armoede en schuldhulpverleningsbeleid is een maatregel opgenomen om bestaande convenanten te herzien/evalueren en nieuwe convenanten af te sluiten. Het vernieuwde beleid moet nog vastgesteld worden door de gemeenteraad, dit staat voor 2020 op de planning. 2018: - Niet van de grond gekomen door personeelsgebrek gemeente.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
op basis van huurachterstanden eerder op te sporen. Bijvoorbeeld door het eerder inzetten van maatschappelijk werk. 2017: - Partijen informeren elkaar over de eigen activiteiten op het gebied van woonlasten en voorkoming van betalingsproblemen en gaan in 2017 in gesprek over de wijze waarop partijen zouden kunnen bijdragen aan het bestrijden van armoede in de gemeente Tholen (preventie en vroegsignalering armoede- en schuldenproblematiek) <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: - Partijen werken bevindingen 2017 uit (nadere samenwerking op het gebied van armoedebeleid) Gemeente en Stadlander gaan het gesprek aan met elkaar over de mogelijkheden om achterliggende problemen op basis van huurachterstanden eerder op te sporen. Bijvoorbeeld door het eerder inzetten van maatschappelijk werk. - Bij signalen vanuit schuldhulpverlening wordt direct begeleiding opgestart om het oplopen van schulden te voorkomen. - Convenant schuldhulpverlening wordt opnieuw vastgesteld (2018) en geëvalueerd (2019). 2017: - Eén keer per kwartaal vindt er overleg plaats tussen gemeente en corporaties over woonlasten en betalingsproblemen, waarbij de nadruk ligt op preventie. - Partijen onderzoeken in 2017 of nadere samenwerking op het gebied van armoedebeleid meerwaarde oplevert. Daarbij worden ook de huurdersbelangenverenigingen betrokken.	2017: - Stadlander is partner geworden in de Armoedepact (laagdrempelig samenwerkingsverband waarin bestrijden van armoede centraal staat). <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: - Gerealiseerd, er wordt gewerkt volgens het gesloten armoedepact. - Conform convenant, loopt erg naar tevredenheid - Gerealiseerd. Loopt naar tevredenheid en is een voorbeeld voor de andere gemeenten. 2017: - Stadlander is partner geworden in de Armoedepact (laagdrempelig samenwerkingsverband waarin bestrijden van armoede centraal staat).	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
• Iedere dreigende huisuitzetting als gevolg van oplopende huurschulden (niet als gevolg van woonfraude) wordt door de corporaties bij de gemeente gemeld bij de intake medewerkers van de integrale toegang. • Bij signalen vanuit schuldhulpverlening wordt direct begeleiding opgestart om het oplopen van schulden te voorkomen. • Gemeenten en corporaties actualiseren de afspraken over schuldhulpverlening.		
<u>Roosendaal</u> 2019: • Voor wat betreft het beleid jaarlijkse huurverhogingen geldt dat Stadlander de maximaal toegestane ruimte benut (moet benutten) binnen geldende regelgeving. Stadlander monitort de effecten en past maatwerk toe daar waar aantoonbaar nodig. • Bezien moet worden hoe de huursombenadering in detail gaat uitpakken. Stadlander is ten behoeve van de doorstroming voornemens inkomensafhankelijk huurverhoging door te voeren. De absolute minima krijgen geen huurverhoging. Stadlander voert in 2019 een pilot 'meerhurenbeleid' 2017-2018: • Voor wat betreft het beleid jaarlijkse huurverhogingen geldt dat Stadlander de maximaal toegestane ruimte benut (moet benutten) binnen geldende regelgeving. Stadlander monitort de effecten en past maatwerk toe daar waar aantoonbaar nodig. • Bezien moet worden hoe de huursombenadering in detail gaat uitpakken. Stadlander is ten behoeve van de doorstroming voornemens inkomensafhankelijk huurverhoging door te	<u>Roosendaal</u> 2019 • Stadlander implementeert nu meerhurenbeleid om betaalbaarheid en differentiatie in wijken te verbeteren. 2018: • Huurbeleid 2018: 0% verhoging voor diegenen die gemeentelijke kwijtschelding ontvangen (32 huishoudens in gemeente Roosendaal) 1,8% verhoging regulier (215 huishoudens) 5,4 % verhoging inkomensafhankelijk (19 huishoudens) • In plaats van een tweehurenbeleid zijn wij thans voornemens een meerhurenbeleid in te voeren. De pilot zal gedurende een periode van ongeveer een jaar gehouden worden. Na dit jaar zal worden geëvalueerd, met u besproken en besloten worden of dit beleid al dan niet zal worden doorgezet naar de gehele Stadlander voorraad 2017: • Huurverhoging van 0% voor huurders/huishoudens van wie de gemeentelijke belastingdienst kan aangeven dat zij kwijtschelding van gemeentelijke lasten genieten. Het betreft ca. 2300 huishoudens. • Huurverhoging van 2,9% voor huishoudens met een inkomen boven € 40.349 en die woonachtig zijn in de wijken Gageldonk-West, Fort-Zeekant, Gageldonk-Oost en Warande Oost in Bergen op Zoom of in de kern Sint-Maartensdijk. Naar schatting gaat het om 400 huishoudens. • Huurverhoging van 4,3% voor alle overige huishoudens met een inkomen boven € 40.349 met uitzondering van AOW-gerechtigde huishoudens of huishoudens bestaande uit 4 of meer personen. Naar schatting gaat het om ca. 800 huishoudens.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
voeren. De absolute minima krijgen geen huurverhoging. 2017: • Indien nodig zullen we een tweehurenbeleid invoeren. 2016: • Voor wat betreft het beleid jaarlijkse huurverhogingen geldt dat Stadlander de maximaal toegestane ruimte benut (moet benutten) binnen geldende regelgeving. Stadlander monitort de effecten en past maatwerk toe daar waar aantoonbaar nodig.	• Huurverhoging van 0,5% voor alle overige huishoudens. Dat zijn ca.10.500 huishoudens. 2016: • Hebben we niet gedaan, besloten is voor inkomens < 34.678 de huur met 1% te verhogen en voor huishoudens die een kwijtscheldingsbeschikking hebben, de huur niet te verhogen.	

Tabel 3 Afspraken en prestaties Kwaliteit en duurzaamheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER KWALITEIT EN DUURZAAMHEID		7
Verbetering kwaliteit en duurzaamheid bestaande voorraad huursector		7
(Energetische) kwaliteit van het bezit en de ontwikkeling daarvan.	<u>Algemeen</u> 2019: • 7,1 miljoen aan planmatig onderhoud • 14,2 miljoen aan dagelijks onderhoud • Bij 207 woningen zijn in combinatie met het schilderwerk energiebesparende maatregelen uitgevoerd. • Groene Pluim duurzaam ondernemen • Duurzaamheidsprogramma opgezet • Gemiddelde EI van 1,71. 2018: • 12,1 miljoen aan planmatig onderhoud • 13,1 miljoen aan dagelijks onderhoud • Samenwerking drie onderhoudsadviseurs geïntensiveerd. • Onderzoek en voorbereiding grootschalige onderhoudsprojecten samen met bewoners. • Binnenpakketten vraaggestuurd, m.u.v. twee aanbodgestuurde projecten. • Bij 635 woningen zijn energiebesparende maatregelen uitgevoerd (waarvan op 70 woningen zonnepanelen) • Start uitwerking duurzaamheidsprogramma (opbouw netwerk duurzaamheidspartners, routekaarten, duurzaamheid investeringsbeleid, inzending aardgasvrije wijken en oriëntatie organisatorische impact, huurders bewuster maken). Strategiewijziging: duurzaamheid hoger op de agenda. • Gemiddelde EI bedroeg 1,80. 2017: • Verbetering toegankelijkheid van 14 complexen, de eerste in 2017, de tweede helft in 2018. • Uitvoering tweede fase Stroomversnelling. • 9,6 miljoen aan planmatig onderhoud • 12,6 miljoen aan dagelijks onderhoud • Bij 1150 woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd (op 82 woningen zonnepanelen geplaatst verder bevatten de maatregelen: enkel glas naar HR++ glas, spouwmuren en gevels geïsoleerd, en installaties zuinig gemaakt). • Gemiddelde EI bedroeg 1,82.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
	• Alle geplande domotica projecten zijn opgeleverd. 2016: • Kromstraat Halsteren, Guldenroede, Zaal den Ronden, 2e fase Gageldonk, 1e fase St. Maartensdijk-West niet opgeleverd. • Deelname aan de Stroomversnelling (zie hieronder voor activiteiten). Geen hoogbouw NOM projecten, wegens onvoldoende beschikbaar dakvlak. • 7,1 miljoen aan planmatig onderhoud (o.a. schilderwerk, vervangen cv-ketels) • 13,8 miljoen aan dagelijks onderhoud. • Omschakeling naar vraaggestuurd aanpakken binnenpakketten. • Bij 512 woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd. • Wegens wijziging van labels naar EI niet mogelijk om in 2016 EI aan te leveren. • In 2016 heeft Stadlander wederom een groot aantal woningen voorzien van de basis domotica infrastructuur. Deze infrastructuur bestaat uit een "Slim Kastje" en een "Slim Slot". Alle geplande projecten opgeleverd. Stadlander werkt in een krimpgebied en wij zijn op zoek naar NOM renovatie oplossingen voor de bestaande woningen die terug te verdienen zijn in een exploitatieperiode van 25 jaar ipv 40. Rond 2035-2040 zullen wij teveel woningen hebben in ons gebied. Deze ontwikkeling legt nog meer druk op de toepassing van andere materialen waarbij we meer aandacht willen op Bio Based. Deze ontwikkeling staat nog in de kinderschoenen. Wij willen dus gaan prototypen met andere materialen en een radicale andere aanpak door met die andere materialen ook in te zetten op industrialisatie zodat het uiteindelijk in de serie van 1 (vraaggericht) kan worden uitgerold. Naast dit issue maken we de renovatie woning niet alleen NOM maar willen hem ook levensloopbestendig maken gezien het feit dat klanten langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen waarbij vooral ingezet wordt dat indien nodig zorg thuis kan worden verleend in een badkamer op de begane grond die groot genoeg is en een slaapkamer. Daarbij wordt een basis aangebracht van domotica waaronder een elektronisch slot. Domotica Stadlander voert al een aantal jaren het beleid om ten aanzien van de toenemende vergrijzing en zorgvraag haar woningen te voorzien van een basis domotica infrastructuur. Die infrastructuur moet het mogelijk maken om naast de elektronische deurontgrendeling ook allerlei zorg- en/of gemaks- en veiligheidsdiensten te koppelen. In 2015 heeft Stadlander wederom een groot aantal woningen voorzien van de basis domotica infrastructuur. Deze infrastructuur bestaat uit een "Slim Kastje" en een	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Opstellen routekaart 100% CO2neutraal in 2050. • In 2019 rapporteert Stadlander in haar jaarverslag over de energetische kwaliteit van het bezit en ontwikkeling per gemeente. • Bovenop het regulier onderhoud heeft Stadlander voor 2019 in de begroting een bedrag van bijna € 8,5 miljoen opgenomen voor 287 woningen ten behoeve van renovatie al dan niet gecombineerd met energiebesparende en toegankelijkheidsmaatregelen inclusief	"Slim Slot". Dit maakt het mogelijk om deuren eenvoudig te openen met een zogenaamde tag, een elektronische sleutel. Daarnaast is het mogelijk om elektronische sleutels toe te voegen of te verwijderen, deuren op afstand te openen, bijvoorbeeld bij een buitensluiting en toegangshistorie in te zien. Een bewoner kan dit zelf doen via zijn eigen webportal of gratis app. Standaard zijn deze voorzieningen aangebracht in nieuwbouwwoningen. Daarnaast is dit vraag gestuurd aangebracht bij diverse woningmutaties en op individueel verzoek van de klant. In 2015 heeft Stadlander overeenstemming bereikt met de leverancier over het wijzigen van het aantal af te nemen diensten. Het voorgenomen aantal geplande voorzieningen is voor 2015 behaald. Dit komt mede doordat Stadlander in diverse woonzorgcomplexen de zorgalarmeringssystemen (vroegtijdig) heeft vervangen. Voor de oude systemen maakte Stadlander veel kosten aan storingen. Het nieuwe systeem is efficiënter en effectiever omdat dit een relatie legt tussen de zorgalarmering en de hiervoor benodigde toegang voor opvolging van medewerkers van zorginstelling SVRZ met een tag. Tevens heeft Stadlander het systeem toegepast bij diverse algemene deuren van wooncomplexen. Dit ter vervanging van een oud tagsysteem of een 'traditioneel' sleutelplan. Ook is Stadlander het afgelopen jaar verder gegaan met het delen en promoten van de opgedane ervaringen in de regio. Inmiddels hebben diverse collega-woningcorporaties de eerste voorzieningen in hun bezit toegepast. <u>Bergen op Zoom</u> 2017: • In 2017 zijn 406 woningen gerenoveerd. In 2017 zijn er minder woningen gerenoveerd dan gepland. Er is hier een aantal oorzaken voor aan te wijzen, zoals bijvoorbeeld de ontdekking dat de Gentiaan niet aan alle bouwkundige eisen voldoet, procedures die langer duren dan gepland, de vertraagde levering van bouwmaterialen e.d. De voor 2017 geplande projecten die niet zijn gerealiseerd in 2017 wordt uitgevoerd in 2018 e.v.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
kwaliteitsmaatregelen (douche-, keuken en/of keukenrenovaties). 2018: - Bovenop het regulier onderhoud investeert Stadlander in 2018 €4,7 miljoen in 131 woningen voor renovatie (gevels, kozijnen, daken) gecombineerd met energiebesparende en toegankelijkheidsmaatregelen inclusief kwaliteitsmaatregelen (douche-, keuken en/of keukenrenovaties). 2017: - Bovenop het regulier onderhoud investeert Stadlander in 2017 € 8.805.180 in 593 woningen voor renovatie (gevels, kozijnen, daken) gecombineerd met energiebesparende en toegankelijkheidsmaatregelen inclusief kwaliteitsmaatregelen (douche-, keuken en/of keukenrenovaties). <u>Steenbergen</u> 2018: - In 2017 worden door Stadlander de volgende projecten uitgevoerd voor energie besparende maatregelen en binnenpakketten (douche, keuken en/of keukenrenovatie). -VanGlymesstraat 30 eengezinswoningen -Zuid II 15 eengezinswoningen Begroet: 1.285.000 euro - Overleg om te bekijken of deelname aan Stroomversnelling in de gemeente Steenbergen wenselijk is. - Afspraak over de huurverhogingen bij aan te brengen huurdersorganisaties en aangebrachte zonnepanelen bij sociale huurwoningen Stadlander tussen huurdersvereniging Srw en Stadlander 2017: - In 2017 worden door Stadlander de volgende projecten uitgevoerd voor energie besparende maatregelen en binnenpakketten (douche,		

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
keuken en/of keukenrenovatie). -Pastor Antoniusstraat Kruisland -Lijsterbeslaan Nieuw-Vossemeer -Meestof en AM DeJongstraat Nieuw-Vossemeer -Molenweg Steenbergen (alleen energiebesparende maatregelen) -Wit Kruis in Weiberg • Stadlander neemt deel aan Stroomversnelling, maar in 2017 nog niet in gem. Steenbergen. De ervaringen met Stroomversnelling in de gemeente Tholen worden gedeeld met de gemeente en de huurdersverenigingen. Aan de hand van de resultaten zal bekeken worden of dit ook in de gemeente Steenbergen zal worden toegepast. • Afspraak over de huurverhogingen bij aan te brengen huurdersorganisaties en aangebrachte zonnepanelen bij sociale huurwoningen Stadlander tussen huurdersvereniging Srw en Stadlander <u>Tholen</u> 2019: • Opstellen routekaart 100% CO2neutraal in 2050. • Bovenop het regulier onderhoud heeft Stadlander voor 2019 een bedrag van ruim € 5 miljoen in de begroting opgenomen voor 153 woningen ten behoeve van renovatie 2018: • Bovenop het regulier onderhoud heeft Stadlander voor 2018 5,75 miljoen euro begroot voor 150 woningen ten behoeve van renovatie. 2017: • Energieverbeteringsproject: in de Prins Willem Alexanderstraat (Oud-Vossemeer) en Eendrachtstraat (Sint Philipsland) zullen 36 woningen energetisch worden aangepakt.	<u>Tholen</u> 2017: • Prins Willem Alexanderstraat Oud-Vossemeer: er zijn bij 10 woningen energiebesparende maatregelen getroffen. Project Eendrachtstraat Sint-Philipsland: doorgeschoven naar 2018. • Gerealiseerd • Stroomversnelling op zich wordt momenteel heroverwogen. In de pijplijn zitten nog wel 12 woningen Oud-Vossemeer dit jaar en nog 30 overige woningen verspreid over Tholen Stad, Poortvliet en Sint-Annaland. 2016: • Renovatie 9 bestaande woningen naar NOM.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
• Toegankelijk maken van 7 bestaande woningen in de Prins Willem Alexanderstraat (Oud-Vossemeer) bij renovaties: per woning wordt gemiddeld € 20.000 geïnvesteerd. • Stadlander wil in principe in de gemeente Tholen 150 woningen in het kader van de Stroomversnelling huur ontwikkelen. <u>Woensdrecht</u> 2019: • Opstellen routekaart 100% CO2neutraal in 2050 2018: • Bovenop het regulier onderhoud heeft Stadlander in 2018 een bedrag van €886.00 in de begroting opgenomen voor 31 woningen ten behoeve van renovatie. 2017: • Energieverbeteringsprojecten en toegankelijk maken van bestaande woningen in 2017 worden de volgende projecten uitgevoerd: • Pottenbergen - 12 woningen - gevel, dak en energiebesparende maatregelen - totale investering €153.000,- • Tulpstraat - 20woningen - gevel, energiebesparende maatregelen, dak, kozijnen, upgraden entree – totale investering € 277.500,-	<u>Woensdrecht</u> Aanvankelijk waren de woningen in de Tulpstraat Putte voorzien in 2017. Helaas is er toen stagnatie opgetreden in de voorbereiding om een aantal uiteenlopende redenen, waarbij onder andere onzekerheid over de kernvisie Putte en de bijdrage van het complex hierin. Ook de nog (deels) onduidelijke uitgangspunten voor de verduurzaming van het bestaande bezit. In 2018 is het project weer opgepakt en in 2019 zijn de renovatiewerkzaamheden uitgevoerd van de 20 woningen om deze voor de komende 25 jaar door te exploiteren.	
Indien duurzaamheidsmaatregelen conflicteren met de afspraken op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid, zal aan betaalbaarheid en beschikbaarheid voorrang worden gegeven.	Naast het alloceren van de investeringen voor verduurzaming, kijken we ook naar de opbrengsten. De investeringskosten kunnen niet alleen door de corporatie worden gedragen. De kwaliteit van de woningen stijgt aanzienlijk en de energielasten dalen voor de huurder ten opzichte van de huidige situatie. Stadlander wil meer gaan sturen op woonlasten, passend bij onze huurders. We willen niet alleen kijken naar de verduurzaming van ons vastgoed, maar juist ook de bewustwording bij onze huurders verhogen. Voor het passend verhogen volgens we het sociaal huurakkoord, zodat huurders niet meer dan nu betalen bij duurzaamheidsmaatregelen.	
Waar mogelijk maken woningcorporaties bij renovaties bestaande woningen toegankelijker voor ouderen.	Bij renovaties zoekt Stadlander naar de technische en functionele mogelijkheden om de toegankelijkheid te verbeteren. Dit begint bij de entree van de woning of woonblok (ruimere entreepartijen, drempelloos, vernieuwen liften). Ook in woningen	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	zelf kijken we naar de mogelijkheden om drempels, draaicirkels en inrichting te verbeteren. Bij renovatiewoningen hebben we onderzoek gedaan naar levensloopbestendige uitbouwen, maar de financiële en technische haalbaarheid hiervan in combinatie met onze energetische ambities blijkt vooralsnog niet haalbaar.	
Het hang- en sluitwerk van sociale woningen heeft zoveel als mogelijk een inbraakwerendheid van 3 sterren. <u>Bergen op Zoom</u> 2017-2019: - Bij renovatieprojecten wordt het hang- en sluitwerk, daar waar nodig, op het inbraakwerendheidsniveau van 3 sterren gebracht. <u>Tholen, Woensdrecht</u> 2017-2019: - Hang- en sluitwerk van sociale woningen van Stadlander voldoet aan inbraakwerendheid 3-sterren, uitgezonderd te slopen woningen.	<u>Tholen</u> 2017: Gerealiseerd. Bij planmatig onderhoud en renovatie is dit standaard onderdeel van het proces.	
<u>Roosendaal</u> 2019: - In 2019 moet de regionale energie transitie agenda gereed zijn. Voor 2021 moeten de wijkenergievisies gereed zijn. We starten in 2019 met Burgerhout en Westrand. 2018: - Plan corporaties en gemeente voor een CO2-neutrale corporatie woningvoorraad in 2050 2016: - Onderzoeken haalbaarheid om per 1 januari 2017 gezamenlijk met andere corporaties energie in te kopen. - Voor eind 2016 bepalen op welke onderdelen (andere dan energie) gezamenlijk met de andere corporaties inkoop kan plaatsvinden met het doel te besparen op servicekosten. - Energieverbeteringsprojecten in 2016: de pilot met Stroomversnellingproject (nul op de meter)	<u>Roosendaal</u> 2019: - Er komt geen Regionale Energie Transitie Agenda, maar een Regionale Energie Strategie (RES). In 2019 wordt daarvoor vanuit de regio een contourennota RES opgeleverd. Die wordt na consultatie van alle 16 gemeenteraden uiterlijk mei 2020 vastgesteld en per 1 juni aan het Rijk aangeboden. De RES gaat over grootschalige opwek van duurzame energie en grootschalige (regionale) warmtebronnen, en over de wijze waarop met de energie-infrastructuur wordt omgegaan. Lokale ontwikkelingen vallen buiten de RES. - Het is wettelijk verplicht voor eind 2021 een warmtetransitieplan op te stellen. Daarin wordt aangegeven welke warmtebronnen per wijk (of deel ervan) worden ingezet als en indien deze van het aardgas worden afgekoppeld (inclusief fasering). Gestart wordt met Burgerhout en Westrand omdat aangesloten kan worden bij de herstructurering van de Burgerhout en het warmtenet van DER in Stadsoevers en Westrand. 2018: - Stadlander wacht de goedkeuring op de RES af en de doorvertaling naar de warmtetransitieplannen voor (met name) de Wouwse kerkdorpen.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
en de Reimarkt wordt geëvalueerd en beoordeeld of dit uitgerold kan worden in de dorpen van Roosendaal.	2018: • Stadlander ontwikkelde voor haar hele bezit de CO2-routekaart. Enerzijds vanuit Aedes om sectoraal inzicht te krijgen in de totale opgave van corporaties in Nederland, maar ook vanuit de eigen opvatting is een eerste routekaart opgesteld. Hiermee is een eerste inzicht gekregen in de ambitie om CO2-neutraal te zijn in 2050. Ook voor ons woningbezit in de gemeente Roosendaal zijn de eerste oriëntaties opgesteld. 2016: • Met corporaties in Roosendaal hebben wij wat inkoop betreft (nog) niets opgepakt. AlleeWonen zit in Lente, spoor 1 (met Breburg, Casade en Zayaz). Wij zijn nu met 5 corporaties lente, spoor 2 (Area, Brabant Wonen, Tiwos, WEL en wijzelf). Op termijn zullen er wellicht zaken gezamenlijk opgepakt gaan worden, maar voor 2016 is dat niet gepland. Stadlander heeft inmiddels gekozen om geen gezamenlijke inkoop van energie te doen, omdat wij zelf regie willen houden op de inkoop type stroom (groen) en de koppelingen met de energieleverancier om een goede servicekosten afrekening voor onze huurders te houden. • Vooralsnog wordt het stroomversnellingsproject voornamelijk op Tholen uitgevoerd. Na evaluatie zal beoordeeld worden of en hoe project verder kan worden uitgerold.	
Bij nieuwbouw van sociale woningen voldoen de corporaties minimaal aan de eisen van energetische duurzaamheid en levensloopgeschiktheid in het Bouwbesluit. De corporaties en gemeenten streven naar een extra kwaliteitsinspanning op duurzaamheid t.O.V. het Bouwbesluit, indien de betaalbaarheid van de woning dit toelaat. 2017-2019: • Stadlander bouwt bij nieuwbouw in principe alleen nog nulredenwoningen Stadlander en woningen met nul op de meter (NOM). <u>Woensdrecht</u> 2017: • Stadlander investeert in energiezuinigheid via energiebesparende maatregelen en met Nul op de Meter woningen via het netwerk 'Stroomversnelling':	Al jarenlang realiseert Stadlander haar nieuwe woningen energieneutraal, dat heet nul-op-de-meter. Niet alleen zijn deze woningen gasloos, maar ook zeer laag in energieverbruik. Hiervoor zijn de woningen ontworpen op lage temperatuurverwarming. Dit vraagt om een hoge isolatie en hoge luchtdichtheid, zodat de warmtevraag van de woningen ook beperkt is. Ons kwaliteitsniveau ligt hierbij veel hoger dan zoals dit is vastgelegd in het bouwbesluit. Pas sinds 1 juli 2019 mogen geen omgevingsvergunningen worden verstrekt waarbij sprake is van een gasinstallatie. Voor Stadlander is dit al enkele jaren basis uitgangspunt.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
- In het Energieakkoord heeft de corporatiesector als ambitie uitgesproken in 2020 tot gemiddeld energielabel B te komen. Dit wordt gedaan door aanpassing van de woningvoorraad met energiebesparende maatregelen zoals toepassing van dubbel glas, extra isolatie en toepassing van energiebesparende installaties. Maar ook door gerichte acties op huurders waarbij bijvoorbeeld via een aantrekkelijk aanbod zonnepanelen op de woning worden geplaatst. - Stroomversnelling is een netwerk van ambitieuze bouwers, toeleveranciers, corporaties, gemeentes, financiers, netbeheerders en anderen die samen aan de slag zijn om Nul op de Meter renovaties en nieuwbouw mogelijk te maken. - Stadlander heeft voor zichzelf naast de eis van Nul op de Meter ook nog de eis van de nultredenwoning toegevoegd en wil dit als uitgangspunt voor renovatie en nieuwbouw hanteren. Eerste pilots in Nederland zijn gedaan en Stadlander heeft al woningen naar NOM-woning en nultreden getransformeerd.		
Waar dat kostenneutraal kan kiezen corporaties bij nieuwbouwen renovaties voor duurzame materialen.	Gerealiseerd	
Stimuleren energiebewustzijn		7
Woningcorporaties stimuleren huurders en bewoners om bewuster om te gaan met hun energieverbruik. Partijen doen dit middels informatie en communicatie. 2018: Steenbergen: stimuleren van huurders en bewoners om bewuster om te gaan met energieverbruik.	We zoeken de verbindingen met energie coaches. We werken aan het brede bewustzijn, niet alleen energieverbruik maar bijvoorbeeld ook het belang van een groene leefomgeving. In eerste instantie is met name onze zonnepanelen aanpak de beste en meest concrete aanpak geweest vanuit Stadlander om bewustwording en energiebesparing onder de aandacht te krijgen. Vanuit de opvattingen vanuit The Natural Step heeft Stadlander duurzame doelen gesteld en draagt het uit om bewust om te gaan met onze schaarse middelen.	
Corporaties geven voorlichting over energiegebruik en comfort aan huurders van (nieuwbouw)woningen	Voor nieuwe bewoners van nieuwbouwwoningen heeft Stadlander Woonwijzers opgesteld hoe om te gaan met energiezuinige woningen, zoals de NOM-woningen. Niet alleen in het praktische gebruik maar ook hoe nieuwe installaties gebruikt	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
met complexe installaties, zoals Warmte-Koudeopslag.	moeten worden. Ook onze collega's en partners adviseren bij ingebruikname en mutatie hoe een woning op de juiste energiezuinige manier gebruikt kan worden. Op een aantal projecten zijn (externe) klantbegeleiders ingeschakeld om tijdens de ontwikkeling, realisatie en nazorgfase huurders te begeleiden	
Huurders krijgen op verzoek informatie van de corporatie over de mogelijkheden en onmogelijkheden van het aanbrengen van energiebesparende mogelijkheden aan hun woning en de gevolgen daarvan voor de huurprijs.	Gerealiseerd	
In het woonruimtebemiddelingssysteem is per woning een indicatie opgenomen van de totale woonlast van de woning (huurprijs en energiekosten).	Stadlander heeft besloten dit nog niet in het woonruimtebemiddelingssysteem op te nemen. De meest gebruikte tool is de Nibud-huurtool, maar deze maakt gebruik van algemene uitgangspunten en gemiddeldes en ook de uitgangspunten van Nibud zijn arbitrair. Stadlander zoekt naar een gerichte manier om huurlasten inzichtelijk te maken in het woonruimtebemiddelingssysteem.	
<u>Roosendaal</u> 2017-2019: • Structurele aandacht voor communicatie met huurder/gebruikers over energie en energiebesparing.	Geen concrete acties in de gemeente Roosendaal op dit onderwerp.	
Stimuleren verduurzaming woningen van particuliere eigenaren		7
Corporaties bieden waar mogelijk particuliere eigenaren de mogelijkheid om bij renovatieprojecten aan te haken voor de kwalitatieve verbetering en/of verduurzaming van de eigen woning.	In de afgelopen jaren hebben we met Reimarkt gezocht naar de mogelijkheden om de particuliere woonmarkt aan te laten haken met de verduurzaming van corporatiewoningen. Stadlander ziet dat een wijkgerichte aanpak, waarin ook de particuliere woningen meegaan in de verduurzamingsslag. Aangezien daarbij de betaalbaarheid een groot vraagstuk is, is Stadlander een proef opgestart met Rabobank Nederland om versnipperd woningbezit aan te gaan pakken.	

Tabel 4 Afspraken en prestaties Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER SOCIAAL MAATSCHAPPELIJKE OPGAVEN EN ZORG		7,5
Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg		7
Er vindt een structureel overleg plaats tussen corporaties, gemeenten en zorginstellingen over de gevolgen van extramuralisering, de kansen en bedreigingen van leegstaand zorgvastgoed en het zo efficiënt mogelijk inzetten van maatschappelijke middelen. 2017: Steenbergen: In 2017 nader uitwerken en duidelijkheid geven over de gevolgen van leegkomend zorgvastgoed binnen de gemeente.	2019: - Samenwerking netwerkpartners voortgezet. - Aangesloten bij OGGZ overleg 2018: - Samenwerking netwerkpartners voortgezet. - Aangesloten bij OGGZ overleg 2017: - Samenwerking netwerkpartners voortgezet. - In de Brabantse Wal-gemeenten weer aangesloten bij het OGGZ overleg. Dit draagt bij aan de intensieve samenwerking met partners. 2016: - Samenwerking met netwerkpartners is geïntensiveerd. Er zijn intensieve contacten met: GGZ-WNB, WijZijn (Traverse), Factteam, politie, gemeenten Bergen op Zoom, Tholen, Steenbergen en Woensdrecht, Stichting Vluchtelingenwerk, GGD. - In Tholen is het MASS (Maatschappelijk Steun Systeem) overleg opgestart, in Bergen op Zoom gestopt (BOZ geeft hier via OGGZ teams invulling aan).	
Bij de voorgenomen herijking van de regionale visie 2030 die is opgesteld door de corporaties worden ook gemeenten en huurders betrokken.	Overleg met gemeenten en huurders naar aanleiding van Rigo rapport regionaal woningmarktonderzoek heeft plaats gevonden. Zie ook pag. 5	
<u>Roosendaal</u> 2018: - Hebben behoefte aan een sluitende keten voor aanpak verwarde personen; de corporaties brengen hun casuïstiek in. - Monitoren van de in 2016 opgestarte samenwerking van 'Wegwijs Roosendaal' op de gemaakte (werk)afspraken over huisvesting kwetsbare doelgroepen met corporaties. Indien nodig (nieuwe)	<u>Roosendaal</u> 2018: - Het ESCAlatiemodel is gemaakt. De implementatie verdient aandacht (laden en vertalen) en start aan de hand van de Handreiking de-escaleren West-Brabant in februari 2019. - In september eerste gesprek gevoerd over aansluiting van Wegwijs in de wijk vanuit visie verbinding sociale aan het fysieke domein. - We zien op dit moment geen knelpunten.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
afspraken vastleggen over de samenwerking hierbij. • Inventariseren met de gemeente in afstemming met de huurdersverenigingen welke soorten woningaanpassingen in het kader van de WMO voorkomen in Roosendaal, waarna gezamenlijk bepaald wordt wie voor welke aanpassing verantwoordelijk is.		
Corporaties zetten in op het optimaliseren en verbreden van de inzet van de huidige voorrangsregeling, zodat die ook ingezet kan worden vanuit detentie of vanuit een woning die gehuurd wordt door de maatschappelijke opvang. <u>Algemeen</u> 2018-2019: • Uitvoering geven aan nieuwe voorrangsregeling. 2017: • Corporaties en gemeenten gaan in 2017 onderzoeken of de huidige voorrangsregeling uitgebreid voor andere doelgroepen kan worden en wat de consequenties hiervan zijn (bijv. aantal beschikbare woningen voor voorrangsregeling). <u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Evalueren genomen maatregelen. • In uitzonderlijke gevallen stelt Stadlander in overleg met partners van het veiligheidshuis, woningen beschikbaar voor ex-gedetineerden onder strikte voorwaarden. 2018: • Evalueren genomen maatregelen.	<u>Algemeen</u> 2018-2019: • Gerealiseerd, maakt onderdeel uit van het Regionaal Kompas. 2017: • Gerealiseerd: de doelgroep daklozen is als groep toegevoegd aan de voorrangsregeling. De toevoeging van nog meer groepen is nog onderwerp van bespreking. <u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Onderdeel van evaluatie Regionaal Kompas • Gerealiseerd 2018: • Onderdeel van evaluatie Regionaal Kompas	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
- In uitzonderlijke gevallen stelt Stadlander in overleg met partners van het veiligheidshuis, woningen beschikbaar voor ex-gedetineerden onder strikte voorwaarden. - Een onderzoek naar de haalbaarheid en wenselijkheid van SkaeveHuse wordt op regionaal niveau voorgesteld. 2017: - Gemeente Bergen op Zoom en Stadlander bespreken in 2017 met elkaar de mogelijkheden voor huisvesting van ex-gedetineerden ten einde dakloosheid te voorkomen. - In uitzonderlijke gevallen stelt Stadlander in overleg met partners van het veiligheidshuis, woningen beschikbaar voor ex-gedetineerden onder strikte voorwaarden. - Stadlander en gemeente Bergen op Zoom bekijken of SkaeveHuse 2017 verder opgepakt kan worden. <u>Tholen</u> 2017: - Tholen onderzoekt in 2017 de toekomst-mogelijkheden rond beschermd wonen en extramuralisering. <u>Woensdrecht</u> 2017-2019: In uitzonderlijke gevallen stelt Stadlander in overleg met partners van het veiligheidshuis, woningen beschikbaar voor ex-gedetineerden onder strikte voorwaarden.	Gerealiseerd 2017: - Er was onvoldoende gelegenheid om de onderwerpen Huisvesting van ex-gedetineerden teneinde dakloosheid te voorkomen, Skaeve Huse op te pakken. Deze afspraken worden later opgepakt. - Gerealiseerd <u>Tholen</u> 2017: - Het gezamenlijke provinciale traject hierover is in volle gang. Er worden nu een aantal pilots opgestart en in 2018 volgen meer voorstellen ter besluitvorming. <u>Woensdrecht</u> 2017-2019: - Gerealiseerd	
Corporaties en gemeenten maken jaarlijks afspraken over woonconcepten zoals Housing First, Sober Wonen en		

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
onderzoeken nieuwe mogelijkheden voor huisvesting daklozen. 2019: • Corporaties en gemeenten voerden in 2017 en 2018 de in 2016 gemaakte afspraken uit m.b.t. Housing First. Woningcorporaties stellen hiervoor stellen ongeveer 8 woningen voor de regionaal Kompas regio voor de gezamenlijke corporaties beschikbaar. Gemeenten stellen hiervoor begeleiding beschikbaar en gezamenlijk wordt uitgewerkt hoe dit vorm krijgt. In 2019 wordt geëvalueerd. • Corporaties en gemeenten evalueren de pilot Sober Wonen, het betreft hier nu 4 woningen. 2017-2018: • Woningcorporaties stellen hiervoor stellen ongeveer 8 woningen voor de regionaal Kompas regio voor de gezamenlijke corporaties beschikbaar. • Corporaties en gemeenten evalueren de pilot Sober Wonen, het betreft hier nu 4 woningen. <u>Steenbergen</u> 2018: In het kader van Housing First en Sober Wonen worden er woningen beschikbaar gesteld in de centrumgemeente Bergen op Zoom (zie boven).	2019: • Evaluatie of de projecten een doorstart krijgen. 2018: • Evaluatie of de projecten een doorstart krijgen. 2017: • Dit is gedaan. Op een enkele woning na zijn nu alle woningen geleverd. Er wordt nauw samengewerkt tussen gemeente, woningcorporatie en de zorgaanbieders. • De pilot Sober Wonen is positief geëvalueerd en er zal gekeken worden of het op dezelfde wijze kan worden voortgezet. Overigens gaat het om 3 woningen (10 plaatsen). • In totaal zijn er via Housing First, Sober Wonen en vanuit het Regionaal Kompas 8 mensen gehuisvest. 2016: • Huisvesten van dak- en thuislozen vindt veelal plaats via projecten onder de paraplu van het Regionaal Kompas. In 2016 is het project Sober Wonen in dit kader opgestart. Deze projecten zijn gericht op het bieden van huisvesting op de verschillende treden van de woonladder. Het doel van dit project is om in de pilotperiode van een half jaar, twaalf daklozen een traject van maximaal 6 maanden aan te kunnen bieden, waarbij ze met een dak boven hun hoofd aan hun toekomst kunnen werken. Het gaat hier om een groep daklozen met lichte problematiek. <u>Steenbergen</u> 2018: • Gerealiseerd	
Extramuralisering en signalering		9
Team Klantbegeleiding	2019: • Team Klantbegeleiding uitgebreid tot 11 medewerkers en 1 woonfraude specialist. Er zijn ongeveer 500 maatwerkkanten waar het team mee bezig is. 2018: • Team Klantbegeleiding gecontinueerd. 2017:	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	- Team Klantbegeleiding gecontinueerd. 2016: - Team Klantbegeleiding opgestart, die i.s.m. netwerkpartners niet zelfredzame huurders naar zelfredzaamheid begeleidt door het niet over te nemen, maar te werken aan het oplossend vermogen van de 'maatwerkklant'.	
Opvangen gevolgen extramuralisering	<u>Algemeen</u> 2019: - Naast de inloopsprekken houdt Team Klantbegeleiding steeds meer intakegesprekken om eventueel aanvullende voorwaarden/begeleiding af te spreken. In totaal werden in 2019 165 intakes gedaan. 2018: - Naast de inloopsprekken houdt Team Klantbegeleiding steeds meer intakegesprekken om eventueel aanvullende voorwaarden/begeleiding af te spreken. 2017: - Team Klantbegeleiding houdt inloopsprekken op Maatschappelijk Opvang locaties t.b.v. preventieve aanpak sociale problematiek. Als gevolg hiervan zijn 21 daklozen gehuisvest.	
<u>Woensdrecht</u> 2017: In 2016 en 2017 zal er specifieke aandacht zijn voor Putte, in verband met het op termijn sluiten van het verzorgingstehuis. Stadlander zal hierbij betrokken worden, vanwege woningbezit direct aan de overzijde van het verzorgingstehuis.	<u>Woensdrecht</u> 2017: In afwachting van Lange Termijn Huisvestingsplan van TanteLouise geen verder contact geweest. Geen nieuwe ontwikkelingen, verzorgingstehuis is nog steeds in gebruik.	
<u>Roosendaal</u> 2019: Housing First is een project dat als doel heeft mensen vanuit dakloosheid te huisvesten in een reguliere woning met verplichte begeleiding. Met de 6 regiocorporaties die actief zijn in het Regionaal Kompas Bergen op Zoom is afgesproken 10 woningen ter beschikking te stellen in de pilotfase. Besluit voorzetting op basis van evaluatie begin 2019.	<u>Roosendaal</u> 2019: - Afspraken binnen Regionaal Kompas hieromtrent zijn nagekomen. 2018: - Alwel, Stadlander en WSG participeren volop in de RVR. In 2018 zijn 44 personen via de RVR met voorrang gehuisvest waarvan 24 in Roosendaal 2017: RVR is uitgebreid met 5 zorgpartijen die intramurale zorg leveren	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Sober Wonen is een project dat als doel heeft mensen van de crisis- en nachtopvang tijdelijk te huisvesten (tussenvoorziening) waarbij hulpverlening eraan bijdraagt de betrokkenen klaar te maken voor regulier zelfstandig wonen. In de pilot stellen Stadlander en Alwel sinds 2018 ieder 2 woningen ter beschikking. Besluit voorzetting op basis van evaluatie begin 2019. 2017-2019: Voortzetting Regionale Voorrangsregeling extramuralisering door de corporaties (Regionaal Kompas; zorgpartijen voldoen aan de voorwaarden).		
Partijen spannen zich in om signalen over (multi)-problemen als eenzaamheid, verwaarlozing, huurachterstand af te stemmen en door te geven aan de juiste instanties die zorgen voor opvolging. <u>Bergen op Zoom</u> 2019: - Aangepaste werkwijze schuldhelpverlening. 2018-2019: - Stadlander ontvangt regelmatig signalen over multiproblemen. In die gevallen zal Stadlander nader afstemmen de signalen doorgeven aan relevante samenwerkingspartners. <u>Steenbergen</u> 2018: - Afstemmen en doorgeven van signalen over multiproblemen en oplossen van problemen.	<u>Algemeen</u> 2016-2018 Stadlander is lid van het Regionaal Platform Dementie. De functie is tweeledig, enerzijds kennisdeling en netwerkfunctie en anderzijds is het een platform voor trainingen in herkenning en omgaan met dementie. Enkele keren per jaar komt dit platform bij elkaar. De afspraken in Bergen op Zoom, Steenbergen, Tholen en Woensdrecht op dit onderwerp zijn gerealiseerd.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<u>Tholen</u> 2017-2019: Afstemmen en doorgeven van signalen over multi problemen (het MASS). Voor schuldhelpverlening de gemeente en voor vragen over zorg is dat Vraagwijzer. <u>Woensdrecht</u> 2017-2018: Signaleren worden neergelegd bij de integrale toegang K4. Voor schuldhelpverlening bij de ISD. Eventueel wordt er vanuit de integrale toegang opgeschaald naar het OGGZ team.		
Zorggeschikt wonen		7
De corporaties bouwen nieuwbouwwoningen zoveel als mogelijk levensloopbestendig (nultreden), echter betaalbaarheid heeft de prioriteit. Uitzondering zijn semi-permanente woningen. <u>Steenbergen</u> 2018: - Steenbergen: inventarisatie naar zorgbehoefte en zorgopgaven op kern/wijkniveau samen met zorgpartijen. 2017: - Nieuwbouwproject 17 woningen Ramvan Corporaties Hagendoornstraat wordt levensloopbestendig gebouwd. Semi-permanente bouw Buiten de Veste wordt niet levensloopbestendig	<u>Steenbergen</u> In 2018 is aanzet gemaakt om te komen tot een meer structurele aanpak. Tot 2018 vond e.e.a plaats op projectniveau. O.a. Nieuw-Vossemeer is daarvan een voorbeeld. We zijn in 2019 gestart met het vormen van een visie op het centrum van Steenbergen. Daarin is ook zorgbehoefte en opgaven een belangrijk onderdeel. We zitten daarvoor aan tafel met gemeente Steenbergen en de grootste zorgpartij in Steenbergen t.w. Stichting tante Louise. 2017: Gerealiseerd (BOZ)	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
gebouwd, betaalbaarheid heeft hier voorrang.		
Het levensloopbestendig maken van de bestaande huurwoning-voorraad gebeurt complexgewijs in overleg met de bewoner. <u>Bergen op Zoom, Steenbergen, Tholen, Woensdrecht</u> 2017-2019: Kleine aanpassingen (verhoogd toilet, beugels, thermostaatkraan, douchestoel) aan sociale woningen worden door Stadlander via Vraagwijzer kosteloos aangebracht.	<u>Bergen op Zoom, Steenbergen, Tholen, Woensdrecht</u> 2017-2019: Gerealiseerd	
Bij hoog niveau renovaties wordt de mogelijkheid tot het levensloopbestendig maken van bestaande huurwoningen afgewogen.	Goede voorbeelden zijn het project van de stroomversnelling in oud Vosse-meer (burg.Versluijstraat) en tevens is er een project in samenwerking met Reimarkt geweest waarbij aan bewoners diverse keuzemogelijkheden (waaronder levensloop bestendig) werd aangeboden.	
Aangepaste huurwoningen (zoals MinderValiden woningen) die beschikbaar komen worden door dé corporaties aange-meld bij het WMO-loket, Vraagwijzer, Klik voor Wonen en Zuidwestwonen. Als een MiVa woning leegstaat vindt er overleg tussen gemeenten plaats over de invulling.	2016-2018: In Bergen op Zoom is het WMO loket vormgegeven als een vereniging met de (landelijk gebruikte) naam Vraagwijzer. Stadlander is lid van het eerste uur van deze vereniging die wij absoluut van toegevoegde waarde vinden. Vraagwijzer is als partner voor bijvoorbeeld de urgentie-indicering van groot belang. Ook de netwerkfunctie en het fungeren als sparringpartner in het Bergse alsmede het bieden van de steunpuntfaciliteit is van groot belang. Met de directie van Vraagwijzer bestaat een structureel goed contact.	
Partijen spannen zich in en trekken daarbij samen op om huurders en eigenaar-bewoners meer bewust te maken van het zorggeschikt maken van hun woning. Waar mogelijk wordt daarbij aangesloten bij lopende initiatieven en bewustwording rondom duurzaamheidsmaatregelen in woningen. Inzet van een doorstroommakelaarjouderenadviseur kan hier onderdeel van uitmaken.	2016-2018: Op verzoek van verschillende ouderenorganisaties heeft Stadlander diverse presentaties gehouden in het kader van langer thuis (blijven)wonen. Ook zijn we op verzoek een aantal malen aangeschoven bij infomiddagen- of avonden om onder ouderen levende vragen, welke in de praktijk veelal geheel Stadlander bleken te beslaan, te beantwoorden en nadere info te verstrekken.	
<u>Roosendaal</u> 2016: Voor medio 2016 samen met gemeente en eventuele in 'Toegang'	2016: Sluitende werkafspraken vroegsignalering, preventie en interventie: gemeente is aan zet.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
betrokken partijen komen tot sluitende werkafspraken over vroegsignalering, preventie en interventie • Zodra loket 'Toegang' opgezet is: herbevestigen onderling gemaakte (werk)afspraken over huisvesting kwetsbare doelgroepen met gemeente. Indien nodig (nieuwe) afspraken vastleggen over de samenwerking hierbij • Inventariseren met de gemeente in afstemming met de huurdersverenigingen welke soorten woningaanpassingen in het kader van de Wmo voorkomen in Roosendaal, waarna gezamenlijk bepaald wordt wie voor welke aanpassing verantwoordelijk is	• De samenwerking met Wegwijs (vh De Toegang) wordt vanaf 29 september verkend. Uitvoeringsafspraken worden in toenemende mate gemaakt. • Inventarisatie soorten woningaanpassingen in het kader van WMO: gemeente is aan zet om de inventarisatie te starten.	
Vergunninghouders		7
Huisvesting van vergunninghouders <u>Bergen op Zoom</u>	<u>Totaal</u> 2016: • 282 statushouders gehuisvest. • Om tot een goede begeleiding te komen van deze doelgroep zocht Stadlander de samenwerking met de gemeenten, Vluchtelingenwerk en WijZijn. <u>Bergen op Zoom</u> • De taakstelling van de gemeente Bergen op Zoom bedroeg 46 personen. In 2019 is er samen met de gemeente hard gewerkt om de taakstelling en de opgelopen achterstand (84), door het niet doorgaan van het Brabantpact, in te halen. In totaal zijn er 80 statushouders gehuisvest. Stadlander heeft 18 woningen aan de gemeente kunnen aanbieden. De taakstelling 2019 is gehaald en de achterstand is een stuk ingelopen. De achterstand bedraagt per 31 december 2019 50 personen.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																																																																	
<u>Steenbergen</u> 2018: - Stadlander stelt voor maximaal 30 statushouders woningen binnen de bestaande sociale voorraad beschikbaar. 2017: - Voldoen aan de taakstelling	<table><tr><th></th><th>2019</th><th>2018</th><th>2017</th></tr><tr><td>Taakstelling</td><td>46</td><td>92</td><td>90</td></tr><tr><td>Voor/achterstand</td><td>84</td><td>93</td><td>89</td></tr><tr><td>Totaal te plaatsen</td><td>130</td><td>185</td><td>179</td></tr><tr><td>Aantal geplaatst</td><td>80</td><td>101</td><td>86</td></tr><tr><td>Aantal woningen geleverd</td><td>18</td><td>37</td><td>30</td></tr><tr><td>Woningen aangenomen door gemeente</td><td>18</td><td>36</td><td>29</td></tr><tr><td>Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td></tr></table> <u>Steenbergen</u> - In 2019 was de taakstelling van de gemeente Steenbergen 18 personen en was er een achterstand van 11 personen. In totaal zouden er 29 personen gehuisvest moeten worden. Door het uitblijven van huuropzeggingen van geschikte woningen heeft Stadlander maar één woning kunnen aanbieden. Samen met woningstichting Woonkwartier zijn er 14 personen gehuisvest. De achterstand bedraagt per 31 december 2019 15 personen. <table><tr><th></th><th>2019</th><th>2018</th><th>2017</th></tr><tr><td>Taakstelling</td><td>18</td><td>34</td><td>32</td></tr><tr><td>Voor/achterstand</td><td>11</td><td>1</td><td>25</td></tr><tr><td>Totaal te plaatsen</td><td>29</td><td>35</td><td>57</td></tr><tr><td>Aantal geplaatst</td><td>14</td><td>24</td><td>56</td></tr><tr><td>Aantal woningen geleverd</td><td>1</td><td>4</td><td>9</td></tr><tr><td>Woningen aangenomen door gemeente</td><td>1</td><td>3</td><td>8</td></tr><tr><td>Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td></tr></table> <u>Tholen</u> 2018-2019: - Stadlander stelt in 2018 en 2019 binnen de bestaande sociale woningvoorraad een aantal woningen beschikbaar gelijk aan het aantal als in 2015 is gerealiseerd. 2017: - De taakstelling voor huisvesting van vergunninghouders voor 2017 bedraagt voor de 1e helft 20 vergunninghouders. Daarnaast dient de vermoedelijke achterstand van 15 vergunninghouders in de 1e helft van 2017 te worden ingelopen. Het Rijk verwacht dat de taakstelling voor de 2e helft 2017 hoger dan 20 uitvalt.		2019	2018	2017	Taakstelling	46	92	90	Voor/achterstand	84	93	89	Totaal te plaatsen	130	185	179	Aantal geplaatst	80	101	86	Aantal woningen geleverd	18	37	30	Woningen aangenomen door gemeente	18	36	29	Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1		2019	2018	2017	Taakstelling	18	34	32	Voor/achterstand	11	1	25	Totaal te plaatsen	29	35	57	Aantal geplaatst	14	24	56	Aantal woningen geleverd	1	4	9	Woningen aangenomen door gemeente	1	3	8	Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1	<u>Tholen</u> In 2019 bedroeg de taakstelling van de gemeente Tholen 18 personen. Door de voorstand die was opgedaan in 2018 moesten er 10 personen gehuisvest worden. Stadlander heeft twee woningen aan de gemeente aangeboden. De gemeente Tholen heeft in 2019 precies voldaan aan de taakstelling. Er dus geen achterstand meer. <table><tr><th></th><th>2019</th><th>2018</th><th>2017</th></tr><tr><td>Taakstelling</td><td>18</td><td>37</td><td>35</td></tr><tr><td>Voor/achterstand</td><td>-8</td><td>-21</td><td>17</td></tr><tr><td>Totaal te plaatsen</td><td>10</td><td>16</td><td>52</td></tr><tr><td>Aantal geplaatst</td><td>10</td><td>24</td><td>73</td></tr><tr><td>Aantal woningen geleverd</td><td>2</td><td>6</td><td>18</td></tr><tr><td>Woningen aangenomen door gemeente</td><td>2</td><td>4</td><td>17</td></tr><tr><td>Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen</td><td>0</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>		2019	2018	2017	Taakstelling	18	37	35	Voor/achterstand	-8	-21	17	Totaal te plaatsen	10	16	52	Aantal geplaatst	10	24	73	Aantal woningen geleverd	2	6	18	Woningen aangenomen door gemeente	2	4	17	Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1	
	2019	2018	2017																																																																																																
Taakstelling	46	92	90																																																																																																
Voor/achterstand	84	93	89																																																																																																
Totaal te plaatsen	130	185	179																																																																																																
Aantal geplaatst	80	101	86																																																																																																
Aantal woningen geleverd	18	37	30																																																																																																
Woningen aangenomen door gemeente	18	36	29																																																																																																
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1																																																																																																
	2019	2018	2017																																																																																																
Taakstelling	18	34	32																																																																																																
Voor/achterstand	11	1	25																																																																																																
Totaal te plaatsen	29	35	57																																																																																																
Aantal geplaatst	14	24	56																																																																																																
Aantal woningen geleverd	1	4	9																																																																																																
Woningen aangenomen door gemeente	1	3	8																																																																																																
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1																																																																																																
	2019	2018	2017																																																																																																
Taakstelling	18	37	35																																																																																																
Voor/achterstand	-8	-21	17																																																																																																
Totaal te plaatsen	10	16	52																																																																																																
Aantal geplaatst	10	24	73																																																																																																
Aantal woningen geleverd	2	6	18																																																																																																
Woningen aangenomen door gemeente	2	4	17																																																																																																
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1																																																																																																

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																
<u>Woensdrecht</u> 2018-2019: - Woningcorporatie Stadlander stelt maximaal 4 woningen per jaar beschikbaar voor de huisvesting van vergunninghouders. 2017: - Woningcorporatie Stadlander stelt ca. 4 woningen per jaar beschikbaar voor de huisvesting van vergunninghouders.	<u>Woensdrecht</u> De taakstelling van de gemeente Woensdrecht was in 2019 18 personen en was er een achterstand van 6 personen. In totaal zouden er 22 personen gehuisvest moeten worden. Ook in deze gemeente bleven de huuropzeggingen uit van woningen die voldeden aan de koppeling van het COA. Hierdoor heeft Stadlander geen woningen kunnen aanbieden aan de gemeente. Woningstichting Woensdrecht kon wel een aantal woningen beschikbaar stellen waardoor er in 2019 19 personen huisvest zijn. De achterstand in gemeente Woensdrecht bedraagt per 31 december 2019 3 personen. <table><tr><th></th><th>2019</th><th>2018</th><th>2017</th></tr><tr><td>Taakstelling</td><td>16</td><td>31</td><td>30</td></tr><tr><td>Voor/achterstand</td><td>6</td><td>-10</td><td>-2</td></tr><tr><td>Totaal te plaatsen</td><td>22</td><td>21</td><td>28</td></tr><tr><td>Aantal geplaatst</td><td>19</td><td>15</td><td>38</td></tr><tr><td>Aantal woningen geleverd</td><td>0</td><td>3</td><td>5</td></tr><tr><td>Woningen aangenomen door gemeente</td><td>0</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td>Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen</td><td>0</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>		2019	2018	2017	Taakstelling	16	31	30	Voor/achterstand	6	-10	-2	Totaal te plaatsen	22	21	28	Aantal geplaatst	19	15	38	Aantal woningen geleverd	0	3	5	Woningen aangenomen door gemeente	0	1	4	Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1	
	2019	2018	2017																															
Taakstelling	16	31	30																															
Voor/achterstand	6	-10	-2																															
Totaal te plaatsen	22	21	28																															
Aantal geplaatst	19	15	38																															
Aantal woningen geleverd	0	3	5																															
Woningen aangenomen door gemeente	0	1	4																															
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1																															
<u>Roosendaal</u> 2019: De taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders in de 1e helft van 2019 betreft 36 personen, voor de 2e helft is dit nog niet bekend maar we houden voorlopig ook 36 personen aan. Herverdeling vanuit Pact van Brabant is 1 x 26 personen in 2019. Totaal naar verwachting 98 personen. Met de achterstand van 33 personen ultimo 2018 komen we op 131 statushouders te huisvesten. Gemeente is verantwoordelijk; corporaties spannen zich tot het uiterste in voor de realisatie van de taakstelling. 2018:	<u>Roosendaal</u> 2019: - De totale taakstelling voor 2019 is 132 Taakstelling eerste half jaar 27 Taakstelling tweede half jaar 27 Achterstand 78 Totaal 132 Realisatie per 1 juli 39 Totaal nog te realiseren: 93 De achterstand is inclusief Pact van Brabant en reguliere achterstand wegens te weinig koppelingen. 2018: - Per 31 december zijn 81 personen gehuisvest in 30 woningen. Aanvullend verblijven 12 AMV-ers in de opvang van Juzt. Van een voorstand van 34 personen per 1/1/2018 zijn we naar een achterstand van 33 personen per 31/12/2018 gegaan. Het COA koppelt te weinig statushouders aan Roosendaal. 2017:																																	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
- De taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders in de 1e helft van 2018 betreft 59 personen, voor de 2e helft is dit 49. Herverdeling vanuit Pact van Brabant is 2 x 26 personen in 2018. Totaal naar verwachting 160 personen. Na aftrek van de voorstand van 34 (einde 2017) komen we op 126 statushouders te huisvesten. Gemeente is verantwoordelijk; corporaties spannen zich tot het uiterste in voor de realisatie van de taakstelling. 2017: - De taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders in de 1e helft van 2017 betreft 59 personen, voor de 2e helft is dit 45 personen. Gemeente is verantwoordelijk; corporaties spannen zich tot het uiterste in voor de realisatie van de taakstelling.	In 2017 59 statushouders gehuisvest (bijna allemaal nareizigers). Van de voorstand van 105 personen per 1/1/2017 nog 34 personen per 31/12/2017 over. COA biedt nauwelijks aan omdat intrekken Pact van Brabant formeel pas einde jaar is geregeld.	

Tabel 5 Afspraken en prestaties Inzet in kernen, wijken en buurten

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER INZET IN KERNEN, WIJKEN EN BUURTEN		8
Leefbaarheid		8
Partijen zetten zich in voor het behoud van een positieve woonbeleving van inwoners. De scores in de leefbaarheidsmonitor (Lemon) zijn daarbij een belangrijk ijkpunt.	<u>Algemeen</u> 2019: • Voortzetting activiteiten Samen Werken. • Voortzetting Prins Bernhard Cultuur Fonds. • Pilot meerhurenbeleid t.b.v. gedifferentieerde wijken en buurten • 297 op de koffie gesprekken • Jaarlijkse Pareltjesdag • Training laaggeletterdheid nieuwe collega's en speciale aandacht voor laaggeletterdheid bij ontwerp nieuwe website • Digipunten voortgezet • In 2019 is vanuit het Stadlander Buurtcultuurfonds het project Hotel la Pucelle opgestart en uitgevoerd. Hotel la Pucelle is een concept waarbij maatschappelijke thema's de pijlers zijn. Thema's zoals eenzaamheid, werkloosheid, culturele verschillen, armoede en vooroordelen zijn samengevat in een theaterproductie. Echte verhalen van echte mensen uit de wijk. Theater door bewoners, voor bewoners. Vanwege het succes van het project, de voorstelling maar ook de interesse van stakeholders en andere ondernemers in het concept is er voor gekozen om dit concept in een Stichting onder te brengen. Stichting La Pucelle is dan ook in 2019 opgericht en daarmee los van de initiator Stadlander gekomen. 2018: • Voortzetting activiteiten Samen Werken. • Voortzetting Prins Bernhard Cultuur Fonds. • Verdiepende training laaggeletterdheid voor het KCC. • Op de koffie bij huurders: in gesprek met huurders om in contact te blijven. • Jaarlijkse Pareltjesdag 2017: • Voortzetting activiteiten Samen Werken. • Voortzetting Prins Bernhard Cultuur Fonds. • Jaarlijkse Pareltjesdag 2016:	

<u>Bergen op Zoom</u> 2017-2019: • Indien er aanleiding toe is zullen er leefbaarheidsprojecten worden opgestart samen met lokale partijen en bewoners. • In 2017-2019 zijn buiten de lopende leefbaarheidsprojecten in Gageldonk-West geen specifieke projecten op voorhand bepaald. Wel zijn er budgetten gereserveerd waarmee initiatieven van huurders en/of bewonerscommissies beloond kunnen worden. Daarnaast vinden investeringen in leefbaarheid plaats via het Buurtcultuurfonds en het Buurnatuurfonds. Ook zullen, volgens wettelijk voorschrift, delen van loonkosten van werknemers die in de wijk actief zijn, gerekend worden als kosten in het kader van de leefbaarheid.	• Medewerkers KKC zijn middels een tiental workshops getraind in het herkennen van laaggeletterdheid. • Inzet van toezichhouders van Stichting Samen Werken op complexen en bouwprojecten in de avond en in het weekend. Ook zetten de deelnemers van Stichting Samen Werken zich in als hoveniers, verhuizers, schoonmakers en doen ze verschillende andere klussen in de wijken. • De methodiek van ondersteuning van initiatieven zoals ingezet in 2015 is in 2016 verder voortgezet. Dat wil zeggen: met bewoners in gesprek komen, stimuleren om op eigen kracht met elkaar samen te werken en projecten op te zetten met als doel sociale cohesie in wijken en buurten te bevorderen. Schoon, heel en veilig ter bevordering van de leefbaarheid is daarbij het uitgangspunt. Veranderingen binnen Stadlander hebben ervoor gezorgd dat de focus ook in 2016 vanuit Klant & Gebied met name lag op nieuwe verbindingen in de wijken en de (her)opbouw van relaties. In 2016 is de inzet op collectieve leefbaarheidsprojecten vergroot en die lijn zullen we ook in 2017 voortzetten. Klant & Gebied heeft een aanjagende functie. • Vanwege de positieve evaluaties is begin 2015 besloten om wederom een samenwerking met het Prins Bernhard Cultuur Fonds voor een periode van drie jaar aan te gaan. • Jaarlijkse Pareltjesdag <u>Bergen op Zoom</u> 2019: • Gerealiseerd. • Gerealiseerd. Aanvullend heeft Stadlander ca. 7 projecten/initiatieven specifiek gericht op een bepaalde wijk, buurt of complex in de gemeente Bergen op Zoom ondersteund. 2018: • Gerealiseerd. • Gerealiseerd. Aanvullend heeft Stadlander ca. 10 projecten/initiatieven specifiek gericht op een bepaalde wijk, buurt of complex in de gemeente Bergen op Zoom ondersteund. 2017: • Gerealiseerd. • Gerealiseerd. Aanvullend heeft Stadlander 16 projecten ondersteund vanuit het Buurtcultuur- en -natuurfonds. Ook heeft Stadlander nog ca. 6 projecten/initiatieven specifiek gericht op een bepaalde wijk, buurt of complex in de gemeente Bergen op Zoom ondersteund. 2016:	
--	---	--

<u>Steenbergen</u> 2018: • Indien er aanleiding toe is zullen er leefbaarheidsprojecten worden opgestart samen met lokale partijen en bewoners. • In 2018 wordt o.a. aan de hand van de nog vast te stellen kernstrategie bepaald op welke wijze de leefbaarheid in de afzonderlijke kernen van de gemeente kan worden versterkt en wie hier welke bijdrage aan levert. • Er is budget waarmee initiatieven van huurders en/of bewonerscommissies ondersteund worden. Daarnaast vinden investeringen in leefbaarheid plaats via het Buurtcultuurfonds en het Buurtnatuurfonds. 2017: • Afspraken maken tussen Stadlander en huurdersverenigingen over het nieuwe servicepakket. In 2017 wordt op basis van de dan uit te voeren grotere en kleinere projecten de investering bepaald en worden nieuwe projecten voor 2018 bepaald. <u>Tholen</u> 2018-2019: • Indien er aanleiding toe is zullen er leefbaarheidsprojecten worden opgestart samen met lokale partijen en bewoners. • In 2018-2019 zijn buiten de lopende leefbaarheidsprojecten geen specifieke projecten op voorhand bepaald. Wel zijn er budgetten gereserveerd waarmee initiatieven van huurders en/of bewonerscommissies beloond kunnen worden. Daarnaast vinden	• Uitbreiding van het aantal dagdelen waarop het DigiPunt (vrijwilligers die huurders helpen met digitale zaken) bereikbaar is. • Stadlander heeft ca. 8 projecten/initiatieven specifiek gericht op een bepaalde wijk, buurt of complex in de gemeente Bergen op Zoom ondersteund. <u>Steenbergen</u> 2019: • Leefbaarheidsproject: ontmoeten in de Brasserie Vliethaven 2017: • Voorbereiding renovatiewerkzaamheden Molenstraat, samen met bewoners zullen de binnentuinen opnieuw ingericht worden. 2016: • Uitbreiding van het aantal dagdelen waarop het DigiPunt (vrijwilligers die huurders helpen met digitale zaken) bereikbaar is. • Vergeleken met het stedelijk gebied, zien we dat in het landelijk gebied de zelfvoorzienendheid groter is en de leefbaarheidsopgave een andere en rustigere dynamiek heeft. Het is vooral zaak om deze zelfstandigheid en initiatieven die er zijn aan te blijven moedigen. Dat neemt niet weg dat ook komend jaar de voelsprietten uitgezet worden om leefbaarheidsinitiatieven verder aan te jagen. <u>Tholen</u> 2019: • Gerealiseerd • Gerealiseerd, 1 leefbaarheidsproject (buurtfeest) 2018: • Gerealiseerd • Gerealiseerd • Twee nieuwe Digipunten geopend. • ca. 2 projecten/initiatieven specifiek gericht op een bepaalde wijk, buurt of complex in de gemeente Tholen ondersteund.	
--	--	--

investerings in leefbaarheid plaats via het Buurtcultuurfonds en het Buurnatuurfonds. Ook zullen, volgens wettelijk voorschrift, delen van loonkosten van werknemers die in de wijk actief zijn, gerekend worden als kosten in het kader van de leefbaarheid. 2017: • Specifieke leefbaarheidsprojecten / gebiedsgerichte aanpak via het Buurtcultuurfonds en Buurnatuurfonds • Enthousiasmeren en faciliteren vrijwilligers voor het oprichten van digipunten, waar mogelijk gekoppeld met het concept Bieb in de Buurt. Digipunten zijn spreekuren waar mensen terecht kunnen die digitaal niet zelfredzaam zijn. <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: • In 2018 en 2019 zijn buiten de lopende leefbaarheidsprojecten geen specifieke projecten op voorhand bepaald. Wel zijn er budgetten gereserveerd waarmee initiatieven van huurders en/of bewonerscommissies beloond kunnen worden. Daarnaast vinden investeringen in leefbaarheid plaats via het Buurtcultuurfonds en het Buurnatuurfonds. Ook zullen, volgens wettelijk voorschrift, delen van loonkosten van werknemers die in de wijk actief zijn, gerekend worden als kosten in het kader van de leefbaarheid. 2017: • Leefbaarheidsprojecten of investeringen in leefbaarheid Woningstichting Woensdrecht en Stadlander participeren in de huiskamerprojecten (mede gericht op het tegengaan van eenzaamheid). Stadlander biedt daarnaast het Prins Bernhard	2017: • Lopende projecten Buurtcultuurfonds: Vanuit het fonds is voor het eerste jaar "legaal" mogelijk om in Zeeland projecten te ondersteunen. Het Holland Huys is met meerdere projecten ondersteund en momenteel loopt er een kort project (op burendag 23 september) in Tholen rondom de Kuipersdreef. Voor Sint-Maartensdijk wordt momenteel ook gekeken naar de mogelijkheden, dit zal naar verwachting overlopen naar 2018. Afgelopen mei heeft het scholenproject Proefmei ook in Tholen gestaan. • Digipunt gerealiseerd in de bibliotheek. Er zijn gesprekken om nog meer Digipunten te openen in Tholen. 2016: • Voorbereiding openen DigiPunten in Tholen. In 2017 van start. • Vergeleken met het stedelijk gebied, zien we dat in het landelijk gebied de zelfvoorzienendheid groter is en de leefbaarheidsopgave een andere en rustigere dynamiek heeft. Het is vooral zaak om deze zelfstandigheid en initiatieven die er zijn aan te blijven moedigen. Dat neemt niet weg dat ook komend jaar de voelsprietten uitgezet worden om leefbaarheidsinitiatieven verder aan te jagen. <u>Woensdrecht</u> 2018-2019 • Geen concrete projecten binnen gemeente Woensdrecht. Geen vragen geweest richting Buurtcultuurfonds of Buurnatuurfonds. Wel is er vanuit het fonds voorlichting gegeven bij de BWI om initiatieven aan te jagen. We nemen deel aan Huiskamers gemeente Woensdrecht. Een plek waar ouderen elkaar ontmoeten en waar vroegsignalering ook een rol speelt in het kader van zorgvragen. 2017: Er is bij de BWI 2 maal een presentatie gegeven wat het fonds inhoudt en wanneer en hoe je een aanvraag in kunt dienen. Er zijn verschillende pogingen ondernomen om aan te jagen. We nemen deel aan Huiskamers gemeente Woensdrecht. Een plek waar ouderen elkaar ontmoeten en waar vroegsignalering ook een rol speelt in	
--	---	--

Cultuurfonds en werkt met gebiedsbeheerders.	het kader van zorgvragen.	
Partijen werken waar nodig samen in wijken en kernen middels een gebiedsgerichte aanpak en stemmen hun plannen af voor de aanpak van de woonomgeving. <u>Steenbergen</u> 2017: • Leefbaarheidsagenda's verschillende kernen/gebiedgerichte aanpak/Dorpsplatform Dinteloord <u>Tholen</u> 2017: • Het gezamenlijk verder uitwerken van de herstructureringsopgave van de wijk Sint Maartensdijk-West. • Verrichten van onderzoek naar een integrale aanpak van Sint-Maartensdijk <u>Woensdrecht</u> 2017-2019: • Voor iedere kern is er een leefbaarheidsagenda die opgesteld is naar aanleiding van de iDOP's. Deze vormen de leidraad voor initiatieven en projecten. • Corporaties denken mee bij initiatieven die uit bewoners naar voren komen en sluiten indien gewenst aan bij kernoverleggen. • In alle kernen is eenzaamheid een probleem dat groeiende is en waar actie op ondernomen moet worden. Corporaties denken mee in dergelijke trajecten en ondersteunen waar dat mogelijk is.	<u>Bergen op Zoom</u> 2017: • Stadlander en gemeente hebben samen het initiatief genomen om te komen tot een leefbaarheidsagenda. Hierover is de raad december 2017 over geïnformeerd. <u>Steenbergen</u> • Geen concrete leefbaarheidsagenda's. • Stadlander heeft geen bezit in Dinteloord <u>Tholen</u> 2017: • Gerealiseerd • Gerealiseerd <u>Woensdrecht</u> 2017-2019 • Actief is deelgenomen aan de gesprekken over IDOP's. Geen relevant vervolg in de vorm van concrete projecten. Daarnaast wordt deelgenomen aan bijeenkomsten van DorpsPlatforms op uitnodiging.	

Voor specifieke gebieden (kern, wijk, buurt) worden samen met lokale partijen en bewoners gebiedsafspraken gemaakt. Het leefbaarheidsonderzoek biedt handvatten voor prioritering van gebieden. Ambities worden lokaal bepaald. Indien mogelijk wordt aangehaakt op bestaande initiatieven.	Gerealiseerd. Er hebben zich geen initiatieven van bewoners voorgedaan anders dan een zeer beperkt bewonersonderzoek in Putte. Hieraan is medewerking verleend.	
Partijen investeren in leefbaarheid (binnen de wettelijke mogelijkheden), bijvoorbeeld middels buurtbeheer, welzijnswerk en het stimuleren en faciliteren van bewonersactiviteiten. Partijen zetten hun inzet en middelen voor leefbaarheid in, daar waar de leefbaarheid onder druk staat. Partijen bevorderen de inzet van bewoners bij het leefbaar houden van de wijk.	Gerealiseerd.	
Partijen zetten buurtbemiddeling in of onderzoeken de mogelijkheid tot inzet daarvan. <u>Steenbergen</u> 2018: - Gemeente Steenbergen werkt met buurtbemiddeling. In 2018 volgt de eerste evaluatie. De corporaties leveren voor zover noodzakelijk een bijdrage. 2017: - Gemeente Steenbergen werkt niet met buurtbemiddeling en zal in 2017 besluiten om Gemeente hierbij wel of niet aan te sluiten. <u>Tholen</u> 2018: - In 2018 geeft de gemeente Tholenaan in hoeverre buurtbemiddeling in 2018 ingezet wordt bij huurders van woningcorporaties en of wachttijd hiertoe beperkt kan worden. <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: - In 2018 en 2019 geeft de gemeente aan in hoeverre buurtbemiddeling in 2018 en 2019 ingezet wordt bij huurders van	We zetten in op deelname aan buurtbemiddeling. Deelname in Stuurgroep buurtbemiddeling, waar ook monitoring van aantal casussen plaatsvindt. Uitleg aan HBV's over buurtbemiddeling (HBV BoZ presentatie hierover gegeven). Buurtbemiddeling in contact gebracht met HBV's. Stadlander verleent financiële bijdrage aan kosten van buurtbemiddeling	

woningcorporaties en of wachttijd hiertoe beperkt kan worden. 2017: Onderzocht wordt in hoeverre buurtbemiddeling ingezet wordt bij huurders van woningcorporaties en of wachttijd beperkt kan worden. Binnen de gemeente Woensdrecht wordt buurtbemiddeling uitgevoerd door Wij Zijn. Op korte termijn vindt overleg plaats over de wachttijd en het inkorten daarvan.		
<u>Roosendaal</u> 2018: - Stadlander focust haar leefbaarheidsinzet in Wouw o.b.v. DNA Wouw o.l.v. het Dorpsplatform 2017: - Stadlander gaat na of zij een grotere rol kunnen spelen in Wouw, temeer omdat er vanuit het dorp diverse initiatieven zijn genomen voor diverse ontwikkelingen in het dorp. - Op dit moment zien wij geen grote knelpunten in de leefbaarheid, in of om onze complexen in de gemeente Roosendaal, waardoor er geen specifieke leefbaarheidsprojecten begroot staan voor 2017. Wel is er in 2017 budget beschikbaar om samen met bewoners projecten op te starten, indien bewoners met een voorstel komen. Hierbij is uitgangspunt dat de betreffende activiteit structureel bijdraagt aan een verbetering van de leefbaarheid in het complex, de buurt of het dorp. 2016: - In 2016 onderzoekt Stadlander welke bewonersinitiatieven ondersteund kunnen worden vanuit leefbaarheid	<u>Roosendaal</u> 2018: - Samen met gemeente en bewoners is in het complex Venpoorten onderhoud uitgevoerd in de tuin (bomen snoeien/kappen, opnieuw inplanten, etc), daarna zijn daar extra schoonmaakwerkzaamheden aan het complex uitgevoerd. Binnenkort is overleg gepland met de dorpsraad Wouw om te bezien of, hoe en waar extra inzet gewenst/realiseerbaar is. - Uit de gevoerde overleggen en de monitoring van de leefbaarheid in het algemeen blijkt dat er geen belangrijke knelpunten bestaan. Stadlander is bereid en in staat om bewonersinitiatieven in Wouw te ondersteunen maar vooralsnog bereiken ons weinig of geen signalen dat er buiten deze bewonersinitiatieven extra op de leefbaarheid moet worden ingezet. 2017: - Gemeente brengt SL in contact met initiatiefgroepen; in Wouw wordt gestart met “mini visie Wouw” gebaseerd op DNA Wouw - Stadlander richt zich op Wouw 2016: - Meer aandacht in Wouw (effect in 2017)	
Woonfraude, hennep en overlast		8
Aanpak complexe problematiek	2019:	

	- In 2019 hebben we 35 openstaande woonfraude zaken uit 2018 meegenomen en hebben we 130 woonfraude zaken geopend. Daarvan zijn er in 2019 64 afgesloten. Eind 2019 hebben we nog 101 lopende woonfraude zaken. Bij twaalf adressen zijn invallen gedaan met betrekking tot hennep, hard drugs of xtc lab. 2018 132 woonfraude zaken geopend, 67 in 2018 afgesloten. Eind 2018 nog 100 lopende zaken. Op 19 adressen zijn invallen gedaan met betrekking tot hennep, hard drugs of xtc lab. 2017-2019: - Voorzetting samenwerking Zorg- en Veiligheidshuis. - Voortzetting aansluiting diverse overleggen (genoemd onder 2016). 2016: - In het Zorg- en Veiligheidshuis bespreken politie, justitie, zorg, gemeente en Stadlander de aanpak van complexe problematiek. Voorbeelden zijn ernstige multi probleemgezinnen of zorgmijders die strafbare feiten plegen, ernstige overlast veroorzaken of weigeren mee te werken aan hulpverlening, en waarachter een complexe problematiek schuilgaat. Het complexe karakter van de problematiek vraagt een aanpak die de eigen mogelijkheden van de zorgverlening of het strafrecht overstijgt. - Stadlander sluit aan bij het Huiselijk Gewelddoverleg, Nazorgoverleg (detentie) en Hulpverlening Casusoverleg (maakt een hulpverleningsplan voor jeugdige overlastgevend en/of plegers van lichte overtredingen tot 24 jaar en voert deze met de partners uit). Doel is vooral het voorkomen dat (risico)jongeren in aanraking komen met justitie. Per dag worden er gemiddeld vier nieuwe huiselijk geweld multi-probleemzaken besproken, de andere worden opgevangen door Veilig thuis en direct uitgezet naar het voorliggend veld. Indien nodig, wordt er daarnaast nog een netwerkberaad gepland, waarbij alle partijen aanwezig zijn (specialist Stadlander met de klantbegeleider).	
Het Hennepconvenant is formeel per 1-11-2016 niet meer van kracht. Partijen streven er naar dit convenant te evalueren in samenspraak met alle betrokkenen en het convenant te vernieuwen of te verlengen. Tot dat moment zullen gemeenten en corporaties zich zoveel als mogelijk conformeren aan het afgelopen convenant. <u>Bergen op Zoom</u>	<u>Bergen op Zoom</u>	

2017-2019: Gemeente en Stadlander gaan het gesprek aan over effectiviteit van Gemeente het justitieel instrument 'gedragsaanwijzing' en het mogelijk breder inzetten daarvan.	2017-2019 Afspraak is niet opgepakt door de gemeente Bergen op Zoom NB: we gaan er hier vanuit dat het gaat om een gedragsaanwijzing die door de burgemeester opgelegd kan worden. Stadlander past dit instrument wel toe sinds 2017. In plaats van ontbinding van de overeenkomst wordt bij overlast een gedragsaanwijzing gevorderd. 2017: Er was onvoldoende gelegenheid om het onderwerp justitieel instrument 'gedragsaanwijzing' op te pakken. Deze afspraak wordt later opgepakt	
Dossieropbouw is cruciaal bij de aanpak van overlast. Corporaties en huurdersorganisaties wijzen hun achterban op het belang van het melden van overlast.	Huurdersorganisaties hebben hiervan gewag gemaakt in hun huurdersperiodieken, Tijdens bijeenkomsten HBV's met huurders zijn hierover presentaties gegeven en het belang benadrukt.	
Bewoners van Brabantse Wal en Tholen kunnen zelf het initiatief nemen of het signaal geven om Buurtpreventie op te zetten (of de bestaande teams uit te breiden). Dit wordt gestimuleerd door de corporaties als het gaat om buurten waar zij bezit hebben.	Geen verdere actie benodigd. Er zijn geen extra teams bijgekomen.	
Herstructurering		8
Gemeente en lokale corporaties en huurdersorganisaties trekken samen op bij herstructurering. <u>Bergen op Zoom</u> 2018-2019: - Stedelijke vernieuwing: - Gageldonk-West - Fort Zeekant / Scheidebalkon - Vogelenzang Halsteren 2017: - Stadlander en gemeente Bergen op Zoom hebben de volgende herstructurerings- en stedelijke vernieuwingsopgaven afgesproken: Herstructurering: - Kromstraat Halsteren Stedelijke vernieuwing: - Gageldonk-West - Fort Zeekant / Scheidebalkon - Vogelenzang Halsteren	<u>Bergen op Zoom</u> Bij de herstructurering is er een standaard overlegstructuur met de betreffende belanghouders Dat is het geval bij Fort Zeekant en in Gageldonk West. 2017: - Kromstraat is in procedure. Gageldonk-West, FortZeekant/Scheldebalkon en Vogelenzang zijn in uitvoering. 2016: - Nadat in de voorgaande jaren door middel van masterplannen en bestemmingsplannen vorm is gegeven aan een aantal grote stedelijke vernieuwingsprojecten (Gageldonk-West, Borgvliet, Guido Gezellelaan en Vogelenzang Halsteren), stond 2016 in het teken van het boeken van de eerste resultaten in de concrete uitvoering van projecten.	

<u>Tholen</u> 2019: • Nader uitwerken locatie Molenvlietsedijk Tholen. 2018-2019: • Gezamenlijk verder uitwerken van de herstructureringsopgave van de wijk St Maartensdijk-West • Nader vorm geven aan de integrale aanpak van St Maartensdijk <u>Woensdrecht</u> 2018-2019: • In 2018 is er bijzondere aandacht voor de complexen aan de Tulpstraat Putte (renovatie) en aan planvorming over het complex aan de Postbaan in Putte. 2017: • Stadlander heeft geen herstructureringsprojecten voor de gemeente Woensdrecht gepland staan.	<u>Tholen</u> 2018: • Gerealiseerd • Gerealiseerd Het overleg met de Gemeente Woensdrecht verloopt op dit vlak stroef. Er is nog geen gemeenschappelijke opvatting over de totaal aanpak. Dat is de reden dat er nog niet tot daadwerkelijke actie is overgegaan	
---	---	--

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascopie is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Stadlander heeft Pentascopie de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascopie is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Wilma van der Veen en Eef Nibbelink, visitatoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascopie hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Verkenningssfas

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Stadlander aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de thema's en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de projectleider.

Onderzoeksfase

- Stadlander heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de controller, de directeurs Klant & Gebied, Vastgoed, Bedrijfsdiensten en Programma's, ondersteunt door de managers Dienstverlening, Specialisten, Vastgoedontwikkeling, 3 assetmanagers, en de managers Administratie, P&O en ICT & Facilitair. Deze gesprekken zijn via MS Teams gevoerd.
- De thema's zijn onderzocht door middel van een analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog (online, via Zoom) waaraan 9 medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn de belanghebbenden van Stadlander gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouders van de gemeenten Bergen op Zoom, Tholen (ondersteund door 2 ambtenaren), Steenbergen en Woensdrecht. Deze gesprekken zijn online via MS Teams gevoerd. Daarnaast zijn 8 vertegenwoordigers van de verschillende huurdersorganisaties in een live gesprek (op 1,5 meter afstand) gevraagd naar hun oordeel. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - beschikbaarheid.
 - betaalbaarheid,
 - kwaliteit en duurzaamheid,
 - sociaal maatschappelijke opgaven en zorg,
 - inzet in kernen, wijken en buurten.
- In een dialoog met externe ketenpartners (online, via Zoom) zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. Daarbij waren 3 ambtenaren van de gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht, vertegenwoordigers van 5 zorg- en welzijnsorganisaties, 1 collega-corporaties en 4 vastgoedbedrijven aanwezig.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurders en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurders en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Stadlander gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. Deze thema's zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Beschikbaarheid	• Omvang en toekomstige ontwikkeling van de sociale woningvoorraad • Sloop/nieuwbouw en verkoop van woningen • Woonruimtebemiddeling
Betaalbaarheid	• Betaalbare voorraad voor primaire en secundaire doelgroep • Gezamenlijke inzet op beheersing van woonlasten
Kwaliteit en duurzaamheid	• Verbetering kwaliteit en duurzaamheid bestaande voorraad huursector en nieuwbouw • Stimuleren energiebewustzijn • Stimuleren verduurzaming woningen van particuliere eigenaren
Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg	• Samenwerking sociaal maatschappelijke opgaven en zorg • Extramuralisering en signalering;

Inzet in kernen, wijken en buurten

- Zorggeschikt wonen
- Vergunninghouders
- Leefbaarheid
- Woonfraude, hennep en overlast
- Herstructurering

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Stadlander heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en twee dialogen;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Stadlander naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.