

Volkshuisvestingsverslag 2017

VOORAF

Voor u ligt het volkshuisvestingsverslag. Conform de woningwet bestaat de jaarlijkse formele verantwoording over de geleverde prestaties uit een bestuursverslag met de jaarrekening en een afzonderlijk document voor het volkshuisvestingsverslag. Maar we doen meer. Op allerlei andere manieren blikken we samen met onze klanten, maatschappelijke partners en collega-corporaties op het afgelopen jaar terug, en maken we afspraken en laten we zien hoe we in 2018 samen verder werken aan het prettig wonen.

INHOUDSOPGAVE

Feiten en cijfers 2017	4
Verklaring van het bestuur	6
ProWonen in 2017	12
ProWonen in verbinding	24
Participatie per gemeente in beeld	30
Bijlage Prestatieafspraken	38
Prestatieafspraken gemeente Berkelland	40
Prestatieafspraken gemeente Bronckhorst	43
Prestatieafspraken gemeente Oost Gelre	50

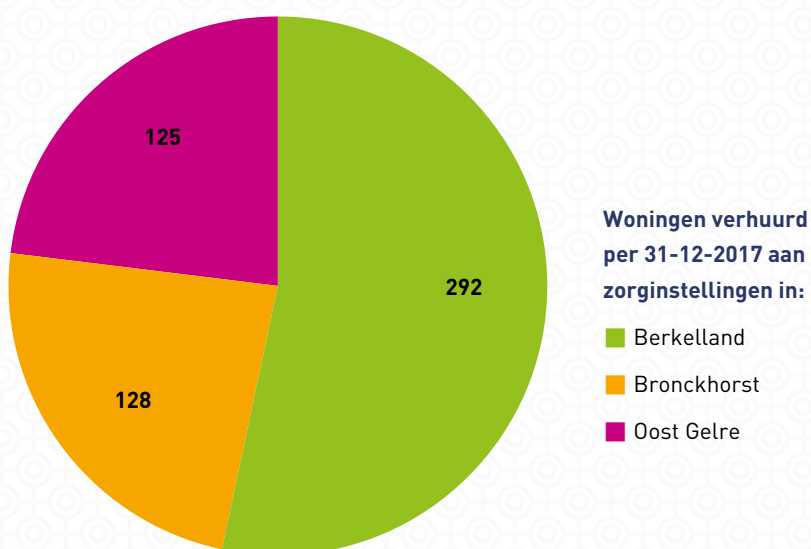
FEITEN EN CIJFERS 2017

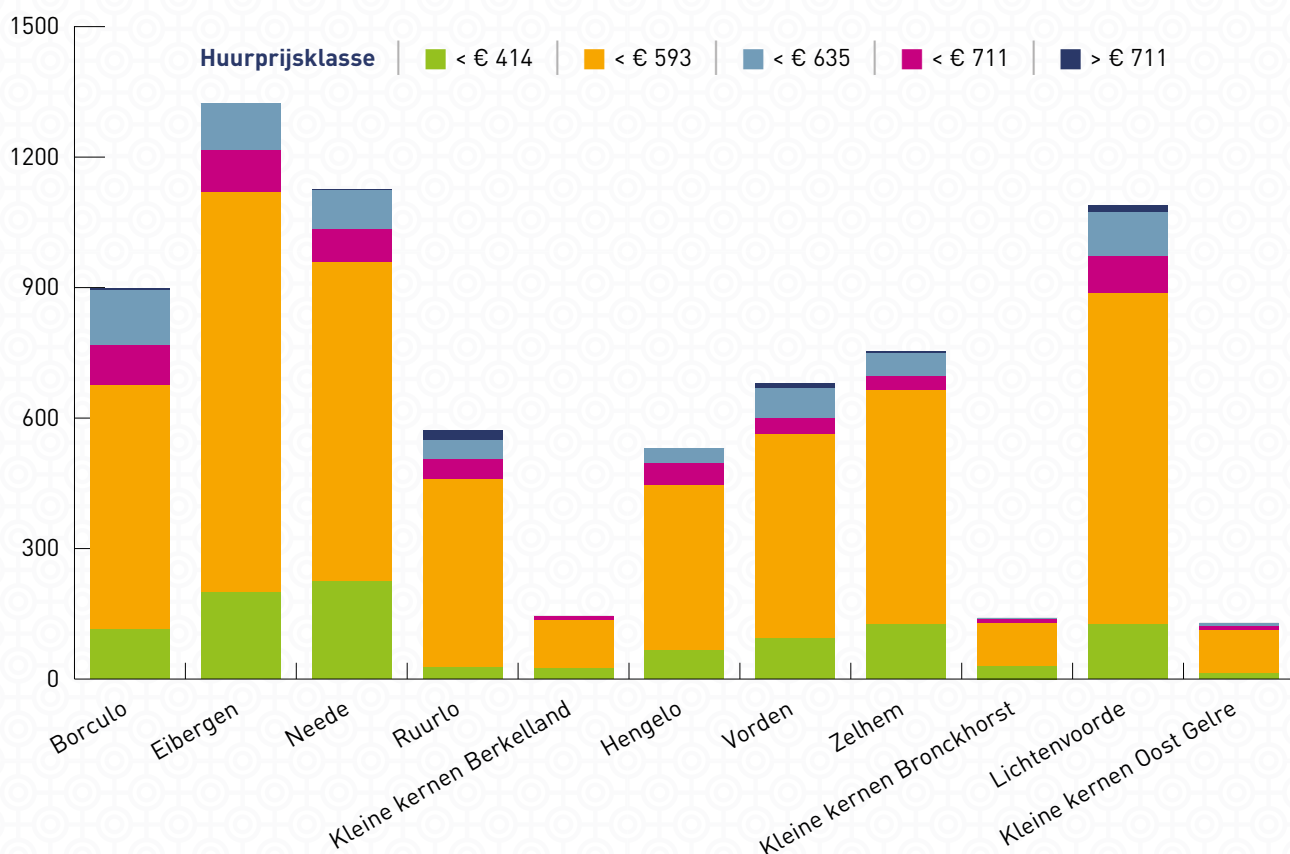
Vastgoedportefeuille ProWonen per 31-12-2017

	BERKELLAND	BRONCKHORST	OOST GELRE	TOTAAL
Huurwoningen	4.065	2.104	1.217	7.386
Zorgwoningen	292	128	125	545
Totaal huurwoningen	4.357	2.232	1.342	7.931
Verkochte Te Woon woningen	328	140	90	558
Totaal woningvoorraad	4.685	2.372	1.432	8.489
Zorgvastgoed overige eenheden	32	15	18	65
Maatschappelijk vastgoed	24	11	7	42
Bedrijfsonroerend goed	17	2	5	24
Garages	355	193	13	561
Totaal overig vastgoed	428	221	43	692

Ontwikkeling woningvoorraad ProWonen 2017

	BERKELLAND	BRONCKHORST	OOST GELRE	TOTAAL
Nieuwbouw huur	46	0	0	46
Sloop	-36	-14	0	-50
Verkoop regulier	0	0	0	0
Verkoop Te Woon	-10	-2	-2	-14
Terugkoop Te Woon	13	8	3	24
Aankoop	2			2
Wijziging huurwoningen	15	-8	1	8
Wijziging verkochte Te Woon voorraad	-3	-6	-1	-10
Totaal wijziging woningvoorraad	12	-14	0	-2





- ProWonen heeft in 2017 625 woningen verhuurd. Dit waren:
 - 431 reguliere verhuringen
 - 132 bemiddelingen en voorrang door sloop
 - 25 verhuringen aan vergunninghouders
 - 37 verhuringen aan overig urgent woningzoekenden
- Gemiddeld reageerden 39 mensen op een vrijkomende woning.
- De verhuisgraad was in 2017 7,8% (2016: 6,8%).
- De zoektijd is gemiddeld 5,5 maanden bij loting, zoekgericht en direct wonen.
- De inschrijftijd is gemiddeld 4,5 jaar bij het vinden van een huis in het aanbodmodel.
- In 2017 lag de huurtoeslaggrens net als in 2015 en 2016 op € 710,68. De gemiddelde huurprijs van onze woningen lag op € 507,-.
- 89% van onze woningen hebben we toegewezen aan mensen met een (gezamenlijk) inkomen onder de € 36.165,- 4% aan mensen met een inkomen tussen € 36.165 en € 40.349,- en 6% aan mensen met een inkomen boven € 40.349,-

- 96,8% van de verhuringen aan mensen met recht op huurtoeslag was passend.
- De gemiddelde huurverhoging was gelijk aan het inflatiepercentage van 0,3%.
- ProWonen doet veel om ontruiming te voorkomen. Helaas hebben we uiteindelijk toch 3 woningen ontruimd.
- ProWonen heeft in 2017:
 - 46 nieuwe woningen gebouwd
 - 50 woningen gesloopt
 - 14 woningen verkocht
 - 24 woningen teruggekocht
- In 2017 gaven we 17,4 miljoen uit aan onderhoud:
 - 173 woningen kregen groot onderhoud
 - 130 nieuwe badkamers en keukens werden gerealiseerd
 - 635 woningen werden geschilderd
 - 246 nieuw cv-ketels werden geplaatst
 - 69 woningen kregen zonnepanelen
 - 10.333 reparatieverzoeken werden afgehandeld
- 79% van onze woningen heeft een groen label (A,B of C)



Verklaring van het bestuur



VERBINDING

Als ik terug kijk op 2017 zie ik een jaar waarin de verbinding met de samenleving, onze klanten en maatschappelijke partners een steeds prominentere plek inneemt. Het is een mooi en intensief jaar geweest, waarin hard gewerkt is en resultaten geboekt zijn waar ik trots op ben. Niet alleen door ProWonen, maar door samen met partners de schouders te zetten onder de uitdagingen, vragen en kansen die er in de Achterhoek en onze kernen spelen. De trend om verantwoordelijkheden terug te leggen in de samenleving krijgt steeds duidelijker vorm. Het is onze opgave op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen, te beschikken over de juiste kennis en kunde, veranderingen tijdig op te merken en te kijken waar en wat wij vanuit onze rol kunnen toevoegen voor onze klanten en in samenwerking met onze partners. Door naar elkaar te luisteren, elkaar aan te vullen, vragen te stellen, van mening te verschillen en scherp te houden komen we per saldo verder en bereiken we meer. We zijn en voelen ons samen verantwoordelijk; elk vanuit ons eigen deel en samen voor het geheel.

SPEERPUNTEN PROWONEN

Het hebben van voldoende beschikbare betaalbare woningen voor onze klanten is een belangrijk speerpunt voor ProWonen. Daarnaast is duurzaamheid een steeds belangrijker speerpunt geworden. Waar onze aandacht eerst vooral uitging naar ons vastgoed en energielabels, kijken we inmiddels breder naar onder meer het binnenklimaat en de woonomgeving. Het heeft geleid tot een aangescherpte visie op verduurzamen. Daar investeren we actief in met onze tijd, geld en aandacht. We volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet en integreren ze in een samenhangende portefeuillestrategie. We kijken naar welke woningen we nu en de komende jaren nodig hebben. Anticiperen op de bevolkings- en huishoudenskrimping, terwijl er de eerstkomende jaren nog een toenemende vraag is naar huurwoningen. We zoomen in op de kernen in ons werkgebied, omdat we merken dat elke kern zijn eigen specifieke (woningmarkt) situatie kent. Dit sluit aan bij de gesprekken hierover met gemeenten, huurdersverenigingen en de lokale belangenorganisaties.

DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN

De trend die we al jaren aan zien komen, zet zich door. De samenstelling van de bevolking in onze gemeenten (Berkelland, Oost Gelre en Bronckhorst) verandert de komende tien jaar sterk. Het aantal inwoners daalt, de vergrijzing zet door en de daling van het aantal huishoudens kondigt zich al aan. Krimp is niet langer een abstract begrip, maar begint ook in de Achterhoek tastbaar te worden. We merken wel dat het door de jaren heen ook een beladen woord is geworden; daarom hebben we het steeds vaker over de demografische ontwikkelingen. Op termijn zullen er minder huizen nodig zijn en van een andere kwaliteit. Uit de Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek blijkt dat de krimp niet in alle gemeenten en zelfs niet in alle kernen op eenzelfde moment zijn intrede doet. We gaan uit van een periode van 2023 tot 2028. De impact van deze ontwikkelingen staan hoog op de agenda van ProWonen, de gemeenten en collega-corporaties. Intern vertalen we dit samen met onze ambities op het gebied van verduurzamen door naar de portefeuillestrategie 2018-2030 inclusief kernenvisies.

LOBBY

De Achterhoekse corporaties slaan steeds meer de handen ineen om de uitdagingen die de demografische ontwikkelingen met zich mee brengen op te kunnen vangen. Het vormen van een gedeelde strategische visie op de ontwikkeling van de regionale woningvoorraad maakt hier onderdeel van uit en geeft de mogelijkheid om samen op te trekken richting gemeenten en binnen de regio. Eind 2017 is ProWonen samen met collega corporaties binnen het Achterhoeks Corporatieoverleg (ACo) begonnen met het voorbereiden van een lobby richting brancheorganisatie Aedes en Den Haag. We hebben als krimpregio meer handlungsruimte nodig om te kunnen experimenteren en op zoek te gaan naar oplossingen die passen in de Achterhoek. We merken dat de transformerende woningmarkt flinke uitdagingen met zich meebrengt, die anders uitwerken dan elders in het land. Dit vraagt om samenwerking en handlungsruimte in het belang van onze klanten en de vitaliteit van onze kernen. In 2018 krijgt dit verder vorm.

PILOTS BELTRUM EN NEEDE

We doen mee aan de pilot in Beltrum, waarin de gemeente Berkelland alle Beltrumse partijen bijeen heeft gehaald. Met een woningmarkt die op slot zit, moet er wat gebeuren. Doel was het op gang helpen van een verhuistrein. ProWonen draagt actief bij door twee jaar lang Beltrumse ouderen voorrang te geven bij de woningtoewijzing. De vrijkomende woningen kunnen na eventuele aanpassing ingezet worden voor jongeren. Aan de Oudestraat in Neede, van oudsher de centrale winkelstraat, staat op dit moment de helft van de winkels leeg. De gemeente Berkelland heeft ProWonen gevraagd te participeren in de aanpak van de winkelstraat door het winkelaanbod te verkleinen en woningen en andere functies toe te voegen. Er is echter geen kwantitatieve opgave meer in het sociale huursegment. Deze woningen bouwen betekent dat we elders in de kern woningen moeten slopen. Voor het project zijn duurdere huurwoningen wenselijk, terwijl er vanuit onze klanten vooral vraag is naar betaalbare huurwoningen. Kortom, de puzzel is nog niet gelegd. Maar we gaan de uitdaging zeker niet uit de weg.

DE CIRKEL ROND MAKEN

In het driehoeksoverleg met gemeente en huurdersverenigingen is het nieuwe eraf en begint het gezamenlijke overleg steeds meer een vanzelfsprekendheid te worden. Door het jaar heen geven we samen invulling aan dit overleg. De thema's uit de regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025, anticiperen op de krimp, verduurzamen van de woningvoorraad en het langer thuis (blijven) wonen van de groter wordende groep ouderen, zijn door de gemeenten vertaald naar een eigen volkshuisvestelijke opgave in de Lokale Woonagenda's 2016-2020. Op basis hiervan hebben we samen met de huurdersverenigingen eind juni de activiteitenprogramma's aan de afzonderlijke gemeenten aangeboden en zijn eind 2017 de prestatieafspraken gemaakt. We maken de cirkel rond door de prestatieafspraken in april 2018 te evalueren met elkaar. ProWonen heeft de huurdersvereniging HeVo (Hengelo Vorden) en Ruurlo in 2017 ondersteund in het vinden van nieuwe bestuursleden.

BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

De betaalbaarheid van het wonen voor onze klanten én het binnen redelijke termijn in aanmerking komen voor een passende woning zijn belangrijke aandachtspunten. Binnen de wettelijke kaders zoeken we naar mogelijkheden voor onze klanten. Ook verliezen we de leefbaarheid in onze wijken hierbij niet uit het oog. Zo hebben we in 2017 onderzoek gedaan naar betaalbaar huren voor de primaire doelgroep in relatie tot onze woningtoewijzing. Samen met het Nibud en medewerkers is besproken wat een betaalbare huur voor onze klanten is. De gezamenlijke conclusie was dat betaalbare huren ook voor de inkomensgroepen tussen € 30.175 en € 36.165¹¹ een belangrijk aandachtspunt blijft. Een voorstel om de toewijzingsregels aan te passen voor deze groep is om deze reden niet doorgevoerd. Zo werken we tegelijkertijd aan doordachte keuzes en intern draagvlak.

VERDUURZAMEN

De ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid gaan in hoog tempo door. We hebben gemerkt dat onze visie op duurzaamheid uit 2015 niet langer voldeed. Ging het in 2015 vooral om energie(besparing) in onze bestaande voorraad, nu is er ook aandacht voor thema's als binnenklimaat en woonomgeving. Ook is de regelgeving vanuit de overheid op het gebied van duurzaam bouwen dermate aangescherpt dat nieuwe doelstellingen nodig zijn. Kortom; het is tijd om verder te kijken en het begrip duurzaamheid binnen ProWonen op een meer integrale manier vorm te geven. We verleggen onze focus van 2020 naar 2035 en maken een doorkijkje naar 2050. Onze derde plaats in de landelijke energiemonitor van Atriënsis laat zien, dat we goed op weg zijn. Nu is het tijd om een volgende stap te zetten.

¹¹ Prijspeil 31 december 2017.

KLANT KIEST

De basis van onze digitale dienstverlening is goed op orde met een nieuwe website, ons klantportaal en de mogelijkheid voor klanten om digitaal reparatieverzoeken in te dienen. In 2017 is hier hard aan gewerkt en we gaan verder in 2018 aan het actueel houden van onze digitale dienstverlening. We merken dat onze klanten ook behoefte hebben aan persoonlijk contact. Met inloopsprekuren, open huizen en informatiebijeenkomsten hebben we hier flink op ingezet. Het grote aantal positieve reacties van onze klanten laat zien, dat ook deze persoonlijke contactmomenten van toegevoegde waarde zijn. ProWonen kiest er bewust voor de dienstverlening divers samen te stellen, zodat onze klanten zelf kunnen kiezen hoe zij contact met ons willen hebben. Met het programma Wees Welkom hebben we in 2017 Hostmanship in onze organisatie geïntroduceerd. Klantwaarde vormt de rode draad in de ontwikkeling van onze organisatie en is richtinggevend voor ons doen en laten. Zo gaan we als Achterhoekse corporatie mee met de tijd, maar blijven we ook dicht bij onze klanten en onszelf.

LANG(ER) THUIS WONEN

Het steeds langer thuis blijven wonen van onze bewoners is en blijft een actueel thema. In 2016 en 2017 hebben we onderzoek gedaan naar de verhuiscens en eventuele verhuisbelemmeringen voor bewoners van 70 jaar en ouder die in een eengezinswoning van ProWonen wonen. We hoorden dat ze nu vaak nog prima in hun woning woonden, maar wel behoefte hadden om geïnformeerd te worden over de verhuismogelijkheden. Voor het geval op termijn de noodzaak om te verhuizen er wel is. Daarom schenken we structureel meer aandacht aan dit onderwerp, bijvoorbeeld in ons bewonersblad ProInfo en het organiseren van informatiemarkten en inloopsprekuren. We maken met klanten waar nodig een afspraak om over hun persoonlijke situatie en vragen verder te praten. Daarnaast sluit ProWonen zich aan bij andere initiatieven op dit gebied. Zo is er in 2017 samen met de gemeente Berkelland, Kruiswerk Achterhoek en VerduurSaam Energieloket een samenwerkingsovereenkomst opgesteld voor een driejarige bewustwordingscampagne²⁾ rond dit thema. Deze overeenkomst wordt begin 2018 door de partijen ondertekend.

²⁾ De titel van de campagne is nog niet definitief vastgesteld.

De werktitel is "Lang zal ze wonen"

VERGUNNINGHOUDERS

Samen met de gemeenten werkt ProWonen aan het behalen van de taakstelling huisvesting vergunninghouders van de gemeente. We zagen in 2017 minder nieuwe vergunninghouders naar Nederland komen. De taakstelling van 2017 is ruimschoots gehaald, voor de 1e helft van 2018 is de taakstelling gelijk aan 2017. Het accent ligt nu op integratie en participatie.

BESCHERMD WONEN

In 2017 is in de Achterhoek een Regionaal uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen opgesteld. Met als doel een grotere spreiding van de huisvesting, van met name mensen met een vorm van GGZ-problematiek, over de acht gemeenten en voldoende beschikbare woonruimte voor de doelgroep Beschermd Wonen.

Belangrijk is meer inzage te krijgen hoe groot de in-, door- en vooral uitstroom daadwerkelijk is en welke rol de Achterhoekse corporaties daarbij spelen. Dit is één van de eerste actiepunten in 2018.

PROSIWO

Begin 2017 ondertekenden we de samenwerkingsovereenkomst met onze collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion. Het accent van de samenwerking ligt voor ProWonen op het gezamenlijk behalen van inkoopvoordeel en delen van kennis. Samen hebben we de inkoop van een aantal onderhoudscontracten en douche-keuken en toiletvervanging gedaan. Dit laatste heeft geresulteerd in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst en inrichting van een gezamenlijke showroom in Eibergen. Ook is er inkoopvoordeel behaald bij het vernieuwen van de websites van onze drie organisaties en inkoop van de aannemersportalen. De inrichting en implementatie vindt door de individuele organisaties met de eigen aannemers in 2018 plaats. Dit doen we om het werkbaar, overzichtelijk en afgestemd op de lokale behoeften te kunnen inrichten. Op beleidsmatig vlak hebben we samen opgetrokken bij de invoering van de huursombenadering en huurverhoging. De voorbereiding van het Achterhoekse Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO), de woonmonitor en eerder genoemde lobby is met alle Achterhoekse corporaties binnen de ACo opgepakt.

AEDES BENCHMARK

Met trots hebben we eind 2017 onze Aedes Benchmark scores in ontvangst genomen. Een schitterende prestatie waar we met alle collega's gewerkt hebben. ProWonen scoort met drie keer A (Huurdersoordeel, Bedrijfslasten en Duurzaamheid) en één B (Onderhoud & Verbetering) in de top van de woningcorporaties. Ook deze B score op Onderhoud & Verbetering vinden we een prima score omdat ProWonen ervoor kiest om te investeren in het langjarig onderhoud en verduurzaming van onze woningvoorraad. We willen niet alleen vandaag een goede comfortabele en betaalbare woning aan onze klanten bieden, maar dit ook in de toekomst blijven doen.

ORGANISATIEONTWIKKELING

Met Slim Organiseren werken we aan een organisatie waar klanten, partners en medewerkers op zitten te wachten. De projecten zijn enerzijds gericht op de verdere ontwikkeling van onze organisatie, inrichting van onze processen, werkwijzen en dienstverlening. Daarnaast richten we ons op de ontwikkeling en begeleiding van onze medewerkers en leidinggevenden om deze beweging samen te kunnen maken en vormgeven. Zelforganisatie en procesgericht vormen hierin de rode draad. In onze dienstverlening werken we er aan om (bijna) alle klantprocessen als zelfservice beschikbaar te hebben en geheel digitaal te laten verlopen. Daarnaast zijn we ons in 2017 nog bewuster geworden van de toegevoegde waarde van persoonlijk contact. We kiezen er voor beide sporen verder te ontwikkelen; digitaal en 'standaard' waar dit kan en persoonlijk en op maat waar dit van toegevoegde waarde is. Op basis van onze klantvisie borgen we dit in onze dienstverlening. Binnen het Niet Planmatig Onderhoud kiezen we ervoor intensiever samen te gaan werken met (keten)partners. Het gehele proces (van intake tot afronding) brengen we in de toekomst onder bij deze lokale partners. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2017 van start gegaan. De kwalitatieve ontwikkeling van onze organisatie draagt bij aan meer flexibiliteit en wendbaarheid. Het doen van de juiste dingen voor onze klanten op een slimme en efficiënte wijze staat centraal.

FINANCIËEL GEZOND

ProWonen is een financieel gezonde organisatie en dat houden we graag zo. Niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst willen er graag zijn voor onze klanten. En onze huidige financiële positie laat zien dat we invulling kunnen geven aan onze opgave.

SCHEIDING DAEB / NIET-DAEB

ProWonen heeft voor een administratieve scheiding gekozen. In 2016 hebben de voorbereidingen plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd in het indienen van het ontwerp scheidingsvoorstel vóór 1 januari 2017 en het definitieve voorstel vóór 1 juli. In november heeft ProWonen goedkeuring ontvangen van de Autoriteit woningcorporaties (Aw). In de financiële sturing (o.a. begroting) en verantwoording richting het WSW en de Aw zijn beide takken al gescheiden en afzonderlijk getoetst op levensvatbaarheid en financierbaarheid. Beide takken zijn financieel gezond.

PRIVACY WETGEVING

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht en moet ProWonen Privacy-Compliant zijn. In 2017 zijn we begonnen met het aanpassen van onze werkwijzen en het werken aan bewustwording in de organisatie met als doel om te voldoen aan onze zorgplicht, borging en control. De eind 2017 uitgebrachte routeplanner van Aedes is gebruikt om te zien hoever we gevorderd zijn. De onderdelen waar we op papier voldoen, gaan we door interne controle nalopen en blijven borgen. De openstaande actiepunten worden begin 2018 opgepakt. Aan de hand van het bij de routeplanner gevoegde voorbeeld privacy beleid stelt ProWonen haar eigen beleid op, die als kader gaat dienen voor de organisatie.

SAMEN

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om alle medewerkers van ProWonen te danken voor hun inzet. Samen hebben we hard gewerkt, is er veel geleerd en zijn er mooie resultaten geboekt.

VERKLARING

ProWonen is in 2017 uitsluitend werkzaam geweest op het gebied van de volkshuisvesting, zoals opgenomen in artikel 126 van het Besluit Toegelaten Instelling Volkshuisvesting (BTIV). De jaarstukken 2017 zijn opgesteld in overeenstemming met de Governancecode Woningcorporaties.

Borculo, 13 juli 2018

Henk Meulenkamp

directeur bestuurder ProWonen



ProWonen in 2017



PROWONEN IS SOCIAAL HUISVESTER EN MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMER IN HART EN NIEREN. WE GEVEN INVULLING AAN ONZE MISSIE DOOR TE KIJKEN NAAR DE WERELD VAN NU EN KANSEN EN MOGELIJKHEDEN IN DE TOEKOMST.

ONZE MISSIE

Iedereen heeft recht op een (t)huis. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat ze bijvoorbeeld een financiële, fysieke en/of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.

ONZE VISIE

Het huisvesten van onze doelgroep in een geschikte sociale huurwoning is onze kerntaak. We kijken verder dan alleen de woning, want wonen is meer. Je ergens thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is, vraagt om een vitale woonomgeving. Samen met onze klanten en maatschappelijke partners dragen we bij aan leefbare wijken en buurten in de Achterhoek. Hierbij zijn we elk verantwoordelijk voor ons eigen deel en samen voor het geheel. Alleen zo kunnen we mensen die dit nodig hebben een goede, betaalbare en duurzame woning in een plezierige en veilige woonomgeving bieden. Beslissingen nemen we met het oog op langjarige continuïteit, want voor een deel zijn de effecten van ons handelen pas zichtbaar op lange(re) termijn. We kijken minstens tien jaar vooruit en waar het kan en nodig is maken we een doorblik naar de langere termijn.

ONZE KLANTEN

We helpen mensen die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien, omdat het inkomen of een fysieke en/of verstandelijke beperking dit niet toelaat. Ook huisvesten we mensen met een urgente woonvraag. Het grootste deel van onze klanten heeft een inkomen op basis waarvan ze in aanmerking komen voor huurtoeslag. ProWonen is werkzaam in de gemeente Berkelland en een deel van de gemeente Oost Gelre en Bronckhorst.

JURIDISCHE STRUCTUUR

ProWonen heeft geen verbonden ondernemingen.

ONZE SPEERPUNTEN

De koers van ProWonen is vastgelegd in ons ondernemingsplan 2016-2020 'Samen aan de slag'. Onze speerpunten en ambities geven richting aan waar we onze aandacht, energie en geld in investeren. Onze speerpunten zijn: beschikbaar, betaalbaar, verduurzamen, eigentijdse dienstverlening en specifieke doelgroepen. De sturing van ProWonen verloopt via het ondernemingsplan en het jaarplan. Op basis van de strategische uitgangspunten in het ondernemingsplan worden in het jaarplan concrete activiteiten en resultaten voor het komende jaar geformuleerd. De jaarplanactiviteiten worden opgenomen in de begroting. Ook worden ze meegenomen in het activiteitenprogramma en de prestatieafspraken met de gemeenten. Actuele omstandigheden spelen een belangrijke rol bij hoe we hier invulling aangeven. Zo hebben we gemerkt dat de speerpunten beschikbaar en betaalbaar zo nauw met elkaar verweven zijn, dat we ze steeds meer in één adem noemen.



BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

SPEERPUNTEN & DOELEN

Onze woningvoorraad sluit aan bij de vraag van onze klanten.

Onze woningen zijn betaalbaar voor huidige en nieuwe klanten.

Woningzoekenden hebben binnen een redelijke termijn een huurwoning die aansluit bij hun woonvraag.

Woningzoekenden kunnen bewuster kiezen voor betaalbaar wonen.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

(Vervangende) nieuwbouw van 46 woningen.
Groot Onderhoud incl. verduurzamen aan 200 woningen.
€ 19 miljoen investeren in onderhoud.
Oprollen Te Woon.

Haalbaarheidsonderzoek tijdelijk woningbouw.

Betaalbare woningen:

- minimaal 3% heeft een streefhuur tot € 414.
- minimaal 66% een streefhuur tot € 593.
- minimaal 80% een streefhuur tot € 635.

Huurprijzen worden gemiddeld alleen met inflatiepercentage verhoogd.

Minimaal 80% van onze sociale huurwoningen toewijzen aan huishouden met een inkomen tot € 36.165.

Minimaal 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag wijzen we een woning toe tot de aftop grens.

Inschrijftijd (aanbodmodel) < 3 jaar.

Zoektijd (loting, direct wonen, zoekgericht) < 12 maanden.

Woningzoekenden hebben inzage in de bijkomende kosten en stookkosten.

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

(Vervangende) nieuwbouw van 46 woningen.

Groot Onderhoud incl. verduurzamen aan 173 woningen.
€ 17,4 miljoen investeren in onderhoud.

14 huurders hebben gebruik gemaakt van het finale aanbod om hun woning via Te Woon te kopen. We bieden Te Woon niet meer aan.

Tijdelijke woningbouw is meerdere malen als optie besproken tijdens informatie bijeenkomsten met jongeren. Er is geen interesse.

Betaalbare woningen:

- 4% heeft een streefhuur tot € 414.
- 72% een streefhuur tot € 593.
- 87% een streefhuur tot € 635.

Huurprijzen zijn per 1 juli 2017 met 0,3% verhoogd. (inflatiepercentage 2016).

89% van onze sociale huurwoningen toewijzen aan huishouden met een inkomen tot € 36.165.

96,8% van de huishoudens met recht op huurtoeslag wijzen we een woning toe tot de aftop grens.

Inschrijftijd (aanbodmodel) gemiddeld 4,5 jaar.

Zoektijd (loting, direct wonen, zoekgericht) gemiddeld 5,5 maanden.

Deze informatie maakt onderdeel uit van de advertentietekst op de TidA-website.

VERDUURZAMEN

SPEERPUNTEN & DOELEN

Energiezuinige woningen.

Onze klanten zijn goed geïnformeerd over hun energieverbruik en mogelijkheden dit zelf te beïnvloeden.

We ondersteunen klanten die kiezen voor energiebesparende maatregelen en energieopwekking.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Verduurzamen van circa 200 woningen.

90% van onze woningen heeft in 2021 een groen label.

Samen met de GGD opstellen en uitvoeren plan ter verbetering van het binnenklimaat.

Organiseren activiteiten gericht op bewustwording van onze klanten.

Op individueel verzoek van onze klanten plaatsen van zonnepanelen.

De criteria om in aanmerking te komen voor zonnepanelen worden in 2017 geëvalueerd.

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Verduurzamingsmaatregelen zijn getroffen aan 173 woningen.

79% van onze woningen heeft een groen label.

We organiseerden diverse kennis- en inspiratiesessies met de GGD en ACo-corporaties over het binnenklimaat.

- Tips, adviezen op website, social media, ProInfo en bijeenkomsten.
- Inzet energiecoaches VerduurSaam Energieloket.
- De dag van het huren op 7 oktober stond in het teken van verduurzamen.

Bij 69 woningen hebben we zonnepanelen geplaatst.

De criteria zijn geëvalueerd en tijdelijk verruimd; in 2018 wordt o.b.v. van de nieuwe duurzaamheidsvisie het beleid geactualiseerd.

EIGENTIJDSE DIENSTVERLENING

SPEERPUNTEN & DOELEN

Onze dienstverlening digitaliseren we optimaal, zonder onze klanten hierbij uit het oog te verliezen.

De dienstverlening aan onze klanten is goed.

Onze klanten denken en doen mee.

Samen met onze maatschappelijke partners werken we aan vitale en buurten en wijken.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Uitbreiding mogelijkheden voor klanten om zelf zaken te regelen via digitale dienstverlening.

Een minimale score B in de Aedes Benchmarkscore op huurdersoordeel.

Regelmatig betrekken van klanten bij plannen en (digitale) oplossingen.

Uitvoering Achterhoeks woonwensen Leefbaarheidsonderzoek (AWLO).

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Vernieuwde website.

Klanten kunnen 24/7 digitaal reparatieverzoeken indienen en plannen. Gebruik Webchat en WhatsApp.

We kregen in de Aedes benchmark een score A op huurdersoordeel.

Klanten zijn in 2017 op verschillende manieren betrokken in klantenpanels over de website en communicatie, in enquêtes, tijdens informatiebijeenkomsten over bijv. ouderen & verhuizen en bij onderhoudsprojecten.

Het AWLO is in 2017 uitgevoerd en wordt eind maart 2018 gepubliceerd.

SPECIFIEKE DOELGROEPEN

SPEERPUNTEN & DOELEN

Ouderen wonen zelfstandig zo lang ze dit zelf willen en kunnen.

Onze zorgvastgoedportefeuille sluit aan bij de vraag van deze specifieke doelgroepen.

We bieden huisvesting aan mensen met een urgente woonvraag.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Voldoende stallingsruimte voor scoot-mobielen in complexen voor ouderen.

Deelname aan het regionale uitvoerings-programma Beschermd Wonen.

We spannen ons maximaal in om vanuit onze taak bij te dragen aan het realiseren van de taakstelling door de gemeenten.

We zetten ons in om vergunninghouders een goede woonstart te geven.

Mensen met een urgente woonvraag (uit herstructureringsgebieden of met een sociaal en/of medische urgentie) krijgen binnen 6 maanden eenmalig een passende woning aangeboden.

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Inventarisatie en pilot uitgevoerd. Krijgt vervolg in 2018.

Start uitvoering programma 'ouderen en verhuizen' en deelname bewustwordings-campagnes van gemeente over langer thuis blijven wonen.

ProWonen neemt deel aan het programma. Er is een stappenplan opgesteld. Vervolg in 2018.

De taakstelling vergunninghouders is ruimschoots behaald. In 2017 zijn 25 woningen hiervoor verhuurd.

Het accent verschoot in 2017 van huisvesten naar integratie & participatie.

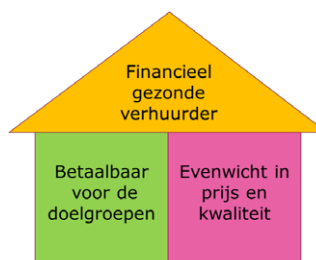
We hebben 37 huishoudens met een urgente woonvraag binnen 6 maanden gehuisvest.

SPEERPUNT BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

We werken aan voldoende beschikbare en betaalbare huurwoningen voor onze huurders. Niet alleen voor de huurder van vandaag, maar ook voor de huurder van morgen. Voor de korte termijn hebben we belang bij een beperkte uitbreiding van het aantal huurwoningen. Daarom hebben we in 2017 in de prestatieafspraken opgenomen zo weinig mogelijk woningen te verkopen en Te Woon woningen na terugkoop weer te verhuren.

Het aantal beschikbare, betaalbare huurwoningen drukken we uit in doelstellingen. Omdat we zagen dat de slaagkansen van huurders met recht op huurtoeslag in sommige woonkernen minder werden, hebben we in 2017 de doelstellingen aangepast. De aangepaste doelstellingen zijn:

- Minimaal 3% van onze woningen heeft streefhuur tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 414,02 in 2017).
- Minimaal 70% van onze woningen (was 66%) heeft een streefhuur tot de 1e aftopgrens (€ 592,55 in 2017).
- Minimaal 80% van onze woningen heeft een streefhuur tot de 2e aftopgrens (€ 635,05 in 2017).



We willen deze doelstellingen op de hele woningvoorraad bereiken, maar ook zoveel mogelijk in alle hoofdkernen. Dat lukt niet overal. Vooral in de gemeente Bronckhorst hebben we veel grote appartementen. De hoge kwaliteit van deze appartementen leidt daar tot hoge streefhuren. Deze woningen zetten we in voor de 5% ruimte niet-passende toewijzingen. De gemiddelde streefhuur bij ProWonen is € 557. De werkelijke huurprijzen liggen daar gemiddeld ruim € 50 onder. Bij een nieuwe verhuuring trekken we de huurprijs op naar de streefhuur.

Begin 2017 heeft de laatste fase 'oprol Te Woon' plaatsgevonden. Veertien huurders hebben gebruik gemaakt van het finale aanbod om hun woning via Te Woon te kopen.

WOONRUIMTEVERDELING

We verhuren onze vrijkomende woningen via de website Thuis in de Achterhoek. Dit doen we samen met Sité, Wonion, Plavei en De Woonplaats.

VERHURINGEN

In 2017 heeft ProWonen 631 huurcontracten gesloten voor in totaal 625 woningen. De zes woningen die ProWonen in de gemeente Berkelland kamergewijs heeft verhuurd aan vergunninghouders zorgen voor het verschil tussen het aantal huurcontracten en woningen. De verhuisgraad in 2017 is 7,8% (2016: 6,8%).

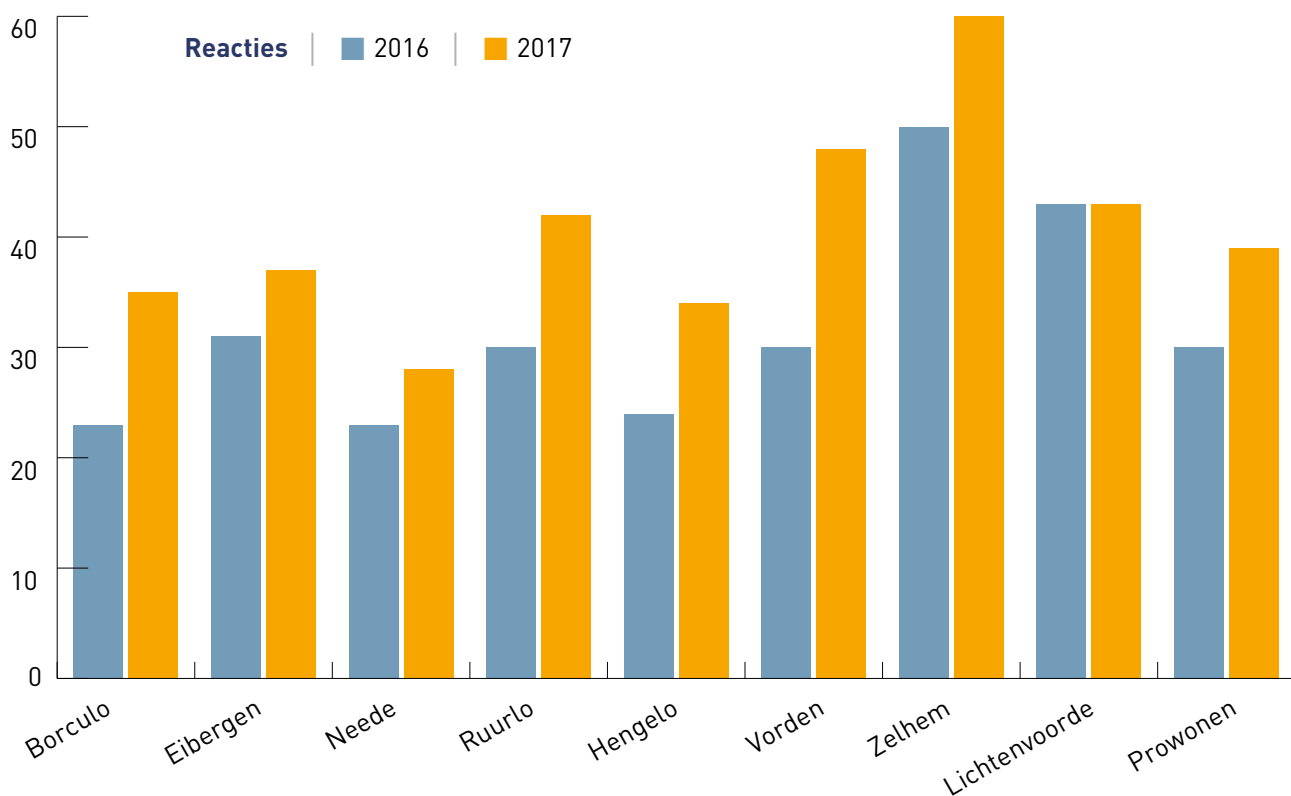
GEMEENTE	AANTAL HUURCONTRACTEN	AANTAL WONINGEN
Berkelland	396	390
Bronckhorst	144	144
Oost Gelre	91	91
Totaal	631	625

REACTIES

Het gemiddeld aantal reacties per woning is gestegen van 30 in 2016 naar 39 in 2017. Dit aantal is zonder de verhuuringen waarin bemiddeld is en de nieuwbouwwoningen. In de kern Zelhem zien we dat het aantal reacties structureel hoger ligt.

Door het passend toewijzen is de vraag naar woningen in het segment tot de onderste aftopgrens (tot € 592,55 in 2017) hoog. Boven deze grens neemt de vraag snel af. Dit is afwijkend van het beeld in de Randstad, waar juist vraag is naar meer woningen boven de huurtoeslaggrens.

Op dit moment vormt de verhuurbaarheid van middeldure woningen nog geen probleem, maar naar de toekomst volgen we deze ontwikkeling nauwlettend om tijdig passende maatregelen te kunnen nemen.



HUURVERHOOGING PER 1 JULI 2017

De huren zijn per 1 juli alleen met inflatie (0,3%) verhoogd. Ook pasten we geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. ProWonen voldoet in 2017 aan de huursombenadering. ProWonen blijft een gematigd huurbeleid voeren, zonder inkomensafhankelijke opslag.

PASSEND TOEWIJZEN

ProWonen heeft in 2017 de norm voor passend toewijzen gehaald.

80-10-10 REGELING

Naast de 95%-norm voor passend toewijzen hebben we ons ook te houden aan de Europese inkomensnorm, de '80-10-10 regeling'. ProWonen voldoet ook aan deze regeling.

INKOMEN	AANTAL	%	NORM
< € 36.165	562	89%	Min. 80%
€ 36.165 - € 40.349	28	4%	Max. 10%
> € 40.349	38	6%	Max. 10%
Totaal	628	100%	

ONDERHOUD EN VERBETERING

De woningen van ProWonen hebben een goede basis-kwaliteit. Ons onderhoudsbeleid is gericht op het behouden van dit kwaliteitsniveau. Op basis van de technische meerjarenplanning wordt de onderhouds-begroting opgesteld. In 2017 hebben we in totaal € 17,4 miljoen aan onderhoud uitgegeven.

	BEGROOT	WERKELIJK
BEDRAGEN X € 1.000	2017	2017
Niet planmatig onderhoud	2.008	2.308
Planmatig onderhoud	3.412	2.795
Contractonderhoud	1.835	1.491
Groot onderhoud	11.637	10.819
Totaal uitgaven onderhoud	18.892	17.413
Te activeren onderhoud	-/- 4.399	-/- 4.018
Lasten onderhoud w&v	14.493	13.395

GROOT ONDERHOUD

We hebben in 2017 gewerkt aan 23 onderhoudsprojecten. In totaal is bij 303 woningen groot onderhoud uitgevoerd. Dit is inclusief 130 woningen waar geclusterd onderhoud douche, toilet en keuken heeft plaatsgevonden en 2 losse woningen (pilot). Een overzicht van deze onderhoudsprojecten staat in de hierna volgende tabel.

OVERZICHT ONDERHOUDSPROJECTEN 2017

Gemeente	Project	Aantal	Status
Berkelland			
Borculo	Lijsterbesstraat	12	Opgeleverd
	Prins Willem V Straat	10	Opgeleverd
	Poortstraat	10	In uitvoering
	Rondeel	12	In uitvoering
	Heerlijkheid/Stoeterijstraat	8	In uitvoering
	Oranjerie/Rondeel*	27	In uitvoering
	Lijsterbesstraat/Prunusstraat*	8	Opgeleverd
Eibergen	Boerderijflats	22	Opgeleverd
	Esweg	5	In uitvoering
	Beltrumseweg*	20	Opgeleverd
Ruurlo	Willem Alexanderlaan*	6	Opgeleverd
	Pasmanshaard/Peppelenhof	18	Opgeleverd
Rekken	Lindevoort	9	In uitvoering
Gelselaar	Van Bevervoordenstraat	3	Opgeleverd
	Verspreide woningen	9	Opgeleverd
Oost Gelre			
L'voorde	Switbertushof*	24	In uitvoering
	L. Couperusstraat/ J. Catsstraat/ Staringstraat*	7	Opgeleverd
Lievelede	Vicariestraat	6	Opgeleverd
	Verspreide woningen	2	Opgeleverd
Bronckhorst			
Hengelo	Het Karspel	19	Opgeleverd
Vorden	Zutphenseweg	16	Opgeleverd
	Molenplan	12	In uitvoering
Zelhem	Schildersbuurt	12	Opgeleverd
	Wisselt*	20	Opgeleverd
	Verspreide woningen	4	Opgeleverd
Totaal		301	

*Geclusterd onderhoud douche, toilet en keuken

SPEERPUNT VERDUURZAMEN

Verduurzamen is een belangrijk speerpunt. In 2017 hebben we gewerkt aan een aangescherpte visie op duurzaamheid. Naast energiebesparing en voorlichting om te komen tot lagere woonlasten gaan we meer aandacht besteden aan een duurzame bedrijfsvoering, een groene woonomgeving en een gezond binnenklimaat. Samen met gemeenten, huurdersverenigingen, collega corporaties, Liander, AGEM en andere lokale en regionale organisaties op het gebied van (opwekken van) duurzame energie zoeken we naar oplossingen om onze duurzaamheidsdoelstellingen te halen.

De visie en doelstellingen die zijn vastgelegd in ons ondernemingsplan 2016-2020 gaan nog uit van de duurzaamheidsvisie uit 2015. De volgende uitgangspunten zijn (grotendeels) behaald:

- Onze nieuwbouw voldoet aan het bouwbesluit. Concreet betekent dit een energie neutrale woning (EPC=0) in 2020.
- In de bestaande voorraad vormen aanpassingen aan de schil van de woning het uitgangspunt. Deze aanpassingen leiden tot energielabel B. In 2015 lag onze focus op het realiseren van gemiddeld labelklasse B binnen ons hele woningbezit. Eind 2017 had 21% van onze woningen nog geen groen label. Hiermee zijn we al flink op weg naar het doel van 90% een groen label in 2021.
- De maatregelen in de bestaande voorraad worden zoveel mogelijk op natuurlijke momenten gedaan, veelal tijdens Groot Onderhoud projecten.
- We stellen jaarlijks extra financiële middelen (circa € 3 miljoen) ter beschikking om de bestaande voorraad verder te verduurzamen.

De volgende doelstelling zijn niet of slechts beperkt behaald:

- Inzet van GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn), een meetinstrument voor duurzaamheid, als bewustwordingsinstrument in de vorm van een pilot. De tijd bleek in 2016 en 2017 nog niet rijp hiervoor. ProWonen gaat in 2018 de pilot uitvoeren.
- Het aanbrengen van zelf aangebrachte duurzaamheidsmaatregelen door onze huurders is in de afgelopen periode wel mogelijk geweest, maar niet actief door ProWonen gestimuleerd.

- De ondersteuning van klanten bij hun keuze voor energiebesparende maatregelen is in bijna alle gevallen naar aanleiding van een project geweest. Incidenteel heeft dit op individueel verzoek plaatsgevonden.

Samen met Sité en Wonion hebben we in 2017 een eerste stap gezet in het denken volgens the Natural Step. Dit is een methode om op basis van enkele basisprincipes organisaties aan te zetten tot duurzaam denken. Samen voelen wij ons (mede) verantwoordelijk voor het vergroten van de (duurzame) kwaliteit van wonen in onze regio. Elke corporatie geeft zelf invulling aan het duurzame denken. ProWonen kiest voor uitdagende, maar ook realistisch en haalbare ambities en doelstellingen. Begin 2018 hebben de huurdersverenigingen positief advies gegeven op de visie.

Onze aangescherpte ambitie luidt als volgt:

“ProWonen zorgt ervoor dat al haar klanten in 2050 voorzien zijn van zeer energiezuinige, betaalbare woningen met een gezond binnenklimaat”.

Dit doen we door onze woningvoorraad stapsgewijs CO₂ neutraal te maken en oog te hebben voor een groene, duurzame woonomgeving. We vinden het belangrijk dat onze klanten hun woning op een duurzame manier gebruiken. Daarom zetten we in op voorlichting en bewustwording. Dit doen we samen met onze partners. Duurzaamheid is ingebed in de organisatie en een vast onderdeel van ons denken en doen. We geven duurzaamheid plek en positie ook door een coördinator duurzaamheid aan te wijzen. We dragen ons steentje bij door een duurzame bedrijfsvoering na te streven. Zo kopen we maatschappelijk verantwoord in en houden we rekening met het milieu. We werken aan de thema's: energie besparen, bedrijfsvoering, voorlichting & bewustwording, woonomgeving, duurzaam en betaalbaar wonen en gezond en comfortabel wonen.

Ook zijn onze doelstellingen aangepast. We streefden naar gemiddeld energielabel B in 2020 en maximaal 10% niet-groene labels.

Het einddoel in 2050 een energieneutraal gebouwde omgeving is ver weg, daarom formuleren we de volgende mijlpalen voor onze woningvoorraad (inclusief toekomstige nieuwbouw):

JAAR	GEMIDDELDE	ENERGIE INDEXEN
	ENERGIE INDEX	PERCENTAGE
2021	Tussen 1,21 en 1,40 (label B)	Max. 10% \geq 1,81 (label D t/m G)
2030	Tussen 0,81 en 1,20 (label A)	100% \leq 1,40 (label B)
2050	\leq 1,20 (label A t/m A++)	100% \leq 1,20 (label A)

We zetten de GPR in om inzicht te krijgen in de resultaten van onze duurzaamheids-doelen. Vanaf 2018 ontwikkelt ProWonen nieuwe woningen standaard volgens de BENG-normering. BENG staat voor Bijna Energie Neutraal Gebouw. Zo zijn we goed voorbereid op de uitvoering van de BENG-oplevertoets in 2021. Nieuwe locaties ontwikkelen we vanaf nu standaard aardgasloos. In lopende ontwikkelingen kijken we of aardgasloos nog tot de mogelijkheden behoort.

Er is besloten tijdelijk de criteria voor het plaatsen van zonnepanelen te versoepelen vooruitlopend op de duurzaamheidsvisie. De huidige criteria begonnen steeds meer te knellen en daardoor kon een substantieel deel van de aanvragen niet gehonoreerd worden. Woningcorporaties mogen sinds kort een vergoeding voor het gebruik van zonnepanelen in de servicekosten opnemen. Dit werken we in 2018 uit in een geactualiseerd zonnepanelenbeleid.

SPEERPUNT EIGENTIJDSE DIENSTVERLENING

In 2017 hebben we een begin gemaakt met het opstellen van onze klantvisie. Samen met onze huurders werken we dit in 2018 verder uit. Vertrekpunt in onze dienstverlening is digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar gewenst. In 2017 hebben we ook onze klantbenadering onder de loep genomen. We zijn gestart met 'Wees Welkom' geïnspireerd op het gedachtengoed van Hostmanship.

We monitoren onze klanttevredenheid doorlopend. Klantfeedback tijdens het proces of direct na een contactmoment stelt ons in staat om snel bij te sturen. In 2017 scoorden we in de Aedes Benchmark een A op huurdersoordeel. Ook in 2018 nemen we weer deel aan de Aedes Benchmark.

De basis van onze digitale dienstverlening hebben we in 2017 verder op orde gebracht met een nieuwe website, ons bestaande klantportaal, de mogelijkheid om digitaal reparatieverzoeken in te dienen en introductie van Webchat en WhatsApp. We zetten in op verbetering van de mogelijkheden voor onze klanten. Het is aan onze klant de keuze op welke wijze hij of zij graag contact met ons heeft. Daarnaast werken we aan de inrichting van portalen voor efficiëntere samenwerking met onze ketenpartners.

In 2017 hebben we huurders betrokken bij de keuzes die we willen maken in het ontwikkelen en testen van nieuwe (digitale) mogelijkheden en diensten. Dat doen we op verschillende manieren. Bijvoorbeeld via digitale enquêtes of oproepen op de website, in de ProInfo en huis-aan-huisbladen. Eind 2017 telde het digitaal klantenpanel ongeveer 140 leden. Twee keer per jaar laten we in een advertorial in de huis-aan-huisbladen in de drie gemeenten zien welke activiteiten er zijn geweest. In juni 2017 en januari 2018 zijn de advertorials verschenen.

In ons dagelijks werk zien en horen we veel. Dat delen we zo nodig met onze partners in lokaal overleg. Doorverwijzing vindt regelmatig plaats naar Stichting Buurtbemiddeling, Schuldhulpverlening en de Klussendienst Berkelland. Ook deze werkwijze scharen we onder eigentijdse dienstverlening. Oppakken wat bij ProWonen hoort en doorverwijzen waar deskundigheid ergens anders ligt. We juichen initiatieven van onze huurders toe en stimuleren dit waar dat kan. Als burens elkaar (beter) kennen, weten ze elkaar ook te vinden op momenten dat het nodig is. In 2017 heeft ProWonen € 17.000 beschikbaar gesteld in het kader van buurt-support om deze klantinitiatieven te ondersteunen. Voorwaarde aan een bijdrage uit Buurtsupport is dat bewoners zelf ook een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de vorm van actieve zelfwerkzaamheid.

SPEERPUNT SPECIFIEKE DOELGROEPEN OUDEREN

ProWonen vindt dat ouderen zo lang mogelijk zelf de regie moet hebben over de eigen woonsituatie. Dat kan alleen als zij goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden die ProWonen te bieden heeft. In 2017 hebben we diverse acties in gang gezet om de vindbaarheid van onze woningen en de bekendheid met inschrijving te vergroten. Denk aan inloopspreekuren, informatiemarkten en kijkmomenten bij woningen voor ouderen. In 2017 zijn de mogelijkheden om scootmobielen te stallen in appartement-gebouwen

geïnventarieerd. Een groot aantal gebouwen blijkt niet te voldoen. In 2018 gaan we stallingsruimten realiseren bij een aantal appartementgebouwen. De ervaringen evalueren we en gebruiken we voor het vervolg. Bij het plaatsen en het beheer zoeken we samenwerking met de gemeenten. Een pilot op die samenwerking hebben we in 2017 uitgevoerd met de gemeente Bronckhorst.

BUNDELING RUURLO

In 2017 is de invulling van het Bundelingsterrein bepaald zoals deze er na de sloop van verzorgingshuis De Bundeling en appartementencomplex Het Voorhuis uit gaat zien. Vanaf 2018 worden de bestaande appartementen in De Schoven gerenoveerd en uitgebreid met extra appartementen. Ook wordt een ontmoetingsruimte gerealiseerd om de bewoners van het verzorgingshuis een nieuw thuis te geven.

We werken deze plannen samen met Sensire verder uit. Op de plek van de gesloopte panden bouwen we laagbouw seniorenwoningen, met als doel een optimale combinatie van zelfstandig wonen en intramuraal wonen met intensieve zorg. Om goed invulling te kunnen geven aan welzijn, ontmoeting, ondersteuning en begeleiding van bewoners wordt de gemeente Berkelland in de gesprekken betrokken.

VERGUNNINGHOUDERS

ProWonen zorgt samen met de gemeenten voor het realiseren van de taakstelling huisvesting vergunninghouders. We zagen in 2017 minder nieuwe vergunninghouders naar Nederland komen. De taakstelling van 2017 is ruimschoots gehaald, voor de 1e helft van 2018 is de taakstelling gelijk aan 2017. Naast het bieden van huisvesting bleek de begeleiding van vergunninghouders een belangrijk taak. Uiteraard ligt deze primair bij de gemeenten en ketenpartners zoals Vluchtelingenwerk en de Werkgroep Integratie Nieuwkomers (WIN) in Neede.

DE TAAKSTELLING

In 2017 zijn in 25 woningen vergunninghouders gehuisvest.

GEMEENTE	VERHUURDE WONINGEN AAN VERGUNNING- HOUDERS	AANDEEL VERHURINGEN SOCIALE HUUR
	Berkelland	20
Bronckhorst	4	3%
Oost Gelre	1	1%
	-----	-----
Totaal	25	4%

GEMEENTE	TAAKSTELLING 2017 INCLUSIEF GEREALISEERD		
	VOORSTAND 2016	IN 2017	SALDO
Berkelland	40	69	-29
Bronckhorst	43	70	-27
Oost Gelre	28	27	1

BESCHERMD WONEN

In 2017 is in de Achterhoek een Regionaal uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen opgesteld. Dit programma voorziet onder andere in een grotere spreiding van de huisvesting over de acht gemeenten. ProWonen draagt evenredig bij aan het beschikbaar stellen van woonruimte voor deze doelgroep.

UITVOERING REGLEMENTEN

UITVOERING FINANCIËEL BELEID EN BEHEER

ProWonen heeft conform artikel 31g BTIV een reglement financieel beleid en beheer. Door de Veegwet zijn er in 2017 een beperkt aantal kleinere wijzigingen doorgevoerd in het reglement financieel beleid en beheer. Dit aangepaste reglement is in 2017 goedgekeurd door de RvC en ook door de Autoriteit Woningcorporaties.

Conform BTIV artikel 104 lid 1 sub a zijn de doelstellingen van het financiële beleid en beheer van Stichting ProWonen ondersteunend aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelstellingen en financiële continuïteit. ProWonen is financieel gezond. De schuldpositie is in 2017 slechts licht gestegen. Exclusief de waardeveranderingen op de vastgoedportefeuille komt het resultaat 2017 uit op een positief resultaat van € 13 miljoen.

UITVOERING SPELREGELS BIJ GROOT ONDERHOUD, RENOVATIE EN SLOOP

In de spelregels zijn afspraken gemaakt over de relatie tussen huurder en de corporatie, met de rechten en plichten die zij hebben. In 2017 is er door ProWonen bij projecten gehandeld volgens de spelregels.

UITVOERING REGLEMENT BEHANDELING KLACHTEN

Het lukt niet altijd om al onze klanten tevreden te houden. ProWonen heeft een eigen klachtenprocedure om in overleg met de klant tot een oplossing te komen. In 2017 hebben 34 klanten van ProWonen gebruik gemaakt van onze interne klachtenprocedure.

Op grond van het Besluit Toegelaten Instelling Volkshuisvesting (BTIV) is elke woningcorporatie verplicht om een klachtencommissie in te stellen, die tot taak heeft om naar aanleiding van klachten van huurders advies uit te brengen over de manier van optreden van de corporatie. Bij ProWonen vervult de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland deze rol. In 2017 is één klacht bij de geschillencommissie gemeld door een huurder van ProWonen. Na advies van de geschillencommissie is de klacht samen met de huurder opgelost.

JURIDISCHE STRUCTUUR

ProWonen heeft geen verbonden ondernemingen.



ProWonen in verbinding



PROWONEN WERKT SAMEN MET VERSCHILLENDE HUURDERSVERENIGINGEN, GEMEENTEN, COLLEGA CORPORATIES EN MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES. ELK OP BASIS VAN DE EIGEN DESKUNDIGHEID. MET HEN BESPREKEN WE DE ACTUELE ONTWIKKELINGEN EN HOE WE GEZAMENLIJK DE OPGAVE IN ONZE REGIO IN KUNNEN VULLEN. WE VOELEN ONS VERANTWOORDELIJK VOOR ONS EIGEN DEEL EN SAMEN VOOR HET GEHEEL. WE ZIJN ER TROTS OP DAT ER ZOVEEL PARTIJEN EN ORGANISATIES MET ONS WERKEN AAN HET PRETTIG WONEN IN DE ACHTERHOEK. WANT SAMEN KOMEN WE VERDER!

ACHTERHOEKS CORPORATIEOVERLEG (ACO)

Samen met Wonion, Sité, Plavei en De Woonplaats vormen wij het Achterhoeks Corporatieoverleg (ACo). We pakken regionale onderwerpen op zoals de effecten van de demografische ontwikkelingen en regionale woningmarktontwikkelingen.

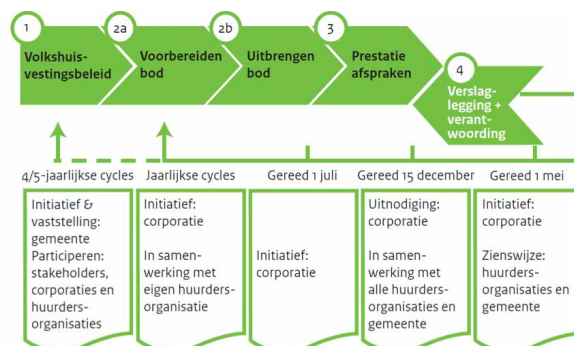
REGIONALE SAMENWERKING

Regionaal werkt ProWonen samen met de Provincie Gelderland, de zeven gemeenten uit de regio Achterhoek en de in deze regio werkzame woningcorporaties. Er wordt samen gewerkt aan een vitale, economisch krachtige en toekomstbestendige Achterhoek. Als ACo nemen we deel aan deze regionale samenwerking.

In 2017 stond de uitvoering van het (tweede) Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) hoog op de agenda. Het is een vervolg op het onderzoek dat in 2012 is uitgevoerd en aan de basis stond van de Regionale Woonagenda 2015-2025. Afspraak was om gezamenlijk onderzoek te doen naar de woonwensen en leefbaarheid in de Achterhoek. Het onderzoek bevestigt wederom dat de leefbaarheid uitstekend is, maar dat aandacht vraagt om dit te behouden. Krimp is een te eenzijdige benadering van de veranderende bevolkingssamenstelling door vergrijzing en ontgroening. Er ontstaan de komende jaren lokale verschillen binnen de Achterhoek die om een gedifferentieerde aanpak vragen. Door een (kwalitatieve) mismatch op de woningmarkt blijft het nodig om te bouwen en slopen. Daarnaast laat het AWLO zien dat het investeren in de bestaande woningvoorraad met name in het particuliere segment niet vanzelf gaat en bewustwording en stimulans nodig heeft.

DRIEPARTIJENOVERLEG

Met de wijziging van de woningwet is de relatie gemeente – corporatie – huurdersorganisatie versterkt en de wijze waarop corporaties bijdragen aan de volkshuisvestelijke prestaties in de gemeente aangepast. Schematisch ziet de jaarcyclus er als volgt uit.



De activiteitenprogramma's en prestatieafspraken 2017, opgesteld in 2016, zijn het eerste resultaat van deze nieuwe manier van samenwerken. Het proces is nog niet helemaal volgens het schema verlopen, aangezien de lokale woonagenda's pas eind 2016 beschikbaar waren. Zoals afgesproken heeft er in het tweede kwartaal een informatieve bijeenkomst plaatsgevonden met gemeente en huurdersverenigingen om kennis te delen over de actuele marktsituatie. Deze bijeenkomst had ten doel om de opgave voor 2018 aan te scherpen en elkaar beter te leren kennen.

In 2017 hebben we in het driepartijen voor het eerst samen de hele jaarcyclus doorlopen. Op basis van de lokale woonagenda's 2016-2020 heeft ProWonen in samenspraak met de huurdersverenigingen eind juni 2017 aan de afzonderlijke gemeenten het activiteitenprogramma 2018 aangeboden. Eind 2017 zijn de prestatieafspraken 2018 ondertekend. Er zijn concrete afspraken voor het jaar 2018; daarnaast heeft een deel van de afspraken betrekking op meerdere jaren. De prestatieafspraken 2017 worden in april 2018 gezamenlijk geëvalueerd. In de bijlage is per gemeente een overzicht van de gemaakte afspraken en de stand van zaken aan het einde van het jaar opgenomen.

GEMEENTEN

Het werkgebied van ProWonen is uitgestrekt. Onze woningen staan in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. We hebben regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Drie keer per jaar vindt bestuurlijk overleg plaats tussen ProWonen en de portefeuillehouder. Eens per jaar vindt overleg plaats tussen het College van B&W met het MT van ProWonen. Ook buiten de formele overlegmomenten weten we elkaar goed te vinden.

HUURDERSVERENIGINGEN

Huurders hebben recht op inspraak en/of advies bij plannen en beleid; deze formele participatie heeft ProWonen via huurdersverenigingen georganiseerd. Maar het gaat voor ons verder dan alleen de formele participatie. Bij het speerpunt Eigentijdse dienstverlening staat hoe we dit doen.

Vier keer per jaar is er bestuurlijk overleg over meer beleidsmatige onderwerpen en één keer per jaar met het voltallige managementteam. Huurdersverenigingen hebben adviesrecht op veel van die onderwerpen. We nemen hen zo vroeg mogelijk mee in onze overwegingen. Naast het bestuurlijk overleg kennen we het lokale overleg tussen de lokale huurdersvereniging en ProWonen. Tijdens dit overleg praten we elkaar vooral bij over lokale vastgoedprojecten.

In de gemeente Berkelland werken we samen met Huurdersvereniging Borculo en Huurdersvereniging De Naobers (Eibergen en Neede). De Huurdersvereniging Ruurlo is opgeheven. In 2017 heeft de Huurdersvereniging Borculo voorgesteld om ook de huurders in Ruurlo te vertegenwoordigen. Op verschillende manieren (o.a. mailing en advertentie) zijn de huurders in Ruurlo hierover geïnformeerd; vanaf begin 2018 is de vertegenwoordiging ingegaan. In de gemeente Oost Gelre is dit de Huurdersvereniging Lichtenvoorde en in de gemeente Bronckhorst zijn dit de Huurdersvereniging HEVO (Hengelo en Vorden) en de huurdersvereniging Zelhem. De huurdersverenigingen Borculo, Zelhem en Lichtenvoorde werken samen onder de naam Samen1. De HEVO was in 2017 dringend op zoek naar nieuwe bestuursleden. Na het vertrek van de drie bestuursleden namen enkele oud leden het initiatief om een doorstart te maken. Samen met ProWonen zijn twee informatiebijeenkomsten georganiseerd om huurders en andere belangstellenden te informeren over het werk van de huurdersverenigingen en nieuwe leden te werven. Dit heeft slechts 2 nieuwe bestuursleden opgeleverd. In 2018 gaat de werving verder.

Tijdens de bestuurlijke overleggen in 2017 stonden onder andere de volgende onderwerpen ter bespreking of voor advisering op de agenda:

- De risicotoets 2017
- De samenwerkingsovereenkomst met Sité en Wonion
- Resultaten onderzoek naar verhuisbelemmeringen voor oudere bewoners
- Huurverhoging 217
- Huursomstijging 2017
- Actualisering verkoop- en Te Woonbeleid
- Evaluatie communicatie Huurdersverenigingen en ProWonen
- Afstemming over mogelijkheden ProWonen om de Huurdersverenigingen te faciliteren
- Slaagkansen woningzoekenden
- Niveauverschil kwaliteit oplevering na grootonderhoud/renovatie
- Notitie deskundigheidsbevordering opgesteld door Samen1
- Duurzaamheidsambities ProWonen
- Prestatieafspraken met de gemeenten
- Dag van het Huren 7 oktober 2017
- Rol vrijwilligers en mantelzorgers bij zwaardere problematiek
- Belangenbehartiging huurders Ruurlo, Hengelo en Vorden
- Zo doet ProWonen betaalbaar en beschikbaar
- Algemene Verordening Gegevensverwerking

KLANKBORD EN WERKGROEPEN

Naast het lokale en bestuurlijke overleg zijn er ook werkgroepen en digitaal klantenpanel actief. De leden van het digitaal klantenpanel wordt gevraagd mee te denken over actuele onderwerpen. ProWonen wil graag weten of we de juiste dingen doen en of we ze goed doen. Het helpt ons om producten en diensten af te stemmen op de wensen van onze klanten. Maximaal vier keer per jaar ontvangen de leden een uitnodiging per e-mail om digitaal een vragenlijst in te vullen. Ons digitaal klantenpanel bestaat uit ongeveer 140 deelnemers. In 2017 hebben we hen gevraagd mee te denken over onze website en het thema 'woning aanpassen'.

De werkgroep Communicatie beoordeelt bestaande communicatiemiddelen en draagt bij aan de ontwikkeling van nieuwe communicatiemiddelen en methoden. In 2017 heeft de werkgroep een plan gemaakt om de communicatie met de achterban te verbeteren. Ook is er gewerkt aan een handige 'wat te doen lijst' voor bewoners die gaan verhuizen en de nieuwe website.

PROSIWO-SAMENWERKING

ProWonen werkt al enkele jaren samen met collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion. Begin 2017 hebben we de samenwerkingsovereenkomst met onze collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion ondertekend. Het accent van de samenwerking ligt voor ProWonen op het delen van kennis en het gezamenlijk behalen van inkoopvoordeel. In de verklaring van het bestuur staat een korte inhoudelijke toelichting.

MAATSCHAPPELIJKE, ZORG- EN WELZIJSORGANISATIES

Door bezuinigingen in de zorg en veranderende wet- en regelgeving hebben we gemerkt dat de samenwerking met zorgorganisaties een meer zakelijk karakter heeft gekregen. Toch gaat onze relatie verder dan die van huurder-verhuurder. We hebben elkaar hard nodig om te voorkomen dat mensen vereenzamen of niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. Daarom richten we ons samen op het welzijn en passende huisvesting voor mensen met een zorgvraag.

We gingen in gesprek met de zorginstellingen over de gevolgen van Wet Langdurige zorg en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. We werken met veel verschillende maatschappelijke-, zorg- en welzijnsorganisaties samen zoals Sensire, Careaz, Markenheem, Livio, De Lichtenvoorde, Stichting Zozijn, MEE, Estinea, GGNet, IJsselkring, Betula, Moviera en Buurtzorg.

LOKAAL

We nemen deel aan de lokale zorgnetwerken en -overleggen. In de gemeente Bronckhorst is dit onder regie van de gemeente met verschillende instanties zoals Sensire, MEE, de wijkagent en Sité. Doel van dit overleg is onder andere om met elkaar afspraken te maken om ontruimingen te voorkomen. In de gemeente Berkelland zijn dit de VoorMekaar teams. Samen met organisaties en verenigingen, maar vooral samen met de inwoners worden vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg op een andere manier opgepakt. We leren met elkaar zo het samen anders organiseren en tot betere resultaten te komen. In de gemeente Oost Gelre is er onder regie van de gemeente een lokaal zorgnetwerkoverleg met verschillende instanties zoals de gemeente (WMO ambtenaar, leerplichtambtenaar, zorgcoördinator, ouderenadviseur), Sensire, kinderopvang, wijkagenten, Lindenhout (jongerenbegeleiding), Iriszorg (verslaving), Leger des Heils, Stadsbank, GGNet, politie, woningcorporatie de Woonplaats en Sociale Dienst Oost Achterhoek. In de overlegtabel zijn onze reguliere overleggen met onze partners samengevat.

OVERLEGTABEL

WIE	WAT	MET WIE	WANNEER	WAAROM
Huurlersverenigingen.	Lokaal overleg.	Woonconsulenten.	Circa drie keer per jaar.	Lokale aangelegenheden.
	Bestuurlijk overleg.	Manager Wonen.	Tenminste vier keer per jaar.	Beleidszaken.
	Algemene bijeenkomst.	Directeur, managementteam.	Een keer per jaar.	Strategisch overleg.
	Activiteiten-programma.	Manager Wonen, Beleidsadviseur.	Mei/Juni.	Inhoudelijke afstemming.
Gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre.	Bestuurlijk overleg.	Directeur, managementteam.	Drie keer per jaar.	Strategisch overleg.
Gemeenten en huurdersverenigingen.	Driepartijenoverleg.	Beleidsadviseur, Manager Wonen en Directeur.	Circa twee keer per jaar.	Strategisch overleg.
Maatschappelijke, zorg- en welzijnsorganisaties.	Bestuurlijk overleg.	Directeur, managementteam.	Minimaal 1 keer per jaar.	Strategisch overleg, uitwisselen kennis en informatie en samenwerking.
	Lokaal zorgnetwerk.	Woonconsulent.	Een keer per maand.	Uitwisselen kennis & informatie Casusbespreking.
	Wonen, Zorg en Welzijn.	Verhuur-medewerker.	Twee keer per jaar.	Uitwisselen kennis en informatie.
	Overleg met politie en maatschappelijk werk.	Woonconsulent.	Vier keer per jaar.	Uitwisselen kennis en informatie.
Collega corporaties (in ACo-verband).	Bestuurlijk overleg.	Directeur.	Vijf keer per jaar.	Strategisch overleg.
	Projectgroep overleg.	Projectgroepen.	Naar behoefte.	Uitwisselen kennis. Samenwerking en besluitvorming.
Regionale samenwerking.	Stuurgroep Regiovisie Wonen.	Directeur.	Naar behoefte.	Strategisch overleg.
	Ambtelijke werkgroepen.	Beleidsadviseurs.	Naar behoefte.	Visievorming, voorbereiden besluitvorming stuurgroep Regiovisie Wonen.



Participatie per gemeente in beeld



OM EEN BEELD TE GEVEN WAAR PROWONEN SAMEN MET ONZE MAATSCHAPPELIJKE PARTNERS EN BEWONERS GEDURENDE HET JAAR AAN WERKEN IS ER VOOR DE GEÏNTERESSEERDE LEZER PER GEMEENTE EN KERN EEN OVERZICHT GEMAAKT.

ALGEMEEN

ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
Dag van het huren.	Open huis kantoor ProWonen in Borculo voor huurders.	Ruim 200 bezoekers hebben we ontvangen tijdens dit open huis dat in het teken stond van duurzaamheid. Naast activiteiten voor oud en jong heeft Helga van Leur een presentatie gegeven over duurzaamheid.
Bewonerstevredenheid schoonmaakwerk.	In 4 complexen hebben bewoners een enquête ontvangen en is met de schoonmaker door het gebouw gelopen.	Bij alle complexen zijn de uitkomsten en aandachtspunten in het gebouw met de schoonmaker besproken.
Digitaal klantenpanel.	Enquête over woningaanpassingen.	Ruim 75% van de respondenten geeft aan de informatie over woningaanpassing op onze website voldoende te vinden. Verbeterpunten gaan over informatie die er wel staat, maar lastig vindbaar is en het proces rond aanvraag van een woningaanpassing.
Enquête Aedes Benchmark.	Enquête waardering kwaliteit woning en buurt.	386 klanten gaven een gemiddelde waardering van een 7 voor de kwaliteit van de woning en een 7,2 voor de buurt. Slechts 6,5% van de respondenten heeft plannen op korte termijn om te verhuizen.
ProWonen en de digitale toekomst.	Klantenpanel avond over de nieuwe website en aanverwante digitale dienstverlening.	Tijdens de 1e avond hebben de aanwezige klanten vertelt wat ze belangrijk vinden in de digitale contacten met ons en tijdens de 2e avond is de nieuwe website bekeken en getest. Tijdens een 3e avond is met een testpanel LOEK getest. LOEK is de mogelijkheid om digitaal reparatieverzoeken in te dienen via de website van ProWonen.

GEMEENTE BERKELLAND

	ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
ALGEMEEN	Project 'ouderen en wonen' in de gemeente Berkelland.	Vier bijeenkomsten georganiseerd door de Seniorenraad Berkelland samen met gemeente, Zlimthuis, Livio, Bennink Makelaardij en ProWonen.	Tijdens de eerste bijeenkomst waren zo'n 100 senioren aanwezig. Het resultaat van de middag was vooral bewustwording van de eigen verantwoordelijkheid om keuzes te maken en van de mogelijkheden die er zijn om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.
BORCULO	Inloopspreekuur.	Spreekuur voor vragen van klanten over huren en inkomen.	Er zijn twee spreekuren gehouden op het kantoor van ProWonen. In totaal zijn ruim 30 gesprekken gevoerd. Vragen gingen o.a. over het zoeken naar een woning en alles wat daarbij komt kijken. Een aantal mensen heeft zich direct ingeschreven.
	Project Rondeel en Poortstraat.	Groot Onderhoud (inclusief verduurzaming) 22 woningen	Informatiebijeenkomst voor bewoners.
	Kinderen nemen kijkje op de bouw.	Groep 5, 6 en 7 van de Heuvelschool op bouwbezoek in de Koppel	Rekenles op de bouw. De leerlingen brengen een bezoek aan de nieuwbouw in De Koppel en krijgen uitleg over hoe een woning wordt gebouwd.
EIBERGEN	Open huis in woning aan de Hofrichterstraat voor koopstarters.	Geïnteresseerden hebben de mogelijkheid deze woning vrijblijvend te bezichtigen.	Deze door ProWonen teruggekochte woning wordt conform afspraak met de gemeente opnieuw met Koopgarant aangeboden aan koopstarters met een inkomen tot € 36.789.
	Informatiemarkt 70+.	Informatiemarkt voor ouderen in de Huve om hen te informeren over verhuis- mogelijkheden	Ruim 150 bezoekers. Met een beperkt aantal mensen is nog een vervolgspraak gemaakt bij hen thuis.
	Open huis seniorenwoningen Eibergen.	Tijdens de informatie bijeenkomst is gevraagd of men geïnteresseerd is in een open huis van woningen die we voor deze doelgroep hebben.	Er zijn twee open huizen georganiseerd in senioren appartementen aan de Wemerdijk en Grotestraat. In totaal zijn zo'n 50 mensen hier wezen kijken.
	Evaluatie projecten.	Aan de hand van digitale of papieren enquête wordt het project geëvalueerd.	Evaluatie project Niessinkkamp bij bewoners.
	Voorlichting brandveiligheid.	Informatiebijeenkomst over brandveiligheid	Samen met de brandweer gaven we voorlichting aan de senioren in appartementencomplex Wemerdijk.

GEMEENTE BERKELLAND (VERVOLG)

	ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
NEEDE	Kinderen nemen kijkje op de bouw.	Groep 1 en 2 van CBS Kisveldschool op bouwbezoek in de Berg.	Als afsluiting van hun project-week namen de kinderen een kijkje op de bouw. Samen met Bouwbedrijf Klomps gaven we de kinderen een korte rondleiding en toelichting op het bouwen van huizen.
	Voorlichting brandveiligheid.	Informatiebijeenkomst over brandveiligheid.	Samen met de brandweer gaven we voorlichting aan de senioren in appartementencomplex De Witte.
	Feestelijke afsluiting wijkplan De Berg	Organisatie feestdag ter afsluiting van het wijkplan samen met een afvaardiging van de Wijkraadleden De Berg.	Een mooie feestdag, waarbij voor alle leeftijden iets te doen was. Er is een documentaire gemaakt en herinneringsboekje. Samen hebben burgemeester Van Oostrum, een bewoner en onze directeur een herdenkingsboom geplant.
	Wijkwandeling.	Wijkwandeling met woonconsulent, wijkagent, wijkraad en leden van huurdersvereniging De Naobers.	Op verzoek van De Naobers samen met de wijkraad een wandeling door De Berg gemaakt ter afronding van het wijkplan.
RUURLO	Voorlichting brandveiligheid.	Informatiebijeenkomst over brandveiligheid.	Samen met de brandweer gaven we voorlichting aan de senioren in appartementencomplex Hemminkhof
BELTRUM	Pilot Beltrum.	Pilot woonplein.	Met elkaar werken aan toekomstbestendig wonen in Beltrum voor iedereen.
	Pilot Beltrum.	Woonfestival – inspiratie op het gebied van wonen.	ProWonen is aanwezig geweest op de markt. Bevestiging beeld dat jongeren willen verhuizen en ouderen in veel mindere mate.
	Kijkmoment voor 55+ in 2 woningen aan de Zuivelstraat en Slieperstraat.	Vanuit de Pilot Beltrum komt het signaal dat ouderen in Beltrum niet goed op de hoogte zijn van TidA.	Er zijn twee kijkmomenten in vrijgekomen seniorenwoningen georganiseerd voor alle 46 ingeschreven ouderen uit Beltrum om ze te informeren en kennismaken met onze woningen.

GEMEENTE BERKELLAND (VERVOLG)

	ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
GEESTEREN	In gesprek met de kleine kernen.	Startbijeenkomst 'Mooi wonen Geesteren' samen met de gemeente Berkelland, de dorpsbelangenorganisatie en ProWonen, ondersteund door adviesbureau KAW.	De bijeenkomst was druk bezocht door jong en oud! Samen willen we de woonwensen en behoefte aan voorzieningen in kaart brengen. In januari 2018 hebben alle huishoudens een enquête ontvangen waarin naar de woonsituatie, wensen en knelpunten wordt gevraagd. Het is een vervolg op de pilot Beltrum.
REKKEN	Project Lindevoort.	Groot Onderhoud (inclusief verduurzaming) 9 woningen Lindevoort.	Informatiebijeenkomst voor bewoners.
	In gesprek met de kleine kernen.	Startbijeenkomst 'Aantrekkelijk Rekken' samen met de gemeente Berkelland, de dorpsbelangenorganisatie en ProWonen, ondersteund door adviesbureau KAW.	De bijeenkomst was druk bezocht door jong en oud. Kijk voor meer info bij de bijeenkomst in Geesteren.

GEMEENTE BRONCKHORST

	ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
ALGEMEEN	Doorstart HeVo.	Huurdersvereniging HeVo maakt een doorstart. We ondersteunen hen in het organiseren van twee bijeenkomsten voor bewoners uit Hengelo, Vorden, Keijenborg, Kranenburg en Wichmond.	Om bewoners te informeren en enthousiast te maken om bestuurslid te worden, organiseerden we samen met de HeVo deze bijeenkomsten. In totaal kwamen 40 mensen.
	Jong zoekt huis.	Debat met jongeren uit de gemeente Bronckhorst over de (on)mogelijkheden voor betaalbaar wonen.	Initiatief van de PvdA. Zo'n 20 jongeren hebben meegedacht over wonen in Bronckhorst.
VORDEN	Informatiemarkt Ouderen & Verhuizen.	Inloopbijeenkomst voor alle woningzoekenden van 70+ en huurders van 70+ in een gezinswoning.	Grote opkomst. De aanwezigen zijn geïnformeerd, hebben zich ingeschreven als woningzoekenden of de inschrijving is gecontroleerd.
	Project Zutphenseweg.	Renovatie 16 woningen.	Bewoners verblijven tijdens de renovatie in een unit naast hun woning.
	Voorlichting brandveiligheid.	Informatiebijeenkomst over brandveiligheid.	Samen met de brandweer gaven we voorlichting aan de senioren in appartementencomplex De Smidse.
ZELHEM	Project Schildersbuurt.	Groot onderhoud.	Informatiebijeenkomst over groot onderhoud.
	Project Magnoliaweg.	Inloopavond voor geïnteresseerden in de nieuwbouwappartementen.	Meer dan 200 geïnteresseerden waren aanwezig. Bijna 80 woningzoekenden hebben gereageerd.
	Evaluatie projecten.	Evaluatie van het project aan de hand van digitale of papieren enquête.	Evaluatie project Magnoliaweg bij bewoners.
HENGELO	Project Het Karspel.	Groot onderhoud inclusief verduurzaming van.	Eerste dakpan is gelegd door wethouder Spekschoor samen met een bewoner.
HALLE	In gesprek met de kleine kernen.	Gesprek met bestuur DBO Halle.	Overleg met DBO over de verkoop van een woning aan de Roggestraat en het goed in de markt zetten. Ook is besproken welke rol het DBO kan spelen bij het informeren van woningzoekenden uit Halle over vrijkomend aanbod met als doel de leefbaarheid op peil te houden.
WICHMOND	Project Baron van der Heijdenlaan	Groot onderhoud aan 6 woningen	Wethouder Spekschoor heeft samen met een bewoner de starthandeling verricht.

GEMEENTE OOST GELRE

	ONDERWERP	KORTE BESCHRIJVING	RESULTAAT
LICHTENVOORDE	Inloopspreekuur.	Spreekuur voor vragen van klanten over huren en inkomen.	De opkomst tijdens het eerste spreekuur was beperkt. Het tweede spreekuur tijdens het inloopcafé van de Katholieke Seniorenbond voor Ouderen werd druk bezocht.
	Evaluatie projecten.	Evaluatie van het project aan de hand van digitale of papieren enquête.	Evaluatie project Potgieterstraat bij bewoners.
	Ontmoetingstuin Hooiland.	Initiatief van bewoners om een ontmoetingstuin in het Hooiland te realiseren.	Plan van aanpak is goed gekeurd door de raad van Oost Gelre. ProWonen draagt graag (binnen wettelijke mogelijkheden) bij aan dit mooie initiatief. De tuin is feestelijk geopend.
	Uitbreiding ontmoetingsruimte Klinkerhofje.	Aanpak ontmoetingsruimte Klinkerhofje.	De ontmoetingsruimte werd door het grote aantal gebruikers te klein. We zijn samen aan de slag gegaan. ProWonen heeft een bouwkundige aanpassing gedaan. De vrijwilligers hebben via fondsen een nieuwe keuken weten te financieren.
HARREVELD	Inloopspreekuur en open huis.	Inloopspreekuur en open huis in een woning aan de Hogekampstr.	Relatief lage opkomst, wellicht vanwege vakantieperiode.
	In gesprek met de kleine kernen.	We gaan het gesprek aan met de DBO's om te horen wat er speelt in de kleine kernen op het gebied van wonen.	Samen met de DBO Harreveld gaan onderzoeken wat nodig is om het wonen in Harreveld leefbaar te houden.
LIEVELDE	In gesprek met de kleine kernen.	idem.	In Lievelede hebben we inwoners uitleg gegeven over het huren van een woning en woningtoewijzing. Dit heeft effect gehad. Inmiddels hebben enkele Lieveledenaren een woning in Lievelede gevonden.
	Project Vicariestraat.	Groot Onderhoud inclusief verduurzaming.	Inloopbijeenkomst over het groot onderhoud. Accent ligt op verduurzaming.
MARIËNVELDE	Verbouwing De Boog.	Samenwerking ProWonen, inwoners en gemeente om De Boog te verbouwen tot twee zelfstandige woningen voor twee bewoners uit Mariënelde met beperkte begeleiding.	Op 8 november hebben de wethouders Van Uem en Hoenderboom samen met de toekomstige bewoners het officiële startsein gegeven voor de verbouwing. Een mooi project en een bijzondere samenwerking!



Bijlage prestatieafspraken



PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BERKELLAND

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
SAMENWERKING EN ROLLEN			
1. Overlegstructuur.	Beiden	Afgerond	
ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD			
2. Delen actuele marktontwikkelingen met gemeente en HV.	ProWonen	Afgerond	12-4-2017: Driepartijenoverleg, thema Woningmarkt.
3. Afstemmen fysieke maatregelen in buurten.	Beide	Naar 2018	Zie afspraak 2018-6.
4. Overtollige plancapaciteit terugbrengen via het stoplichtenmodel. Structuurvisies opstellen.	Gemeente	Afgerond	De gemeente maakt jaarlijks een planningslijst.
5. Afspraken woningbouwprogramma 2018 en verder.	Gemeente	Afgerond	Ondertekend op 21-11-2017 en bij prestatieafspraken 2018 gevoegd.
6. Nieuwbouwplannen: Oplevering De Koppel en De Berg. Start voorbereiding Haaksbergseweg. Start voorbereiding K. Doormanstraat eo.	ProWonen	Afgerond Gestart Gestart	 Voorbereiding gestart. Zie afspraak 2018-9a. Gesprek met gemeente gestart in 2017; relatie met locatie Assink onderzocht. Zie afspraak 2018-9b.
7. Sloop De Beuk Neede (aandachtspunt 2018: toekomstvisie terrein).	ProWonen	Afgerond	
8. Minimaliseren verkoop huurwoningen.	ProWonen	Afgerond	13 Terugkoop Te Woon. 2 Aankoop. 10 Verkoop Te Woon 0 Reguliere verkoop.
9. Pilot Beltrum (Vervolgafspraken maken).	Gemeente	Afgerond	Juli 2017. Tot juni 2019 voorrang aan Beltrumnares om doorstroming te bevorderen. Betrokken bij vervolg.
BEREIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN FINANCIERBAARHEID			
10. Slaagkansen analyseren, inzicht in zoektijd en evt. verbeteren (afstemmen in ACo-verband).	ProWonen	Afgerond. Blijft ook in 2018 punt	In ACo-verband is standaard rapportage gemaakt voor Regio Achterhoek. Jaarverslag 2017 volgt. Onderscheid gemaakt tussen inschrijftijd (aanbodmodel) en zoektijd (loting/zoekgericht). Uitkomsten bespreken bij bijeenkomst actuele marktontwikkelingen in april 2018. Zie afspraak 2018-13.
11. Doelstellingen huurbeleid.	ProWonen	Afgerond	Aandeel tot 1e aftopgrens verhoogd van minimaal 66% naar 70%.
12. Jaarlijkse huurverhoging op inflatie.	ProWonen	Afgerond	Huurverhoging 1-7-2017 was inflatie (0,3%).

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BERKELLAND (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
BEREIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN FINANCIERBAARHEID			
13. Schuldenproblematiek			Op 15-11-2017 zijn huurders- verenigingen bijgepraat over ontwikkelingen Sociaal Domein.
a. Bijdragen aan SOM.			
b. Procedures Stadsbank versnellen.	ProWonen	Afgerond	
c. Bijeenkomst keten.	Gemeente	Afgerond	Uitvoering van 13a, 13b, 13c
d. Ondersteuning vrijwilligers.	Gemeente	Afgerond	loopt door in afspraak 2018-15
14. Belemmeringen in kaart brengen voor betrekken woonlasten bij passend toewijzen. (Zie brief van Minister, 8 juni).	Gemeente ProWonen	Afgerond Afgerond	Helaas zonder resultaat. Zie website www.rijksoverheid.nl
WONEN EN ZORG			
15. Voldoende scootmobielruimte in app complexen ouderen (starten in Ruurlo).	ProWonen	Gestart 2017 Naar 2018	Inventarisatie is gedaan in 2017; krijgt vervolg in 2018. Zie afspraak 2018-27.
16. Inzichten in woonwensen en zoekgedrag ouderen. (krijgt vervolg).	ProWonen	Afgerond	<ul style="list-style-type: none"> ■ Onderzoek Ilona Kortstee ■ Informatiemarkt Eibergen ■ Open huizen Eibergen ■ Inloopsprekuren Borculo ■ Beltrum: gesprekken met ouderen, informatiefolder, voorrang bij toewijzing. ■ Bijeenkomst 'Ouderen en wonen' op 9-11-2017 (Seniorenraad).
17. Monitor Wonen en Zorg vertalen naar Berkelland (Regietafel Wonen en zorg).	Gemeente	Afgerond	Ontwikkelingsperspectief per kern opgesteld in 2017. Uitvoeringsagenda volgt in 2018.
18. Kleinschalig wonen voor dementerenden in kernen behouden.	Beide	Langjarige afspraak	Zie afspraak 2018-19.
HUISVESTING MET EXTRA AANDACHT			
19. Vergunninghouders:			
a. Vergunninghouders zijn urgent.	ProWonen	Afgerond	Saldo van voor 2017 -20
b. Taakstelling realiseren.	ProWonen	Afgerond	Bij: Taakstelling 1e helft 34
c. Begeleiding verbeteren.	Gemeente	Afgerond	Bij: Taakstelling 2e helft 26
d. Lokaal steunpunt.	Gemeente	Afgerond	Totale taakstelling 2017 40
e. 2x per jaar ketenoverleg.	Gemeente	Afgerond	Realisatie -69
			Voorstand 31-12-2017 -29
			Taakstelling is grotendeels gerealiseerd door nareizigers. In totaal 16 nieuwe woningen verhuurd in Berkelland.
20. Urgenten binnen zes maand huisvesten.	ProWonen	Behaald	Zie afspraak 2018-24.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BERKELLAND (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
ENERGIE EN KLIMAAT			
21. Verder met verduurzaming, start van 6 groot onderhoudsprojecten.	ProWonen	Doorlopend	Vastgoedprojecten zijn opgestart; deels doorlopend in 2018.
22. Overleg over 'next step'.	Gemeente	Langjarige afspraak	Verkennde gesprekken gevoerd. Zie ook afspraak 2018-26.
23. Criteria zonnepanelen bijstellen en mogelijkheden om dit buiten de kale huur te houden.	ProWonen	Deels naar 2018	Per 1-10-2017 criteria verruimd. Voorstel vergoeding in servicekosten volgt in 2018.
VITALE KERNEN EN LEEFBAARHEID			
24. Uitwisseling leefbaarheid (samenhang met AWLO/Lemon).	Gemeente	Afgerond	AWLO uitgevoerd; resultaten in maart 2018.
25. Onderzoek verbetering ondersteuning vrijwilligers.	Gemeente	Naar 2018	Zie afspraak 2018-34.
26. Instrumenten Leefbaarheid (going business).	ProWonen	Langjarige afspraak	
27. Leerlingbouwplaatsen (going business)	ProWonen	Langjarige afspraak	Heeft aandacht, belang wordt bij aannemers ook erkend. Er zijn niet altijd leerlingen beschikbaar.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BRONCKHORST

THEMA'S	INITIATIEF		
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	TOELICHTING
SAMENWERKING EN ROLLEN			
1. Overlegstructuur 2017.	ProWonen	Afgerond	
ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD			
2. Delen actuele marktontwikkelingen met gemeente en HV.	ProWonen	Afgerond	4-4-2017: Driepartijenoverleg, thema Woningmarkt ProWonen, Sité, huurdersorganisaties.
3. Afstemmen fysieke maatregelen in buurten.	Beide	Doorlopend	Opgestart in 2017 en wordt gecontinueerd.
4. Overtollige plancapaciteit terugbrengen via het stoplichtenmodel.	Gemeente	Doorlopend	De gemeente maakt jaarlijks een planningslijst.
5. Sloop en nieuwbouw Magnoliaweg.	ProWonen	Loopt	Loopt op schema. Oplevering appartementen eind 2018.
6. Locaties voor eengezinswoningen (met nadruk op 0-trede segment) in Zelhem.	Beide	Loopt	Aantal locaties in Zelhem gevonden. Verdere afspraken over realisatie in 2018 (zie 2018-9).
7. Meer sloop dan nieuwbouw Magnoliaweg. Woningen in de toekomst elders inzetten in Zelhem.	Beide	Doorlopend	
8. Gezamenlijk optrekken bij transformatie opgaven. Waar mogelijk gezamenlijke keuze en afspraken over winsten en verliezen.	Beide	Doorlopend	In Zelhem bij de zoektocht naar locaties is het actueel en werkt het na tevredenheid.
9. Beperkt verkoopprogramma en bij terugkoop Te Woon uitgangspunt om woning te verhuren.	ProWonen	Doorlopend	8 Terugkoop Te Woon. 2 Verkoop Te Woon. 0 Reguliere verkoop (overdracht Roggestraat 9 Halle feb 2018).
BEREIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN FINANCIERBAARHEID			
10. Slaagkansen analyseren, inzicht in zoektijd en evt. verbeteren.	ProWonen	Afgerond	In ACo-verband is standaard rapportage gemaakt voor Regio Achterhoek. Uitkomsten 2017 bespreken bij bijeenkomst actuele marktontwikkelingen in april 2018. Vervolg afspraak (2018-14)
11. Gemiddelde zoektijd max. 1 jaar voor actief woningzoekenden. Bij langere zoektijd extra inspanning.	Beide	Doorlopend	Aanbodmodel: inschrijftijd 5,5 jaar, actieve zoektijd 21 maanden. Zoekgericht, Loting, Direct Wonen: zoektijd 7 maanden.
12. Doelstellingen streefhuurklassen: realisering via huurbeleid.	ProWonen	Afgerond	Aandeel tot 1e aftopgrens verhoogd van minimaal 66% naar 70%.
13. Jaarlijkse huurverhoging op inflatie.	ProWonen	Afgerond	Huurverhoging per 1-7-2017 0,3% (=inflatie 2016).
14. Lobby passend toewijzen in relatie tot vermogen (Zie brief van Minister, 8 juni).	Beide	Afgerond	Helaas zonder resultaat. Zie website www.rijksoverheid.nl

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BRONCKHORST (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
BEREIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN FINANCIERBAARHEID (VERVOLG)			
15. Koopsector 4 financieringsmogelijkheden: Starterslening, Duurzaamheidslening, Restschuldening, Blijverslening.	Gemeente	Doorlopend	In 2017 zijn 165 aanvragen voor duurzaamheidsleningen gehonoreerd in de gemeente. Er zijn 7 startersleningen verstrekt. De restschuldening bestaat vanaf 1-1-2018 niet meer.
WONEN EN ZORG			
16. Voldoende scootmobielruimte in appartement complexen ouderen.	ProWonen	Gestart 2017	Inventarisatie is gedaan in 2017; krijgt vervolg in 2018. Zie afspraak 2018-19.
17. Inventarisatie toegankelijkheid van woningen en algemene ruimten in appartement complexen.	ProWonen	Uitgesteld naar 2018	Wordt opgepakt in 2018 en waar nodig samen met de scootmobielruimte aangepakt. Zie 2018-19. Afstemming met gemeente loopt.
18. Bij nieuwbouw of renovatie voor senioren of zorg afstemmen welke voorzieningen door wie geleverd worden en wie financiert.	Beide	Doorlopend	In 2017 geen bijzonderheden. Bij onderhoud dat leidt tot vervanging van aangebrachte aanpassingen overleggen gemeente en ProWonen. Delen kosten mogelijke oplossing. Komt in praktijk niet veel voor.
19. WMO afspraken in kaart en waar nodig actualiseren.	Gemeente	Doorlopend	Gesprek 6-7-2017, conclusie samenwerking loopt. Geen knelpunten op dit moment. Wel intern nog inventariseren.
20. Gemeente WMO gelden beschikbaar om langer thuis wonen mogelijk te maken.	Gemeente	Langjarige afspraak	De mogelijkheden worden per individuele situatie bekeken.
21. Aangepaste huurwoningen toegewezen aan mensen met bijpassende zorgvraag.	ProWonen	Langjarige afspraak	Niet voorgekomen in 2017.
22. Ontmoetingsruimte De Wehme en Oranjehof in te zetten als algemene voorziening voor dagbesteding?	3-partijen	Afgerond	Gesprek 6-7-2017. Conclusie geen actie vanuit de gemeente. In Zelhem is al veel aanbod.
23. Welzijnsvraagstuk voor dagbesteding onderzoeken.	Gemeente	Doorlopend	De gemeente werkt voor zover mogelijk mee aan initiatieven die ontstaan vanuit de samenleving, bijvoorbeeld in Halle.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BRONCKHORST (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
HUISVESTING MET EXTRA AANDACHT			
24. Vergunninghouders:			
a. ProWonen en Sité na rato van het aantal woningen.	ProWonen	Afgerond	Saldo van voor 2017 -7 Bij: Taakstelling 1e helft 28
b. Intentieovereenkomst extra huisvesten vergunninghouders.	ProWonen	Afgerond	Bij: Taakstelling 2e helft 22 Totale taakstelling 2017 43
c. Terugblik in nov 2017 en afspraken voor 2018.	Beide	Afgerond	Realisatie -70
d. Vergunninghouders urgente doelgroep.	ProWonen	Doorlopend	Voorstand 31-12-2017 -27
e. Verantwoorde wijze aan taakstelling voldoen.	Beide	Doorlopend	
f. Alternatieven voor alleenstaande vergunninghouders.	Beide	Afgerond	In totaal 4 nieuwe woningen verhuurd in Bronckhorst, de overige invulling van de taakstelling valt onder gezinshereniging.
g. Bij toekenning waar nodig rekening houden met gezinshereniging.	ProWonen	Doorlopend	
h. Maatschappelijke begeleiding en inburgering.	Gemeente	Doorlopend	
i. Lokaal steunpunt Vluchtingenwerk.	Gemeente	Doorlopend	Er zijn spreekuren op locatie in de grote kernen door vrijwilligers van VWON. Is op locatie bij de sociale teams. Wordt nu overwogen of dit centraal kan (gemeentehuis), omdat de aanloop te weinig is om dit in stand te houden, ook i.r.t. bereidheid vrijwilligers om dit te blijven doen.
j. 2x per jaar ketenoverleg.	Beide	Afgerond	
25. Urgenten binnen zes maanden huisvesten.	ProWonen	Langjarige afspraak	Huisvesten urgenten binnen zes maanden lukt over het algemeen. In Zelhem in 2017 2x langer geduurd waarvan 1x door herhuisvesting vanuit Magnoliaweg.
26. Uitstroom uit beschermde woonvoorziening bevorderen door binnen 6 maanden voor huisvesting te zorgen.	ProWonen	Langjarige afspraak	Vraag is beperkt, huisvesting binnen 6 maanden lukt dan ook ruimschoots.
KWALITEIT EN DUURZAAMHEID (ENERGIE EN KLIMAAT)			
27. Verder met verduurzaming, start van 3 projecten	ProWonen	Doorlopend	Vastgoedprojecten die in 2017 zijn opgestart en afgerond: Schildersbuurt Zelhem, Het Karspel in Hengelo en Zuphenseweg e.o. in Vorden.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BRONCKHORST (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
KWALITEIT EN DUURZAAMHEID (ENERGIE EN KLIMAAT) (VERVOLG)			
28. Informatie, advies en praktische tips over energiebesparing en een gezond binnenklimaat. Plan om binnenklimaat te verbeteren met de GGD.	ProWonen	Loopt	Veel aandacht voor voorlichting en tips voor energiebesparing, o.a. de Dag van het Huren. Bij onderhoudsprojecten tips en uitleg over hoe de verbeterde woning te gebruiken. Kennis gedeeld met GGD, o.a door bijeenkomst met corporaties voor bewustwording bij medewerkers. In 2018 stappenplan voor aanpak vochtproblemen op basis van handleiding Aedes.
29. Zonnepanelen plaatsen op individueel verzoek van klanten.	ProWonen	Afgerond	Per 1-10-2017 criteria verruimd. Zonnepanelen plaatsen is nu voor meer huishoudens mogelijk.
30. Particulieren stimuleren om duurzaamheidsmaatregelen te nemen.	Gemeente	Langjarige afspraak	In 2017 is het Energieloket opgericht en zijn 165 aanvragen voor een duurzaamheidsleningen gehonoreerd in de gemeente.
31. Concept Oost West Thuis Best' verder vorm geven.	Gemeente	Doorgeschoven naar 2018	Zie afspraak 2018-35.
32. Inventarisatie kansarme en kansrijke delen van wijken.	Beide	Gestart, loopt door in 2018	Bureau KAW heeft voor de gemeente een woningscan gemaakt in de zomer van 2017 en deze is bij op woningniveau in Geoweb (systeem gemeente) gezet. Er is gewacht op uitkomsten AWLO om een vervolgstap te zetten. Afspraak gemaakt in prestatieafspraken 2018. Visie per kern van ProWonen is onderdeel. Zie afspraken 2018-10 en 33.
33. Aanbod particuliere segment in kaart.	Gemeente	Gestart	In 2016 is de gemeente gestart met een plan van aanpak en eerste verkenning naar het aanbod van particuliere huurwoningen. Dit wordt in 2018 verder opgepakt. Vervolg zie afspraak 2018-36
34. Vraag vanuit middeninkomens naar huurwoningen.	Beide	Vervolg op afspraak 33.	Deels uitkomst AWLO. Vervolg in 2018. Zie afspraak 2018-36.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE BRONCKHORST (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
VITALE KERNEN EN LEEFBAARHEID			
35. Uitvoering Lemon onderzoek.	Gemeente	Afgerond	Lemon onderdeel van AWLO is uitgevoerd; resultaten in maart 2018.
36. Afspraken over beheer en verdeling elektra kosten van achterpadverlichting.	Beide	Gestart, afronding in 2018	Basisafspraken zijn gemaakt. Verdere uitwerking volgt bij de stappen die gezet worden (o.a. aanbesteding). Schildersbuurt wordt uitgevoerd. In 2018 afronden, zie afspraak 2018-39.
37. Kwaliteit woonomgeving Bloemenbuurt Zelhem verbeteren.	Beide	Gestart	Afspraken over bredere aanpak zijn in 2017 gemaakt. Dit wordt vastgelegd in een intentieovereenkomst en plan van aanpak in 2018.
38. Instrumenten Leefbaarheid.	Beide	Langjarige afspraak	
39. Leerlingbouwplaatsen.	ProWonen	Langjarige afspraak	Heeft aandacht, belang wordt ook bij de aannemers erkend.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
SAMENWERKING EN ROLLEN			
1. Overlegstructuur 2017.	Beiden	Afgerond	
ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD			
2. Delen actuele marktontwikkelingen met gemeente en HV.	ProWonen	Afgerond	15-5-2017: Driepartijenoverleg, thema Woningmarkt.
3. Afstemmen fysieke maatregelen in buurten.	Beide	Afstemming nog starten	Contactpersoon ProWonen bekend. Aanspreekpunten bij de gemeente zijn John (beheer), Barrie (wegen) en André (groen). Gemeente heeft een intern project gestart op afdelingsniveau, waarin integraal samenwerken aandacht krijgt. Daarmee worden alle projecten gebundeld op kaartniveau. Zodra dit meer vorm krijgt, wordt dit gedeeld met ProWonen.
4. Overtollige plancapaciteit terugbrengen via het stoplichtenmodel.	Gemeente	Langjarige afspraak	De netto plancapaciteit komt neer op 600 woningen en de netto behoefte tot 2025 bedraagt 257 woningen. Het overschot aan woningen bedraagt daarmee 343 woningen. Grote reductie is behaald met de plannen in Groenlo. Meubelfabriek Oldenhuis, -44 woningen, Brouwerij fase 1, -22 woningen, fase 2 -101 woningen.
5. a. Afspraken maken over nieuwbouw Broekboomstraat en Dijkstraat/ Koemstraat om de sociale huurwoningenvoorraad te vergroten. b. Opnemen Broekboomstraat in de planningslijst. c. Contractueel vastleggen afspraken nieuwbouw en verkennend onderzoek Broekboomstraat.	Beide	Loopt	Dijkstraat/Koemstraat stond in 2017 op de agenda van de gemeenteraad. Broekboomstraat is opgenomen in planningslijst en de planvoorbereiding loopt.
6. Beperkt verkoopprogramma. In 2017 in de kleine kernen de woningen die ProWonen in de toekomst wil verkopen in eerste instantie aanbieden in de huur.	ProWonen	Afgerond	Er zijn in 2017 geen woningen regulier verkocht in Oost Gelre. Een woning in Lieveelde met de strategie verkoop is opnieuw verhuurd. Beperkt verkoopprogramma loopt door in 2018 (2018-5).
7. Beperkt aanbieden Te Woon en bij terugkoop Te Woonwoning is het uitgangspunt om de woning te verhuren.	ProWonen	Doorlopend	Te Woon: Verkoop: 2 woningen. Terugkoop: 3 woningen.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD (VERVOLG)			
8. Haalbaarheidsonderzoek tijdelijke woningbouw. Woningmarkt cijfers kleine kernen.	Beide	Afgerond	Tijdelijk woningbouw wordt ervaren als te klein. Er is weinig vraag naar bij de jongeren. Financieel lastig. Eindconclusie nu niet doen. Inzetten op langjarige kwaliteit. Woningmarkt cijfers kleine kernen gedeeld met de gemeente.
BEREIKBAARHEID, BETAALBAARHEID EN FINANCIERBAARHEID			
9. Slaagkansen analyseren, inzicht in zoektijd en evt. verbeteren.	ProWonen	Afgerond	In ACo-verband is een standaardrapportage gemaakt voor de Regio Achterhoek. Uitkomsten 2017 bespreken bij bijeenkomst actuele marktontwikkelingen in april 2018. Vervolg zie afspraak 2018-10 en 15.
10. Beter in kaart brengen aanbod particuliere huursegment.	Gemeente	Doorlopend	Er is een lijst samengesteld met alle particuliere verhuurders. Hier is een overzicht van gemaakt.
11. Belangrijkste adviezen uit onderzoek jongeren oppakken: a. Blijven investeren in aantrekkelijke dorpen (breed). b. Tijdelijke woningbouw. c. Verbeteren communicatie naar jongeren.	Gemeente	Doorlopend	Uit het AWLO-onderzoek blijkt dat tijdelijke woningbouw voor jongeren in Oost Gelre niet erg interessant is. De gemeente blijft investeren in aantrekkelijke dorpen.
12. Realiseren doelstellingen streefhuurklassen via huurbeleid.	ProWonen	Afgerond	Aandeel tot 1e aftopgrens verhoogd van minimaal 66% naar 70%.
13. Jaarlijkse huurverhoging gemiddeld met inflatiepercentage.	ProWonen	Afgerond	Huurverhoging per 1-7-2017 0,3% (= inflatie 2016).
14. Voldoende woningen in Lichtenvoorde (3% van de voorraad ProWonen) voor jongeren tot 23 jaar.	ProWonen	Doorlopend	Ca 3% beschikbaar voor deze groep. Slaagkans voor jongeren onder de 23 is groter dan de groep van 23-30 jaar.
15. Beschikbaar stellen starterslening via SVn.	Gemeente	Doorlopend	De Starterslening is beschikbaar. Het huidige saldo bedraagt € 450.000,-. Daarmee kunnen 18 volledige Startersleningen verstrekt worden.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
WONEN EN ZORG			
16. Inventarisatie stallingsruimten scootmobielen in appartementcomplexen voor ouderen en waar nodig realiseren ervan.	ProWonen	Gestart 2017	Inventarisatie is uitgevoerd in 2017; krijgt vervolg in 2018. Zie afspraak 2018-20
17. Inventarisatie toegankelijkheid van woningen en algemene ruimten in appartementcomplexen. Werkgroep gemeente richt zich op inrichting, bewustwording en toegankelijkheid openbare gebouwen en evenementen.	Beide	Uitgesteld naar 2018	Wordt opgepakt in 2018 en waar nodig samen met de scootmobielruimte aangepakt.
18. WMO afspraken in kaart brengen en waar nodig actualiseren.	Beide	Afgerond	In september is er een gesprek geweest. Conclusie: samenwerking loopt. Er zijn geen knelpunten.
19. Gemeente informeert inwoners actief over langer thuis blijven wonen. WMO team heeft signaalfunctie bij specifieke zorg. Aangepaste huurwoningen melden bij WMO loket voor mogelijke kandidaten.	Beide	Langjarige afspraak	Alle 65 plussers worden jaarlijks met een brief aangeschreven. Inwoners kunnen gebruik maken van het langskomen van een woonconsulent (gemeente). Aangepaste huurwoningen worden gemeld bij WMO loket. Zie afspraak 2018-21.
20. WMO gelden beschikbaar stellen om langer thuis wonen mogelijk te maken. Daarnaast biedt gemeente subsidie en lening aan bewoners.	Gemeente	Langjarige afspraak	De gemeente biedt de inwoners de subsidiemogelijkheid voor het langer zelfstandig wonen. Ook is er een Stimuleringslening Opplussen via het SVn.
21. Onder voorwaarden mantelzorgunits plaatsen en verhuren door ProWonen.	ProWonen	Doorlopend	Niet van toepassing in 2017.
22. Deelname aan Platform overleg Wonen, Welzijn en Zorg.	Beide	Doorlopend	Overleg een aantal keren per jaar. Gemeente en ProWonen zijn aanwezig.
23. Gesprekken met Marga Klompé en Careaz over toekomstbestendige complexen.	Gemeente	Doorlopend	Gesprekken over invulling worden gevoerd.
24. Netwerk kwetsbare ouderen, bezoeken ouderen, inloopvoorziening in elke dorp en kern.	Gemeente	Doorlopend	Er is een netwerk kwetsbare ouderen. In elke kern is een inloop voor ouderen gerealiseerd.
25. ProWonen denkt mee bij vernieuwing van huidige intramurale aanbod.	Beide	Langjarige afspraak	Afgesproken initiatief bij gemeente bij ontwikkelingen. Een voorbeeld hiervan is Careaz in Lichtenvoorde.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
HUISVESTING MET EXTRA AANDACHT			
26. Vergunninghouders:			
a. Vergunninghouders urgente doelgroep.	ProWonen	Afgerond	Saldo van voor 2017 -13
b. Op verantwoorde wijze voldoen aan taakstelling.	Beide	Afgerond	Bij: Taakstelling 1e helft 23
c. Alternatieven voor alleenstaande vergunninghouders.	Beide	Afgerond	Bij: Taakstelling 2e helft 18 Totale taakstelling 2017 28
d. Maatschappelijke begeleiding en inburgering.	Gemeente	Doorlopend	Realisatie -27
e. Lokaal informatiepunt (VIP) in Lichtenvoorde.	Gemeente	Doorlopend	Achterstand 31-12-2017 1
f. Min. 2x per jaar ketenoverleg.	Beide	Afgerond	
			In totaal 1 nieuwe woning verhuurd in Oost Gelre door ProWonen, de overige invulling van de taakstelling betreft gezinshereniging. Mede dankzij de inzet en samenwerking van VluchtelingenWerk en vrijwilligers vangt Oost Gelre al jaren nieuwkomers op. Er is in Lichtenvoorde een lokaal informatiepunt voor maatschappelijke en juridische hulp aan alle mensen die van origine geen Nederlander zijn. Meer informatie is te lezen in het 'Actieplan integratie nieuwkomers' van de gemeente Oost Gelre (3-1-2017).
27. Urgent woningzoekenden binnen zes maand huisvesten.	ProWonen	Doorlopend	Behaald, met uitzondering van één situatie waarin het niet gelukt is om binnen 6 maanden te huisvesten. Specifieke vraag naar de Varsseveldseweg (Klinke).
28. Onderzoeken mogelijkheden begeleid zelfstandig wonen jongeren met een beperking en medewerking aan het regionale onderzoek naar de huisvesting van de doelgroep beschermd wonen.	Beide	Deels afgerond, deels doorlopend	In de werkgroep is samen met De Woonplaats een plan voor een specifieke locatie gemaakt. De Lichtenvoorde heeft echter aangegeven eerst hun eigen huisvestingsvraagstuk te willen bezien. Wel is regionaal onderzoek uitgevoerd.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
HUISVESTING MET EXTRA AANDACHT (VERVOLG)			
29. Onderzoeken huisvestingsmogelijkheden arbeidsmigranten.	Gemeente	Afgerond	Er is niet zo zeer een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden. Dit was ook niet de bedoeling. Slachtfabriek VION heeft destijds de wens uitgesproken om arbeidsmigranten te huisvesten in Groenlo en daarbij kwam de locatie De Brouwerij aan de orde. Er is een kort onderzoek gedaan naar de haalbaarheid en daar is het bij gebleven. Er was geen draagvlak in de buurt voor de huisvesting van arbeidsmigranten.
30. Beschikbaar stellen Stimuleringsregeling Opplussen via SVn.	Gemeente	Langjarige afspraak	De Stimuleringslening Opplussen loopt al enkele jaren bij de gemeente Oost Gelre. Tegenwoordig is het een standaard product van het SVn 'de Blijverslening'. Animo is erg laag. Er zijn nog maar 6 leningen verstrekt. Dit is in lijn met het landelijke animo.
ENERGIE EN KLIMAAT			
31. Verdere verduurzaming woningvoorraad ProWonen. Start 2 projecten in 2017 (totaal 22 woningen).	ProWonen	Doorlopend	Vicariestraat in Lieveelde is in 2017 opgestart en afgerond. Voor de Herman Harmsenstraat is gewacht op besluitvorming bij de gemeente over het meeliften van particulieren. Uitvoering 2018.
32. Particulieren onder gunstige voorwaarden mee laten liften bij verduurzaming woningen Herman Harmsenstraat. Gemeente biedt subsidie en lening en communiceert actief hierover.	Beide	Niet gerealiseerd	Gemeenteraad is niet akkoord met het voorstel om budget beschikbaar te stellen.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
ENERGIE EN KLIMAAT (VERVOLG)			
33. Informatie, advies en praktische tips over energiebesparing en een gezond binnenklimaat. Plan maken samen met GGD om binnenklimaat te verbeteren.	ProWonen	Loopt	Veel aandacht voor voorlichting en tips voor energiebesparing, o.a. de Dag van het Huren. Bij onderhoudsprojecten tips en uitleg over hoe de verbeterde woning te gebruiken. Kennis gedeeld met GGD, o.a. door bijeenkomst met corporaties voor bewustwording bij medewerkers. In 2018 stappenplan opstellen voor aanpak vochtproblemen op basis van handleiding Aedes.
34. Zonnepanelen plaatsen op individueel verzoek van klanten. Evalueren criteria voor het plaatsen.	ProWonen	Afgerond	Per 1 oktober zijn criteria verruimd. Zonnepanelen plaatsen nu voor meer huishoudens mogelijk.
35. Continuëren subsidie energiebesparing en duurzaamheidslening.	Gemeente	Doorlopend	We hebben de ervaring dat een subsidieregeling voor verduurzaming of opplussen erg goed werkt in de gemeente Oost Gelre. Omdat de subsidiepot mager is, is de pot dan ook snel leeg. In maart 2018 is voor de tweede keer een subsidiebedrag beschikbaar gesteld voor het verduurzamen. De animo hiervoor is enorm. De Duurzaamheidslening is een succesvol product in Oost Gelre, en scoort landelijk erg hoog ten opzichte van andere gemeenten. Momenteel is er nog een budget van bijna € 500.000,- beschikbaar.
36. Transitienota vanuit de gemeente als basis voor plan van aanpak verbetering energetische kwaliteit woningvoorraad.	Gemeente (vervolgstappen beide)	Doorlopend	De gemeenteraad heeft de Uitvoeringsagenda Energietransitie vastgesteld. Daarin staan concrete plannen om de ambitie van 2030 te halen: Oost Gelre energieneutraal.

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE OOST GELRE (VERVOLG)

THEMA'S	INITIATIEF		TOELICHTING
	GEMEENTE OF PROWONEN	STAND VAN ZAKEN	
ENERGIE EN KLIMAAT (VERVOLG)			
37. Stimuleringsregeling non-profit organisaties (verduurzamen verenigingen).	Gemeente	Doorlopend	De Stimuleringslening non-profit organisaties is in 2017 ingevoerd, om stichtingen, organisaties, verenigingen te stimuleren om duurzame maatregelen te treffen. Vanuit communicatie wordt hier aandacht aan besteed, maar de animo hiervoor is ook zeer beperkt.
VITALE KERNEN EN LEEFBAARHEID			
38. Uitvoering LEMON onderzoek door gemeenten om leefbaarheid te monitoren.	Gemeente/ regio Achterhoek	Afgerond	LEMON is een onderdeel van het AWLO ³⁾ . AWLO is uitgevoerd; rapport definitief in maart 2018.
39. Leefbaarheidsvisie kleine kernen.	Dorps- Belangen- organisaties gemeente	Afgerond	De Leefbaarheidsvisie Kleine Kernen is ter kennisname aangenomen in de raad. Bestuurlijk is hier nog niet op gereageerd. Of de nieuwe raad/het college hier mee iets gaat doen, is de vraag.
40. Achterpadverlichting aanpakken in wijk 't Veld in Lichtenvoorde.	Beide	Afgerond	In de 1e helft van 2017 is dit afgerond en daarmee het project achterpadverlichting in Oost Gelre.
41. Instrumenten leefbaarheid.	Beide	Langjarige afpraak	Besloten om de ontmoetingsruimte in De Boog in Mariënvelde om te bouwen tot twee woningen voor jongeren met een beperking. Oplevering begin 2018.
41. Leerlingbouwplaatsen.	ProWonen	Langjarige afpraak	Heeft aandacht, belang wordt ook bij aannemers erkend.

³⁾ AWLO: Achterhoeks Woonwensen- en Leefbaarheidsonderzoek.



ProWonen heeft meer dan achtduizend woningen, garages en bedrijfsruimten in de Achterhoek. U vindt ons in acht grote en zeventien kleine kernen van de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Wij werken samen met al onze partners aan de speerpunten uit ons ondernemingsplan.

Tedinkweide 2
7271 RD Borculo
T (0545) 28 50 00
E contact@prowonen.nl

COLOFON

Deze brochure is een uitgave van ProWonen.
Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Beschikbaar
en betaalbaar

Verduurzamen

Eigentijdse
dienstverlening

Specifieke
doelgroepen