Maatschappelijke visitatie

Rapport Maatschappelijke visitatie Woningbouwvereniging Bergopwaarts

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

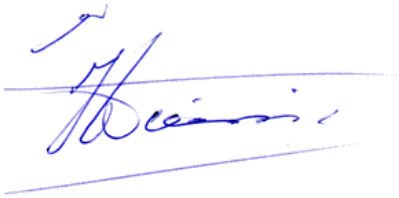
Rob van Oostveen (voorzitter)
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE (secretaris)

Zeist, 11 november 2015

VOORWOORD

Bergopwaarts heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van mei tot en met oktober 2015.
Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.
Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Bergopwaarts voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding 5

Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie 8

A. Recensie 9

B. Scorekaart 9

C. Samenvatting Bergopwaarts 13

Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen 19

1 Presteren naar Opgaven en Ambities 19

1.1 De opgaven in het werkgebied 19
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven 22
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven 25
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities 28

2. Presteren volgens Belanghebbenden 29

2.1 De belanghebbenden van Bergopwaarts 29
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden 32
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden 37

3. Presteren naar Vermogen 39

3.1 Financiële continuïteit 39
3.2 Doelmatigheid 43
3.3 Vermogensinzet 45

4. Governance 47

4.1 Besturing 47
4.2 Intern toezicht 53
4.3 Externe legitimering en verantwoording 58

Deel 3 - Bijlagen 62

1. Gerealiseerde prestaties 62
2. Position paper 73
3. Bronnenlijst 76
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden 79
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen 81

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:
Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.
De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:
--- Huisvesting van de primaire doelgroep;
--- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
--- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
--- (Des-) investeringen in vastgoed;
--- Kwaliteit van wijken en buurten;
--- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:
--- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
--- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
--- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:
--- De financiële continuïteit;
--- De doelmatigheid;
--- De vermogensinzet.

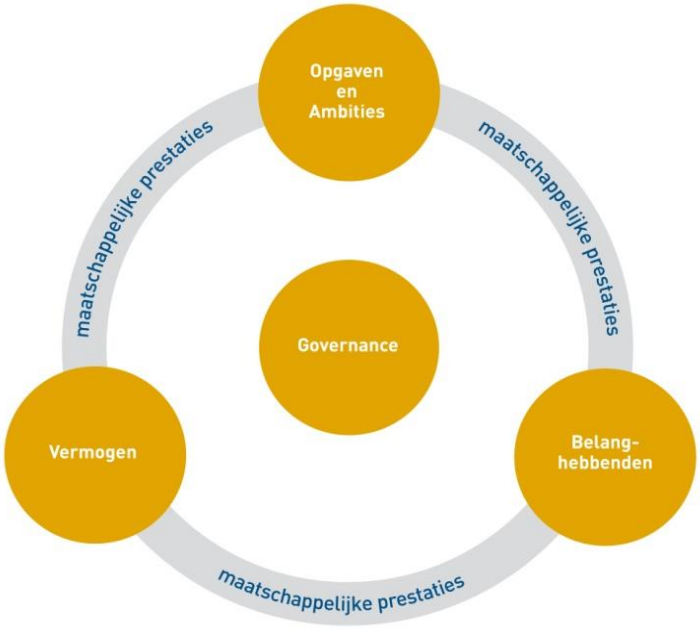
Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:
--- De besturing;
--- Het intern toezicht;
--- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

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

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

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities, Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	**ruim voldoende**	**de prestatie is gelijk aan de norm**	**-5% tot +5%**
8	goed	de prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting;
- bestuurlijke reactie op de visitatie.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

In de vorige visitatie – over de periode 2007-2010 - werd Bergopwaarts beschreven als een toegewijde corporatie, zowel voor de externe prestaties als voor de eigen organisatie. Bergopwaarts had een sterke externe oriëntatie en hoge ambities en doelstellingen. Het ambitieniveau bleek te hoog om waar te kunnen maken. Reden waarom de corporatie haar ambitieniveau heeft bijgesteld door haar ambities meer kwalitatief dan kwantitatief vast te stellen te meer daar dat te hoge ambitieniveau verwachtingen wekte bij belanghebbenden die de corporatie niet waar kon maken, hoe graag zij dat ook zou willen.

Resultaten visitatie 2015 over de periode 2011 t/m 2014

Beschouwing op het positionpaper

De commissie herkent Bergopwaarts in het positionpaper van de bestuurder, alhoewel de commissie ook vindt dat Bergopwaarts meer is dan de bestuurder weergeeft. De openheid, toewijding en gedrevenheid en de grote samenwerkingsbereidheid komen in de positionpaper niet goed uit de verf, terwijl deze elementen – waarneembaar - een zeer duidelijk onderdeel uitmaken van de organisatie en de medewerkers van Bergopwaarts. Wellicht dat de zakelijke invalshoek bij het opstellen van de positionpaper te veel de overhand heeft gekregen. De commissie vindt dat de bestuurder wat meer de eigen tevredenheid van de betrokkenen binnen en buiten de organisatie had mogen benadrukken. De huurders hebben veel herkenning in het positionpaper. Bergopwaarts heeft zich hierin volgens hen goed gekarakteriseerd! De Raad van Commissarissen is het helemaal met de inhoud eens: *ze staat er volledig achter*!

Gericht op samenwerking, zonder poespas

Het positieve beeld, als voorbeeldfunctie in de regio, van Bergopwaarts is sinds vele jaren ongewijzigd. Bergopwaarts is een zeer toegewijde corporatie, met oog voor de externe prestaties en voor haar belanghebbenden. Opvallend zijn de openheid waarmee Bergopwaarts zich in 'haar keuken laat kijken' en de grote samenwerkingsbereidheid met al haar belanghebbenden. Haar uitdaging in de digitale wereld is het blijven verbinden met haar doelgroep en hier nieuwe manieren in vinden. Een bevestiging hiervan is, de behaalde eerste plaats in de KWH-Webmonitor. Bergopwaarts kan zich goed aanpassen aan de veranderende tijdsgeest.

In control

Bergopwaarts heeft haar PDCA-cyclus op orde. De processen zijn consistent en van voldoende kwaliteit. Bergopwaarts heeft een doorontwikkeld controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. De werking van de Strategiekaart geeft een extra dimensie aan de controlefunctie, waar de visitatiecommissie erg over te spreken is. De raad is daardoor nog beter in staat haar controle op de organisatie en de sturing van de maatschappelijke prestaties te optimaliseren. Dat doet recht aan de professionele instelling en houding van Bergopwaarts.

Inner Circle

Bergopwaarts voert graag de dialoog met de belanghebbenden, waarvan zowel de huurdersorganisatie, als de gemeente de 'inner circle' vormen. Deze twee groepen van belanghebbenden hebben dan ook de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes. Inzicht in elkaars functioneren, levert volgens hen een betere bijdrage aan het maatschappelijk presteren. In het kader van de nieuwe Woningwet kunnen belangrijke onderwerpen uit de gemeenschappelijke visie en doelstellingen van de 'inner circle' een plaats krijgen. Een onderwerp in de prestatieafspraken met de gemeente zou volgens de commissie de woonlasten – en niet alleen de huurprijzen – voor de huurders kunnen zijn. Betaalbaarheid is de laatste jaren immers een hot item!

Ambities SMART genoeg?

Het te hoge ambitieniveau, dat in de vorige visitatie gesignaleerd werd, heeft Bergopwaarts verlaten door in het nieuwe ondernemingsplan 2013 - 2016 de ambities en doelen veel minder concreet en meetbaar en meer kwalitatief te maken. De commissie is van mening dat het beter was geweest om niets af te doen van de concreetheid en meetbaarheid van de doelen. Bij gebrek aan meetbare lokale prestatieafspraken en meetbare eigen doelen, heeft de commissie nu regelmatig terug moeten grijpen op andere normen, zoals de cijfers van de referentiegroep uit "Corporatie in Perspectief" van het CFV/CBC. Daarnaast vormt het nieuwe ondernemingsplan de basis waarop gecommuniceerd wordt met belanghebbenden. Het stellen van niet concrete doelen en ambities, kan zorgen voor onduidelijkheid bij belanghebbenden èn dat is niet echt de bedoeling.

Financieel gezond

Bergopwaarts is een financieel gezonde corporatie. De financiële positie van Bergopwaarts wordt echter steeds meer op de proef gesteld door onder meer de vergrijzing, ontgroening, saneringsheffing en de verhuurdersheffing. Bergopwaarts weet daar prudent mee om te gaan en adequaat bij te sturen. Bergopwaarts heeft haar projecten in de regio gerationaliseerd en desondanks nog veel projecten uitgevoerd. Bergopwaarts heeft binnen haar mogelijkheden onveranderd geïnvesteerd in woningen in haar wijken en dorpen. Het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten is ook onverminderd door haar doorgezet.

Door vroegtijdige beleidsbijstellingen, die overigens gedragen worden door de gehele organisatie, heeft Bergopwaarts haar financiële positie weten te waarborgen en legt zij een gezond financieel fundament voor de toekomst, ook al zal zij te maken krijgen met bevolkingskrimp.

Aanbevelingen voor de toekomst

- Kies ervoor om de ambities en doelen SMART te maken, op zodanige wijze dat deze een bijdrage gaan leveren aan de beleidshelderheid waarvoor Bergopwaarts staat zodat belanghebbenden kunnen weten wat ze wel en niet mogen verwachten van de corporatie. Betrek in een vroeg stadium de belanghebbenden bij die onderwerpen, waar ze affiniteit mee hebben en zorg voor draagvlak voor de ambities en doelen.
- Bergopwaarts, vier je successen! Bergopwaarts staat voor betrouwbaar, degelijk, professioneel en proactief. De relatie met de corporatie wordt getypeerd met: open houding, directe communicatie, toegankelijk en focus op samenwerking met alle belanghebbenden. De belanghebbenden vinden dat Bergopwaarts een belangrijke maatschappelijke rol speelt in de lokale gemeenschappen en dat moet de corporatie dan ook uitdragen. Meer publiciteit over bijvoorbeeld 'De Droom' was voor belanghebbenden wenselijk geweest.
- Gebleken is dat Bergopwaarts de governancecode volledig volgt, maar de monitoring kan beter. De Raad van Commissarissen zou in haar jaarplan op kunnen nemen om één keer per jaar een check te doen op die code en dit met elkaar door te nemen. Zo kunnen actief wijzigingen in de code geïmplementeerd worden.
- Gezamenlijk onderzoek naar zorgbehoefte en locaties in de regio is gewenst. Betrek bijvoorbeeld zorgpartijen niet in de volle breedte van het beleid, maar betrek deze partijen juist bij de ambities en doelen voor de bijzondere doelgroepen en de investeringen in specifiek (zorg)vastgoed. Zoeken naar bijkomende zaken, zoals woonservicezones en gezamenlijke investeringen, waarvan de gebouwen de inzet van de corporatie is.
- Samenwerking in perspectief plaatsen. Alhoewel Bergopwaarts een samenwerking heeft met woCom op het gebied van IT en financiën, zouden krachten nog meer kunnen worden gebundeld op bijvoorbeeld de terreinen van beleids- en productontwikkeling, bedrijfsjuridische zaken en werving & selectie.

Kortom allemaal onderwerpen, die zeker niet limitatief zijn, maar zijn bedoeld als aanknopingspunten voor voortgaande interne discussie en overleg met haar belanghebbenden. Eén en ander door de commissie ingegeven om de komende visitatieperiode ermee aan de slag te gaan, opdat Bergopwaarts optimaal haar regionale regiefunctie kan vervullen.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	6,7	7,1	7,0	7,3		7,1	75%	**7,1**
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,2	7,1	7,4	7,0	7,4		7,2	50%	**7,4**
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	**7,7**
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					6,5	6,8	33%	**7,2**
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	6,9	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. coc					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoc					8,0			

C. Samenvatting Bergopwaarts

Profiel

Bergopwaarts is een lokaal verankerde en actieve woningcorporatie met als vestigingsplaats Deurne.
De missie van Bergopwaarts luidt als volgt:

"Samen ondernemen voor sociaal wonen"

Bergopwaarts is een vereniging die zorgt voor huisvesting van mensen die niet zelfstandig kunnen. De vereniging heeft drie lagen: een Ledenraad, een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder. De Ledenraad is het hoogste orgaan van woningbouwvereniging Bergopwaarts. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen, dat uit vijf leden bestaat, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie.

Belangrijke belanghebbenden van Bergopwaarts zijn de HuurdersBelangenorganisatie De Peel, de gemeenten Deurne, Asten en Helmond. Daarnaast zijn de belangrijkste zorg- en welzijnsinstellingen waarmee Bergopwaarts samenwerkt: De Zorgboog, Savant, Stichting ORO, Kempenhaeghe en SMO. Voorts werkt Bergopwaarts intensief samen met de collega-corporaties in de regio.

Bij de corporatie waren ultimo 2014 39 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen bedroeg ultimo 2014 34,05.

Bergopwaarts heeft per 31 december 2013 5.109 verhuureenheden (ongewogen) in bezit.

Samenstelling bezit 2014 (in% van de voorraad woongelegenheden):

Bergopwaarts	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	73,1	73,9	41,4
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	10,6	9,6	26,0
Meergezinsetagebouw met lift	12,9	12,3	14,8
Hoogbouw	0,0	1,0	11,5
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,4	3,2	6,3

Aedes CiP

Werkgebied

Het werkgebied van Bergopwaarts omvat de gemeenten Deurne, Asten, Helmond, Gemert-Bakel, Laarbeek, Someren en Delft. Met de gemeenten Deurne, Asten en Helmond zijn prestatieafspraken gemaakt. Met de gemeenten Deurne en Asten zijn dit een-op-een afspraken. Met de gemeente Helmond zijn ook Woonpartners, woCom, Compaen en Volksbelang medeondertekenaars van de prestatieafspraken. Voorts heeft Bergopwaarts beperkt woningbezit in de gemeenten Laarbeek, Gemert-Bakel, Someren en Delft.

Werkgebied Bergopwaarts in de gemeenten Deurne, Asten en Helmond

Het Corporatie Benchmark Centrum CiP plaatst Bergopwaarts in de regio Helmond e.o. in de referentiegroep *Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen*. Als de corporatie in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentiegroep.

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,1.

Bergopwaarts levert op alle prestatievelden ruim voldoende prestaties. De eigen doelen en ambities zijn niet erg concreet en meetbaar gemaakt, maar passen wel bij de opgaven die er in de omgeving zijn en de prestatieafspraken met de gemeenten.

Bergopwaarts heeft ruim voldoende aanbod voor de primaire doelgroep, hetgeen zowel blijkt uit de beoogde omvang van de woningvoorraad als uit de relatief korte wachttijd voor een woning.

Door het gebruik van een lotingsysteem voor de toewijzing van de woningen, worden de woningen gelijkmatig over de doelgroepen verdeeld en heeft iedereen meer gelijke kansen op een woning, dan als woningverdeling zou plaats vinden op basis van inschrijf-duur. Door deze meer gelijke verdeling over alle doelgroepen, komt de woningtoewijzing aan oudere woningzoekenden minder gunstig uit de vergelijking met de referentie-corporaties. Maar de commissie is van mening dat het lotingsysteem van Bergopwaarts meer recht doet aan de volkshuisvestelijke taakstelling van de corporatie dan een toewijzingsysteem op basis van inschrijfduur.

De prijs-kwaliteitverhouding van de woningen is beter dan die van de referentiegroep. Met de meting van de onderhoudsconditie heeft Bergopwaarts goede verbeteringen doorgevoerd door de invoering van de conditiemeting volgens de NEN 2767. De geaggregeerde conditie gaat naar verwachting van Bergopwaarts uitkomen op een score 3 (redelijk, beperkte onderhoudschade of onderhoudsbehoefte).

Met de uitvoering van energiebesparende maatregelen loopt Bergopwaarts, volgens de metingen van Shaere, iets voor op de gemiddelde corporatie in Nederland. Opvallend is het relatief hoge aandeel van woningen met een energielabel A (15%).

De vernieuwing van de woningportefeuille wordt gestuurd vanuit het in 2013 geactualiseerde strategisch voorraadbeleid, dat weer gebaseerd is op demografische ontwikkelingen, verhuurbaarheid en betaalbaarheid van de woningen en de energiedoelstellingen.

De kwaliteit van wijken is volgens de metingen van de Leefbaarometer van het Ministerie van BZK "zeer positief". Bergopwaarts werkt met veel partijen samen om deze positieve score in stand te houden en waar mogelijk nog te verbeteren.

Tenslotte, Bergopwaarts ziet de behandeling van overlastzaken altijd als maatwerk. Het standpunt is dat iedere overlastzaak uniek is en om een eigen aanpak vraagt. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt met andere partijen samengewerkt.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 7,4.

In alle beoordelingen lagen de uitkomsten bij de verschillende groepen van belanghebbenden niet ver uit elkaar. Opvallend was dat nagenoeg alle stakeholders vonden dat Bergopwaarts de laatste jaren te weinig sociale woningen had gerealiseerd. De huisvesting van statushouders wordt zeer goed en positief gewaardeerd; er ontstond zelfs een voorstand op de taakstelling voor statushouders. Op initiatief van Huurders Belangen Organisatie De Peel is een woonlastenonderzoek gehouden onder de huurders van Bergopwaarts in Asten en Deurne. Dit onderzoek werd ondersteund door Bergopwaarts en de beide gemeenten. Hieruit bleek dat de betaalbaarheid van het wonen van huurders van Bergopwaarts in Deurne of Asten niet heel veel afwijkt van het landelijke beeld. Het knelt vooral bij de doelgroep één- en twee-ouder-gezinnen. Aandacht voor meer levensloopbestendige woningen wordt door belanghebbenden van Bergopwaarts verwacht.
De initiatieven voor de huisvesting van autisten in Asten en in Deurne het huisvesten van jongeren met een verstandelijke beperking oogsten veel bijval.

Het onderdeel *Dienstverlening* leverde bijna unaniem een 8 op. Zeer positief zijn belanghebbenden over de samenwerking met en inspanningen van Bergopwaarts op het gebied van de leefbaarheid in de wijk.
Alle belanghebbenden zijn meer dan tevreden over hun relatie met Bergopwaarts en de wijze van communiceren van de corporatie over allerlei onderwerpen. Zij gaven deze prestatie een gemiddelde van 7,8. Huurders voelen zich gehoord en zijn de afgelopen jaren steeds meer de onderhandelingspartner van Bergopwaarts geworden. De mate van invloed op het beleid van Bergopwaarts wordt door alle belanghebbenden met een 7,4 zeer gewaardeerd. Bergopwaarts betrekt de belanghebbenden actief bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 7,7.

Bergopwaarts scoort ruim voldoende tot goed op alle onderdelen van Presteren naar Vermogen. Bergopwaarts maakt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Bergopwaarts heeft een gezonde financiële positie. De externe toezichtinstellingen, zoals CFV, WSW en Minister zijn dezelfde mening toegedaan. Bergopwaarts krijgt voldoende borging voor haar investeringen via het WSW. Bergopwaarts weet jaarlijks haar financiële positie verder op peil te houden door de inkomensafhankelijke huurverhogingen en verkopen. Bergopwaarts heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig actualisaties doorgevoerd en voldoende bijgestuurd om de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen te kunnen voldoen. Bergopwaarts stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten. Haar risicomanagementsysteem is op orde en geheel doorgevoerd binnen alle geledingen van de corporatie.

Governance

***De commissie beoordeelt dit perspectief met* een 7,2.**

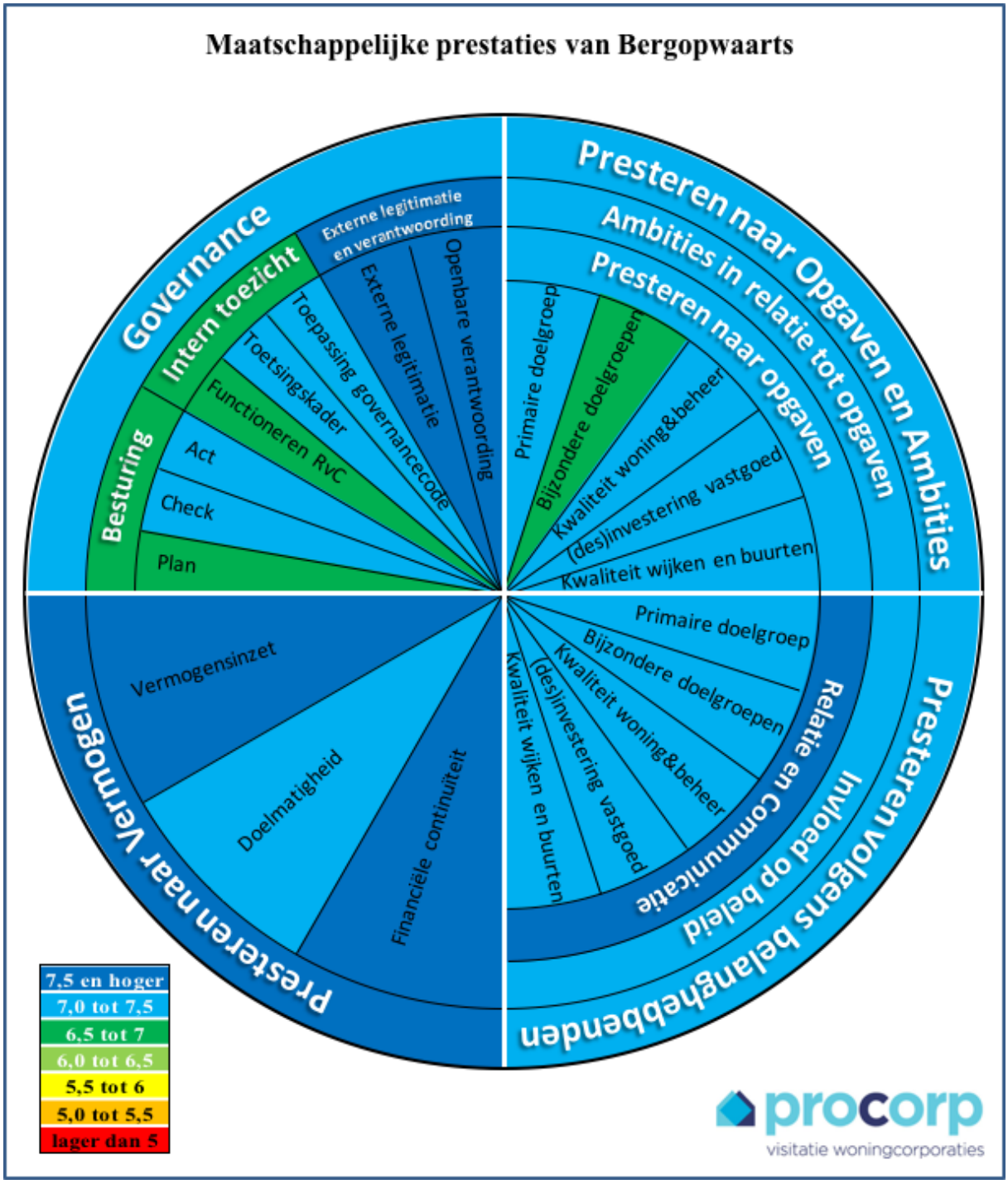
De visitatiecommissie is van mening dat de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie op orde is. Bergopwaarts heeft haar actuele visie vastgelegd, waarin haar eigen positie en toekomstig functioneren helder in beeld komt. Het risicomanagementsysteem is ook op orde en wordt door de gehele organisatie gedragen. Tijdens de visitatieperiode heeft Bergopwaarts meerdere malen haar visie - haar blik op de toekomst- aangepast en nieuwe waarneembare trends geactualiseerd. Bergopwaarts heeft naar de mening van de visitatiecommissie wel de kans laten liggen om haar ambities en doelen in het laatste ondernemingsplan meer te concretiseren.

Bergopwaarts beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader en een investeringsstatuut met rendementseisen.

Bergopwaarts besteedt veel aandacht aan governance; de principes van goed bestuur worden in de gehele organisatie toegepast. De raad is nauw betrokken bij het functioneren van Bergopwaarts en de directeur-bestuurder. Belanghebbenden worden op een zeer actieve wijze betrokken bij de vorming van het beleid. Bergopwaarts voert een uitgebreide dialoog met haar belanghebbenden en zij heeft een duidelijke visie wat betreft het belanghebbendenmanagement. Zij verwoordt op een adequate wijze wat de voorgenomen prestaties zijn en legt achteraf verantwoording af over de realisatie van bedoelde prestaties.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert Bergopwaarts de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen

Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld in welke mate Bergopwaarts voldoet aan het realiseren van de externe opgaven. De uitwerking van deze externe opgaven liggen op regionaal of gemeentelijk niveau veelal vast in woonvisies en prestatieafspraken met de gemeenten binnen het werkgebied van de corporatie en op landelijk niveau in bijvoorbeeld het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012. Daar waar de externe opgaven niet SMART genoeg zijn gemaakt om meetbaar te zijn voor deze visitatie, wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit Corporatie in Perspectief van het CFV/CBC om een vergelijking te kunnen maken met gemiddelden van corporaties uit de referentiegroep.

De cijfers die Bergopwaarts scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Bergopwaarts deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Bergopwaarts aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie onder andere worden gegeven voor de manier waarop Bergopwaarts de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing), de actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast, de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving, de mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

Prestatieafspraken met de gemeente Deurne 2011 en 2012 - 2015

Doelgroep en kernvoorraad

- De omvang van de kernvoorraad van Bergopwaarts in de gemeente Deurne bedraagt 3000 woningen, verdeeld over alle vijf kernen van de gemeente;
- Bergopwaarts verkoopt in 2011 maximaal 12 woningen in de vrije verkoop en tussen de 16 en 24 woningen onder de Koopgarantregeling.
- In de periode 2012 – 2015 verkoopt Bergopwaarts minimaal 50 en maximaal 150 woningen onder de Koopgarantregeling en maximaal 50 woningen in de vrije verkoop.
- Bergopwaarts voegt in de periode 2012 – 2015 minimaal 72 voor senioren geschikte huurwoningen aan de kernvoorraad toe.
- Bergopwaarts beschouwt huishoudens met een middeninkomen tot € 43.000 ook als doelgroep van beleid.

Woonruimteverdeling

- Bergopwaarts benut de ruimte van 10% optimaal voor het huisvesten van huishoudens met een middeninkomen. Daartoe worden woningen met een huur boven de € 550 en onder de huurtoeslaggrens in eerste instantie beschikbaar gesteld aan de huishoudens met middeninkomens.
- Bergopwaarts realiseert 100% van de jaarlijkse taakstelling voor de huisvesting van statushouders.

- Bergopwaarts biedt op verzoek van de gemeente huisvesting aan, aan ex-gedetineerden.
- Bergopwaarts onderzoekt de mogelijkheden voor realisatie van extra Thuishuizen, huisvesting Stichting De Droom, studentenhuisvesting en huisvesting voor arbeidsmigranten/tijdelijke werknemers.

Wonen en Zorg

- Bergopwaarts stemt haar "opplusregeling" af op de voorzieningen die vanuit de WMO door de gemeente worden verstrekt.

Kwaliteit van woningen

- Bergopwaarts draagt er zorg voor dat het gemiddelde energielabel van haar totale woningvoorraad wordt opgetrokken van een energielabel D in 2009 naar C in 2012.
- Bergopwaarts stelt een energiebeleid op voor minimaal de periode 2012 – 2015 waarbij de nadruk ligt op het optrekken van het energielabel van woningen met een huidig energielabel E en lager.
- Bergopwaarts renoveert in de periode 2012 – 2015 ten minste de senioren-woningen Zonneland, Crobachplantsoen en Christinaplantsoen.

Nieuwbouw

- GPR-gebouw wordt gehanteerd als basis voor de kwaliteitseisen van nieuwbouw-woningen. De GPR-score zal conform Regionaal Convenant GPR Gebouw minimaal een 7 bedragen.
- Nieuwbouwwoningen specifiek voor senioren of bijzondere doelgroepen met een zorgvraag worden conform WoonKeur (basis) gerealiseerd.
- Bergopwaarts voegt in de periode 2012 – 2015 minimaal 30 voor senioren geschikte huurwoningen toe aan de voorraad met een huur tussen de huurtoeslag-grens en € 850.
- Bergopwaarts realiseert in de periode 2012 – 2015 minimaal 35 goedkope koop-woningen. Hierbij is verkoop onder Koopgarant het uitgangspunt.

Leefbaarheid van buurten en wijken

- De inzet van twee fulltime wijkbeheerder en de huisvesting daarvan wordt bekostigd door de gemeente en Bergopwaarts, elk voor 50%.
- De kosten voor het project Buurtbemiddeling in Deurne worden betaald door de gemeente en Bergopwaarts, elk voor 50%.
- Bergopwaarts draagt jaarlijks maximaal € 15.000 bij aan nieuwe of vervangende speelvoorzieningen in wijken waar Bergopwaarts substantieel bezit heeft. De bijdrage per speelvoorziening is maximaal 35% van de investeringskosten.

Prestatieafspraken met de gemeente Asten 2011 - 2013

Instandhouding kernvoorraad

- Het streven is de kernvoorraad op peil te houden in relatie tot de lokale behoefte. De huidige omvang op 1-1-2011 is 1.400 woningen (1.159 van Bergopwaarts en 225 van woCom). In de Woonvisie wordt rekening gehouden met een mogelijke afname naar 1.300 woningen.
- Bergopwaarts streeft naar de verkoop van 20 tot 30 woningen binnen de gemeente in de Koopgarantregeling

Doelgroepen

- Bergopwaarts verleent medewerking aan de gemeente om de jaarlijkse taakstelling van statushouders volledig te realiseren.

Wonen en Zorg

- Bergopwaarts en gemeente streven naar realisatie van woonvormen voor bijzondere doelgroepen (mensen met een beperking).
- Bergopwaarts biedt haar huurders met een beperking met de 'opplusregeling' de mogelijkheid om de huurwoning eenmalig geschikter te maken voor bewoning.

Kwaliteit van woningen

- Bij nieuwbouw en renovatieprojecten wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de mogelijkheden van flexibele woningen (levensloopbestendig en/of multifunctioneel inzetbaar voor wisselende doelgroepen.
- Bergopwaarts is voornemens om op grond van haar ondernemingsplan het gemiddelde energielabel van haar totale woningvoorraad op te trekken van een energielabel D in 2009 naar C in 2012.
- Gemeente en Bergopwaarts zullen waar mogelijk stimuleren om gebruik te maken van duurzame energie en tot opwekking van duurzame energie.

Overige

- Gemeente en Bergopwaarts werken samen bij gedwongen huisuitzettingen en ontruiming en dragen bij in taken en kosten.

Leefbaarheid van buurten en wijken

- Bergopwaarts draagt jaarlijks voor 35% bij aan de realisatiekosten van het speelruimteplan, met een maximum van € 10.000.

Prestatieafspraken met de gemeente Helmond 2012 – 2015

Doelgroep en kernvoorraad

- Het in stand houden van de kernvoorraad van 14.000 huurwoningen, waarvan 70% met een huurniveau onder de aftoppingsgrens voor 3 en meer persoonshuishoudens. Bij de verdeling gaat het voor Bergopwaarts om 120 woningen in de kernvoorraad en 84 woningen onder de aftoppingsgrens.
- De woningcorporaties zien als secundaire doelgroep de huisvesting van huishoudens met een bruto-inkomen van € 43.000.

Wonen en zorg

- In 2013 wordt de opgave voor de periode tot 2022 voor het aantal te realiseren levensloopgeschikte woningen vastgesteld.
- De gemeente en corporaties dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor aanpak en tegengaan dakloosheid en het bevorderen van zo zelfstandig mogelijke huisvesting van kwetsbare groepen.

Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving

- Per project wordt met de corporatie een ambitieniveau op grond van GPR-gebouw afgesproken waaraan de woning moet voldoen.
- De corporaties streven ernaar het gehele bezit in het kader van (groot-) onderhoud aan te passen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.
- In de periode tot 2022 zullen alle woningen gemiddeld over energielabel C beschikken. Waar energiemaatregelen worden uitgevoerd, zullen huurder voorlichting krijgen over energiebesparing.

Woningtoewijzing

- Het huidige woonruimtebemiddelingssysteem wordt voor 1 juli 2013 geëvalueerd en onderzocht wordt de mogelijkheid van een portaal waardoor inzicht voor woningzoekenden wordt geboden ten aanzien van het gehele woningaanbod (zo mogelijk op niveau van Zuid-Oost Brabant).

Leefbaarheid van buurt en wijken

- Opstellen van een gezamenlijke rapportage met concrete aandachtspunten en acties op wijk- en buurtniveau. Dit moet resulteren in wijkperspectieven gebaseerd op wijkgericht werken.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Bergopwaarts zorgt voor voldoende beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Dat blijkt uit het voldoen aan de eigen ambitie van de omvang van de woningvoorraad op basis van het strategisch voorraadbeleid en uit de slaagkans voor het verkrijgen van een woning. De gemiddelde wachttijd in jaren is teruggelopen van 3,0 jaar in 2011 naar 1,6 jaar in 2014.

Bergopwaarts hanteert een eigen lotingmodel voor de toewijzing van de woningen. Volgens eigen onderzoek levert dit model een gelijkmatiger verdeling op van de woningen over de verschillende doelgroepen dan het daaraan voorgaande toewijzingsmodel, waarbij de opgebouwde wachttijd zorgde voor een voordeel van de (oudere) woningzoekenden, die lang ingeschreven staan. Het onderzoek naar aansluiting op een regionaal aanbodsysteem heeft aangetoond dat die aansluiting een negatief resultaat oplevert en de toegevoegde waarde voor de klanten in Deurne en Asten minimaal is. Op het passend toewijzen komt de prestatie wat onder de norm uit.

Op zowel het voorkomen van leegstand als de aanpak van huurachterstanden scoort Bergopwaarts boven de norm, hetgeen tevens een indicatie is voor een effectieve inrichting van de processen en het "in control".

Het huurprijsbeleid van Bergopwaarts levert huren op die vergelijkbaar zijn met die van de referentiegroep. Dit geldt ook voor het terugdringen van de overige woonlasten door bijvoorbeeld de inzet op energiebesparende maatregelen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Bergopwaarts zet zich voldoende in voor mensen met een beperking.

Op het aanbod voor mensen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, zoals ouderen en gehandicapten is de prestatie van Bergopwaarts significant lager dan dat van de referentiegroep. Ook op het relatief aantal woningtoewijzingen wordt wat lager gescoord. Dit kan te maken hebben met het lotingsysteem, waarbij oudere woningzoekenden gelijke kansen hebben ten opzichte van jongeren.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

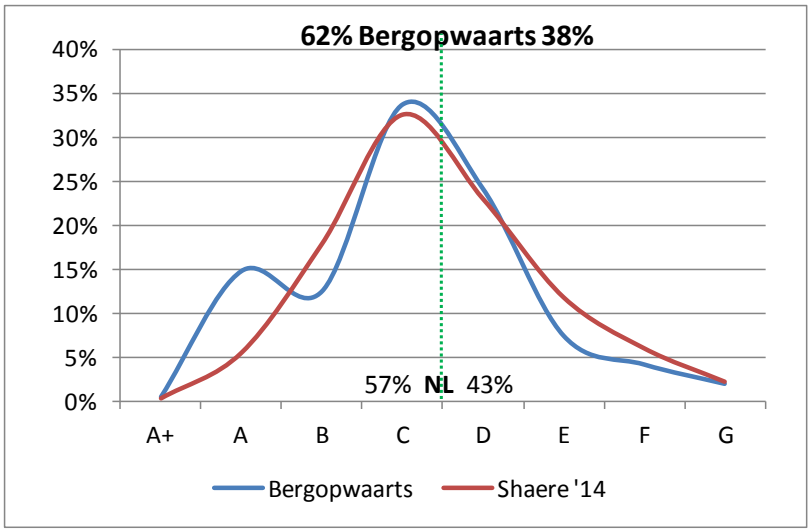
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,1.

Op de prijs-kwaliteitverhouding scoort Bergopwaarts beter dan de referentiegroep. De puntprijs volgens het woningwaarderingsstelsel ligt bij Bergopwaarts 6% lager dan bij de referentiegroep. Een zeer groot deel van de woningen is voorzien van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Voor het bepalen van de conditie van het onderhoud maakt Bergopwaarts gebruik van de conditiemeting volgens de NEN 2767. Er wordt een opnamecyclus van 5 jaar gehanteerd. Tijdens de visitatie was de geaggregeerde conditiescore nog niet bekend, maar naar eigen verwachting gaat deze op score 3 uitkomen. De NEN 2767 geeft als omschrijving

van de onderhoudsconditie bij een 3: "redelijk (geen nieuwbouw, beperkte onderhoudschade of behoefte)".

De kwaliteit van dienstverlening wordt door de klanten positief gewaardeerd, zoals bleek uit eigen onderzoeken. De waarderingsmeting is echter niet goed vergelijkbaar met de die van andere systemen, die landelijke gemiddelden geven.



Bergopwaarts loopt iets voor op het landelijk gemiddelde in de aanpak van energiebesparende maatregelen. Volgens de uitkomsten van Shaere (waarin de energielabels van corporatiewoningen worden bijgehouden) heeft 57% van de corporatiewoningen een energielabel C of beter (60% gecorrigeerd voor eind 2014). Bergopwaarts zit eind 2014 op 62%, waarbij het opvalt dat een relatief groot deel van de woningen een A-label heeft.

Bergopwaarts stuurt op duurzaamheid en levensduur van materialen, veiligheid en onderhoudsarm. Het duurzaamheidbeleid van Bergopwaarts is zeer praktisch ondergebracht in een materiaallijst.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Tijdens de visitatieperiode heeft Bergopwaarts 286 huurwoningen en 56 koopwoningen opgeleverd. Bergopwaarts zorgt voor aansluiting tussen het aanbod in de vastgoedportefeuille en de vraag vanuit de markt. Bij deze transformatieopgave voor het woningbezit is rekening gehouden met demografische ontwikkelingen, verhuurbaarheid en betaalbaarheid van het woningbezit en de geformuleerde energiedoelstellingen.

In geval van realisatie van nieuwbouw worden de prestatieafspraken ruim voldoende nagekomen en worden woningen voor meerdere doelgroepen opgeleverd. Onder andere woningen voor bijzondere doelgroepen, zoals meervoudig gehandicapte kinderen, mensen met epilepsie, jongen mensen met een verstandelijke beperking en mensen met autisme. Er zijn ook woningen gerealiseerd voor starters, jongeren, een- en tweepersoonshuishoudens en senioren. Grote woningen worden niet gebouwd; daarvan heeft Bergopwaarts een overmaat in de woningportefeuille.

Ook bij de verkoop van woningen komt Bergopwaarts de prestatieafspraken met de gemeente ruim voldoende na. Zowel de verkopen in de vrije sector als de verkopen onder de Koopgarantregeling voldoen aan de afspraken. Eind 2014 had Bergopwaarts nog 452 woningen in de Koopgarant-portefeuille, die op termijn misschien nog teruggekocht moeten worden.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

De inzet van Bergopwaarts op leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en de aanpak van overlast levert ruim voldoende tot goede resultaten op. Bergopwaarts werkt met veel

partijen samen om de kwaliteit van wijken en buurten in stand te houden of te verbeteren. Volgens de Leefbaarometer van het Ministerie van BZK scoren de wijken waar Bergopwaarts bezit heeft "Zeer positief".

Bij de aanpak van overlast levert Bergopwaarts altijd maatwerk. Bergopwaarts stelt dat iedere overlastsituatie uniek is en om een eigen aanpak vraagt. Afhankelijk van de aard van de overlast wordt gekeken of er andere partijen bij betrokken of mede ingezet kunnen worden. De partijen waarmee onder andere wordt samengewerkt zijn: Thuiszorg, MEE, Buurtbemiddeling, GGZ, maatschappelijk werk en de politie.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,3	**7,3**
Betaalbaarheid	7,3	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	6,0	**6,7**
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,3	**7,1**
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	**7,0**
Sloop, samenvoeging	7,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	8,0	**7,3**
Wijk- en buurtbeheer	7,0	
Aanpak overlast	7,0	
6. Overige/andere prestaties		
Presteren naar Opgaven		**7,1**

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

De eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties passen bij of komen in grote mate overeen met de externe opgaven. Hiermee voldoet Bergopwaarts aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie vindt het jammer dat de opmerkingen uit de vorige visitatie over de te hoog gestelde ambities hebben geleid tot ambities en doelstellingen, die minder concreet zijn gemaakt in het laatste ondernemingsplan. Het had meer voor de hand gelegen om de ambities en doelstellingen wat meer realistisch en haalbaar te maken.

Bergopwaarts vertaalt haar ambities en doelstellingen zeer serieus naar het dagelijks handelen. De beleidsontwikkeling is telkens gebaseerd op de eerder geformuleerde doelstellingen, waarbij de relevante signalen uit de omgeving een belangrijke rol spelen. Voorbeelden hiervan zijn het energiebeleidsplan uit 2014, het geactualiseerde strategische voorraadbeleid uit 2014 en het klantgericht binnenonderhoud uit 2013.

De ambities bestrijken het gehele werkveld van Bergopwaarts en uit de ondernemings-plannen komt naar voren dat deze weldoordacht en goed onderbouwd zijn.

Voor de wijze waarop de ambities door Bergopwaarts worden gerealiseerd kent de commissie een extra punt toe en beoordeelt de commissie de ambities in relatie tot de opgaven met een 7.

Ambities en doelen

Tijdens de visitatieperiode van 2011 tot en met 2014 zijn twee ondernemingsplannen vigerend. Het eerste ondernemingsplan liep van 2009 tot en met 2012 en heeft als titel "Samen de toekomst bouwen", met de subtitel "in het centrum van maatschappelijke ontwikkelingen. Het daaropvolgende ondernemingsplan over de periode 2013 – 2016 heeft de naam "Samen ondernemen voor sociaal wonen" meegekregen.

Ondernemingsplan "Samen de toekomst bouwen" 2009 – 2012

De missie van Bergopwaarts in dit ondernemingsplan:

> *We zijn een woningcorporatie, die als vastgoedonderneming tot doel heeft huishoudens met een zwakke positie op de woningmarkt te huisvesten.*

De doelen in dit plan zijn helder en concreet beschreven en goed meetbaar gemaakt. Hierna zijn alleen de doelen weergegeven die voor het toetsen van de ambities in relatie tot de opgaven van Bergopwaarts relevant zijn. De onderstaande teksten zijn één op één overgenomen uit dit ondernemingsplan:

Hierbij hebben we ons de volgende doelen gesteld:
Wij bieden huisvesting en zijn tevreden als we eind 2012:

- een huurwoning aan minimaal 3300 huishoudens in Deurne bieden;
- een huurwoning aan minimaal 1200 huishoudens in Asten bieden;
- een huurwoning aan minimaal 100 huishoudens in Helmond bieden;
- aan minimaal 460 huishoudens huisvesting bieden door een MGE-koopwoning;
- voldoende grondposities hebben om voor 500 huishoudens huisvesting te kunnen realiseren.

De betaalbare woningen zijn beschikbaar voor de lage inkomensgroep. We zijn tevreden als:

- de gemiddelde zoektijd voor een woning maximaal 1,5 jaar is voor de lage inkomensgroep.
- we minimaal 95% van de vrijkomende betaalbare woningen toewijzen aan de lage inkomensgroep;

Onze woningen zijn veilig en milieuvriendelijk. Wij zijn tevreden als:

- eind 2012 onze woningen gemiddeld een energielabel hebben van C of beter;
- 90% van onze woningen zijn voorzien van een politiekeurmerk en een woning-periodieke keuring van maximaal 5 jaar oud;
- het gemiddelde gasverbruik van onze huurwoningen met minimaal 10% daalt in de periode 2009-2012.

We bieden goede diensten en dienstverlening. We zijn tevreden als:

- eind 2012 minimaal 90% van onze klanten de keuzevrijheid bij nieuwbouw met een 7 of hoger waardeert;
- eind 2012 minimaal 90% van de huurders de keuzevrijheid bij groot onderhoud met een 7 of hoger waardeert;
- eind 2012 minimaal 90% van onze klanten onze dienstverlening met een 7 of hoger waardeert;
- eind 2012 minimaal 90% van onze klanten de afhandeling van een reparatieverzoek met een 8 of hoger waardeert;
- eind 2012 minimaal 90% van onze klanten de uitvoering van groot onderhoud of renovatie met een 7 of hoger waardeert.

Wij hebben goede en passende woningen. Wij zijn tevreden als:

- eind 2012 30% tot 40% van de huurwoningvoorraad een nultredenwoning is;
- eind 2012 55% tot 65% van de huurwoningvoorraad een eengezinswoning is;
- we in de periode 2009-2012 tussen 4.300 en 4.700 betaalbare huurwoningen hebben. Dat betekent dat we uitgaan van een huurprijs waarbij huurtoeslag mogelijk is;
- we in de periode 2009-2012 minstens 40 woningen in de vrije verkoop verkocht hebben;
- eind 2012 minimaal 90% van onze klanten de woning met een 7 of hoger waardeert;
- 80% van onze woningen voldoet aan onze interne kwaliteitseisen.

We geven onze klanten de mogelijkheid om zolang mogelijk thuis te wonen. We zijn tevreden als:

- we 90% van de aanvragen voor huisvesting voor mensen met een beperking kunnen verwezenlijken binnen 2 jaar;
- we eind 2012 500 zelfstandige woningen hebben waar (verzorgingshuis)zorg mogelijk is;
- we eind 2010 met minimaal 5 partijen een samenwerkingsovereenkomst hebben ter stimulering van het zelfstandig wonen.

We hebben ons bezit in goede leefbare wijken. We zijn tevreden als:

- eind 2012 minimaal 90% van onze klant de buurt met een 7 of hoger waardeert;
- we eind 2012 met minimaal 5 partijen een samenwerkingsovereenkomst hebben ter stimulering van de welzijn van onze bewoners.

We bevorderen de zelfredzaamheid van bewoners. We zijn tevreden als:

- minimaal 95% van de klachten over overlast beheersbaar blijft;
- eind 2012 maximaal 3% van de huurders een huurachterstand heeft.

Ondernemingsplan "Samen ondernemen voor sociaal wonen", 2013 – 2016

In dit ondernemingsplan is als missie "Samen ondernemen voor sociaal wonen" opgenomen. De betekenis van deze missie verwoord Bergopwaarts als volgt:

> *Samen:*
> *Met onze, klanten, stakeholders, collega corporaties, zakelijke partners, en medewerkers . Open, transparant en in dialoog. De volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave wordt groter dan ooit, en we zoeken samenwerking om deze te kunnen realiseren.*
> *Ondernemen:*
> *Bergopwaarts speelt in op kansen en ontwikkelingen in de markt, kostenbewust, proactief, innovatief en vernieuwend. We ondernemen met nieuw en bestaand vastgoed door nieuwe producten te ontwikkelen en het bestaande bezit te transformeren. We zijn ondernemend en bouwen aan een toekomstbestendig Bergopwaarts.*
> *Sociaal:*
> *Actief aan de slag voor mensen die (nog) niet zelfstandig in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Bergopwaarts heeft oog voor bijzondere doelgroepen, oog voor maatschappelijk rendement. Onze primaire taak staat voorop. We weten voor wie we er zijn en we staan voor onze doelgroep.*
> *Wonen:*
> *De corebusiness van Bergopwaarts is het leveren van huisvesting, maar wonen is meer dan dat. We leveren goede woningen, dragen samen met andere partijen zorg voor een leefbare omgeving en we hebben zorg voor de woon- en leefomstandigheden van onze huurders.*

De doelen zijn in dit plan veel meer globaal en op hoofdlijnen beschreven dan in het vorige ondernemingsplan. De concreetheid van de doelen uit het vorige ondernemingsplan worden losgelaten en er wordt ook niet meer over gerapporteerd in periodieke rapportages of jaarverslagen.

Van de hierna beschreven doelen zijn alleen de doelen weergegeven die voor het toetsen van de ambities in relatie tot de opgaven van Bergopwaarts relevant zijn.

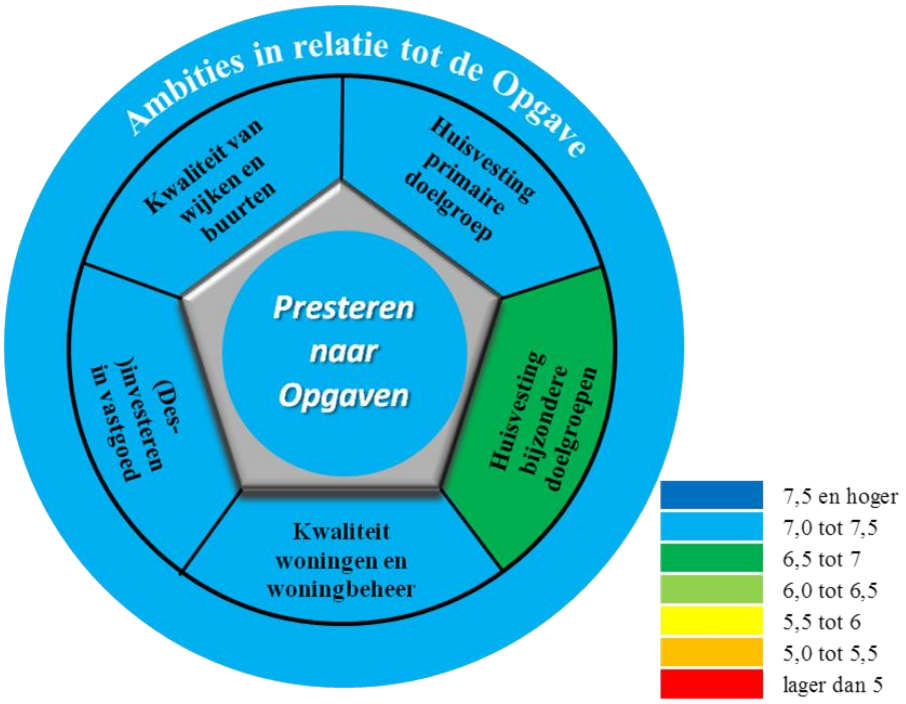
- Voor de passendheid van het aanbod van het woningbezit op de vraag wenst Bergopwaarts aan te sluiten bij de behoefte en wensen van de klanten. De jaarlijkse actualisering van het Strategisch Voorraad Beleid moet de transformatieopgave vanaf 2013 inzichtelijk maken.
- Vanaf 2014 gaan de onderhoudsplannen niet alleen over het cyclisch onderhoud, maar worden hierin ook energiemaatregelen en woningtransformatie meegenomen.
- De transformatie richt zich op het toevoegen van kleinere eengezinswoningen, etagewoningen met liften, kleine grondgebonden seniorenwoningen en het verminderen van het aantal grote eengezinswoningen.
- Daarnaast wil Bergopwaarts klantgericht binnenonderhoud gaan invoeren, waardoor een deel van de regie op het binnenonderhoud bij de klant komt te liggen. Dit moet tot meer tevreden klanten leiden.
- Als resultaat op klanttevredenheidsonderzoeken wil Bergopwaarts boven de zeven blijven scoren.
- Vanaf 2016 wil BOW dat de klanten gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening en zijn zaken kan organiseren via een huurdersportaal.

Daar waar mogelijk/voorhanden is de concrete vertaling van deze strategische doelstellingen voor de periode 2011 tot en met 2014 opgenomen bij de onderwerpen van de betreffende prestatievelden in bijlage 1 van dit rapport.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven* en *Ambities* komt uit op een 7,1

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemi deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	6,7	7,1	7,0	7,3		7,1	75%	**7,1**
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden in dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:
- De gemeenten Deurne, Asten en Helmond;
- Huurders Belangen Organisatie (HBO) De Peel;
- De ledenraad;
- Zorg- en welzijnsinstellingen, zoals De Zorgboog, Savant, Regionaal Autisme Centrum, Stichting MEE en GGZ Oost-Brabant;
- Collega-corporaties Woningbouwvereniging Volksbelang, Stichting Goed Wonen en Stichting Woonpartners en woCom;
- Stichting VAC, Adviescommissie Wonen.

Het oordeel van belanghebbenden is verkregen door gesprekken/interviews te voeren en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:
- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 De belanghebbenden van Bergopwaarts

Huurders

De Stichting Huurders Belangen Organisatie De Peel –HBO De Peel- is, oorspronkelijk als HBO Deurne-Asten, statutair opgericht op 19 oktober 1995. De organisatie heeft als motto 'Huurders voor huurders'. Teneinde afspraken te maken over communicatie mét elkaar en de rechten en verplichtingen ten opzichte van elkaar, hebben HBO De Peel en Bergopwaarts een samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

Dat zowel de HBO De Peel als Bergopwaarts veel belang hechten aan deze overeenkomst mag blijken uit de volgende zinsnede die in de inleiding van de overeenkomst staat:

> *"De kern van deze overeenkomst is dat over voor huurders belangrijke onderwerpen van beleid en beheer met de HBO tijdig en zorgvuldig overleg wordt gevoerd. Bergopwaarts heeft de intentie om daarin verder te gaan dan het vragen van advies op de daartoe wettelijk vastgelegde momenten. Het betrekken van huurders bij beleid en beheer betekent voor Bergopwaarts dat de corporatie en de HBO in een vroeg stadium met elkaar van gedachten wisselen over voorgenomen beleidswijzigingen en nieuw beleid."*

De relatie met verhuurder Bergopwaarts is goed en er is veel ruimte voor overleg. Alle onderwerpen zijn bespreekbaar. Alle vragen worden beantwoord en uitgelegd. Er wordt naar huurders geluisterd en zij worden door Bergopwaarts zeer serieus genomen. De directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen overleggen twee

keer per jaar -in het voorjaar en in het najaar- met HBO De Peel.
Bij belangrijke investeringen hebben de bewoners inspraak via 'bewonerscommissies'.
Eens per jaar worden in Deurne en Asten huurdersavonden georganiseerd waarin verantwoording wordt afgelegd over de werkzaamheden en resultaten van het afgelopen jaar daarvoor. Wanneer specifieke onderwerpen zich daarvoor lenen worden huurderspanels georganiseerd.
Tweemaal per jaar wordt het contact- en informatieblad Huurders Informatie uitgegeven, dat geheel wordt verzorgd door het HBO-bestuur en zeer gewaardeerd wordt door de huurders. Via het informatieblad en de website wordt door HBO De Peel steeds uitgebreid verslag gedaan van het overleg met Bergopwaarts, de doorlopen adviestrajecten en de resultaten hiervan.
Om de huurders op een goede wijze te kunnen vertegenwoordigen is HBO lid van de Nederlandse Woonbond.
Medio 2015 werd het Convenant en de Prestatieafspraken Wonen 2015 - 2019 tussen de gemeente Deurne, Woningbouwvereniging Bergopwaarts medeondertekend door HBO De Peel.

Gemeenten

Bergopwaarts is partner van de gemeenten Deurne, Asten en Helmond. Met de gemeentes Gemert-Bakel, Laarbeek, Someren en Delft zijn geen prestatieafspraken gemaakt, omdat Bergopwaarts in deze gemeenten over een kleine woningvoorraad beschikt.

Bergopwaarts is de enige corporatie in Deurne. Met de gemeente Deurne zijn op grond van de woonvisie vooral prestatieafspraken gemaakt over de kernvoorraad, nieuwbouw en wijkbeheerders. Woonvisie en het beleid van Bergopwaarts lopen naar de mening van de gemeente voor een groot deel synchroon.
De laatste jaren was volgens de gemeente een zeer turbulente periode voor corporaties, dat ook z'n weerslag had op de verhouding tussen gemeente en Bergopwaarts. Het bestuurlijk overleg is in de visitatieperiode tot stilstand gekomen als gevolg van de bouw van veel minder woningen. De prestatieafspraken 2012-2015 waren verouderd. Medio 2015 zijn nieuwe afspraken gemaakt (periode 2015-2019), waarvan ook HBO De Peel onderdeel van uitmaakt. Jaarlijks zal een schriftelijke evaluatie plaatsvinden. De 'taskforce' met wethouder en bestuurder vindt inmiddels periodiek plaats. Het bestuurlijk overleg tussen het college van B&W en het managementteam wordt eenmaal per jaar gevoerd.

De afspraken die met de gemeente Asten zijn gemaakt dragen bij aan de gemeentelijke woonvisie en behelzen de bijzondere doelgroepen, nieuwbouw, zorg en sociaal domein. Een aantal jaren geleden was Bergopwaarts volgens de gemeente actief in het ontwikkelen van allerlei projecten, deels ook buiten haar kerntaken. De economische ontwikkelingen en haar financiële situatie hebben dat beperkt tot andere proporties. Voor de uitvoering van het ambitieuze plan Bloemenwijk is de gemeente schouder aan schouder met Bergopwaarts opgetrokken. Opknappen van de gehele wijk en de renovatie daarvan is geschied door Bergopwaarts, terwijl dat voor wat betreft de openbare ruimte door gemeente is gerealiseerd. De prestatieafspraken golden tot en met 2013. In 2014 is gestart met nieuw afspraken. De gemeente signaleert tekorten in seniorenwoningen en nultredenwoningen. Over de gewijzigde bedrijfsvoering van Bergopwaarts is de gemeente door de corporatie goed geïnformeerd.

Met de gemeente Helmond zijn vooral prestatieafspraken gemaakt over de bijzondere doelgroepen.
Het woningbezit van Bergopwaarts in de gemeente is circa 185 woningen; de bijdrage aan de kernvoorraad is derhalve gering. Alle woningen van Bergopwaarts zijn van recente bouwdatum, en ook duurzaam. Bij bijna elk overleg is Bergopwaarts aanwezig. De corporatie denkt volgens de gemeente goed mee! De prestatieafspraken hebben 2012

als basis omdat partijen zagen, dat er vanuit politiek Den Haag een nieuwe en andere wind ging waaien. In september 2014 zijn nieuwe prestatieafspraken vastgesteld.

Zorg/welzijnsinstellingen

Bergopwaarts werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen op allerlei raakvlakken in wonen en zorg om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Bergopwaarts wil haar bewoners de keuze geven uit verschillende woonvormen, waarbij zorg, welzijn en andere dienstverlening mogelijk is. Zorgpartijen zijn onmisbare samenwerkingspartners om de bewoners de mogelijkheid en zekerheid op maatwerk aan zorg te verschaffen.

De vraag is veel groter dan het aanbod; er zijn te weinig woningen beschikbaar. Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van Bergopwaarts. Met zorg- en welzijnspartijen wordt op gezette tijd gesproken over de bijdrage die Bergopwaarts kan leveren door het beschikbaar stellen van onroerend goed. Op projectniveau worden samenwerkingsovereenkomsten gemaakt.

De zorg- en welzijnsinstellingen geven aan dat in breder verband alle mogelijkheden met betrekking tot zorgvastgoed verkend dienen te worden tussen corporatie en zorgpartners. Met partijen op het gebied van zorg- en welzijn, hebben een aantal corporaties, waaronder Bergopwaarts, informeel overleg in het Lorentzgenootschap. Het doel is om verder te kijken dan het belang van de eigen organisatie en gezamenlijk met de gemeenten in te zetten voor de toekomstige zorgvraag.

Bergopwaarts heeft de afgelopen jaren samengewerkt met ouderinitiatieven zoals “De Droom”, Stichting maatschappelijke Opvang en het Regionaal Autisme Centrum om huisvesting van bijzondere doelgroepen mogelijk te maken.

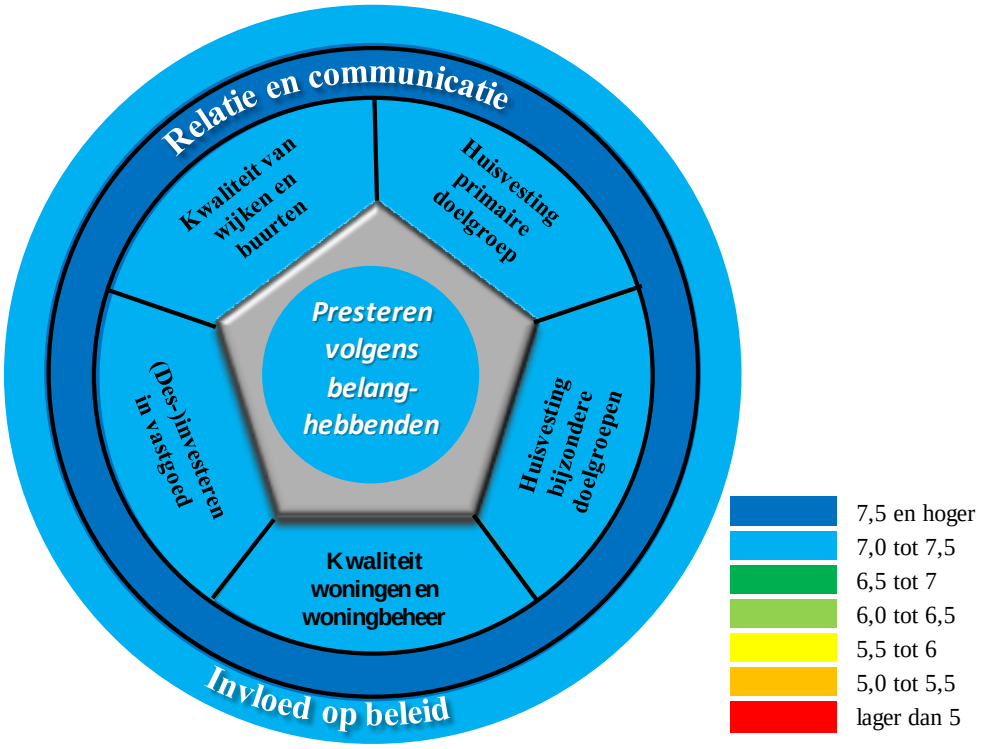
Collega-corporaties

In de gemeente Deurne is Bergopwaarts de enige corporatie. In de gemeente Asten zijn zowel Bergopwaarts, als woCom werkzaam. Samen hebben zij met de gemeente prestatieafspraken gemaakt. Bergopwaarts heeft samen met de vier andere Helmondse woningcorporaties. Volksbelang, woCom, Woonpartners en Compaen en de gemeente Helmond in 2013 prestatieafspraken gemaakt. In Helmond is er een regulier afstemmingsoverleg tussen de directeuren van de vijf corporaties die aldaar actief zijn.

Bergopwaarts vertrouwt op de regionale woningmarkt en spant zich in om samen met collega-corporaties en gemeenten in haar werkgebied een integrale woonvisie op te stellen.
Samenwerking levert synergievoordelen op en uitwisseling van informatie. Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking met collega-corporatie woCom, met betrekking tot de aanschaf en implementatie van het nieuwe IT-systeem en bij het delen van de controller.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de	Huurders	Gemeente (n)	Overige belang-hebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,9	7,2	7,3	**7,2**
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	7,4	**7,1**
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,2	7,7	7,3	**7,4**
2.1.4	(Des)investeringen in vastgoed	7,0	7,0	7,1	**7,0**
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3	7,5	7,3	**7,4**
2.2	**Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie**	7,7	8,1	7,6	**7,8**
2.3	**Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie**	7,3	7,5	7,3	**7,4**
Eindcijfer Presteren volgens belanghebbenden					**7,4**



De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Gemiddeld scoort Bergopwaarts een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld ruim voldoende tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,2 met bijna gelijke scores voor alle groepen van belanghebbenden. Alle belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en de wijze van communicatie en geven een gemiddeld

cijfer 7,8. De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Bergopwaarts wordt door wederom alle belanghebbenden meer dan ruim voldoende beoordeeld.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,2.
De drie gemeenten willen graag meer sociale woningen. Daarbij hinkt een gemeente weliswaar op twee gedachten. Enerzijds dat de bestaande woningvoorraad de laatste jaren kleiner is geworden en anderzijds dat de woningbehoefte niet goed te peilen is. Daarbij lijkt het dus dat er voldoende huurwoningen beschikbaar zijn. In Asten zijn Bergopwaarts en woCom werkzaam. WoCom richt zich in Asten uitsluitend op senioren-huisvesting, terwijl Bergopwaarts zich vooral richt op voldoende woningen voor starters en gezinnen. De vraag is of deze verdeling in de toekomst kan worden gehandhaafd. Woningen worden naar de mening van alle belanghebbenden door Bergopwaarts passend toegewezen.
Een welzijnsinstelling vindt het zeer positief dat Bergopwaarts duidelijkheid betracht door het treffen van maatregelen en het leveren van inspanningen om leegstand te voorkomen. De ervaring in de huisvesting van statushouders zijn zeer positief. "De beschikbaarheid van woningen is uitstekend te noemen. Er komen vlot woningen vrij die ingezet kunnen worden, zodat er zelfs een voorstand kan ontstaan op de taakstelling voor statushouders."
De gemeente Asten is ook van mening dat het met de huisvesting van statushouders voortvarend gaat. Met arbeidsmigranten is het weliswaar minder, vooral in het aanbod van pensionvoorzieningen. De huren houdt Bergopwaarts betaalbaar voor haar bewoners. Omdat statushouders vaak lang -twee tot vijf maanden- moeten wachten op het verkrijgen van huurtoeslag is met Bergopwaarts afgesproken dat zij de maandhuur betalen exclusief huurtoeslag totdat deze binnen is. Dit op voorwaarde dat de welzijnsinstelling dit proces van verkrijging monitort. Een bijzonder soepele afspraak die voorkomt dat statushouders een aantal maanden noodzakelijkerwijs van de voedselbank gebruik moeten maken zoals in andere gemeenten soms het geval is. Ook is er tevredenheid over de snelheid waarmee voor deze doelgroep signalen worden afgegeven, als er achterstanden ontstaan in de afdracht van huurpenningen.

Eind 2013 en begin 2014 is op initiatief van HBO De Peel een woonlastenonderzoek gehouden onder de huurders van Bergopwaarts in Asten en Deurne. Dit onderzoek werd ondersteund door Bergopwaarts en de beide gemeenten. De resultaten van dit onderzoek gaven aan dat de betaalbaarheid van het wonen van huurders van Bergopwaarts in Deurne of Asten niet heel veel afwijkt van het landelijke beeld. Wel is duidelijk geworden bij welke doelgroepen de betaalbaarheid vooral knelt, namelijk één- en twee-ouder-gezinnen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,1.
Er worden onvoldoende levensloopbestendige woningen door Bergopwaarts gerealiseerd. Zorg/welzijnspartijen vinden dat (meer) behoefte is aan gelijkvloerse woningen die geschikt zijn voor bewoning door ouderen die zorg nodig hebben. Wellicht is het aan te bevelen - naar de mening van de gemeente Helmond - nog meer dan thans het geval is, de focus te richten op de huisvesting van bijzondere doelgroepen en verder in te spelen op de demografische ontwikkelingen binnen de gemeente Helmond -vergrijzing en gezinsverdunning-.
Ook in de gemeente Asten zal gelet op de demografische ontwikkelingen en de samenstelling van de bestaande woningvoorraad de komende jaren behoorlijk geïnvesteerd moeten worden in de realisatie van nultredenwoningen. De gemeente verwacht dat de in Asten werkzame corporaties gezamenlijk in voldoende mate zorgen voor de benodigde nultredenwoningen in het lagere huursegment.

Bij ontwikkelingen of renovatieplannen voor de doelgroep autisten zou meer rekening gehouden dienen te worden met hun specifieke (woon)problematiek. Een apart Programma van Eisen zou voor mensen met autisme ontwikkeld en gebruikt moeten worden: in geval van nieuwe ontwikkelingen op voorhand mogelijke gebruikersgroepen samenbrengen en mee laten denken. De huurders zijn van mening dat het bestaande woningcomplex in Asten, dat is gerenoveerd voor autisten, op een prima wijze is gerealiseerd en voldoet aan de woonwensen van die doelgroep.

De gemeente Deurne vindt de realisatie van De Droom fantastisch. Een bestaand appartementencomplex is verbouwd tot een woonomgeving voor jongeren met een verstandelijke beperking. Bergopwaarts en Stichting De Droom -gevormd door ouders en ondersteund door stichting MEE Zuidoost-Brabant- werkten samen aan de realisatie van het 'droomhuis'. Iedere bewoner heeft een eigen appartement en er zijn algemene ruimtes waar de jongeren onder begeleiding 'samen kunnen wonen', gezamenlijk koken, eten en hun vrije tijd met elkaar doorbrengen.

De gemeente Asten is met Bergopwaarts gezamenlijk opgetrokken in het dossier woonwagens. Als gevolg van een politiek besluit van de gemeente om zich terug te trekken uit het woonwagendossier, heeft ook Bergopwaarts een stap teruggedaan, hetgeen geleid heeft tot een verslechtering van het woonwagenkamp. Inmiddels is het dossier ondergebracht in het programma van de drie D-decentralisatie (werk, jeugd en gezondheid) en uitgewerkt in de prestatieafspraken.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,4.
De belanghebbenden zijn allemaal van oordeel dat het woningbezit van Bergopwaarts van voldoende kwaliteit is. De prijs/kwaliteitverhouding van de woningen wordt als goed bevonden. De conditie en de onderhoudstoestand van de woningen wordt boven de norm gewaardeerd.
Bij de beantwoording van de enquêtes viel het de commissie op, dat de belanghebbenden bijna unaniem een 8 hebben gegeven als waardering van de dienstverlening door Bergopwaarts.
Bergopwaarts voldoet voorts aan de eisen voor beperking van energieverbruik van de woningen. Het duurzaamheidsbeleid -energiezuinig en milieubewust- van Bergopwaarts is ruim voldoende.
De ledenraad is van mening dat Bergopwaarts veel doet aan woningverbetering en zo doende hun bezit in goede staat houdt. De ledenraad zou goede huurders graag beloond willen zien voor goed gedrag met betrekking tot het onderhouden van hun woning, hun tuintjes en omgeving door bijvoorbeeld een lagere huurverhoging toe te kennen.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,0.
De gemeenten zijn het met elkaar eens; Bergopwaarts heeft onvoldoende nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Er is beslist te weinig gebouwd in de sociale huur. In Asten is de nieuwbouw in uitbreidingslocaties stopgezet. In Helmond dient op basis van de huidige demografische inzichten tot 2030 nog 1100 woningen te worden gebouwd, waarvan 30% sociaal, alhoewel de omstandigheden de laatste jaren zijn veranderd. Vooral goedkope eengezinswoningen moeten worden gebouwd. Een collega-corporatie roemt Bergopwaarts vanwege het feit dat deze het gebouw de Koning heeft ontwikkeld en gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,4.

Bergopwaarts draagt volgens de mening van de belanghebbenden zorg voor leefbare woonomgevingen. Aan wijk- en buurtbeheer wordt door Bergopwaarts meer dan voldoende aandacht gegeven. Een welzijnspartij beoordeelt de aandacht positief die Bergopwaarts heeft voor de leefbaarheid in de wijk en de samenwerking met partners daarin. De Stip in Asten wordt genoemd als een mooi voorbeeld.
De aanpak van overlast gevende bewoners is goed. Signalen met betrekking tot overlast worden snel gemeld (komen eigenlijk niet veel voor) en dan er wordt in overleg met betrokken partijen snel gereageerd.
Zeer positief zijn belanghebbenden over de samenwerking met en geleverde inspanningen van Bergopwaarts met betrekking tot de leefbaarheid in de wijk. Gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en Bergopwaarts weten elkaar op dit onderwerp snel te vinden. Met de gemeente Asten en Deurne wordt samengewerkt door het inzetten van wijkbeheerders en buurt(sport)coaches in de wijken. Hulpvragen komen vaak als eerste bij hen terecht.
Een voorstel uit de zorg is gedaan om actief diverse huurdersgroepen samen te brengen, waardoor buurtbewoners elkaar beter leren kennen met gevolg dat dit voor iedereen een winwin-situatie oplevert.
De gemeente Asten is blij dat Bergopwaarts een woning om niet beschikbaar heeft gesteld voor het wijkondersteuningspunt De Stip in de Paddestoelenwijk in Asten. Een plek in de wijk waar zij terecht kunnen met hun vragen, maar ook waar gezamenlijk activiteiten kunnen worden ondernomen. Buurtbewoners kunnen binnenlopen voor informatie, een kop koffie, een krantje, internet of gewoon om bij te buurten.
Huurders aanvankelijk veel kritiek op de ontwikkelingen over de Bloemenwijk. Er is jaren overleg gevoerd en uiteindelijk is het een prachtig plan geworden. De bewoners zijn hier heel erg tevreden over.
De ledenraad stelt voor dat degene die hun huis, tuin en omgeving verwaarlozen en overlast bezorgen, een hogere huurverhoging of boetes zouden moeten krijgen.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,8.

Hier volgt in steekwoorden, hoe Bergopwaarts wordt getypeerd:

Bergopwaarts is proactief, coöperatief, transparant en professioneel
Laagdrempelig en dichtbij
Open houding, directe communicatie, toegankelijk, focus op samenwerking met stakeholders
Gedegen financiële positie, ondernemend zonder te grote risico's en maatschappelijk bewust
Prettige werknemers
Standvastig, hebben focus en houden koers.
Zijn degelijk en denken mee! En bewegen mee voor een goede toekomst!
Betrouwbaar; een goede partij om afspraken mee te maken; soms star in de onderhandeling
Partnership in samen optrekken in lokaal sociale domein en daar ook in durven investeren
Degelijke, prettige en betrouwbare samenwerkingspartner.
Professioneel, concentreert zich met name op het werkgebied.
Voorloper op het webportaal.
Efficiënt en doelmatig, betrokken en klantgericht

Bergopwaarts gooit op dit onderdeel hoge ogen. Een **7,7** door de huurders, een **8,1** van de gemeenten en een **7,6** van de zorg- en welzijnspartijen en de collega-corporaties. De gemeenten geven het hoogste cijfer. Bergopwaarts is een stabiele betrouwbare woningbouwvereniging. De vereniging wordt professioneel geleid, met een goede mix voor zakelijke belangen van de huurders en voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Bergopwaarts wordt gezien als een partij waar je goed mee kunt

sparren. Op een uiterst transparante manier wordt met elkaar gecommuniceerd. De relatie is door alle lagen van de organisatie goed.
De medewerkers zijn betrokken, goed op de hoogte, vriendelijk en toch zakelijk. Bergopwaarts heeft een consistent beleid met een heldere beleidslijn. Drijvende kracht is de bestuurder; hij doet het met speels gemak. Ambtenaren hebben goed contact met Bergopwaarts en ontvangen altijd alle informatie die benodigd is. Gemaakte afspraken worden door Bergopwaarts nagekomen of zij legt uit waarom daarvan wordt afgeweken. Bergopwaarts staat immer open voor samenwerking met belanghebbenden. In haar handelen is Bergopwaarts innovatief en zij loopt voorop met nieuwe ontwikkelingen, zo laten de belanghebbenden weten.

De huurders waarderen het, dat Bergopwaarts haar huurders de laatste jaren kwalificeert als "klanten". De meeste medewerkers van Bergopwaarts handelen dienovereenkomstig. De huurders zouden nog meer tevreden zijn, wanneer Bergopwaarts op dit punt 100% zou kunnen scoren. HBO De Peel is kwalitatief gegroeid en is gedurende de jaren steeds meer als onderhandelingspartner door Bergopwaarts geaccepteerd. Het is voor de huurdersvertegenwoordiging een doodnormale zaak om een bepaalde zaak, een maatregel of een beleidsvoornemen op de agenda te zetten en bespreekbaar te maken. Dit vindt plaats bij het halfjaarlijkse overleg met de directeur-bestuurder als bij de manager wonen of bij andere medewerkers van Bergopwaarts. Dat wil niet altijd zeggen dat HBO De Peel daardoor dan ook resultaat behaalt, maar het feit dat alle onderwerpen besproken kunnen worden, wordt sterk gewaardeerd.

Een zorgpartij laat weten dat de visitatie van woningcorporaties meer maatschappelijke relevantie zal krijgen naarmate dat corporaties open en actief naar belanghebbenden en andere betrokkenen communiceren.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.

Bergopwaarts betrekt de belanghebbenden actief bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid. Het beleidsplan wordt vooraf met hen besproken, teneinde een bijdrage te leveren aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.
De gemeente is van oordeel dat in een veranderende maatschappelijke omgeving waarin een woningcorporatie thans moet opereren, het van belang is gezamenlijk (woningcorporatie en gemeente) visie en doelstellingen te delen, en hiervoor ook verantwoording af te leggen. Inzicht in elkaars functioneren, levert een betere bijdrage op aan het maatschappelijk presteren. Bergopwaarts legt op een open en transparante wijze verantwoording af over haar prestaties. Bergopwaarts heeft zich ingespannen om prestatieafspraken te maken met de gemeente, hetgeen ook is gerealiseerd. De jaarlijkse evaluatie en monitoring van de prestatieafspraken kan volgens de gemeenten beter, maar dit moet dan wel van twee kanten komen.
De bewonersorganisatie laat weten dat zij wordt betrokken bij het vaststellen van het beleid en uitvoering hiervan.
De zorgpartijen zijn blij met de invloed, die zij kunnen uitoefenen op beleid en beleidsvoornemens. Bij stakeholders-bijeenkomsten en in allerlei andere verbanden wordt over beleid gesproken.
De collega-corporaties zijn van mening dat zij via het directeurenoverleg mede het beleid van Bergopwaarts bepalen.
De huurders zijn benieuwd op welke wijze zal worden omgegaan met de uitkomsten van de visitatie. De visitatie heeft voor hen zeer zeker een grote maatschappelijke relevantie.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders en VAC
○ Nog opener en duidelijker zijn naar hun klanten toe ○ Naast hun lotingsysteem voor het toewijzen van hun woningen iets bedenken voor speciale gevallen en voor mensen die vaak worden uitgeloot ○ Leg eerder en duidelijker uit waar en wat je wilt gaan bouwen ○ Stop met bouwen van woningen voor de verkoop ○ Bergopwaarts moet vooral zo door gaan en zich op de toekomst richten ○ Nieuw te ontwikkelen woningen zo veel mogelijk levensloopbestendig bouwen ○ Open blijven staan voor adviezen van anderen

Verbeterpunten volgens de gemeente
○ Vanuit een financieel gezonde basis zich vooral richten op die doelgroepen die niet op eigen kracht in hun huisvesting kunnen voorzien, zowel in de huur als in de koopsector ○ Blijven investeren in onderhoud van de woningen en de leefomgeving; oog blijven houden voor de leefbaarheid in de kwetsbare buurten en wijken. ○ Blijf duidelijk uitleggen waarom dingen die gevraagd worden niet altijd kunnen, vanwege wetgeving, geld, beleid etc. ○ Lagere bedrijfskosten ○ Beter en meer huisvesting van arbeidsmigranten ○ Alert blijven dat openheid blijft bestaan, dus in eerder stadium de buurt erbij betrekken ○ Een verdere samenwerking tussen de “Helmondse” woningcorporaties is gewenst, waarbij het gezamenlijk invullen van de maatschappelijke verantwoordelijkheid (lees huisvesten doelgroep van beleid) voorop moet staan

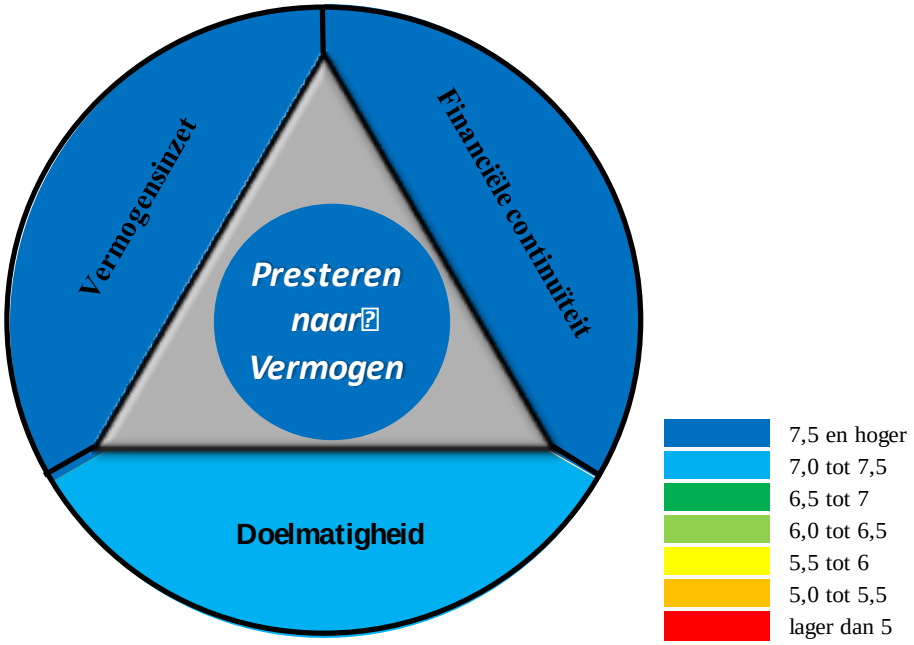
Verbeterpunten volgens zorg- en welzijnsinstellingen
○ Samenwerking, genuanceerd in de regio voortzetten om samen met andere corporaties en zorginstellingen sterker te worden ○ Nagaan welke professionele verbindingen de organisatie nog sterker kunnen maken ○ Onderbouwing benutten investeringscapaciteit in termen van verantwoording van de gemaakte keuzes ○ Duidelijke koers met betrekking tot samenwerkingsvormen ○ Kan soms wat sneller - goed de verwachtingen afstemmen in SMART-termen ○ Blijf (het belang van) de huurder als uitgangspunt van handelen, besluitvorming nemen. ○ Belangrijk om de dienstverlening te blijven evalueren met de klanten. ○ Verbeteringen en successen zouden meer naar voren moeten komen ○ Mogelijk zou hun opvatting over de maatschappelijke ontwikkeling sterker naar voren kunnen komen ○ Meer passende woningen -ook geclusterd- voor doelgroep mensen met een beperking tegen betaalbare prijs en met lage energielasten

Verbeterpunten volgens collega-corporaties
○ Organisatie die zich meer openstelt voor anderen; nu lijkt de focus op Deurne en vooral op Helmond ○ Vooral zo doorgaan!!!! ○ Bergopwaarts is naar onze mening een goede corporatie die zijn -sociaal maatschappelijke- taken c.q. doelstellingen op een goede en verantwoordelijke wijze uitvoert. Bergopwaarts staat er voor haar klanten.

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Bergopwaarts voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet beoordeeld.

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	8,0	30%	**2,4**
Doelmatigheid	7,0	30%	**2,1**
Vermogensinzet	8,0	40%	**3,2**
Presteren naar Vermogen			**7,7**



3.1 Financiële continuïteit

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 8.
Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Bergopwaarts haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Bergopwaarts voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie twee pluspunten toe te kennen:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Bergopwaarts de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. In de visitatieperiode heeft Bergopwaarts de organisatie verder doorontwikkeld, de kwaliteit van het personeel

verhoogd en de organisatiekosten verlaagd. De toezichtinstanties CFV en WSW hebben over de gehele visitatieperiode positieve oordelen gegeven en aangegeven dat de verschillende kengetallen, zoals solvabiliteit, ICR, DSCR en Loan to Value, ruimschoots zijn gehaald. Bergopwaarts heeft door zorgvuldigheid en gedrevenheid, de behaalde kengetallen 'simpel' weten te behalen. Doordat de gehele organisatie tot in de haarvaten hetzelfde nastreeft, weet Bergopwaarts het resultaat te behalen. De commissie heeft dat zeer nadrukkelijk geconstateerd in de gesprekken en het wordt in de documenten gestaafd.

In de visitatieperiode zijn twee ondernemingsplannen vigerend geweest. Uit alle ondernemingsplannen blijkt dat Bergopwaarts streeft naar financieel gezondheid en dat de investeringen en uitgaven gefinancierd kunnen worden. Het financieel beleid is gericht op continuïteit en behoud van investeringscapaciteit. De strategie van Bergopwaarts is erop gericht om op eigen kracht en in samenwerking met collega-corporaties uit de regio met (nieuwe) maatschappelijke en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst een kerngezond bedrijf is en blijft. De financiële strategie, die Bergopwaarts hiervoor kiest, is om te sturen op kasstromen en rendementen. Bergopwaarts heeft tevens als doelstelling de beheerskosten te blijven beperken.

De visitatiecommissie stelt vast, gelet op het maatschappelijk speelveld, dat het werken aan de missie en het tegelijkertijd vasthouden aan die financiële randvoorwaarde steeds uitdagender wordt. De financiële positie van de woningcorporaties staat steeds verder onder druk door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. De visitatiecommissie is onder de indruk hoe Bergopwaarts gedurende de visitatieperiode - binnen haar mogelijkheden - onveranderd is blijven investeren in woningen en in haar dorpen en wijken. Bergopwaarts kiest ervoor stevig te investeren in het verduurzamen van de vastgoedvoorraad en het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten. Zo heeft Bergopwaarts gedurende de visitatieperiode ook diverse maatschappelijk vastgoedprojecten gerealiseerd.

Bergopwaarts heeft de doorvertaling van haar doelstellingen in de ondernemingsplannen, investeringstatuut, Financieel statuut en in het treasurystatuut beschreven. In het treasurystatuut zijn de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Het regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden en de verantwoording. Het treasuryjaarplan is vervolgens jaarlijks opgesteld, aansluitend op het jaarplan en de begroting voor het komende jaar. In het treasuryjaarplan zijn de activiteiten voor het volgende komend jaar beschreven en afgezet tegen de eis als omschreven in het treasurystatuut en andere financiële kaders. Transactievoorstellen in het kader van de treasury worden vóór uitvoering besproken in de treasurycommissie. De visitatiecommissie maakt aldus op, dat Bergopwaarts goed stuurt en deze daarmee goed in beeld heeft. Vervolgens brengt Bergopwaarts in het vigerende ondernemingsplan en in separate documenten, zoals risico-analyse zakelijke grondposities en de risicoanalyse van de zakelijke contracten, overzichtelijk risicoprofielen in beeld.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt Bergopwaarts instrumenten zoals de jaarrekening, de meerjarenbegroting (Financiële Meerjaren Prognose), de begroting, maandrapportages, managementrapportages (4-maands) en bedrijfswaarde meting om op te sturen. De visitatiecommissie stelt vast dat Bergopwaarts haar maatschappelijk vermogen gedurende de visitatieperiode duurzaam op peil heeft gehouden. Door het investeringsbeleid heeft Bergopwaarts de basis gelegd voor een adequate beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt Bergopwaarts de rendementseisen van een investering via een toetsingskader. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

stellen. Mede als gevolg van de toepassing van het investerings-, en financieel statuut is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten gestuurd op de kengetallen.

De gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen Bergopwaarts met een strikt financieel beleids- en toetsingskader te werken teneinde het maatschappelijk rendement inzichtelijker en optimaal te maken. Bergopwaarts kan daardoor flexibel en adequaat financieel bijsturen en heeft haar vermogenspositie, kasstromen en rendement goed onder controle. De noodzaak om buffers of extra reserves aan te houden ter dekking van de financiële gevolgen uit de bedrijfsvoering wordt daardoor lager.

In de begroting wordt met vastgestelde financiële beleidsvisies gewerkt en daarin komt de verbinding met het investeringsstatuut terug. Bergopwaarts laat in haar managementrapportages de vastgestelde financiële beleidsvisies terugkomen in haar financiële paragraaf. De visitatiecommissie is van mening dat het toetsingskader voor vastgoed-investeringen voldoende duidelijk in het jaarplan en de managementrapportages naar voren komen. In de periodieke verantwoording aan de Raad van Commissarissen komen de financiële beleidsvisies ook voldoende naar voren om adequaat toezicht te kunnen geven.

Om financieel gezond te blijven hanteert Bergopwaarts het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. Bergopwaarts is in de visitatieperiode op dit punt goed geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

Het beleid van Bergopwaarts is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is Bergopwaarts gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Een continue toegang tot de kapitaalmarkt betekent dat nieuwe activiteiten grotendeels extern gefinancierd konden worden. Bergopwaarts financiert een deel van haar nieuwe activiteiten uit eigen middelen uit operationele bedrijfsvoering aangevuld met verkoopopbrengsten. Bergopwaarts heeft gedurende de visitatieperiode voldoende woningen verkocht, waarvan de opbrengsten positief hebben bijgedragen aan de liquiditeitspositie en de financieringspositie van Bergopwaarts.

In de visitatieperiode heeft Bergopwaarts steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. In verband met de waarborgfunctie - de mogelijkheden openhouden om uit de kapitaalmarkt geld te halen - en de bufferfunctie - de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico’s te dekken - is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag, inclusief vermogensbeklemming.

Het CFV heeft op basis van een monitoringsmaatregel Bergopwaarts gedurende 2012 en 2013 gevolgd. Deze monitoringsmaatregel kwam voort uit het mogelijke liquiditeitsrisico als gevolg van de portefeuille verkoop onder voorwaarden (Koopgarant). Bergopwaarts heeft hiertoe direct maatregelen getroffen en deze met het CFV gecommuniceerd. Bergopwaarts heeft een projectgroep ingesteld. Tussentijds heeft Bergopwaarts de begroting aangepast om het gewijzigde beleid ten aanzien van de koopgarantwoningen in te rekenen en met de CFV hierover te communiceren. Dat heeft ertoe geleid dat CFV haar monitoring kort daarna heeft beëindigd.

Bergopwaarts hanteert bij de solvabiliteit de norm van minimaal 22,5%. Daar zit de corporatie gedurende de gehele visitatieperiode van 49,8% in 2011 tot 45,96% ultimo 2014 ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar

Oordeelsbrieven dat Bergopwaarts een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van Bergopwaarts in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Bergopwaarts aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is Bergopwaarts ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van Bergopwaarts is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. Bergopwaarts voldoet ruimschoots aan deze norm. Bergopwaarts loopt volgens WSW een beperkt renterisico. De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoedbezit, is gedurende de visitatieperiode ruim binnen de gestelde WSW-norm van 75% gebleven. In 2011 bedroeg de Loan to Value 44% oplopend tot 45,72% ultimo 2014. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing, geprognosticeerde vergrijzingcijfers, alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen meegenomen.

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan of gelijk zijn aan 1. Bergopwaarts heeft deze norm gehaald, met gedurende de gehele visitatieperiode een percentage van circa 1,3. Daarnaast heeft Bergopwaarts een Interest Coverage Ratio (ICR), die gedurende de gehele visitatieperiode fors boven de WSW-norm van ten minste 1,4 ligt, in 2014 2,21.

Ultimo 2014 had de externe leningenportefeuille een nominale waarde van ongeveer € 165,5 miljoen. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2014 bedraagt ongeveer 4%. De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. Bergopwaarts speelt daarop in door de renterisico’s maandelijks te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegde aflossingen, tijdelijk en kort financieren, alsmede adequaat managen van de looptijd van leningen.

Bergopwaarts beschikt ter afdekking van renterisico’s niet over derivaten. De looptijden en valutadata zijn zodanig gekozen dat betalingen gespreid in de tijd plaats vinden en het renterisico vanwege (her-)financiering per periode van 12 maanden niet de WSW-percentages overschrijden. WSW rekent met een renterisicopercentage van maximaal 15% van de uitstaande leningen.

De bedrijfswaarde van het gehele vastgoed bedroeg ultimo 2014 € 361 miljoen. De WOZ-waarde van het gehele vastgoedbezit bedroeg circa € 792 miljoen (WOZ-waarde 2014, peildatum 1 januari 2013).

Bergopwaarts heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer, waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van de voorgaande jaren en begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie zonder daarmee in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico’s worden periodiek in kaart gebracht en deze risico’s worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend. De toetsingscriteria die gehanteerd worden zijn gericht op een concrete vertaling van de doelstellingen en de strategie van de corporatie. Zij zijn gericht op het waarborgen van de financiële continuïteit van de organisatie.

Door Bergopwaarts wordt efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Bergopwaarts verantwoordt in het financiële dashboard de resultaten. Zo is op basis van

de uitkomsten van de financiële kasstromen ingezet op het realiseren van lagere bedrijfslasten. Ook zijn de onderhoudskosten gerationaliseerd en de investeringsplannen deels getemporiseerd. Bergopwaarts maakt een heldere aansluiting en vertaling van haar vermogens-positiebeleid naar haar kasstromen en haar strategisch portefeuillebeheer. Zij gebruikt daarbij risicoanalyses, verwerkt in de begrotingen.

Bergopwaarts heeft, gelet op veranderingen in de markt, wijzigingen in de organisatie doorgevoerd. Zo heeft Bergopwaarts een 'Taskforce Kredietcrisis' samengesteld uit alle geledingen van de organisatie, ter monitoring van haar maatschappelijke opgaven en doorrekening van de financiële gevolgen. Belangrijke thema's binnen Bergopwaarts zijn procesgericht werken, flexibele en professionele houding personeel en concrete sturing op lagere bedrijfslasten. Deze herijking heeft geleid tot efficiency en kwaliteitsverbetering, alsmede heeft dit tot een substantiële besparing op de organisatiekosten geleid.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.
Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Bergopwaarts een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Bergopwaarts voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een extra pluspunt toe, ter toelichting:

- Bergopwaarts voert volgens de commissie een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen, die lopende de visitatieperiode geactualiseerd zijn. Tevens zijn de financiële prestaties dusdanig onderscheidend genoeg om op basis daarvan een extra pluspunt toe te kennen. De visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van het personeel ruim voldoende.

Met de inzet van Bergopwaarts om haar bedrijfslasten stelselmatig onder het niveau van haar referentiecorporaties te houden heeft Bergopwaarts haar doelmatigheid verder vergroot en een verbetering ten opzichte van de vorige visitatieperiode gerealiseerd.

Bergopwaarts voert een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen. Door de begroting taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren geeft Bergopwaarts blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. De doelstellingen voor zowel kosten als baten worden consequent gebruikt door de corporatie ter monitoring. Het strategisch voorraadbeleid wordt periodiek geactualiseerd op basis van huidige marktinformatie en demografische modellen.
Bergopwaarts heeft een helder toekomstbeeld gedefinieerd wat betreft haar vastgoedbezit en houdt mede rekening met de demografische omstandigheden, waaronder de vergrijzing en ontgroening. Vervolgens heeft Bergopwaarts de financiële scenario's in een gewenste toekomstige woningportefeuille vertaald en doorgerekend in haar ratio's. De uitkomsten worden vervolgens op woningniveau verwerkt in de beleidskeuzes voor onder andere: periodiek onderhoud, energie-investeringen, aanpassing van woningvoorraad op veranderend gebruik –levensloopbestendigheid, vergrijzing en ontgroening.
Deze actualisatie leidt tot additionele kosten om de woningvoorraad te laten aansluiten op de toekomstige vraag. Bergopwaarts heeft dit financieel doorgerekend. Op basis van deze doorberekening lijkt Bergopwaarts deze verandering financieel te kunnen dragen.

Bergopwaarts heeft, mede door de tussentijdse bijsturing en aanpassing van haar beleid, gecombineerd met de herijking van haar organisatie, ingezien dat een passende liquiditeitspositie en gezonde vermogenspositie alleen langdurig behaald kan worden als er een sobere en doelmatige procesgeoriënteerde bedrijfsvoering is.

Bergopwaarts vindt het zeer belangrijk dat medewerkers competenties hebben, dan wel die ontwikkelen. Daarom wordt veel geïnvesteerd in opleiding en training. Bergopwaarts zet in op kostenefficiency, waardoor besparingen op bedrijfskosten en versobering van onderhoudskostenprogramma's gerealiseerd wordt. De gewogen vastgoedvoorraad van Bergopwaarts is gedurende de visitatieperiode iets toegenomen van 4.817 in 2011 naar 5.085 ultimo 2014. De omvang -aantal fte's- van de organisatie is gedurende de visitatieperiode substantieel afgenomen van 48,22 fte in 2011 naar 34,05 fte ultimo 2014.

Bergopwaarts is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen door het verduurzamen -energiezuiniger maken- van het woningbezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft Bergopwaarts gedeeltelijk opgebracht uit opbrengsten uit de uitvoering van haar verkoopprogramma en uit haar periodieke exploitatieresultaat. Bergopwaarts heeft, gezien haar gezonde financiële positie, haar investeringen weten te borgen via het WSW. Waar nodig heeft Bergopwaarts haar plannen getemporiseerd en gerationaliseerd.

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 60,5% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 62,3% en landelijk is dat 68,6% (CiP 2014-IV, april 2015). Periodiek verhoogt Bergopwaarts de huur van de woningen op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. Bergopwaarts maakt daarvan vanaf 2013 gebruik, waarbij een combinatie van inflatie inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. Bergopwaarts past waar mogelijk voor de laagste inkomensgroep een gematigde huurverhoging toe om de betaalbaarheid van haar woningen enigszins te waarborgen.

De netto bedrijfslasten -exclusief leefbaarheidsuitgaven- per vhe van Bergopwaarts liggen over de gehele visitatieperiode boven de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CiP 2014-IV), te weten € 1.300 en € 1.316 ten opzichte van Bergopwaarts € 1.350. De procentuele toename van de netto bedrijfslasten in de periode 2011 - 2013 ligt bij Bergopwaarts op 11,2%, terwijl landelijke een stijging van 16,2% is vastgesteld. De referentiecorporaties hadden over deze periode een toename van de netto bedrijfslasten met 5,3%. Als doelstelling streeft Bergopwaarts in de jaren na 2014 nog een verdere aanscherping van de bedrijfslasten na. De visitatiecommissie is van mening dat het streven goed is, maar dat Bergopwaarts kritisch zal moeten blijven of het sturen op bedrijfslastenverlaging niet op gespannen voet komt te staan met haar maatschappelijke taken, kwaliteit en efficiency van de organisatie
De personeelskosten per fte zijn bij Bergopwaarts in de periode 2011-2013 toegenomen van € 67.158 in 2011 tot € 73.286 in 2013. De personeelskosten per vhe lagen gemiddeld genomen over de gehele periode onder het landelijke gemiddelde en de referentiecorporaties. Bergopwaarts heeft haar ratio 'aantal vhe per fte' gedurende de visitatieperiode substantieel weten te verbeteren, van 100 in 2011 tot 116 in 2013. In 2013 was Bergopwaarts met een percentage van 116 vhe substantieel effectiever dan haar referentiecorporaties, te weten 104 vhe en landelijk 97 vhe.

De onderhoudskosten in 2013 liggen ook substantieel onder de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Ter vergelijk in 2013 bedroegen de onderhoudskosten -inclusief eigen personeel- per vhe € 1.039 ten opzichte van haar referentiecorporaties € 1.353 en landelijk € 1.273. Bergopwaarts baseert haar uit te voeren onderhoud op de meerjarenonderhoudsplanning. Bergopwaarts weet haar onderhoudskosten laag te

houden doordat zij nog steeds aanbestedingsvoordelen op planmatig onderhoud behaalt. In 2014 is Bergopwaarts gestart met een klantenportaal, waarop huurders zelf kunnen aangeven in welke periode zij willen deelnemen aan vervanging. Dat heeft tevens voor 2014 ook geleid tot een extra daling op de onderhoudskosten**.**

3.3 Vermogensinzet

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 8.
Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.
Bergopwaarts voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. De visitatiecommissie kent ten opzichte van het ijkpunt twee pluspunten toe:

- Op het onderdeel Vermogensinzet waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop Bergopwaarts omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen. De focus op de doelstellingen hebben een positief effect op de prestatie van Bergopwaarts. De stelselmatige wijze van tussentijds bijsturen, gedragen door de gehele organisatie en de adequate documentatie daarvan, is de visitatiecommissie nog niet vaak tegengekomen in haar uitgevoerde visitaties Mede door de grote inspanning van Bergopwaarts en de vastberadenheid en consistentie daarin, heeft ertoe geleid dat de vermogensinzet geoptimaliseerd is.

Bergopwaarts heeft de ambitie - en maakt die ook waar - de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn effectief beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Bergopwaarts houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie goed in beeld door middel van haar treasurybeleid. Gestuurd wordt op het beschikbaar zijn van liquiditeit. Bergopwaarts trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel te zijn, op basis van vastgestelde rendementseisen.
Tevens voert Bergopwaarts het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee deels externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan Bergopwaarts de investering opvangen door middelen uit de reguliere exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma in te zetten. Bergopwaarts houdt haar financiële kasmiddelen vrij, zodat die aan maatschappelijke taken besteed kan worden.
Bergopwaarts besteedt voldoende aan het leefbaar houden van haar wijken en buurten. In 2013 betroffen de leefbaarheidsuitgaven van Bergopwaarts het dubbele van de gedane uitgaven van referentiecorporaties, te weten 61 per vhe ten opzichte van 31 per vhe, CiP 2014-IV, april 2015.

De visitatiecommissie constateert dat Bergopwaarts het investeringsprogramma stelselmatig heeft uitgevoerd. De visitatiecommissie stelt tevens vast dat de corporatie in de slechte economische tijden en veranderende demografische bevolkingsopbouw doorgegaan is met het ontwikkelen en bouwen van woningen voor haar doelgroep en daarnaast blijvend geïnvesteerd heeft in de leefbaarheid van wijken en buurten.

Onder meer ingegeven door het overheidsbeleid - met name de diverse heffingen die opgelegd zijn - heeft Bergopwaarts in de loop van de visitatieperiode, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens het belang ingezien om door middel van een aangepast en aangescherpt ondernemingsbeleid in combinatie met een rationalisering van de organisatie haar financiële positie te waarborgen. Bergopwaarts heeft de afgelopen jaren werk gemaakt van de oproep van de minister om de bedrijfslasten te laten dalen, ondermeer door de personeelsreductie, een bezinning op welke taken

Bergopwaarts oppakt en kostenbesparingen onder meer op IT gebied, zoals implementatie van het primaire systeem Dynamics AX eind 2013. Tevens is Bergopwaarts actief op het gebied van samenwerking tussen regiocorporaties, zoals de samenwerking op het onderdeel Planning & Control.

Met vergroting van de huuropbrengsten en inzetten op verlaging van de organisatie- en bedrijfskosten heeft Bergopwaarts haar financiële positie verbeterd. Bergopwaarts heeft tijdens de visitatieperiode bewezen in staat te zijn huurwoningen en grondposities uit te ontwikkelen. Bergopwaarts gaat de komende periode door met het ontwikkelen van haar grondposities.

Bergopwaarts geeft blijk van een heldere visie te hebben op haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient te vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie onder meer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop van woningen, temporiseren en rationaliseren van onderhouds- en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

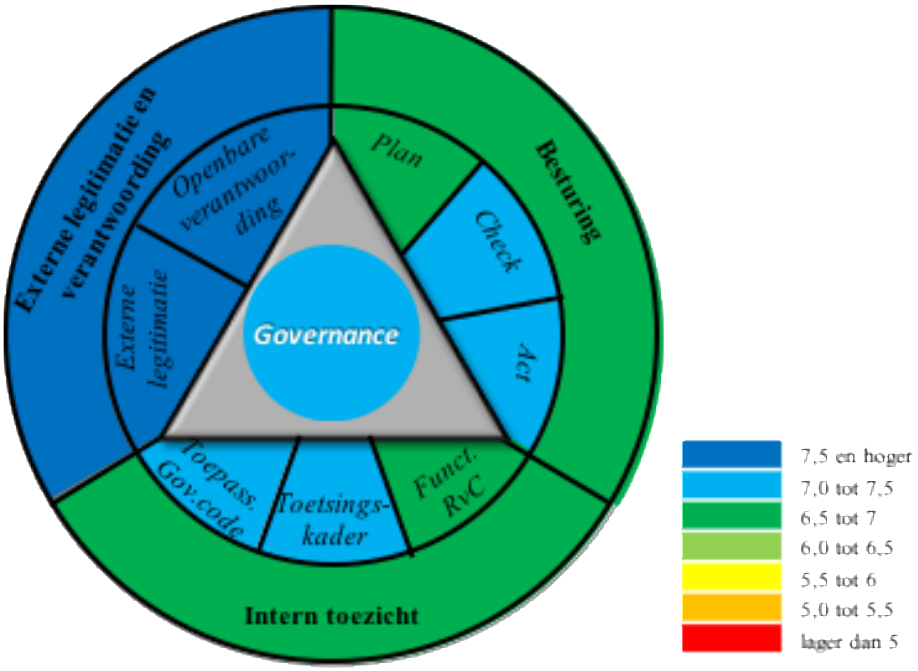
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen kunnen vaststellen dat Bergopwaarts haar vermogen goed en doelmatig inzet en daarover regelmatig en structureel evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Governance

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	6,5	6,8	33%	2,3
Check	7,0			
Act	7,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC	6,7	6,9	33%	2,3
Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code	7,0			
Externe legitimering en verantwoording				
Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	2,7
Openbare verantwoording	8,0			
Governance				**7,2**

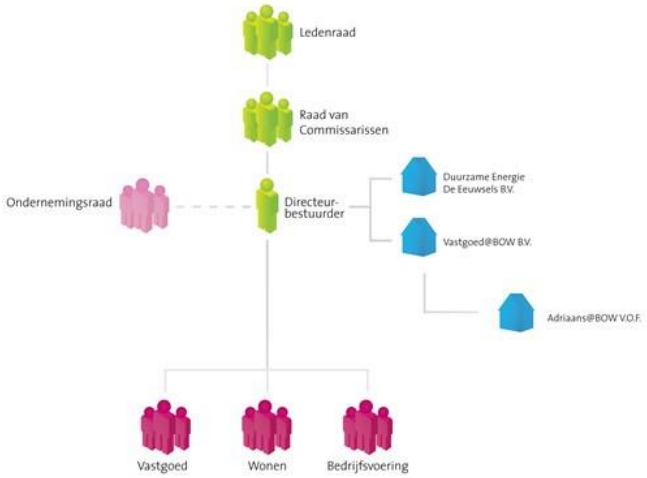


4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategie-vorming van de corporatie.

Op basis van het beschrevene in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 6,8.

Schematisch ziet de structuur binnen Bergopwaarts er als volgt uit:



Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan gemiddeld met een 6,5.
In het onderdeel Plan worden de Visie en de Vertaling doelen door de commissie beoordeeld.

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7.
Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie een duidelijk pluspunt:

- Aangetoond is dat Bergopwaarts erg veel tijd en energie gestopt heeft in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van risicoanalyses.

Gedurende de visitatieperiode heeft Bergopwaarts meerdere malen haar visie, haar toekomstperspectief aangepast en nieuwe trends geactualiseerd en geïmplementeerd. Daarnaast heeft Bergopwaarts haar risicomanagementsysteem uitgebouwd. Bergopwaarts heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren.

Bergopwaarts zit in een werkgebied, waar als gevolg van demografische ontwikkelingen aangepaste en andere woningtypes nodig zijn. Inspelen en vooruitlopen op dit scenario vindt Bergopwaarts van essentieel belang en maakt er concreet werk van. Bergopwaarts speelt adequaat in op de beleidsvraag welke type woningen moeten er over enkele jaren staan en hoeveel moeten dat er zijn om de verschillende doelgroepen optimaal te kunnen bedienen? Bergopwaarts is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in de stenen moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners om aldus de leefbaarheid in de wijken, te vergroten. De visitatiecommissie is van mening dat Bergopwaarts een evenwichtig beeld heeft van de opkomende woonproblemen en maatschappelijke trends, waarmee woningcorporaties in het algemeen en Bergopwaarts in het bijzonder geconfronteerd worden.

Tijdens de visitatieperiode (2011-2014) zijn twee ondernemingsplannen vigerend. Bergopwaarts heeft haar medewerkers en belanghouders actief betrokken bij het tot

stand komen van de ondernemingsplannen.

De betrokkenheid en inzet voor het woningbezit in Delft heeft bij Bergopwaarts minder aandacht zodat zij besloten heeft dit bezit – gefaseerd - te verkopen. Het bezit in Delft is nog een resultante van het vroegere beleid van het Rijk om overtollige middelen elders in het land maatschappelijk in te zetten.
Bergopwaarts wil mensen helpen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en wonen in een betaalbare, goede en duurzame woning, gesitueerd in een prettige woonomgeving. Bergopwaarts vindt de participatie van bewoners een belangrijk uitgangspunt. Stimuleren van haar bewoners om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving is van cruciaal belang om woning en woonomgeving zo optimaal mogelijk in te richten.

Bergopwaarts handelt vanuit statements, zoals: 'kwalitatief goed wonen', 'effectief en efficiënt', 'ondernemend en flexibel', 'integere teamspeler' en 'in balans'.
De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat bovengenoemde issues adequaat zijn verankerd en feitelijk zijn uitgevoerd binnen de organisatie van Bergopwaarts. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de statements/kernwaarden van Bergopwaarts door de gehele organisatie worden (uit)gedragen.

Bergopwaarts heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. Tevens weet zij politieke en maatschappelijke veranderingen, discussie en trends te benoemen. De kansen en bedreigingen worden periodiek geactualiseerd en in beeld gebracht in de jaarstukken, de ondernemingsplannen, afdelingsplannen, begroting en beleidsnotities. Bergopwaarts maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren. De visitatiecommissie is erg onder de indruk van de strategiekaart, waarin de risico's gedefinieerd worden en via de directeur-bestuurder, managers en medewerkers leiden tot concrete actie-, en aandachtspunten. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de Raad van Commissarissen en waar nodig door besluiten bekrachtigd. Waar nodig schakelt Bergopwaarts externe deskundigen in, zoals bij het opstellen van het Treasurystatuut.

Bergopwaarts laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en deelnemers aan de stakeholdersbijeenkomsten en ledenraadbijeenkomsten. Bergopwaarts is lopende de visitatieperiode actief geweest in overlegstructuren en samenwerkingsvormen met belanghebbenden, waardoor zij beter oog en aandacht heeft gekregen voor de leefbaarheid in de wijken en buurten.

Bergopwaarts blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in haar gemeenten en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. De gemeenten en zorg/welzijnsinstellingen monitoren hoe Bergopwaarts haar maatschappelijke taken vervult. Op basis van haar geformuleerde statements/kernwaarden communiceert Bergopwaarts helder voor welke maatschappelijke taken zij staat en gaat. Bergopwaarts kent haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten zoals het ondernemingsplan 2013-2016, jaarverslagen, jaarplannen, (meerjaren-)begroting, periodieke rapportages en notulen van het MT, alsmede van de Raad van Commissarissen.

Bergopwaarts heeft gedurende de visitatieperiode meerdere malen haar visie herijkt en geactualiseerd. Bergopwaarts kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie. Als gevolg van de veranderingen in de markt en woonomgeving heeft zij in 2011 een Taskforce kredietcrisis ingesteld en een gedeeltelijke herijking van haar werk-organisatie doorgevoerd, aangevuld met een betere sturing op risico's en resultaten. De

herijking moest tevens leiden tot kwaliteitsverbetering en besparing op de organisatiekosten. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat gezien de behaalde (financiële) resultaten de hier bedoelde herijking is geslaagd.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 6.
Bergopwaarts voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Bergopwaarts vertaalt haar ambities en doelstellingen zeer serieus naar het dagelijks handelen. De beleidsontwikkeling is telkens gebaseerd op de eerder geformuleerde doelstellingen, waarbij de relevante signalen uit de omgeving een belangrijke rol spelen. Voorbeelden hiervan zijn het energiebeleidsplan uit 2014, het geactualiseerde strategische voorraadbeleid uit 2014 en het klantgericht binnen onderhoud uit 2013.

De gepresenteerde doelstellingen zijn in de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt naar concrete operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft Bergopwaarts een financieel beleidskader, te weten een Financieel Statuut en een investeringsstatuut opgesteld. De voornaamste doelstellingen zijn vervolgens verwerkt in de begrotingen. In de tertiaalrapportages heeft Bergopwaarts verantwoording op detailniveau aangebracht. De viermaandsrapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Commissarissen wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen voldoende zichtbaar gemaakt.

Bergopwaarts stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van het jaarplan en de doorvertaling naar de verschillende afdelingen. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. Naast de begroting wordt ook het meerjarenplan - Financiële Meerjaren Prognose en Meerjaren Onderhoudsplan - meegenomen. Het jaarplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen Bergopwaarts. Indien gewenst voert Bergopwaarts ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Bergopwaarts haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de aangebrachte wijzigingen ten aanzien van de Koopgarant woningen.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.
Bergopwaarts voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Bergopwaarts heeft een doorontwikkeld controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. Bergopwaarts hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden. Daarnaast geeft de werking van de Strategiekaart een extra dimensie aan de controlefunctie, waar de visitatiecommissie erg over te spreken is.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen.
Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals de ondernemingsplannen, fasedocumenten, treasurystatuut, investeringsstatuut, ontwikkelingsstatuut, jaarplannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke

prestaties ruim voldoende en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door in de geledingen van de organisatie van Bergopwaarts. De operationele en financiële doelstellingen van Bergopwaarts zijn vastgelegd in werkplannen en (meerjaren-)begroting. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. In de viermaandsrapportages wordt verantwoording op detailniveau aangebracht. De viermaandsrapportages geven de voortgang op realisatie van doelen en de koppeling met de begroting.

In de viermaandsrapportages is goed te volgen - en komt eenduidig naar voren - hoe Bergopwaarts scoort op de belangrijkste velden. De voortgang met betrekking tot de realisatie van de prestaties wordt beschreven. Bergopwaarts heeft tevens een financieel dashboard in haar rapportages opgenomen met een directe koppeling aan de desbetreffende doelstellingen. De visitatiecommissie is van mening dat de huidige opzet van dit rapportagesysteem goed van opzet is. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. De commissie heeft de indruk dat de raad voldoende (pro-)actief opereert. De bestuurder wordt kritisch gevolgd en de rol als 'sparringpartner' met de bestuurder komt goed tot haar recht.

Bergopwaarts beschikt ultimo 2014 over meerdere verbindingen. In 2014 heeft Bergopwaarts de verbindingen door fusie teruggebracht tot een paar daarvan. Bergopwaarts beschikt over een verbindingenstatuut. In het statuut is een toetsingskader opgenomen, waaraan de verbindingen moeten voldoen. De commissie vindt de wijze van monitoring en controle van de verbindingen professioneel en adequaat. Zo werkt Bergopwaarts met afzonderlijke begrotingen voor haar verbindingen en worden resultaten periodiek gevolgd en besproken met de raad via de tertiaalrapportages.

De Raad van Commissarissen overlegt met de directeur-bestuurder en het MT over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Bergopwaarts. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Commissarissen bij. De vastgelegde financiële uitgangspunten met betrekking tot solvabiliteit, liquiditeit (ICR en DSRC), treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen zijn onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Commissarissen heeft, soms via de auditcommissie, gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van het proces van risicobeheersing. Gedurende het jaar wordt door Bergopwaarts in een separaat document de voortgang van het risicomanagement gerapporteerd. Daarnaast speelt Bergopwaarts adequaat in op veranderingen ten aanzien van opkomende risico's. In 2014 heeft Bergopwaarts het risicomanagement proces met name aangepast aan veranderingen in werkwijzen van de externe toezichthouders (WSW) en wet- en regelgeving. Het interne proces is daarmee zoveel als mogelijk aangesloten op de externe verantwoordingseisen.

Bergopwaarts brengt jaarlijks risico's in beeld zoals die door de controller- en de accountant-worden benoemd. In 2012/2013 heeft Bergopwaarts een risicomanagement-traject met al haar medewerkers doorlopen. Bergopwaarts is zich terdege bewust van het belang van risicomanagement en heeft dat gestructureerd vastgelegd, waardoor inzicht in de belangrijke risico's naar de mening van de visitatiecommissie voldoende geborgd wordt. Risicomanagement is (hoe weet je nu dat het 'duidelijk' is) verankerd in het dagelijks management. Bergopwaarts verantwoordt de risico's helder per gebied en project.

Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingssysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Ondernemingsplannen en hieraan gekoppelde prestatieafspraken
- Meerjarenbegroting, inclusief analyse van de controller
- Beknopte maandrapportages en uitgebreide tertiaalrapportages
- Strategisch Voorraadbeleid op ondernemingsniveau en per complex
- Actuele procesbeschrijvingen
- Integrale risicoanalyse op strategisch-, project- en procesniveau
- Standaardisering en gefaseerde aanpak van projectontwikkeling

De viermaandsrapportages zijn op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van een verslagperiode en zijn op de geplande verschijningsdatum beschikbaar. Bergopwaarts is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.
Bergopwaarts voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Bergopwaarts heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. Bergopwaarts adresseert tijdig afwijkingen en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie doorgevoerd.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bergopwaarts heeft mede door haar langjarige deelname aan de AEDEX een voorsprong op andere corporaties waar het op de kwaliteit van haar vastgoeddata aankomt. Een doorkijk naar de toekomst leert dat ten behoeve

van een adequate vastgoedsturing en allocatie naar DAEB en niet-DAEB het van groot belang is om de datakwaliteit verder te verhogen.
De voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt op gedetailleerd niveau door middel van fasedocumenten gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd wordt. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van commissarissen wordt die informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Bergopwaarts haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. Bergopwaarts heeft in 2013 naar aanleiding van de regeringsplannen, het woonakkoord, de heffingen en eigen inzicht haar investeringen (renovaties, saneringen, onderhoud en nieuwbouw) gerationaliseerd.

Mede door de opbrengsten uit woningverkopen heeft Bergopwaarts haar investeringsdoelstellingen grotendeels kunnen uitvoeren en is de liquiditeitspositie op peil gebleven. Bergopwaarts heeft de situatie aangegrepen om een rationaliseringsslag te maken, waardoor lastenverlaging is bewerkstelligd en de liquiditeitspositie is verhoogd

Door haar voortvarende duurzaamheidsinvesteringen ligt Bergopwaarts goed op koers wat haar duurzaamheidsambities betreft. Bergopwaarts is gedurende de visitatieperiode blijven investeren in de kwaliteit van haar woningbezit.

Op basis van haar strategische positiebepaling zijn scenario’s en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. Bergopwaarts heeft haar investeringsprogramma gekoppeld aan haar kaspositie en geprognosticeerde rendementscijfers (IRR). De rendementscijfers zijn gedurende de visitatieperiode periodiek herijkt en vastgesteld. Mocht het voorkomen dat geformuleerde doelstellingen niet gehaald worden, stuurt Bergopwaarts op tijd bij.

Bergopwaarts kijkt kritisch naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten. Aangezien de bedrijfslasten exclusief leefbaarheidsuitgaven op basis van de CBC-cijfers over2013 hoger zijn dan bij haar referentiecorporaties heeft Bergopwaarts de ambitie uitgesproken om haar bedrijfslasten in 2014 en 2015 verder te reduceren. Bergopwaarts heeft die doelstelling gehaald. Bergopwaarts toetst haar bedrijfslasten continu door de uitgaven kritisch te volgen, door periodiek offertes op te vragen, het eventueel onderzoeken naar alternatieven te initiëren en de cijfers periodiek te benchmarken. De visitatiecommissie is van mening dat Bergopwaarts in het tijdig bijsturen goed slaagt, hetgeen o.a. blijkt uit aanpassingen in haar bedrijfsplannen, begroting en viermaandsrapportages.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

Het functioneren van de raad van commissarissen

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert 'Het functioneren van de Raad van Commissarissen met het cijfer 6,7.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Volgens de commissie voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De actieve en consciëntieuze wijze waarop de governancestructuur is geïmplementeerd in de organisatie. Het herijken van de profielschets bij het werven van nieuwe leden en het hebben van een gedegen introductieplan.

Bergopwaarts heeft naar de mening van de commissie de governancestructuur op een duidelijk en heldere manier omschreven. Bergopwaarts is een vereniging met drie lagen. Als hoogste orgaan een gekozen Ledenraad, voorts een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder.
De Ledenraad –de algemene vergadering van de vereniging- bestaat uit maximaal 15 leden en wordt iedere vier jaar rechtstreeks gekozen door de leden van Bergopwaarts. De Ledenraad heeft goedkeuringsbevoegdheid op de jaarrekening en het jaarverslag, benoemt de leden van de Raad van Commissarissen benoemt en stelt jaarlijks de volkshuisvestelijke doelen vast.
De bestuurlijke organisatie heeft haar basis in de statuten en is verder vastgelegd in het *Reglement van de Raad van Commissarissen, Bestuursreglement met procuratieregeling en het Financieel Statuut.* De directeur-bestuurder, de heer C.W.J. Theuws, is verantwoordelijk voor het beleid van de corporatie, voor de dagelijkse gang van zaken in de vereniging en geeft leiding aan de organisatie.
De Raad van Commissarissen heeft de primaire verantwoordelijkheid te waarborgen dat de maatschappelijke doelstellingen van Bergopwaarts naar behoren worden uitgevoerd en de middelen doelmatig worden besteed. De raad van commissarissen bestaat ultimo 2014 uit vijf personen, een vrouw en vier mannen. De raad houdt toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder. Twee commissarissen worden benoemd op bindende voordracht van HBO De Peel.
De Raad kent vier commissies:

- Commissie Wonen;
- Auditcommissie;
- Remuneratiecommissie;
- Werving- en selectiecommissie.

Commissarissen worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. De maximale zittingsduur voor de raad van commissarissen bedraagt acht jaar. Alle leden voldoen aan de bepalingen van de *Governancecode Woningcorporaties* en zijn onafhankelijk.

De aandachtsgebieden binnen de raad van commissarissen zijn:

- Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en commercieel vastgoed;
- Financieel-economisch;
- Sociaal-maatschappelijk en welzijn;
- Bouwtechnisch en projectontwikkeling;
- Bedrijfskundig, organisatiekundig en juridisch.

De commissie is van oordeel dat deze aandachtsgebieden in de raad meer dan voldoende aanwezig zijn. Bergopwaarts beschikt over een profielschets, waarin de taak- en kwaliteitseisen beschreven zijn waaraan de raad van commissarissen en de individuele leden moeten voldoen. Deze kwaliteitseisen vormen de basis op grond waarvan de leden van de raad van commissarissen geworven worden.

Iedere commissaris moet de hoofdlijnen van het totale beleid kunnen overzien. Verder is

de Raad van Commissarissen zo samengesteld dat iedere individuele commissaris een specifieke deskundigheid inbrengt. Bij ieder nieuwe vacature wordt een nieuwe profielschets gemaakt. De raad werft nieuwe leden openbaar en buiten de eigen kring. De werving is daarbij ondersteund door een extern bureau. In wervingstrajecten wordt overleg gevoerd met de Benoeming- en Evaluatiecommissie van de Ledenraad, de HBO De Peel, de Ondernemingsraad en de directeur-bestuurder. De volledige profielschets staat op de internetsite van Bergopwaarts.

De voorzitter vindt dat elk lid van de raad op zijn of haar vakgebied zijn 'mannetje' staat. Het introductieplan is uitgebreid met een veelheid aan informatie. Voorts vindt er projectenbezoeken in de wijk plaats. Het bijhouden van ontwikkelingen in de markt en het vergaren en up to date houden van kennis is volgens Bergopwaarts een continu proces. Alle leden zijn lid van VTW en ontvangen diverse publicaties en informatie van de extern toezichthouders, brancheorganisaties en adviseurs. Alle leden onderhouden hun kennis door het bijwonen van workshops en seminars.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Bergopwaarts voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De pro-actieve en betrokken wijze waarop de toezichthoudende rol wordt vervuld, alsmede de professionele manier waarop de raad haar klankbordrol in de praktijk brengt.

De raad vervult naast de rol van toezichthouder ook een adviserende rol en heeft een klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. Een actieve en gedegen invulling van de toezichtrol vindt zijn basis in een adequate informatievoorziening. De raad is van oordeel dat zij steeds de juiste informatie ontvangt. De raad werkt aan de hand van een jaarwerkplan dat jaarlijks opnieuw vastgesteld wordt. In dit plan worden aan de hand van de begrotings- en beleidscyclus vaste vergaderonderwerpen voor het hele jaar op voorhand ingepland. Een belangrijk kader voor het toezicht vormt het ondernemingsplan. Leidraad daarin is de strategiekaart waarin de (meetbare) doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel niveau zijn vastgelegd. De raad vergadert doorgaans zo'n vijf keer per jaar in aanwezigheid van de directeur-bestuurder. Ook worden themabijeenkomsten georganiseerd over tal van actuele onderwerpen. In 2014 betrof dit onder meer de nieuwe Woningwet en het risicobeoordelingskader van het WSW. De raad neemt ook deel aan de vergaderingen van de Ledenraad.
De relatie tussen de raad en de bestuurder wordt omschreven als open. Door hen wordt de dialoog niet geschuwd en is het overleg opbouwend kritisch. Vanuit haar toezichtsrol wil de raad beslist niet bij de bestuurder 'op de bagagedrager' zitten

Volgens de statuten van Bergopwaarts valt de beoordeling en beloning van de directeur-bestuurder onder de verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen. De Remuneratiecommissie brengt daarover advies uit aan de raad. In overeenstemming met het beloningsbeleid wordt door de Raad van Commissarissen met de directeur-bestuurder begin van het jaar een beoordelingsgesprek gehouden. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een door de Raad van Commissarissen vastgesteld beoordelingsformulier. Daarbij wordt zijn functioneren getoetst aan de hand van een aantal kerncompetenties. Halverwege het jaar vindt met de directeur-bestuurder een functioneringsgesprek plaats.

De Raad van Commissarissen heeft contact met de werkorganisatie door het bijwonen van vergaderingen van de Ondernemingsraad en het managementteam. Er heeft met ieder van hen overleg plaats gevonden; daarbij is de directeur-bestuurder aanwezig. Daarnaast wordt tweemaal per jaar buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder

met de huurdersbelangenorganisatie overlegd.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De taak en werkwijze zijn uitgewerkt in het reglement Raad van Commissarissen. De raad bespreekt tenminste eenmaal per jaar, buiten aanwezigheid van de bestuurder, het eigen functioneren en de inbreng van de individuele commissarissen. De raad van Bergopwaarts acht zelfreflectie van groot belang voor het eigen functioneren. Jaarlijks komt de raad daarom in een besloten vergadering bijeen en wordt in lijn met de Governancecode ieders functioneren besproken. Op basis van de zelfevaluatie stelt de raad ieder jaar concreet een aantal onderwerpen vast, die meer aandacht behoeven van de raad. In het laatste jaar van de visitatieperiode betrof dit het vasthouden aan de lange termijnvisie van de corporatie, permanente educatie van de leden, feedback vanuit commissies, gedragscode en compliance en risicomanagement. De zelfevaluatie geschiedt ook onder leiding van een extern bureau.
De raad geeft naar mening van de commissie voldoende invulling aan zelfreflectie.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

Bergopwaarts voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De Raad van Commissarissen beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De mate van volledigheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader, een investerings-, en ontwikkelstatuut met rendementseisen. Periodiek vindt daarover afstemming plaats en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenariodoorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd.

De Raad van Commissarissen beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen Bergopwaarts:

- *Strategisch Voorraadbeleid;*
- *Jaar- en bedrijfsplannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;*
- *Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;*
- *Investeringsbegroting, waarin alle projecten zijn opgenomen;*
- *Financiële Meerjaren Prognose;*
- *Financieel Statuut;*
- *Huurbeleid sociale sector en vrije sector;*
- *Investeringsstatuut;*
- *Ontwikkelstatuut;*
- *Treasurystatuut en het jaarlijkse treasuryjaarplan;*
- *Integriteitscode;*
- *Klokkenluidersregeling;*
- *Verbindingenstatuut;*
- *Begroting voor de verbindingen*
- *Prestatieafspraken met de gemeenten;*
- *Samenwerkingsovereenkomst huurders HBO;*
- *Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;*

- *Overleg met alleen de ondernemingsraad, alsmede de aanwezigheid bij de bespreking over de algemene gang van zaken tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder;*
- *Overleg met het management.*

Daarnaast zijn diverse besprekingen met externe partijen gevoerd door de raad en zijn commissies ingesteld om zich op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij Bergopwaarts specifiek.
De voortgang van de ontwikkeling van resultaten en activiteiten van de geformuleerde en vastgestelde missie en visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag, bedrijfsplannen en periodiek in de rapportages. In deze rapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Bergopwaarts heeft haar financiële kaders opgenomen in een investeringsstatuut. De financiële beleidsuitgangspunten zijn vastgelegd in het Financieel Statuut en Treasury Statuut en wordt vervolgens door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.
Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Bergopwaarts voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De zeer actieve wijze waarop de raad omgaat met de Governancecode, die in zijn geheel op de website staat.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.
Bergopwaarts past de Aedescode voor goed ondernemingsbestuur toe en onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties. De raad hanteert de principes uit beide codes als uitgangspunt bij de verdere uitwerking van de corporate governance en is uitgewerkt in:

- Statuten;
- Governancecode Woningcorporaties;
- Aedescode:
- Reglement Raad van Commissarissen;
- Bestuursreglement;
- Procuratieregeling;
- Profielschets en rooster van aftreden RvC;
- Ondernemingsplan 2013-2016;
- Jaarverslagen;
- Sectorbrede beloningscode;
- Honoreringscode commissarissen woningcorporaties;
- Hoofdlijnen remuneratierapport;
- Gedragscode voor beleidsbepalers;
- Integriteitscode medewerkers;
- Financieel statuut;
- Verbindingenstatuut;
- Regionale Geschillencommissie;

- Klokkenluidersregeling;
- Visitatierapport 2011;
- Gedragscode voor leveranciers.

De Raad van Commissarissen is nauw betrokken bij het functioneren van Bergopwaarts en de directeur-bestuurder. De raad houdt toezicht op het maatschappelijk ondernemerschap van Bergopwaarts, waaronder inbegrepen dat integer en transparant wordt gehandeld. Voor het borgen van de integriteit heeft Bergopwaarts een drietal gedragscodes, namelijk de gedragscode voor beleidsbepalers (Ledenraad, Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder), gedragscode voor leveranciers en gedragscode voor medewerkers. In de gedragscodes is invulling gegeven aan de voor Bergopwaarts geldende normen en waarden van integriteit voor de diverse gremia.

De arbeidsovereenkomst met de directeur-bestuurder is voor onbepaalde tijd aangegaan. Voorts wordt de directeur-bestuurder, als bestuurder, door de Raad van Commissarissen voor steeds de duur van vier jaar (her-)benoemd.

De vier commissies staan primair ten dienste van de Raad van Commissarissen. Het werken in commissies biedt individuele leden van de raad de mogelijkheid om zich specifiek toe te leggen op één of meerdere aandachtsgebieden. Besluitvorming over zaken die door de commissies worden voorbereid is echter alleen voorbehouden aan de Raad van Commissarissen als geheel. In de jaarverslagen worden de activiteiten en de onderwerpen in enig jaar uiteengezet en toegelicht. De reglementen van de vier commissies zijn in ontwikkeling.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel* Externe legitimatie en Verantwoording *met gemiddelde van een 8,0.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 8.
De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De actieve en informatieve manier waarop de belanghebbenden betrokken worden bij de input van het beleid, als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen, als ook en in de wijze waarop over de bijstelling van deze plannen gecommuniceerd wordt.
- De professionele wijze van Bergopwaarts, waarop de uitgebreide dialoog wordt gevoerd met haar belanghebbenden.
- De verantwoording van het Bergopwaartse belangenmanagement door hier een heldere visie op te hebben, die vastgelegd en gecommuniceerd wordt.

Bergopwaarts heeft een duidelijke visie op haar belanghebbendenmanagement. In de 'inner circle' van belanghebbenden van Bergopwaarts bevinden zich de huurders en hun belangenorganisaties en de gemeenten. De gemeenten en de HBO De Peel zijn belanghouders waarmee het meest intensieve contact is. Zij hebben de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes, die op maat zijn uitgewerkt in samenwerkings- en prestatieafspraken. De gemeenten en de HBO De Peel verwachten dat Bergopwaarts haar beleidskeuzes maakt met inachtneming van de lokale behoefte, de visie van het lokale

bestuur, de lokale woningbouwopgave en de behoefte en wensen van de klant. Door met de 'inner circle' regelmatig te overleggen ontstaat een gezamenlijke visie op de wenselijke lokale opgave en de rol en het belang van de verschillende partijen daarin. Advisering vindt in principe plaats als onderdeel van het besluitvormingsproces en niet als sluitstuk van de interne besluitvorming bij Bergopwaarts. Zo zijn bijvoorbeeld alle beleidswijzigingen met gevolgen voor de klant vanaf juni 2013 besproken met de HBO De Peel.

De bewoners, de klanten van Bergopwaarts, worden op verschillende manieren geïnformeerd. De Nieuwsbrief (voorheen het bewonersblad De Sleutel) komt viermaal per jaar uit en aan alle huurders, actief woningzoekenden en belanghebbenden digitaal of per post toegestuurd. Er zijn diverse communicatieve uitingen ontwikkeld, zoals het (populair) jaarverslag, een kalender planmatig onderhoud, advertenties, banners, folders, flyers en projectgerichte mailings.

Bij de totstandkoming van dit plan zijn belanghouders en medewerkers intensief betrokken geweest. In het plan is de koers voor de komende jaren uitgezet en wordt beschreven welke effecten Bergopwaarts wil bereiken.
In 2014 heeft Bergopwaarts een woonbelevingsonderzoek gehouden. Dit onderzoek geeft de waardering van de huurders weer over hun woonsituatie, in hoeverre zij geneigd zijn te verhuizen en wat zij vinden van onze dienstverlening. De cijfers van het onderzoek in 2014 zijn niet opvallend veranderd ten opzichte van het onderzoek van 2011. Over het algemeen een dikke voldoende.

Bij alle nieuwbouwprojecten en renovatietrajecten wordt de VAC-wonen om advies gevraagd. Adviezen van de VAC-wonen worden waar mogelijk opgevolgd en verwerkt in de planvorming. Zij zijn ook bijvoorbeeld betrokken geweest bij de ontwikkelingen in de Bloemenwijk te Asten.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.
Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De heldere en informatieve wijze waarop de voorgenomen prestaties zijn verwoord en waarop de afwijkingen zijn toegelicht.
- De openbare verantwoording, die op de website als ook in andere publicaties te vinden is, geschiedt op een volledig transparante wijze. Goed leesbaar en op de doelgroepen afgestemd.

De openbare verantwoording van Bergopwaarts wordt gedaan door middel van een duidelijk, overzichtelijk en uitstekend leesbaar jaarverslag. Naast het 'officiële' jaarverslag publiceert Bergopwaarts ook een verslag in populaire vorm, dat korter en bondiger is. De missie en beleidsdoelstellingen van Bergopwaarts zijn uiteengezet in het jaarverslag. Ook wordt inzicht gegeven in de mate van realisatie van de beleidsdoelstellingen en het oordeel van de directeur-bestuurder over de realisatie ervan. Bergopwaarts vindt het belangrijk om verantwoording af te leggen over haar prestaties. Begin van het jaar publiceert Bergopwaarts in de regionale weekbladen haar behaalde prestaties in het voorbije jaar onder de kop *"Wat maakten we waar in 2014".* Intern doet Bergopwaarts dat vooral door open en transparant te communiceren. De belanghebbenden worden periodiek geïnformeerd met nieuwsbrieven, de website en via de media, over de prestaties van Bergopwaarts.

In het huidige tijdsgewricht wordt het digitaal communiceren steeds belangrijker.

Bergopwaarts was terecht trots op de behaalde eerste plaats van de KWH-Webmonitor. De KWH-Webmonitor heeft alle 367 woningcorporatiewebsites van Nederland onder de digitale loep gelegd. Op vier thema's zijn de websites gemeten, te weten: vindbaarheid, gebruikersvriendelijkheid, inhoud en functionaliteit. In de categorie 4.000 - 10.000 woningen is samen met een andere corporatie de eerste plaats behaald.
Daarnaast is Bergopwaarts actief gestart met FaceBook en Twitter en is de nieuwsbrief nu ook digitaal beschikbaar.
Uit de visitatiegesprekken bleek dat belanghebbenden bijzonder content zijn met de wijze waarop Bergopwaarts haar prestaties in allerlei media verantwoordt.

Deel 3

Bijlagen

Deel 3 - Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:
CFV/CBC CiP Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief
PA (x) Prestatieafspraken met gemeente x
OP 09/12 Ondernemingsplan 2009 – 2012 (09) of 2013 – 2016 (12)

GEREALISEERDE PRESTATIES

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid **7**

Opgave: --
Ambitie: We hebben in de periode 2009-2012 tussen 4.300 en 4.700 betaalbare huurwoningen. Dat betekent dat we uitgaan van een huurprijs waarbij huurtoeslag mogelijk is;

Prijssegmenten woningvoorraad	2011	2012	2013	2014	Percentages 2013 corp	ref
Goedkoop	1.122	770	596		12,5%	16,8%
Betaalbaar	3.391	3.419	3.463		72,7%	70,8%
Totaal kernvoorraad	**4.513**	**4.189**	**4.059**	**-**	**85,2%**	**87,6%**
Duur < toeslaggrens	39	350	585		12,3%	10,5%
Duur > toeslaggrens	84	116	121		2,5%	1,9%
Totaal	**4.636**	**4.655**	**4.765**	**-**	**14,8%**	**12,4%**

Bron: CBC CiP

De samenstelling van de woningportefeuille naar prijssegmenten komt overeen met die van vergelijkbare corporaties. De eigen ambitie om tussen 4.300 en 4.700 woningen onder de huurtoeslaggrens te hebben is alle jaren gehaald.

Score voor de ambitie: 7.

Passend toewijzen **5**

Opgave: Bergopwaarts benut de ruimte van 10% optimaal voor het huisvesten van huishoudens met een middeninkomen. Daartoe worden woningen met een huur boven de € 550 en onder de huurtoeslaggrens in eerste instantie beschikbaar gesteld aan de huishoudens met middeninkomens;
Ambitie: (OP 09) minimaal 95% van de vrijkomende betaalbare woningen toewijzen aan de lage inkomensgroep.

Toewijzingen	2011	2012	2013	2014	Percentages 2013 corp	ref
< inkomensgrenzen	244	302	347		77,7	68,1
> inkomensgrenzen	62	52	142		22,3	31,9
passend	204	208	301		62,1	75,6
te duur	92	139	179		35,7	20,6
te goedkoop	10	7	9		2,3	4,0
Score op passend toewijzen			**62,1 / 75,6 = 82%**			

Bron: CFV/CBC CiP

Over de toewijzing aan de middeninkomens zijn geen gegevens aangetroffen. Het aandeel passende toewijzingen is aanmerkelijk lager dan bij vergelijkbare corporaties. Met 82% wordt volgens de meetschaal een 5 gescoord.
Score voor de ambitie: 5.

Tegengaan van woonfraude — 7

Opgave: --
Ambitie: Doel: het opsporen en tegen gaan van woonfraude.

Woonfraude	2011	2012	2013	2014
hennepkwekerij/ander onrechtmatig gebruik	32	54	44	nb

Bron: periodieke rapportages en jaarverslagen

Bij melding van onrechtmatig gebruik wordt de sociale recherche ingeschakeld. Bij constatering wordt de huur opgezegd. Bij hennepkwekerijen volgt altijd huisuitzetting Vanaf 2014 vindt geen registratie meer plaats van het aantal gevallen.

Score voor de ambitie: 7.

Keuzevrijheid van doelgroepen — 7

Opgave: (PA Helmond) Het huidige woonruimtebemiddelingssysteem wordt voor 1 juli 2013 geëvalueerd en onderzocht wordt de mogelijkheid van een portaal waarop inzicht voor woningzoekenden wordt geboden ten aanzien van het gehele woningaanbod (zo mogelijk op niveau van Zuid-Oost Brabant).
Ambitie: (OP 09) 90% van de klanten waardeert bij nieuwbouw of groot onderhoud de geboden keuzevrijheid met minimaal een 7.

Het afgesproken onderzoek is uitgevoerd. Bergopwaarts gebruikt een eigen aanbod-systeem voor de woningen. De afweging om aan te sluiten bij een regionaal systeem blijkt financieel negatief uit te pakken, terwijl de toegevoegde waarde voor de klanten minimaal is.

Alleen in 2011 wordt er gerapporteerd over de waardering bij groot onderhoud. 91% geeft een cijfer van 7 of meer.

Score voor de opgave 7. De ambitie past bij de opgave.

Wachtlijst/slaagkans — 8

Opgave: --
Ambitie: (OP 09) de gemiddelde zoektijd voor een woning is maximaal 1,5 jaar voor de lage inkomensgroep.

Over 2011 rapporteert Bergopwaarts nog een wachttijd van 3 jaar en in 2012 een wachttijd van 2,5 jaar. In het jaar erna komt de wachttijd alleen terug in de interne periode rapportage, waaruit een wachttijd van 1,3 jaar blijkt. In 2014 wordt er niet meer over gerapporteerd.

Wachttijd woning	in jaren
2011	3,0
2012	2,4
2013	1,3
2014	
Gemiddeld	2,2

Bron: jaarverslagen/periode rapp.

Bergopwaarts hanteert een lotingmodel voor de woningtoewijzing waardoor zeer actieve woning-zoekers snel een woning kunnen hebben. Dit kan theoretisch binnen een dag na inschrijving. Volgens onderzoek van BOW blijkt het lotingsysteem een betere verdeling (meer gelijke kansen) van de woningen over de verschillende doelgroepen te geven. Hiermee overtreft de prestatie de opgave.

Score voor de ambitie: 8.

Leegstand — 10

Opgave: Toetsing aan referentiegroep CiP.
Ambitie: Conform begroting.

Huurderving door leegstand (percentage jaarhuur)	2011	2012	2013	2014	ref. 2013
Huurderving begroot	0,5%	0,5%	1,5%	1,5%	
Huurderving totaal	0,6%			2,2%	1,1%
als gevolg van markt		0,5%	0,5%		0,8%
als gevolg van projecten		0,1%	0,0%		0,3%

Bron: CiP, begroting, jaarverslag 2014

De huurderving door leegstand als gevolg van de markt is ruim lager (-37,5%) dan bij vergelijkbare corporaties. Hiermee wordt de opgave/ambitie aanzienlijk overtroffen.

Score voor de opgave: 10. De ambitie past bij de opgave.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders — 7

Opgave: (Deurne) Bergopwaarts realiseert 100% van de jaarlijkse taakstelling voor de huisvesting van statushouders; (Asten) Bergopwaarts verleent medewerking om de jaarlijkse taakstelling van statushouders volledig te realiseren.
Ambitie: --

Statushouders	2011	2012	2013	2014
Nog te plaatsen per 1-1	8	6	12	15
Taakstelling	29	14	32	46
Plaatsingen	31	8	29	67
Nog te plaatsen per 31-12	6	12	15	-6

Bron: jaarverslagen 11/12, eigen opgave 13/14

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid — 7

Opgave: Toetsing aan referentiegroep CiP.
Ambitie: --

Huur in % van maximaal redelijk	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Per woongelegenheid	61,9				
DAEB		58,6	60,5		62,3
niet DAEB		91,1	98,8		72,3
Huur in % woz-waarde	2,7	2,9	3,2		3,7

Bron: CFV CiP 2013/CBC 2014

Het huurprijsniveau is vergelijkbaar met de referentiegroep en voldoet hiermee aan de opgave.

Huurverhoging	2011	2012	2013	2014	Gemidd.
Inflatie voorgaand jaar	1,3%	2,3%	2,5%	2,5%	2,2%
Maximaal toegestaan	1,3%	2,3%	4,0%	4,0%	2,9%
Toegepast	1,3%	2,3%			
ink < €34k			4,0%	3,5%*	
ink > €34k			4,5%	4,5%*	
ink > €43k			6,5%	6,5%	

*Bron: jaarverslagen e.d. | *2,5% indien streefhuur bereikt wordt*

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Kernvoorraadbeleid — 7

Opgave: Afspraak omvang kernvoorraad**:** Deurne: 3.000 | Asten 1.159 | Helmond: 120
Ambitie: Ambitie voor eind 2012: Deurne: 3.300 | Asten: 1.200 | Helmond: 100

Omvang kernvoorraad						prestatieafspraak	
gemeente	2011	2012	2013	2014	gemid.	afspr.	score
Deurne	3.280	3.009	2.969	2.931	3.047	3.000	101,6%
Asten	1.143	1.039	984	965	1.033	1.159	89,1%
Helmond	81	51	65	69	67	120	55,4%
Totaal	**4.504**	**4.099**	**4.018**	**3.965**	**4.147**	**4.279**	**96,9%**

Bron: periodieke rapportages

De prestatieafspraken over de omvang van de kernvoorraad met de drie gemeenten geven een totaal van 4.279 woningen. Gemiddeld over de laatste 4 jaar heeft Bergopwaarts 4.147 woningen in de kernvoorraad in deze gemeenten. En daarmee is de prestatie, binnen de marges van de meetschaal, gelijk aan de opgave.

Er is over de jaren wel een afname zichtbaar van 539 woningen, gemiddeld bijna 4% per jaar.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Overige woonlasten — 7

Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012), waarin de relatie met de woonlastenontwikkeling wordt gelegd.
Ambitie: Eind 2012 hebben onze woningen gemiddeld een energielabel van C of beter; het gemiddelde gasverbruik van onze huurwoningen daalt met minimaal 10% in de periode 2009-2012.

Eind 2012 is er het gasverbruik gedaald met 9% en hebben de woningen een gemiddeld energielabel D. In 2014 wordt het gemiddelde label C wel gehaald.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Aanpak huurachterstanden — 8

Opgave: Toetsing aan referentiegroep CiP.
Ambitie: Eind 2012 maximaal 3% van de huurders een huurachterstand.

Huurachterstanden	2011	2012	2013	2014	ref 2013
in % van de jaarhuur	0,7	0,6	0,7	1,0	0,9
met achterstand	271	247	291	191	
Ontruiming	6	9	8	11	

Bron: CFV CiP/CBC en jaarverslagen

De huurachterstand is ruim 10% lager dan bij vergelijkbare corporaties, waarmee de opgave wordt overtroffen. Eind 2012 is aantal huurders met huurachterstand 5,4%, waarmee de eigen ambitie in de eerste jaren niet wordt gehaald. Voor de laatste twee jaar is geen ambitie beschreven.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte — 6

Opgave: --
Ambitie: eind 2012 is tussen 30% en 40% van de huurwoningvoorraad een nultredenwoning;

Wonen en Zorg	2013	aandeel	ref. groep
Totaal aantal woningen	*4.934*		
Voor ouderen en gehandicapten	747	15,1%	18,9%
Aantal nultredenwoningen	1.339	27,1%	26,3%
Voor overige bijzondere groepen	-		
Aantal in bijzondere woongebouwen	88	1,8%	
Toewijzing aan ouderen in 2013		**18,2%**	**19,3%**

Bron: CFV/CBC CiP

Het aandeel woningen voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte ligt 6,5% lager dan dat van vergelijkbare corporaties. Ook het aantal toewijzingen ligt ruim 5% lager. De eigen ambitie uit het ondernemingsplan over het aantal nultreden-woningen is in 2012 voldoende gehaald (-10%). Voor de jaren daarna is er geen ambitie beschreven.

Score voor de ambitie: 6.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking — 7

Opgave: (Asten) Bergopwaarts en gemeente streven naar realisatie van woonvormen voor bijzondere doelgroepen (mensen met een beperking); (Helmond) De gemeente en corporaties dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor aanpak en tegengaan dakloosheid en het bevorderen van zo zelfstandig mogelijke huisvesting van kwetsbare groepen. (Deurne) Bergopwaarts stemt haar "opplusregeling" af op de voorzieningen die vanuit de WMO door de gemeente worden verstrekt.
Ambitie: 90% van de aanvragen voor huisvesting voor mensen met een beperking kunnen we verwezenlijken binnen 2 jaar; eind 2012 hebben we 500 zelfstandige woningen waar (verzorgingshuis)zorg mogelijk is;

Organisatie	Groeps-woning	Zelfst. appart.	totaal
Autisme begeleiding (RAC)		10	10
Stichting De Zorgboog	34	30	64
Stichting de Droom		10	10
GGZ Oost Brabant	14	8	22
Stichting Kempenhaeghe		10	10
Stichting ORO		18	18
Eindtotaal	**48**	**86**	**134**

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen — 7

Opgave: Zie hiervoor en bij nieuwbouw
Ambitie: Zie hiervoor en bij nieuwbouw

Zie hiervoor bij personen met een beperking en bij nieuwbouw.
Score voor de opgave: 7.

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Prijs-kwaliteitverhouding — 8

Opgave: (Helmond) De corporaties streven ernaar het gehele bezit in het kader van (groot-) onderhoud aan te passen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.
Ambitie: 90% van onze woningen zijn voorzien van een politiekeurmerk (PKVW) en een woningperiodieke keuring van maximaal 5 jaar oud;

Prijs en kwaliteit	DAEB woningen		niet DAEB won.	
in WWS punten	corp	ref.	corp	ref.
Punten WWS totaal	157	151	181	165
Punten WWS oppervlakte	65	63	81	65
Punten WWS overige	92	88	100	100
Puntprijs WWS (€)	2,83	3,01	4,95	4,22
Huur in % van max.redelijk	60,5	62,3	98,8	72,3

Bron: CBC CIP gegevens over 2013

In de vergelijking heeft Bergopwaarts iets grotere woningen en iets meer punten voor kwaliteit/voorzieningen. De puntprijs van Bergopwaarts ligt 6% lager dan die van vergelijkbare corporaties. Hiermee overtreft Bergopwaarts de opgave. Aan de opgave van Helmond wordt gerealiseerd. In 2011 heeft 93% van de woningen een PKVW en 93% van de woningen is gekeurd volgens WPK. Hiermee wordt ook de ambitie overtroffen.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave

Conditie en onderhoudstoestand — 7

Opgave: De corporatie onderhoud de woningen zodanig, dat zo veel mogelijk wordt voldaan aan de eisen die ter plaatse redelijkerwijs kunnen worden gesteld aan de kwaliteit van woongelegenheden.
Ambitie: 80% van onze woningen voldoet aan onze interne kwaliteitseisen. De gemiddelde conditiescore (NEN 2767) ligt op 3.

Onderhoud € per woning	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Reparatieonderhoud	90	97	83		267
Mutatieonderhoud	58	61	58		166
Planmatig onderhoud	1.416	994	926		942
Totaal onderhoud	**1.564**	**1.152**	**1.067**	**-**	**1.375**

Bron: CBC CIP

Bergopwaarts gebruikt de conditiemeting volgens de NEN 2767 voor het vaststellen van de conditie van de te onderhouden elementen. Er wordt een opnamecyclus van 5 jaar gehanteerd.
De geaggregeerde conditie is nog niet voorhanden, maar de huidige beleving aan de hand van de gemeten scores is dat die op 3 uitkomt.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau — 7

Opgave: --
Ambitie: eind 2012 tussen 55% en 65% van de huurwoningvoorraad een eengezinswoning is;

Samenstelling bezit 2013 (%)		ref
soort bezit	corp	groep
Eengezinswoning	73,1	73,9
MG etage zonder lift	10,6	9,6
MG etage met lift	12,9	12,3
Hoogbouw	-	1,0
Onzelfstandige woningen	3,4	3,2

Bron: CBC 2014

De differentiatie van het bezit wordt bepaald aan de hand van het strategisch voorraadbeleid. Transformatie van de woningportefeuille vindt plaats bij (sloop)/nieuwbouw en bij onderhoud en renovatie. De samenstelling van het woningbezit komt op hoofdlijnen overeen met vergelijkbare corporaties. De ambitie op de eengezinswoningen wordt gehaald.

Score voor de ambitie: 7.

Kwaliteit dienstverlening

Kwaliteit dienstverlening — 7

Opgave: --
Ambitie: Eind 2012 waardeert minimaal 90% van onze klanten onze dienstverlening met een 7 of hoger, de afhandeling van een reparatieverzoek met een 8 of hoger en de uitvoering van groot onderhoud of renovatie met een 7 of hoger.

Kwaliteit dienstverlening tevredenheid over	2011	2014	gem.NL KWH '14
woning	7,2	7,3	6,8
woonomgeving	7,3	7,2	7,0
dienstverlening	7,3	7,2	7,7
afh. Reparatieverzoek 90% >8	78%		
groot OH of renovatie 90% >7	88%		

Bron: div. onderzoeken

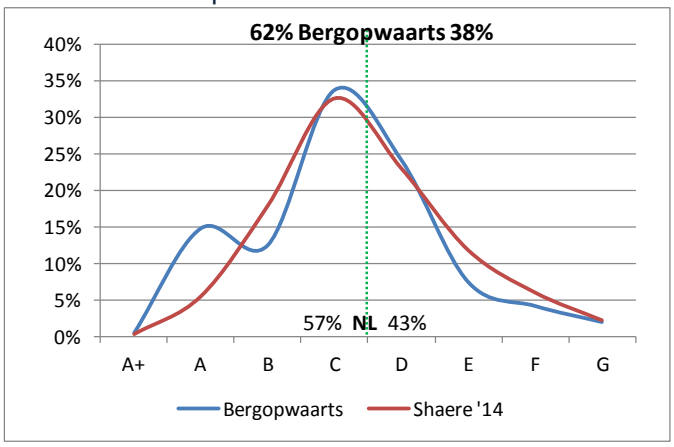
Bergopwaarts houdt periodiek uitgebreide onderzoeken over de woonbeleving. De uitkomsten hiervan zijn positief. Aangezien het eigen onderzoeken zijn, is een toets aan landelijke gemiddelden niet helemaal zuiver. Als referentie zijn de landelijke gemiddelden van KWH opgenomen.

Score voor de ambitie: 7.

Energie en duurzaamheid

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels — 7

Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. Toetsing aan het gemiddelde van Shaere. (PA Helmond) In de periode tot 2022 zullen alle woningen gemiddeld over energielabel C beschikken. Waar energiemaatregelen worden uitgevoerd, zullen huurder voorlichting krijgen over energiebesparing.
Ambitie: Eind 2012 hebben onze woningen gemiddeld een energielabel van C of beter; het gemiddelde gasverbruik van onze huurwoningen daalt met minimaal 10% in de periode 2009-2012.



De gegevens van Shaere zijn een jaar ouder dan die van Bergopwaarts. De gemiddelde toename van het aantal woningen met label C over de afgelopen jaren komt uit op ruim 3%. In de vergelijking komt Shaere dan op ca. 60%. Bergopwaarts voldoet met 62% van de woningen op label C aan de opgave.

Score voor de opgave 7. De ambitie komt overeen met de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen — 7

Opgave: Bouwvoorschriften
Ambitie: Eigen beleid rond materialen, levensduur, veiligheid en onderhoud.

Bij voorbereiding en uitvoering van nieuwbouw, onderhoud en renovatie wordt uitgegaan van de meest recente eisen en normen op gebied van bouwvoorschriften. Bergopwaarts stuurt hierbij op levensduur, veiligheid en onderhoudsarm. Voor zover mogelijk worden standaard toe te passen materialen vastgelegd in een bedrijfseigen materiaallijst.
Score voor de ambitie: 7

4. (Des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw — 7

Opgave: (PA Asten) Bij nieuwbouw en renovatieprojecten wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de mogelijkheden van flexibele woningen (levensloopbestendig en/of multifunctioneel inzetbaar voor wisselende doelgroepen.
(PA Deurne) GPR-gebouw wordt gehanteerd als basis voor de kwaliteitseisen van nieuwbouwwoningen. De GPR-score zal conform Regionaal Convenant GPR Gebouw minimaal een 7 bedragen.
Nieuwbouwwoningen specifiek voor senioren of bijzondere doelgroepen met een zorgvraag worden conform WoonKeur (basis) gerealiseerd.
Bergopwaarts realiseert in de periode 2012 – 2015 minimaal 35 goedkope koopwoningen. Hierbij is verkoop onder Koopgarant het uitgangspunt.

Ambitie: Voldoende grondposities hebben om voor 500 huishoudens huisvesting te kunnen realiseren. Voor de passendheid van het bezit wil BOW aansluiten bij de behoefte en wensen van de klanten. De jaarlijkse actualisering van het Strategisch Voorraad Beleid moet de transformatieopgave vanaf 2013 inzichtelijk maken.

Project (opgeleverd)	**huur**	**koop**	**zorg**	**maatsch./ com. (m^2)**	**doelgroep**
2011					
Zeilbergsestraat, Deurne	6				jongeren
de Rijtse Vennen, Deurne	9				starters
Virmundstr, Gemert		11			koopgarant
Tweedelig, Asten	12				meervoudig gehandicapten kinderen
Beekse Akkers, Laarbeek	10	4			2 koopgarant, 2 vrije sector
2012					
Woonser.-zone, Liessel BO1	34	5	2	440	zorgapp. (De Zorgboog)
Thuishuis Deurne	8				(De Zevensprong) senioren
Zorgwoningen Helenaveen	10				Zorgcoöperatie Helenaveen
2013					
Loovehof, Someren	5				3 persoonshuishoudens
De Eeuwsels, Helmond	70			1400	een- en tweepersooneshuishoudens
Markt 14a, Helmond	8			1600	jongeren
Steenweg, Helmond	9				dure huur
De Gitsels, Asten	20	4		650	een- en tweepersooneshuishoudens
Emmastraat, Asten	10				mensen met epilepsie (Kempenhaeghe)
Loverbosch, Asten	12	6			senioren
Klavier, Laarbeek		26			
Woonservice-zone, Liessel	18				een- en tweepersooneshuishoudens
2014					
Zandbosweg, Deurne	8				een- en tweepersooneshuishoudens
Dorpsstraat, Neerkant	11				een- en tweepersooneshuishoudens
Europastraat, Deurne	6				jongeren en senioren
De Droom	10				Jonge mensen, verstandelijke bep.
Rozenstraat, Asten	10				met autisme (Reg. Autisme Centr.)
Totaal	**286**	**56**	**2**	**4090**	

Bron: jaarverslagen / andere opgave

De nieuwe transformatieopgave voor de woningportefeuille is vastgesteld in 2014, op basis van demografie, verhuurbaarheid, betaalbaarheid en de energiedoelstellingen. De prestatieafspraken zijn nagekomen.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave

Sloop, samenvoeging — 7

Opgave: --
Ambitie: Conform ambitie in strategisch voorraadbeleid (zie nieuwbouw)

Score voor de ambitie: 7. De ambitie past bij de opgave

Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) — 7

Opgave: Bergopwaarts renoveert in de periode 2012 – 2015 ten minste de seniorenwoningen Zonneland, Crobachplantsoen en Christinaplantsoen.
Ambitie: Conform ambitie in strategisch voorraadbeleid (zie nieuwbouw)

Verbeteren bestaand bezit	
Jaar	**Aantal**
2011	30
2012	105
2013	0
2014	

Bron: CBC CiP, jaarverslag

Score voor de opgave: 7. De ambitie komt overeen met de opgave.

Maatschappelijk vastgoed — --

Opgave: --
Ambitie: --

Score voor de opgave: --.

Verkoop — 7

Opgave: (PA Asten) Bergopwaarts streeft naar de verkoop van 20 tot 30 woningen binnen de gemeente in de Koopgarant regeling. (PA Deurne) In de periode 2012 – 2015 verkoopt Bergopwaarts minimaal 50 en maximaal 150 woningen onder de koopgarant regeling en maximaal 50 woningen in de vrije verkoop. (Deurne)Bergopwaarts realiseert in de periode 2012 – 2015 minimaal 35 goedkope koopwoningen. Hierbij is verkoop onder Koopgarant het uitgangspunt.
Ambitie: Aan minimaal 460 huishoudens huisvesting bieden met een MGE koopwoning; we hebben in de periode 2009-2012 minstens 40 woningen in de vrije verkoop verkocht.

Verkopen jaar	ver-kocht	aan-gekocht
2011	49	0
2012	50	10
2013	76	24
2014	61	14
Totaal	**236**	**48**

Bron: jaarverslagen

De aangekochte woningen betreffen teruggekochte Koopgarantwoningen. Eind 2014 bestaat de Koop-garantportefeuille uit 452 woningen.

De prestatieafspraken zijn nagekomen.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

5. Kwaliteit van wijken en buurten	
Leefbaarheid **Opgave:** (Helmond) Opstellen van een gezamenlijke rapportage met concrete aandachtspunten en acties op wijk- en buurtniveau. Dit moet resulteren in wijkperspectieven gebaseerd op wijkgericht werken. **Ambitie:** (OP 09) Eind 2012 waardeert minimaal 90% van onze klanten de buurt met een 7 of hoger; eind 2012 hebben we met minimaal 5 partijen een samenwerkingsovereenkomst ter stimulering van de welzijn van onze bewoners. (OP 13) We dragen samen met andere partijen zorg voor een leefbare omgeving en we hebben zorg voor de woon- en leefomstandigheden van onze huurders. Bergopwaarts heeft samenwerkingsovereenkomsten met: ○ Gemeente Asten (Wijkondersteuningspunt Paddestoelenwijk) ○ Regionaal Autisme Centrum (sociale huurwoningen voor autistenbegeleiding) ○ Mediators Collectief Best (Buurtbemiddeling) ○ Stichting ORO (haalbaarheid woonzorgvoorziening) ○ Stichting De Droom (ontwikkeling huisvesting jongeren met verstandelijke beperking) ○ Active Samen Verder (begeleid wonen) De waardering van de bewoners voor de woonomgeving is in 2011 en 2014 gemeten. De scores waren respectievelijk 7,3 en 7,2. De Leefbaarometer geeft voor de wijken de score "Zeer positief". Bergopwaarts overtreft hiermee de opgave. *Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.*	**8**
Wijk- en buurtbeheer **Opgave:** (Deurne) De inzet van 2 fulltime wijkbeheerder en de huisvesting daarvan wordt bekostigd door de gemeente en Bergopwaarts, elk voor 50%; De kosten voor het project Buurtbemiddeling in Deurne worden betaald door de gemeente en Bergopwaarts, elk voor 50%; Bergopwaarts draagt jaarlijks maximaal € 15.000 bij aan nieuwe of vervangende speelvoorzieningen in wijken waar Bergopwaarts substantieel bezit heeft. De bijdrage per speelvoorziening is maximaal 35% van de investeringskosten. (Asten) Bergopwaarts draagt jaarlijks voor 35% bij aan de realisatiekosten van het speelruimteplan, met een maximaal van € 10.000. **Ambitie:** Zie bij leefbaarheid. In de gemeenten Deurne en Asten heeft bergopwaarts samen met de gemeente ambulante wijkbeheerders in dienst. In de gemeente Deurne zijn dat er 2 en in Asten 1. Zij werken vanuit de LEV-groep. Het doel is verbinding maken tussen bewoners door activiteiten te ondersteunen en het signaleren van overlast situaties. In enkele grotere complexen zijn vrijwilligers die huismeestertaken invullen. Deze zijn in Liessel, St. Jozef (Deurne), Wolfsberg (Centrum Deurne) en de Gitsels (Asten) actief. *Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.*	**7**
Aanpak overlast **Opgave:** Zie bij wijk- en buurtbeheer. **Ambitie:** Zie bij leefbaarheid	**7**

In de gemeenten Deurne en Asten heeft bergopwaarts samen met de gemeente ambulante wijkbeheerders in dienst. In de gemeente Deurne zijn dat er 2 en in Asten 1. Zij werken vanuit de LEV-groep. Het doel is verbinding maken tussen bewoners door activiteiten te ondersteunen en het signaleren van overlast situaties. Daarnaast schakelt Bergopwaarts buurtbemiddeling in bij overlastsituaties tussen buren.

Overlast	aantal meldingen			
Soort	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Geluid	102	132	91	
conflicten/vandalisme	146	104	100	
Psychisch en verslaving	22	40	48	
onrechtm.gebr./hennep	32	54	44	
verwaarlozing tuin/won.	77	95	68	
overig	55	57	72	82
Totaal	**434**	**482**	**423**	**82**

Bron: jaarverslagen

De behandeling van overlast is bij bergopwaarts maatwerk. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt gekeken of en een andere partij mede ingezet kan worden. Die partijen zijn: thuis-zorg, MEE, buurtbemiddeling, GGZ, maatschappelijk werk, politie enz.

Score voor de ambitie: 7.

2. Position paper

Position paper

Lokaal maatschappelijk presteren

Wie is Woningbouwvereniging Bergopwaarts
Woningbouwvereniging Bergopwaarts is een actieve woningcorporatie met zo'n 5000 huurwoningen, garages en overige verhuureenheden in de gemeenten Deurne, Asten, Helmond, Laarbeek, Gemert, Someren en Delft. Daarnaast realiseren wij nieuwe woningen in diverse segmenten huur en koop. In die laatste categorie bieden we zowel nieuwbouw als bestaande bouw aan.

Onze woningbouwvereniging heeft een structuur waarin alle elementen van goede governance zijn vertegenwoordigd. Als vereniging hebben wij een democratisch gekozen Ledenraad. Naast de Ledenraad kent onze organisatie een Raad van Commissarissen en het Bestuur, gevormd door de directeur-bestuurder. Ieder van deze organen vervult binnen Bergopwaarts een eigen transparante rol, die is vastgelegd in de statuten en in reglementen.

Waar staan wij voor
Onze missie is 'Samen Ondernemen voor Sociaal Wonen'. Deze laat zien dat wij belang hechten aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. We staan voor onze doelgroep, de betaalbaarheid en de kwaliteit van onze woningen en onze dienstverlening. Wij zijn ondernemend en samen met onze klanten, stakeholders, collega's, zakelijke partners en medewerkers geven we vorm aan goed wonen en een eigen thuis. Een toets van ons ondernemingsplan leert dat de missie van Bergopwaarts, 'Samen ondernemen voor sociaal wonen', onverkort van toepassing is en blijft. Wij blijven ons samen met onze partners inzetten voor diegenen die zelf moeilijk in huisvesting kunnen voorzien. Daaronder vallen ook mensen met een bijzondere woonvraag vanwege lichamelijke, psychische of sociale beperkingen.

Visie
Bergopwaarts ontwikkelt zich naar een woningcorporatie die toonaangevend is in kwalitatief goed wonen. Bergopwaarts werkt effectief en efficiënt. Bergopwaarts is proactief, ondernemend en flexibel. Bergopwaarts kan snel inspelen op ontwikkelingen, kansen en mogelijkheden en is in staat deze daadwerkelijk te benutten. Bergopwaarts is in balans en staat te boek als integere teamspeler.

De missie en de visie zijn vertaald in effecten en doelen en vormen samen de strategie. Vanuit de strategie zijn concrete activiteiten benoemd. Het totaaloverzicht is zichtbaar in de strategiekaart waarin de (meetbare) doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel niveau zijn vastgelegd (zie bijlage).

Wat willen wij bereiken
Wat wij willen bereiken met onze onderneming is vertaald in een viertal effecten: Gezond bedrijf, Tevreden klanten, Passend bezit en Duurzaam samenwerken. De beoogde effecten laten zich als volgt samenvatten: "Duurzaam samenwerken en een gezond bedrijf voor een passend bezit met tevreden klanten". Uit deze effecten hebben wij doelen afgeleid, waarvan de realisatie bijdraagt aan het bereiken van de gewenste effecten. Met deze doelen zijn wij aan de slag gegaan, samen met onze partners, medewerkers, Raad van Commissarissen en de Ledenraad. Onze belangrijkste stakeholders betrekken wij door onder andere jaarlijks rondetafelgesprekken met hen te voeren. De sector blijft in beweging en wij toetsen voortdurend op de actualiteit van de beoogde effecten. De leidraad is hierbij de strategiekaart.

Position paper

Lokaal maatschappelijk presteren

Gezond bedrijf
"Bergopwaarts heeft haar zaken bedrijfsmatig goed op orde en kan flexibel inspelen op bedrijfsmatige en financiële gevolgen van bewegingen in de omgeving (o.a. economie, politiek). Bergopwaarts is een efficiënt en effectief bedrijf. Het imago van Bergopwaarts is goed, ook als werkgever. Bergopwaarts rendeert financieel én maatschappelijk. De continuïteit van Bergopwaarts op lange termijn is verzekerd en tegenslagen kunnen we opvangen".

Een gezond bedrijf is randvoorwaardelijk om ook de overige effecten succesvol te kunnen bereiken. De afgelopen twee jaar lag het accent dan ook voornamelijk op 'gezond bedrijf'. Er is inmiddels een goed geautomatiseerd basissysteem opgezet waar we op voort kunnen bouwen. Verder gaan we de leegstand minimaliseren, het product Koopgarant terugdringen en grondposities benutten of afbouwen.

Door de prima samenwerking met anderen hebben we veel efficiency en vooral ook financiële voordelen behaald. Dit willen wij in de komende jaren gaan doorzetten.

Tevreden klanten
"De klanten van Bergopwaarts zijn tevreden en door hen worden onze producten en diensten hoog gewaardeerd. Tevreden klanten blijven klant, ook wanneer de keuzemogelijkheden toenemen door bijvoorbeeld meer concurrentie of een krimpende bevolking. Bergopwaarts bindt zijn klanten door kwaliteit te leveren in producten en dienstverlening, en door het bieden van voldoende aantrekkelijke alternatieven".

Met de ambitie steeds te verbeteren luisteren we aandachtig naar onze huurders, woningzoekenden, stakeholders en medewerkers. We kiezen de uitgangspunten "meten is weten" en iedere klacht en opmerking is een gratis advies om het beter te doen.
Wij geven de klant steeds meer de regie. Zo hebben we het klantgericht binnenonderhoud ingevoerd, waarbij de klant zelf bepaalt wat voor onderhoud op welk moment wordt uitgevoerd. Goed, helder en vriendelijk klantcontact is voor Bergopwaarts belangrijk. Met de lancering van de nieuwe website met een modern klantportaal hebben we daarvoor veel meer mogelijkheden. Hiermee is een grote stap gezet in het verbeteren van onze digitale dienstverlening.

Passend bezit
"Het bezit van Bergopwaarts sluit nu en in de toekomst aan bij de vraag. Het bezit is passend bij de behoefte en wensen van de klanten. Bergopwaarts is er op voorbereid om de aansluiting met de markt te behouden en kan dat waarmaken. Het bezit van Bergopwaarts is duurzaam sociaal verhuurbaar".

In ons ondernemingsplan hebben wij betaalbaarheid en beschikbaarheid samengebracht onder de noemer 'passend bezit'. De verhuurdersheffing werd als prominent onderdeel van het Woonakkoord een voldongen feit. Dat overheidsbesluit heeft een enorme invloed op de woningmarkt en de corporatiesector in het bijzonder. De betaalbaarheid en beschikbaarheid van huurwoningen komt onder grote druk te staan. De betaalbaarheid omdat - naast de effecten van de crisis - corporaties niet anders kunnen dan de huren extra verhogen. De beschikbaarheid omdat het betalen van deze heffing ertoe leidt dat corporaties minder kunnen investeren.
Vergrijzing en ontgroening zien we in onze regio toenemen. Door effectiever gebruik te maken van de bestaande woningen willen wij aantrekkelijke kwaliteitswoningen blijven verhuren voor een scherpe prijs. Ondersteund door onze Ledenraad en samen met de huurdersorganisatie, HBO De Peel,

hebben we aandacht voor de woonlasten van onze huurders. We betrekken ze bij onze plannen en geven hun graag de regie over hun leven en wonen. Betaalbaarheid vraagt een kritische houding ten aanzien van de uitgaven die gedaan worden in het beheer van de woningen. Door slimmer te werken en mogelijk ook dingen niet meer te doen, wil Bergopwaarts de onderhouds- en bedrijfslasten verder terugbrengen.

Duurzaam samenwerken
"Bergopwaarts heeft duurzame samenwerkingsverbanden en werkt samen met andere corporaties, organisaties en bedrijven aan de realisatie van zijn doelstellingen. Het is duidelijk voor wie wij er zijn en Bergopwaarts is een aantrekkelijke en vanzelfsprekende partner voor sociaal-maatschappelijke projecten. Bergopwaarts maakt bewust keuzes met wie wordt samengewerkt. Langdurige samenwerkingsrelaties met betrouwbare ketenpartners zijn vanzelfsprekend, en ook bij projecten van kortere duur is partnerschap het leidend principe".

Uitgangspunten bij samenwerken zijn de missie en visie van Bergopwaarts en de focus op de lokale en regionale volkshuisvestelijke opgave. We geloven in een regionale woningmarkt en spannen ons in om samen met gemeenten en corporaties in ons werkgebied (Peel 6.1) een integrale woonvisie op te stellen.
Gelet op de nieuwe woningwet worden corporaties geacht hun focus te leggen op de kerntaak: er zijn voor diegenen die zelf moeilijk in huisvesting kunnen voorzien. Wij blijven ons dan ook samen met onze partners hiervoor inzetten. Zo werken we samen met ouderinitiatieven zoals "De Droom", Stichting maatschappelijke Opvang en het Regionaal Autisme Centrum om huisvesting van bijzondere doelgroepen mogelijk te maken.
Het komende jaar richten wij ons op het verkennen van de mogelijkheden om tot betere prestaties te komen door samen te werken. Samenwerking is niet alleen noodzakelijk vanwege de toenemende rol van de lokale overheden, maar moet ook daadwerkelijk leiden tot meerwaarde voor Bergopwaarts, haar samenwerkingspartners én de klanten.

3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnA)	• Positionpaper WBV Bergopwaarts (2015) • Ondernemingsplannen (2009, 2013 incl. strategiekaart) • Diverse voortgang verslagen ondernemingsplan (2011 t/m 2014) • Diverse RvC besluiten (2011 t/m 2014) • Diverse MT besluiten (2011 t/m 2014) • Projectplanning (2014) • SVB incl. verkoop (2014) • Transformatiebeleid (2014) • Handboek Calamiteiten Bergopwaarts (2014) • Handboek Omgaan met agressie en geweld (2012) • Informatiebeleid (2013 t/m 2016) • Inkoopbeleid (2011) • ICT-beleid (2012) • Energiebeleid (2014) • Verzuimbeleid (2013) • Strategisch Personeelsbeleid (2014) • Scheefhuurders (2011) • Klantgericht Binnenonderhoud (2013) • Renumeratierapport 2013 • Werkinstructie vastgoedontwikkeling BOW (2012) • Nieuwe interne afspraken vrije sector huur (2014) • Leegstandscoderingen (2011) • Klantvisie (2012) • Matrix sociale woningbouw (2014-2015) • Wijkvisies (2011 t/m 2014) • Eigen woningmarktgegevens/verhuurbaarheidsindex (2014) • Jaarwerkplan MT (2011 t/m 2014) • Jaarwerkplan RvC (2011 t/m 2014) • Jaarverslagen (2011 t/m 2014) • Woonvisie Asten 2010 t/m 2019 • Woonvisie Deurne 2008 – 2020 • Evaluatie Woonvisie Helmond 2009
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Bruikleenovereenkomst wijkontmoetingspunt Paddestoelenwijk 2014 t/m 2017. • Buurtbemiddeling (2014) • Convenant WMO (2011) • Getekende samenwerkingsovereenkomst Regionaal Autisme Centrum (2014) • Intentieovereenkomst BOW en Kempenhaeghe (2011) • Intentieovereenkomst stichting ORO (2014 - 2016) • Stand van zaken beheer OMO-locatie Hub van Doorne (2012) • Evaluatie samenwerking HBO (2012) • Samenwerking woCom (2013) • Overeenkomst gemeente en BOW i.v.m beheer Haspelweg 11 (2011) • Overeenkomst met SMO verhuur Nachtegaallaan (2013-2018) • Actualisatie revitalisering Bloemenwijk te Asten (2013) • Samenwerkings- en beheerovereenkomst De Droom (2013)

	• Samenwerkingsovereenkomst HBO (2009) • Samenwerkingsovereenkomst met Active Samen Verder B.V. (2014) • Bergopwaarts KWH Webmonitor (2014) • Definitief rapport WOB (2011) • Evaluatie Klantgericht binnen onderhoud (2014) • Individuele scores Aedes-benchmark Bergopwaarts@BOW (2014) • Leveranciersbeoordeling (2014) • Memo resultaten onderzoek huismeester (2011) • Rapport woonbelevingsonderzoek 2014 • Resultaten koffiegesprekken 2014 • Convenant en Prestatieafspraken Bergopwaarts - Deurne 2012 • Convenant en prestatieafspraken Deurne 2011 • Convenant WMO (2011) • Evaluatie prestatieafspraken (2012) • Prestatieafspraken gemeente Deurne (2012-2015) • Prestatieafspraken gemeente Asten (2011) • Prestatieafspraken gemeente Helmond (2012-2015) • Prestatieafspraken woningbouwcorporaties (2008) • HBO-verslagen (2011 t/m 2014) • VAC-verslagen (2012 t/m 2014) • Handhaving en leefbaarheid traject woonwagen Bovist, Haakske en Paddestoelenwijk (2012)
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Accountsverslagen (2011 t/m 2014) • Managementletters (2011 t/m 2014) • Aedes-benchmark individuele resultaten (2014) • Corporatiemonitor Aedes benchmark (2014) • Vastgoedwaardering begroting 2014 e.v. voor het DAEB bezit • Bedrijfskosten begroting 2014 • Meerjarenonderhoud t.b.v financiële meerjarenraming (2013) • Aanschaf basisapplicatie (2013) • Begroting (2011 t/m 2014) • Meerjarenraming 2013 en 2014 • Oordeelsbrieven MBZK (2010 t/m 2012) • ILT Oordeelsbrief verslagjaar 2013 • Ministerie reactie Oordeelsbrief verslagjaar 2011 • Ministerie Wonen en Rijksdienst Afhandeling Oordeelsbrief 2013 • Diverse MT besluiten • Diverse RvC besluiten • Financiële kaders vastgoedontwikkeling (2012) • Scenario analyse Verkoop onder Voorwaarden (Koopgarant) (2013) • Actualisatie treasurystatuut (2013) • Investeringsstatuut 2013 • Wijziging strategie van Koopgarant naar vrije verkoop (2013) • Wijziging strategie van sloop naar vrije verkoop (2014) • Risicoanalyse zakelijke contracten (2014) • Fusie verbindingen BOW BV's (2014) • Matrix sociale woningbouw 2014-2015 • Voortgang risicomanagement (2014) • Continuïteitsoordeel (2011 en 2012) • Samenvatting CIP (2011 t/m 2013) • Analyse CIP (2011 t/m 2013)

	• Toelichting CIP (2011 t/m 2013) • Quintielgrenzen (2011 t/m 2013) • Solvabiliteitsoordeel (2011 en 2012) • CFV Toezichtbrief 2013 en 2014 • CFV Reactie Toezichtbrief 2013 • Trimester rapportages (2011 t/m 2014) • WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume (2011 t/m 2014)	
Governance	○ Verlenen van décharge aan de RvC voor zijn gehouden toezicht in het jaar 2012 ○ Bestuursreglement Woningbouwvereniging Bergopwaarts ○ Gedragscode voor beleidsbepalers ○ Gedragscode Bergopwaarts ○ Aedescode ○ Governance Code Woningcorporaties ○ Eigen governancecode Bergopwaarts ○ Klokkenluiderregeling ○ Integriteit- en gedragscode (2011) ○ Organigram Bergopwaarts 2012 ○ Renumeratierapport 2013 ○ Sectorbrede beloningscode ○ Verbindingenstatuut ○ Verlenen van décharge aan de bestuurder voor het gevoerde bestuur in het jaar 2012 ○ Reglement Verkiezingen Ledenraad 2014 ○ Statuten Woningbouwvereniging Bergopwaarts (2008) ○ Honoreringscode commissarissen ○ Profielschets RvC ○ Reglement RvC ○ Verslagen besloten RvC vergaderingen (2011 t/m 2014) ○ Diverse RvC besluiten ○ Agenda vergaderingen RvC (2011 t/m 2014) ○ Notulen vergaderingen RvC (2011 t/m 2014) ○ Agenda vergaderingen LR (2011 t/m 2014) ○ Notulen vergaderingen LR (2011 t/m 2014) ○ Checklist Governancecode ○ HBO beleidsplannen (2011 t/m 2014)	

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder
C.W.J. Theuws

Ledenraad
F.C.H. Aarts
Mevrouw C.C.H.M. Frerichs

Raad van Commissarissen
Mevrouw A. Blokker, voorzitter
F. Gielgens

Managementteam
Mevrouw T. Liebers
M. Kieft
T. Alders

Ondernemingsraad
F. Bos
F. Maréchal

Medewerkers
T. Heuff
Mevrouw H. Meijer
R. Klaassen
Mevrouw A. Artz
R. Kobussen

Huurders
Mevrouw C.N.E. Raasveldt, voorzitter HBO De Peel
A.J. van de Weerd, secretaris HBO De Peel

Gemeente Deurne
W.A. Verhees, wethouder
M.M. Schlösser, wethouder
Mevrouw K. Duimelinks

Gemeente Helmond
T. Middel

Gemeente Asten
J.C.M. Huijsmans, wethouder
Th. M. Martens, wethouder
T. Sprangers
Mevrouw D. Van Zwet

Zorg- en welzijnsinstellingen
H.W.M. Plagge, Stichting De Zorgboog
J.J.J. Heling, Savant Zorg
Mevrouw J. Weusthof, Regionaal Autisme Centrum
Mevrouw A. Heijligers, GGZ Oost-Brabant
Mevrouw B. Maiburg, MEE Zuidoost Brabant

Collega-corporaties
K. Strik, woCom
L.J.M. van Stiphout, Woningbouwvereniging Volksbelang
H. Vedder, Stichting Goed Wonen
B.J.A. Wouters, Stichting Woonpartners

Overige belanghebbenden
Mevrouw M. van Roosendaal-Mars, Stichting VAC, Adviescommissie Wonen
Mevrouw I. van de Sand, Stichting VAC, Adviescommissie Wonen

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN-commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim-posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Tegenwoordig is hij zelfstandig adviseur en vervult hij een aantal commissariaten bij woningcorporaties en zorginstellingen. Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten en het professionaliseren van vastgoedsturing.

drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist
Datum: 7 april 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging Bergopwaarts

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode april 2015 - oktober 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie

R. van Oostveen

Lid van de visitatiecommissie

drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie

mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. ● 1e Hogeweg 198 ● 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl ● www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist
Datum: 6 april 2015

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Woningbouwvereniging Bergopwaarts

in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. ● 1e Hogeweg 198 ● 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl ● www.pro-corp.nl