



Maatschappelijke visitatie 2019-2022

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.

Wij feliciteren WIJ (Woonservice IJsselland) met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van WIJ zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Bennekom, 31 juli 2023

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. B.J.A. Wouters (Ben) | voorzitter
De heer A.T.A. Koopmanschap AC (Bert) | algemeen commissielid
De heer J. Blijham Msc (Jelle) | secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	3
A	Samenvatting	4
B	Samenvatting oordelen	5
C	Recensie WIJ	7
D	Vooruitblik	13
E	Scorekaart WIJ	15
F	Reactie WIJ	16
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	17
1	Visitatie bij WIJ	18
1.1	Schets WIJ	19
1.2	Werkgebied WIJ	19
2	Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	20
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	20
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	24
3	Presteren naar Opgaven en Ambities	25
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken	25
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	29
4	Presteren volgens Belanghebbenden	31
4.1	De belanghebbenden van WIJ	31
4.2	De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	32
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	38
5	Presteren naar Vermogen	40
5.1	De beoordeling van de vermogensinzet van WIJ	40
6	Governance van maatschappelijk presteren	43
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	43
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	45
6.3	De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording	47
Deel 3	Bijlagen bij het rapport	50
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	51
Bijlage 2	Curricula vitae	52
Bijlage 3	Bronnenlijst	55
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	56
Bijlage 5	Position paper	57
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	61
Bijlage 7	Meetschaal	68
Bijlage 8	Prestatieafspraken gemeente Doesburg	69

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Samenvatting

De corporatie heet Woonservice IJsselland maar communiceert de hele visitatieperiode met WIJ. De visitatiecommissie neemt in dit rapport de naam WIJ over.

Visitatie WIJ

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen april en juli 2023.

Schets WIJ

WIJ beheert aan het einde van de visitatieperiode (2022) bijna 2.300 verhuureenheden. Het aantal woningen en woongebouwen is net iets meer dan 2.000. Dit aantal is tijdens de visitatieperiode nagenoeg gelijk gebleven. In 2019 beheerde WIJ 2.044 woningen en woongebouwen. In 2022 zijn dit er 2.038. De corporatie is actief in gemeente Doesburg. De gemeente is de stad Doesburg. Zie hieronder een plattegrond van de stad/ gemeente:



Je ziet op de plattegrond duidelijk de oude binnenstad en de nieuwe wijken (ten zuiden van de oude binnenstad). De corporatie heeft voornamelijk bezit in deze 'nieuwere' wijken.

De belangrijkste belanghebbenden van WIJ zijn de gemeente Doesburg, Bewonersraad WIJ, collega-corporaties Baston, Plavei en Vryleve en verschillende welzijns- en zorgpartijen.

Eind 2022 bestond het personeelsbestand van WIJ uit 20 medewerkers.

B Samenvatting oordelen



Presteren naar opgaven (8,0)

Sterk:



Beschikbaarheid: 8,0

WIJ doet wat in de prestatieafspraken wordt afgesproken. Mooie projecten (zoals Halve Maanweg) worden opgeleverd. Huisvesten van statushouders pakt WIJ goed op.



Betaalbaarheid: 8,0

WIJ heeft een grote woningvoorraad in de laagste huurklassen. De corporatie heeft lage huurachterstanden. Positief is dat WIJ bij dit thema breder kijkt naar woonlasten.



Omgeving: 8,0

WIJ is een actieve partner voor wonen en zorg. Op leefbaarheid zet de corporatie zich in door bijv. inzet van een wijkbeheerder. WIJ wil hartelijk werken: en dit lukt ook.

Mooi:



Duurzaamheid: 8,0

WIJ heeft een bovengemiddelde duurzame woningvoorraad. Veel woningen zijn verduurzaamd. WIJ heeft flink ingezet voor een warmtenet in De Ooi. Dit gaat niet door.

Presteren naar ambities (9,0)

WIJ is een relatief kleine corporatie met zeer hoge ambities. De visitatiecommissie ziet dat er hard gewerkt wordt aan resultaten om deze ambities te behalen. WIJ slaagt erin om dit te realiseren!

WIJ past de ambities aan als dit nodig is. Zo ziet de corporatie dat de woningmarkt een andere beweging laat zien dan gedacht.

De beschikbaarheid komt hiermee onder druk te staan: WIJ past de ambities aan en wil meer sociale huur toevoegen.

Dat dit nog niet meteen gerealiseerd wordt komt omdat gemeente en corporatie anders naar deze opgave kijken.



Presteren naar vermogen (7,0)



WIJ is financieel gezond. De corporatie maakt financiële keuzes op een gedegen manier. Ook kijkt WIJ welke investeringen welke effecten opleveren en hoe de corporatie het meeste maatschappelijke impact heeft. WIJ durft haar kapitaal in te zetten, ook voor onrendabele investeringen. Maar, kijkt altijd kritisch hoe het kapitaal in te zetten.

Governance (8,0)



Strategievorming: WIJ heeft een ondernemingsplan. De commissie ziet een gedegen proces van strategie naar concrete jaarplannen.

De tertiaal/ kwartaalrapportages zijn van hoge kwaliteit. Er wordt gewerkt met kleurtjes. Wanneer resultaten oranje of rood kleuren loopt de voortgang niet zoals gewenst. Dit komt vervolgens op de agenda en zo nodig wordt bijgestuurd.

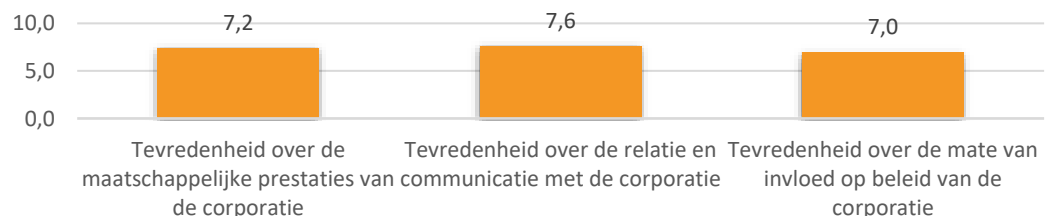
Het interne toezicht is van een hoog niveau. De RvC is rolvast en rolbewust.

Presteren volgens Belanghebbenden (7,2)



De belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met WIJ. Dit geldt ook voor de mate van invloed op beleid. Ze zien dat de corporatie steeds meer de luiken opent en op zoek gaat naar samenwerken. De belanghebbenden zien dat woningen van WIJ een lage huur hebben. Ook worden er veel woningen verduurzaamd in de visitatieperiode. WIJ staat open om op het thema zorg en wonen samen te werken: een gemeentelijk kader (de woonzorgvisie) wordt nog gemist.

Presteren volgens Belanghebbenden



Vergelijking vorige visitatieperiode WIJ

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2018	2022
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,2	8,3
Presteren volgens Belanghebbenden		7,1	7,2
Presteren naar Vermogen		7,0	7,0
Governance		7,0	8,0

In de recensie kunt u de verdere duiding achter de cijfers voor de visitatieperiode 2019-2022 lezen.

C Recensie WIJ

Terugblik op visitatie 2015-2018

De toenmalige commissie zag een zelfbewuste woningcorporatie die de basis goed op orde heeft. WIJ was een goed functionerende corporatie met in- en extern korte lijnen, met een overzichtelijk werkdomein en een corporatie die goed bereikbaar was voor bewoners en andere belanghebbenden. De toenmalige commissie omschreef WIJ als een Degelijke Doesburgse Doener.

Termen die ook voorbijkwamen als typering voor de corporatie waren: slagvaardig, betrouwbaar, nuchter en financieel solide.

Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen scoorden goed. De corporatie leverde hoge kwaliteit woningen op met behoud van betaalbaarheid. Daarnaast werd het bezit energiezuiniger gemaakt.

De corporatie kreeg onder andere de volgende verbeter suggesties mee:

- Expliciteer inzet op sociaal domein. Wees trots op de activiteiten in het sociaal domein. Maak ze beter zichtbaar.
- Zet de ramen open naar lokale en regionale samenwerking. Open je naar de regio, spiegel je meer aan anderen. Verbeter samen met gemeente en Huurdersplatform het proces van de prestatieafspraken.
- Eigentijdse en dynamische governance. Treed over de invulling van de participatie in overleg met de huurders en vind een vorm die past.

WIJ heeft de verbeter suggesties van de vorige visitatieperiode op verschillende manieren verwerkt in strategie en control. Vervolgens komt WIJ er in bde voorbereiding van deze visitatieperiode weer op terug. In de Position Paper wordt per verbeterpunt genoemd wat de corporatie ermee gedaan heeft. Een proces waar de visitatiecommissie van onder de indruk is en volgens hen laat zien hoe WIJ te werk gaat en wil laten zien dat er iets met de verbeterpunten gedaan is.

Resultaten visitatie 2019-2022

Van stenen naar mensen

WIJ beschrijft haar ontwikkeling in de periode 2019-2022 als volgt in de Position Paper: "WIJ ontwikkelde zich in de afgelopen jaren goed en maakte de beweging van binnen naar buiten. De ramen werden open gezet en we bieden een uitnodigend warm en hartelijk welkom. De mens kwam centraal te staan."

De visitatiecommissie is het helemaal eens met bovenstaande omschrijving en ziet een corporatie die steeds meer de belanghebbenden is gaan opzoeken om samen in een netwerk samen te werken. WIJ heeft hierop actief gestuurd door onder meer aan het begin van de visitatieperiode een nieuwe bestuurder te kiezen met de focus op netwerksamenwerking.

Vervolgens ziet de visitatiecommissie een organisatie die de beweging maakt naar buiten. Dit geldt voor alle lagen in de organisatie: van raad van commissarissen, langs bestuur tot aan de medewerkers op de werkvloer. Voor de één een ontwikkeling die natuurlijker past dan bij een ander. Dit verschil wordt door de organisatie gezien en iedereen krijgt de kans om de beweging te maken. Maar dat deze beweging gemaakt moet worden, dat wordt door ieder onderschreven.

WIJ levert tijdens de visitatieperiode mooie projecten op

Tijdens de visitatieperiode worden door WIJ mooie projecten opgeleverd. In 2022 werd de nieuwbouw Halve Maanweg opgeleverd. Dit bestaat uit 24 nieuwe appartementen in verschillende prijsklassen. Ook zijn gedurende de hele visitatieperiode verschillende fasen van de herstructurering van De Ooi opgeleverd. In totaal zijn 71 levensloopbestendige en 22 eengezinswoningen gerealiseerd. Deze herstructurering van Pégéwoningen is volgens de visitatiecommissie de moeite waard om hier te noemen. Hiervoor in de plaats zijn betaalbare woningen gekomen, die beschikbaar zijn voor de doelgroep. De woningen zijn in een relatief korte tijd in intensief overleg met de bewoners aangepakt met mooie energieprestaties.

Voor een corporatie van deze grootte bijzondere resultaten.

WIJ ligt op koers om in 2030 een woningvoorraad te hebben die gemiddeld energielabel A heeft. Jaarlijks zijn gemiddeld 40 woningen verduurzaamd. WIJ zet een flinke stap op dit thema.

Er liggen veel projecten op de wagen, de assen worden zwaar belast

De visitatiecommissie ziet een relatief kleine corporatie met zeer hoge ambities. Vervolgens ziet de commissie dat er hard gewerkt wordt aan resultaten om deze ambities te behalen. En, de commissie concludeert dat WIJ erin slaagt om daadwerkelijk te realiseren. De visitatiecommissie vindt dit heel knap. Helemaal omdat WIJ een relatief kleine organisatie is en het de afgelopen periode niet altijd even makkelijk is geweest met bijvoorbeeld de coronacrisis die dwars door de visitatieperiode loopt.

Maar, pas op. Want hoe lang hou je dit nog als organisatie vol? De visitatiecommissie ziet dat WIJ binnenkort aan de slag gaat met een nieuw ondernemingsplan. Dit is een mooi moment om nieuwe doelen en resultaten te benoemen en hier dus ook meer focus in aan te brengen. Want, zoals de visitatiecommissie in meerdere visitatiegesprekken terug hoorde: “we hebben als corporatie wel heel veel doelen en resultaten benoemd, dat is bijna niet uit te voeren”. WIJ kan trots zijn op wat allemaal in de afgelopen periode is gerealiseerd. WIJ heeft een inhaalslag gemaakt op het vlak van digitalisering, klantvisie, samenwerking en governance en tegelijkertijd goed gewerkt aan haar kerntaken. Het is goed om hier ook daadwerkelijk op terug te kijken en jezelf een moment van bezinning te gunnen. Om vervolgens vanuit dit moment naar de toekomst te kijken om nieuwe plannen te maken. De visitatiecommissie heeft in de beleidsagenda voor de toekomst hier een verbeteringsuggestie voor opgenomen.

Dat er zoveel projecten op de wagen liggen komt ook omdat de buitenwereld een corporatie ziet die hoge ambities heeft en dit ook wil behalen. De zorg- en welzijnspartijen zien in WIJ een vehikel om projecten te realiseren waar het gemeentelijk kader van ontbreekt. Als WIJ daarop instapt zonder kaders van de gemeente, is dat een groot risico.

WIJ: een hartelijke corporatie

WIJ benoemt hartelijkheid als één van haar kernwaarden in verschillende visie en beleidsstukken. De organisatie heeft veel gesprekken gevoerd over wat dan bedoeld wordt met hartelijkheid. Hoe kun je dit operationaliseren? Hartelijkheid is voor de corporatie dat je verder kijkt in het contact met de huurder en diegene als mens benadert. Je kijkt dus niet alleen naar de specifieke vraag van een huurder, maar meer naar het totale plaatje.

Dat WIJ hartelijkheid centraal stelt en hierover het gesprek voert waardeert de visitatiecommissie positief. De commissieleden hebben dit nog niet eerder gezien bij een andere corporatie in het land!

Twee voorbeelden waaruit blijkt dat de organisatie hartelijk te werk gaat zijn:

- Medewerkers van WIJ nemen alle tijd om vragen van huurders te beantwoorden. Als het nodig is wordt een afspraak gemaakt om alles nog eens door te lopen.
- Tijdens de visitatieperiode wordt een wijkbeheerder aangenomen. Deze functie zorgt voor meer contact met huurders over de omgeving en leefbaarheid. De wijkbeheerder heeft tijd om het goede gesprek met huurders te voeren, in de eigen woon- en leefomgeving.

Volgens de belanghebbenden: WIJ is een belangrijke netwerkpartner

De belanghebbenden zien dat WIJ in de afgelopen visitatieperiode is gegroeid als maatschappelijke partner: op bestuurlijk niveau én in het veld.

De communicatie en relatie met de corporatie worden positief gewaardeerd. WIJ is een corporatie die goed bereikbaar is en altijd bereid is om met elkaar het gesprek te voeren.

Waar moet de corporatie volgens de belanghebbenden onder andere mee aan de slag? Veel verbeterpunten hebben betrekking op het samenwerken in het netwerk. Gemeente Doesburg wil meer als partners samenwerken. Zorg- en welzijnspartijen sporen WIJ aan om met lef op het thema wonen en zorg gezamenlijk op te trekken. De collega-corporaties zien dat WIJ in netwerken samenwerkt en zien hier ook een risico: blijf kritisch en bewust nadenken over je rol en de informatie die je van de partners krijgt. Zie de verbeterpunten belanghebbenden in hoofdstuk 4.3: Verbeterpunten van belanghebbenden.

WIJ vroeg aan de commissie om netwerkoriëntatie als specifiek aandachtspunt mee te nemen tijdens de visitatie. Hier wil de corporatie nog stappen zetten en leren. Met deze verbeterpunten onder de arm verwacht de commissie dat WIJ in en samen met het netwerk stappen kan zetten.

De toekomstvisie op de stad Doesburg wordt verschillend ingevuld

Na de gemeenteraadsverkiezingen zit er een nieuw college van burgemeester en wethouders die de komende periode willen inzetten op middeldure en dure huur en koop. Dit is volgens hen nodig om de stad Doesburg leefbaar en levensvatbaar te houden. Naast ambities in de middeldure huur moet volgens WIJ er ook meer sociale huur gebouwd worden om aan de vraag te blijven voldoen.

De gemeente heeft in de woondeal van de regio als uitzonderingspositie laten vastleggen dat bij nieuwbouw geen percentage sociale huur toegevoegd moet worden. Met als onderbouwing dat in de gemeente Doesburg het percentage sociale huur al hoog is.

De gemeente en WIJ kijken dus wezenlijk anders naar de toekomstige woningmarkt in Doesburg. In de afgelopen periode hebben WIJ en de gemeente hierover geen overeenstemming bereikt. Dit zal in de komende periode ook niet lukken en blijven partijen hier last van houden. Een lastige situatie volgens de visitatiecommissie. Want, de gemeente is één van je belangrijkste partners waarmee je veel aan tafel zit. Een verbeteringssuggestie voor de samenwerking volgt bij de beleidsagenda voor de toekomst.

Geen warmtenet in De Ooi tot teleurstelling van de corporatie

WIJ heeft zich de afgelopen vier jaar ingezet voor een warmtenet in de wijk De Ooi. Vanuit het Rijk kwam subsidie beschikbaar om dit als proeftuin op te pakken. De visitatiecommissie waardeert dat de corporatie haar nek uitsteekt en heeft meegewerkt in een innovatief idee om de duurzaamheid op te voeren. Het is een proces geweest met de gemeente als belangrijke partner. De corporatie is zorgvuldig aan de slag gegaan en heeft interne kennis ingezet. Ook is externe kennis ingehuurd waar dit nodig was. Maar, de gemeente heeft na de gemeenteraadsverkiezingen eenzijdig de stekker uit het project getrokken. Waarom? Het project bediende te weinig huishoudens en de businesscase was te risicovol. Hiermee is de flinke tijdsinvestering vanuit WIJ in één keer verloren gegaan.

De visitatiecommissie vraagt zich af wat WIJ had kunnen doen om dit te voorkomen. De commissie denkt dat het goed zou zijn geweest als er vooraf goede en sluitende afspraken gemaakt waren over de (tijds)investering in het project en wat te doen als het project vroegtijdig stopt. Veel tijd is verloren gegaan, wat door de corporatie ook op een andere manier voor dit thema ingezet had kunnen worden. Naast een interne evaluatie heeft er ook een gezamenlijke evaluatie plaatsgevonden over dit proces. Hier staan verschillende conclusies en aanbevelingen die zullen helpen bij een volgend gezamenlijk project.

Besturing, financieel vermogen, interne organisatie en governance zijn goed op orde

We lopen de verschillende onderdelen kort langs. Eerst besturing. WIJ heeft een gedegen proces van strategie en visie naar concrete jaarresultaten in de jaarplannen. Het ondernemingsplan is goed verbonden aan de jaarplannen en hiermee ook de organisatie. Hiermee wordt dit onderdeel van beleid en van iedereen in de organisatie. Door ook bij de monitoring consistent terug te grijpen naar de doelen en resultaten uit het ondernemingsplan (en de prestatieafspraken) zorgt de corporatie dat de (control)cirkel rond is.

De kwaliteit van de tertiaal/ kwartaalrapportages moet hier apart worden benoemd. Dit doet de corporatie heel goed.

WIJ stuurt bij wanneer dit nodig is. Een sprekend voorbeeld waaruit dit blijkt is het plan voor de realisatie van 15 tijdelijke flexwoningen aan de Kraakselaan in Doesburg. Na de installatie van het nieuwe college van burgemeester en wethouders ontstonden er discussies over dit project. De gemeente werd minder enthousiast over de realisatie van deze uitbreiding van sociale huur. De corporatie heeft als reactie hierop meerdere gesprekken met de wethouder gehad en gezocht naar oplossingen en mogelijkheden om het plan wél te realiseren. Een compromis is gevonden.

Dan het financieel vermogen. Het WSW constateert aan het begin van de visitatieperiode dat WIJ een financieel gezonde corporatie is, waarbij de financiële ratio's ruimschoots aan de WSW-normen voldoen. Deze conclusie komt de gehele visitatieperiode terug. WIJ maakt financiële keuzes op een gedegen manier en kijkt welke investeringen welke effecten opleveren en hoe de corporatie het meeste maatschappelijke impact heeft.

WIJ durft haar kapitaal in te zetten, ook voor onrendabele investeringen. Maar, kijkt altijd kritisch naar hoe het geld maatschappelijk in te zetten. Het uitgangspunt blijft het ondernemingsplan en de ambities die hier genoemd staan.

De commissie ziet dat de raad van commissarissen in de afgelopen visitatieperiode zijn maatschappelijke rol op een goede manier uitvoert: in de klankbord-, werkgevers- en toezichtrol. De visitatiecommissie ziet dat er een goede balans is tussen de RvC en de directeur bestuurder. Hierin is de raad duidelijk rolvast. Waar dit schuurde is hier meteen met de directeur bestuurder over gesproken. Uitgangspunt voor de RvC is de ontwikkeling van de totale performance van de organisatie. Hier houdt de raad toezicht op: worden de rem en het gaspedaal op de goede manier benut. Uiteindelijk gaat het erom hoe je geld in te zetten voor de maatschappelijke opgaven.

Prestatieafspraken (nog) geen basis voor gezamenlijke resultaten en goede onderlinge verstandhouding

Voorafgaand aan de visitatiegesprekken was de visitatiecommissie positief gestemd over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces. Op papier lijkt het proces behapbaar en ziet de commissie dat alle partijen voldoende betrokken worden. Tijdens de visitatiegesprekken bleek dat de alle deelnemers toch niet zo enthousiast zijn over het proces en de afspraken zelf. De Bewonersraad WIJ wilde zelfs uit het proces stappen. Ze worden te weinig gehoord, zoals ze zelf zeggen. De commissie kan zich voorstellen dat de Bewonersraad WIJ 'aan het bestuurlijke proces aan tafel' ten onder gaat.

Maar wat maakt het vooral dat alle partijen ontevreden zijn? Volgens de visitatiecommissie is dit zo omdat alle partijen niet vanuit een gedeelde visie over de woningmarkt en de ontwikkeling van de stad op de lange termijn aan tafel zitten. Het maken van prestatieafspraken is in zekere zin een onderhandelingsproces maar zonder gedeelde uitgangspunten leidt dit al gauw tot frustratie. Dit is een handicap om samen resultaten te boeken.

Hoe kun je ervoor zorgen dat je weer het goede gesprek voert en op basis van dit gesprek betrouwbare afspraken kunt maken? Je zult met elkaar de frustratie van de afgelopen periode moeten erkennen en herkennen. Misschien moet je ook met elkaar afrekenen als dit nodig is. Vervolgens kun je de volgende stap zetten. Dan ben je zover om op een andere basis met elkaar het gesprek te voeren. Wellicht helpt het om voorafgaand aan de prestatieafspraken de lange termijnvisie te bespreken en met elkaar uit te wisselen hoe partijen dat toekomstbeeld bij voorkeur zouden willen invullen. Dan heb je het over tempo, concessies, oplossingen op de korte termijn en de beweging naar de horizon.

Samenwerken met collega-corporaties past WIJ en gaat voordelen geven

De visitatiecommissie ziet dat WIJ actief is de samenwerking met collega-corporaties (bijvoorbeeld in het samenwerkingsverband Woonkr8). Dit vindt de commissie slim, zeker omdat WIJ een kleine organisatie is. De corporatie werkt in wisselende coalities samen aan verschillende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld gezamenlijk kijken naar ICT en de ontwikkeling van medewerkers. Ook fungeren de collega-corporaties als vraagbaak voor elkaar. Zowel op medewerkers- als bestuursniveau. Bijvoorbeeld bij de realisatie van flexwoningen. In alle openheid en transparantie wordt informatie met elkaar gedeeld.

In de visitatieperiode plukt de corporatie dus al de vruchten van de samenwerking. De commissie verwacht dat dit in de komende visitatieperiode nog meer zal gebeuren.

Hiermee heeft WIJ het ontwikkelpunt 'zoek meer samenwerking met de KAN-Oost collega corporaties' uit het vorige visitatierapport met verve opgepakt.

Een Degelijke Doesburgse Doener: nu de volgende stap

De samenleving gaat nog meer vragen van WIJ. En dit kun je niet meer alleen, daar heb je anderen voor nodig. In het vorige visitatierapport werd de corporatie door de toenmalige visitatiecommissie omschreven als een Degelijke Doesburgse Doener. Wij zien nu een Degelijke Doesburgse Doener die intern en kijkende naar output excellent functioneert. De corporatie is intern klaar en kan de stap voorwaarts maken naar een hoger niveau: nog meer aandacht voor wijken, wonen, zorg en leefbaarheid. Meer op outcome niveau. In het netwerk van partners wordt WIJ herkend als een degelijke organisatie waar je op kunt vertrouwen. Er ligt een goede basis. Een start is gemaakt.

WIJ heeft de afgelopen periode bovengemiddeld gepresteerd. De commissie onderschrijft de nadruk die nu meer wordt gelegd op tevreden zijn over wat de afgelopen periode allemaal gerealiseerd is. De visitatiecommissie verwacht dat de volgende doelen van WIJ meer op de buitenwereld gericht zullen zijn en wat minder de focus op de eigen organisatie. Zoals bijvoorbeeld ook het mogelijk samenwerken met ketenpartners rond vastgoed.

Verder ziet de visitatiecommissie een lerende organisatie die sterk geworteld is het werkgebied. WIJ is open en betrouwbaar. Het werkethos van de organisatie is hoog. WIJ heeft de ambitie om niets te laten liggen. Er wordt gewerkt op basis van normen en afspraken. De visitatiecommissie ziet dat als onderwerpen extern niet gerealiseerd worden of verder vooruit worden geschoven dat WIJ daar last van heeft. Want, zo hadden we het toch niet afgesproken?

Sterke punten

- + **Goede prestaties op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid en omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid).**
- + **WIJ zet zich actief in om huurachterstanden tegen te gaan.**
- + **De corporatie is met belanghebbenden in gesprek om samen ambities te formuleren en hoe deze aan te pakken.**
- + **De corporatie heeft de PCDA-cyclus indrukkelijk ingericht. De kwartaal/tertiaalrapportages zijn van hoge kwaliteit.**
- + **WIJ stuurt bij wanneer dit nodig is en dit komt de maatschappelijke impact van de inzet van vermogen ten goede.**
- + **De raad van commissarissen voert zijn taak in de verschillende rollen met verve uit.**
- + **WIJ is actief in de samenwerking met collega-corporaties: dit levert (nu en straks) voordelen op.**
- + **WIJ is transparant over wat ze doet en met wie ze dat doet.**

D Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie ziet dat WIJ bezig is om nog meer vanuit een netwerk met partners de toekomstige opgaves aan te pakken. De commissie heeft hier waardering voor en geeft de volgende verbeteringsuggesties mee:

Ontspannen met partners aan de slag.

WIJ gaat binnenkort aan de slag met een nieuw ondernemingsplan. Dit is een natuurlijk moment om nieuwe ambities te benoemen. De visitatiecommissie geeft de corporatie mee om niet weer zoveel ambities en doelen te stellen zoals in het huidige ondernemingsplan. Probeer focus aan te brengen en meer keuzes te maken. Op een wat hoger schaalniveau zonder het al per jaar in te vullen. Meer formulerend vanuit de horizon: wat hebben we, wat missen we en wat moeten we gaan doen.

Het is goed om bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan even een pas op de plaats te maken en de rust te pakken. Vervolgens kijk je met de organisatie en partners naar de toekomst. Door ook even de rust te pakken en terug te kijken start je met een gevoel dat het goed zit (de corporatie doet het gewoon goed!) en dat je vanuit deze gedachte goed omgaat met tijd, de planning en capaciteit. Pak niet alleen rust voor het ondernemingsplan en probeer ook tussendoor meer rust in te bouwen.

Het nieuwe ondernemingsplan is ook een kans om je rol als corporatie per thema goed te beschrijven. Hou voldoende speelruimte zodat je 'ontspannen' kunt reageren op vragen en inzet op thema's als dit nodig is.

De visitatiecommissie ziet dat WIJ in de afgelopen periode zich sterk vasthield aan de te behalen ambities en hierbij soms iets te streng op zichzelf en de buitenwereld kan zijn. Stel niet alleen samen met partners de doelen maar stel ook gezamenlijk de doelen bij als dit nodig is.

Opzoek naar wederzijdse belangen om met de gemeente Doesburg samen te werken.

Het zou volgens de commissie goed zijn om met de gemeente een gesprek aan te gaan niet vanuit de eigen doelstellingen van de organisatie maar meer op het niveau waar beider belangen elkaar ontmoeten. Wat zijn volgens alle partijen aantrekkelijke elementen in de wijk en wat kan bijdragen aan de vitaliteit van de stad op de lange termijn? En hoe kan WIJ hieraan bijdragen? Als je op zo'n manier toewerkt naar samenwerken en partnerschap ontstaan mogelijk nieuwe kansen.

Het is begrijpelijk dat vanuit verkiezingen een ander college wordt samengesteld met effect op samenwerkingen en de prestatieafspraken. Er ontstaat een andere werkelijkheid. Het is goed om dit met elkaar te erkennen en te herkennen om zo tot nieuwe afspraken te komen en gezamenlijk eerdere afspraken 'af te hechten'.

Kijk naar andere manieren om de huurdersvertegenwoordiging te versterken.

In de afgelopen tijd heeft WIJ veel tijd gestoken in de ontwikkeling van de Bewonersraad WIJ. De visitatiecommissie ziet dat dit nog niet heeft geleid tot het gewenste resultaat. Geef de Bewonersraad WIJ een rol die hen past. Hoe kun je het functioneren van de Bewonersraad WIJ vanuit hun eigen verantwoordelijkheid bekijken? Bijvoorbeeld door de verantwoordelijkheid voor activiteiten, begeleiding en geld bij hen zelf te laten. Uiteraard met hieraan resultaten gekoppeld waar je beiden achter staat. Dit geldt ook voor de rol van de Bewonersraad WIJ bij prestatieafspraken. Wie weet kun je hen in het begin van het proces om te komen tot nieuwe afspraken een rol geven waar vervolgens de gemeente en corporatie mee aan de slag gaan en op antwoorden. Welke drie onderwerpen en resultaten willen jullie terugzien in de afspraken?

Zet nog meer in op samenwerkingen en partnerschap.

WIJ heeft de komende periode nog veel herstructurerings- en verduurzamingsprojecten op de planning staan. Je hoeft dit niet allemaal zelf voor te bereiden. Door in de hele linie uit te besteden organiseer je dingen buiten jezelf. Hiermee zet je door op ketensamenwerking en het streven naar de opdrachtgeversrol bij uitvoering. Dit zorgt voor meer rust in de organisatie.

De verschillende samenwerkingsverbanden met regionale collega-corporaties zijn voor WIJ waardevol. Het zou mooi zijn als er in de toekomst nog meer contact ontstaat tussen medewerkers op de verschillende thema's. Hiermee kun je het leereffect verhogen.

Maak bij samenwerkingen goede afspraken over initiatief, coördinatie, uitvoering en kosten. Als er nieuwe projecten worden opgepakt met partners is het goed om vooraf afspraken te maken over initiatief, coördinatie, uitvoering en kosten.

Nu de organisatie zich positief ontwikkeld heeft, kan de raad van commissarissen op nog een hoger abstractieniveau de toezichtrol invullen.

Door de positieve ontwikkeling binnen de organisatie verandert voor de raad van commissarissen zijn toezichtrol. Waar de raad in deze visitatieperiode wat strakker op de vastgoedprojecten toezag, kan de raad nu meer op strategisch niveau meedenken en adviseren: 'Hoe draagt dit vastgoedproject bij aan de vitaliteit en leefbaarheid van Doesburg?'.

E Scorekaart WIJ

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal					Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4				
Presteren naar Opgaven en Ambities								8,3
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	8,0	8,0		8,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven						9,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								7,2
Prestaties	7,2	7,0	7,2	7,3		7,2	50%	
Relatie en communicatie						7,6	25%	
Invloed op beleid						7,0	25%	
Presteren naar Vermogen								7,0
Vermogensinzet						7,0	100%	
Governance								8,0
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				8,0	8,0	33%	
	Prestatiesturing				8,0			
Maatschappelijke rol RvC						8,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie				8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording				8,0			
Thema 1: Beschikbaarheid								
Thema 2: Betaalbaarheid								
Thema 3: Duurzaamheid								
Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)								

F Reactie WIJ



Bestuurlijke reactie Woonservice IJsselland

Op het rapport maatschappelijke visitatie 2019 t/m 2022

In de periode maart tot en met juli 2023 heeft Raeflex de vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie uitgevoerd. De visitatie is uitgevoerd volgens methodiek 6.0 en beslaat de periode 2019 – 2022. In deze reactie blikken bestuur en raad van commissarissen van Woonservice IJsselland (WIJ) terug op het visitatieproces en reageren wij op enkele bevindingen in het visitatierapport.

Het visitatieproces verliep uitstekend

De keuze opnieuw voor Raeflex als visitor is vooral ingegeven doordat Raeflex tijdens het selectieproces het beste paste bij onze wens om de ontwikkeling van WIJ ten opzichte van de vorige visitatie te beschouwen. Daarbij gaf Raeflex gehoor aan onze wens om bij toepassing van methode 6.0 een voorschot te nemen op methodiek 7: netwerkorientatie. Het visitatieproces is professioneel en zeer prettig verlopen, de kwaliteit van de gesprekken was uitstekend.

WIJ kan zich vinden in de resultaten van de visitatie

Bestuur en raad van commissarissen zijn blij met en trots op de resultaten van WIJ in deze visitatie en de ontwikkeling die WIJ doormaakt. WIJ herkent zich in de waarderingen. WIJ heeft zich op bijna alle prestatievelen verbeterd. Het prestatievel 'presteren naar ambities' wordt met een 9 gewaardeerd: een topprestatie van WIJ!

In het eindgesprek bespraken wij de gelijkblijvende waardering voor 'presteren naar vermogen'. WIJ heeft op dit vlak stappen gezet. Bijvoorbeeld door de maatschappelijke opbrengst mee te nemen in investeringsafwegingen. De in het rapport gemiste aanbeveling werd alsnog gedaan door de visitatiecommissie: formuleer een bestuurlijke visie op maatschappelijk rendement.

WIJ maakte de beweging van binnen naar buiten, waarbij de ramen werden open gezet, samenwerking werd opgezocht en de menselijke maat centraal kwam te staan. Dit wordt door de visitatiecommissie herkend. Het rapport bevat aanknopingspunten voor onze verbeteragenda. WIJ kan ontspannen de stap voorwaarts maken met de focus op de buitenwereld; aandacht voor wijken, wonen, zorg, leefbaarheid en huurdersbetrokkenheid. Daarbij houdt WIJ de armen open voor de samenwerking met partners aan wederzijdse doelen. Speelruimte, flexibiliteit, vertrouwen en zakelijkheid zijn hier kernwoorden.

In samenwerking met de visitatiecommissie organiseren we een interactieve terugkoppeling met onze netwerkpartners. Aan de hand van de bevindingen uit deze visitatie gaan we in gesprek over doelen en samenwerken. Dit geeft een goede basis voor ons nieuwe ondernemingsplan.

Hartelijk dank

Wij danken de leden van de visitatiecommissie en Raeflex voor dit waardevolle visitatietraject. Onze huurders en hun vertegenwoordigers in de Bewonersraad WIJ danken wij voor hun vertrouwen en inzet. Onze belanghouders bedanken we voor hun positief kritische medewerking bij deze visitatie. De medewerkers van WIJ bedanken we voor de openheid en inzet waarmee dit visitatietraject is doorlopen. Bestuur en raad van commissarissen hebben een grote waardering voor de extra inzet die de afgelopen vier jaren door de organisatie is gegeven.

Doesburg, 20 juli 2023, namens bestuur en raad van commissarissen,

Saskia Hakstege
Directeur-bestuurder

Huub Haarlemmer
Voorzitter raad van commissarissen





Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij WIJ

De corporatie heet Woonservice IJsselland maar communiceert de hele visitatieperiode met WIJ. De visitatiecommissie neemt in dit rapport de naam WIJ over.

De reden voor visitatie

In oktober 2022 heeft WIJ opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, worden de uitkomsten van de visitatie ook gebruikt voor het nieuwe ondernemingsplan. Vooral de beleidsagenda voor de toekomst geeft de corporatie handvatten om mee aan de slag te gaan. De corporatie heeft ervoor gekozen om voor deze visitatie nog methodiek 6.0 te gebruiken. Dit omdat de uitkomsten dan beter te vergelijken zijn met de vorige visitatie. Om toch de geest van methodiek 7 al te laten landen in dit rapport is mede het onderwerp netwerkoriëntatie toegevoegd. De commissie heeft haar bevindingen en beoordeling beschreven als extra onderdeel bij Externe Legitimatie, in het hoofdstuk Governance. De waardering van belanghebbenden is opgenomen bij het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden.

De visitatie betreft de periode 2019-2022.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen april en juli 2023.

Op basis van alle door WIJ verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van de corporatie.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 15 mei. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête over de prestatieafspraken toegestuurd naar de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan WIJ, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Samenstelling commissie

De heer drs. B.J.A. Wouters (Ben) | voorzitter

De heer A.T.A. Koopmanschap AC (Bert) | algemeen commissielid

De heer J. Blijham Msc (Jelle) | secretaris

1.1 Schets WIJ

WIJ beheert aan het einde van de visitatieperiode (2022) bijna 2.300 verhuureenheden. Het aantal woningen en woongebouwen is net iets meer dan 2.000. Dit aantal is tijdens de visitatieperiode nagenoeg gelijk gebleven. Voor het vergelijk: in 2019 beheerde WIJ 2.044 woningen en woongebouwen. In 2022 zijn dit er 2.038. De corporatie is actief in gemeente Doesburg. De gemeente is de stad Doesburg.

De belangrijkste belanghebbenden van WIJ zijn de gemeente Doesburg, bewonersraad WIJ, collega-corporaties Baston, Plavei en Vryleve en verschillende welzijns- en zorgpartijen.

Eind 2022 bestond het personeelsbestand van WIJ uit 20 medewerkers. In het begin van de visitatieperiode is een nieuwe directeur-bestuurder aangetrokken.

1.2 Werkgebied WIJ

WIJ is de enige sociale verhuurder in de gemeente Doesburg. De gemeente en gelijknamige stad Doesburg heeft een rijke geschiedenis. Doesburg ontving stadsrechten in 1237. Door de strategische ligging aan de monding van de Oude IJssel in de Gelderse IJssel is Doesburg lange tijd een belangrijke vestingstad geweest. De Martinikerk met een toren van 94 meter hoog getuigt nog van de toenmalige voorspoed.

De monumentale binnenstad heeft een grote aantrekkingskracht op toeristen. Jaarlijks heet de stad tienduizenden bezoekers welkom.

Omdat Doesburg tot 1923 officieel een vestingstad was, was stadsuitbreiding niet mogelijk. Na de Tweede Wereldoorlog werd de stad snel uitgebreid. In de jaren '50 werd aan de oostelijke zijde van de stad de wijk Molenveld gebouwd. In de jaren '60 volgde de wijk De Ooi. Ten zuiden van de oude IJssel volgden in de jaren '70 en '80 de wijk Beinum. Recent is ten zuiden van Beinum de wijk Beinum-West gebouwd.

Hieronder enkele cijfers over woningmarkt en inwoners:

- Van de ongeveer 5.300 woningen is 53 procent koop; 39 procent corporatiebezit en 8 procent overige huur.
- 78 procent van de woningen zijn eengezinswoningen en 22 procent meergezinswoningen.
- Ruim 1.250 woningen zijn gebouwd in de naoorlogse periode (1950-1970).
- De gemiddelde WOZ-woningwaarde in 2022 was € 253.000.
- 59 procent van de inwoners in gemeente Doesburg is 45+ jaar, waarvan 27 procent 65+ is.
- Het gemiddelde bruto jaarinkomen in gemeente Doesburg is € 26.500 per inwoner. In de oude stad (binnen de grachten) is het gemiddelde bruto jaarinkomen het hoogste (€ 31.300); in de buurt Zuidelijk Molenveld is het gemiddelde inkomen (€ 19.600) het laagste.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die WIJ heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van WIJ met de huurderorganisatie en de gemeente aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden: huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In de visitatieperiode 2019-2022 heeft WIJ prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Doesburg en Bewonersraad WIJ. De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van WIJ in de afgelopen vier jaar bepaald. In overleg met WIJ zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd. Deze thema's komen uit de prestatieafspraken en het ondernemingsplan 2020-2023 "Samen werken aan". De prestatieafspraken volgen uit de Woonvisie 2017-2022 'Doesburg: een thuis voor iedereen'.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden. De zes rijksprioriteiten worden door de thema's gevangen.

In bijlage 8 ziet u per thema alle prestatieafspraken.

Overige lokale convenanten of prestatieafspraken

Hieronder ziet u een opsomming van relevante lokale en regionale samenwerkingsovereenkomsten en bijvoorbeeld convenanten:

- Convenant integrale aanpak hennepkwekerijen: Met deze integrale aanpak door alle partners, wordt door preventieve en repressieve maatregelen getracht gevaarlijke situaties te beëindigen, kwekerijen te voorkomen en te bestrijden en de leefbaarheid en veiligheid in straten te verbeteren.
- Buurtbemiddeling: WIJ participeert in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg dat door Rijnstad uit Arnhem wordt uitgevoerd. Samen met de gemeenten financieren corporaties deze structurele aanpak van conflicten.
- Wonen-Welzijn-Zorg-strategie: Vanaf 2021 wordt er gewerkt aan een Wonen-Welzijn-Zorg-strategie. Eerste stap: inventarisatie welke voorzieningen er lokaal (sub-regionaal) zijn en waar in de toekomst in moet worden voorzien. Hierbij wordt ook gekeken naar toegankelijkheid en begaanbaarheid van woningen en woonomgeving.

Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector

In het Convenant Energiebesparing Huursector d.d. 28 juni 2012, onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 (gemeten op sectorniveau). Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd in de Woonagenda 2017–2021. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat alle corporatiewoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Hiervoor beschikt iedere corporatie in 2018 over een vastgesteld plan.

De prestaties, zoals door WIJ geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of ze worden facultatief beoordeeld op de ambities van de corporatie. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Beschrijving proces prestatieafspraken

De gemeente Doesburg, WIJ en bewonersraad WIJ maken onder andere op basis van het vigerende woonbeleid van de gemeente prestatieafspraken. Dit is tot 2022 de Woonvisie 2017-2022 'Doesburg: een thuis voor iedereen'. Met elkaar wordt gedurende de hele visitatieperiode het volgende proces doorlopen:

- Januari: Er is een startbijeenkomst. De prestatieafspraken van het vorige jaar zijn de basis voor de nieuwe afspraken en gesprekken.
- Maart: Tijdens een bijeenkomst wordt teruggekeken naar het voorgaande jaar op basis van het jaarverslag van WIJ. Ook haalt de corporatie input op voor het bod voor het volgende jaar.
- Juni: WIJ stuurt een concept bod naar alle partijen. Vervolgens wordt in een bijeenkomst het concept bod van WIJ besproken.
- Juli: WIJ stuurt een definitief bod formeel naar het College van B&W van de gemeente Doesburg met in cc de deelnemers van de Driehoek.
- September: De prestatieafspraken worden in concept opgesteld. Dit gebeurt op basis van het bod van de corporatie.
- Oktober: De concept prestatieafspraken worden in een bijeenkomst met elkaar besproken. Laatste wijzigingen worden doorgevoerd.
- December: De prestatieafspraken worden door alle partijen ondertekend tijdens een feestelijke bijeenkomst.

Waardering belanghebbenden kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

Terugkijkend op de afgelopen visitatieperiode ziet de **gemeente Doesburg** dat het komen tot gedragen prestatieafspraken niet gemakkelijk was. Dit komt omdat de verschillende partijen allen anders naar de toekomst van sociale huur kijken. De Bewonersraad WIJ zit sterk op meer sociale huur en wil de huren zo laag mogelijk houden. Deze Bewonersraad kan zich dan ook niet vinden in het standpunt van de gemeente. De gemeente wil voor de komende tijd minder inzet op sociale huur en juist investeren in middeldure en dure huur. Dit komt de toekomstbestendigheid en vitaliteit van de stad Doesburg ten goede, zo is de opvatting van de gemeente. Dit standpunt probeert de gemeente tijdens de prestatieafspraken goed uit te leggen. Wat de gemeente jammer vindt is dat de corporatie in de discussie tussen de gemeente en Bewonersraad WIJ op de achtergrond blijft.

De gemeente ziet dat WIJ het moeilijk vindt om antwoorden vanuit de gemeente te accepteren. Elk jaar komen dezelfde vragen terug. Er is dan al eerder een gemotiveerd antwoord gegeven, maar toch komt het onderwerp het volgende jaar weer terug in het bod van de corporatie. Dit komt de balans in de samenwerking niet ten goede. Een voorbeeld hiervan is de wens van WIJ voor de komst van een sociaal team. De gemeente heeft al aangegeven dat dit er niet komt omdat de capaciteit hier niet voor is. Een sociale vraagbaak is ingericht als alternatief.

De gemeente geeft aan dat er alle jaren wel degelijk een kompas was, namelijk de nog steeds actieve woonvisie 2017-2022 'Doesburg: een thuis voor iedereen'. De corporatie vindt dat dit geen geactualiseerde woonvisie is: de (sociale) woningmarkt is de afgelopen periode flink veranderd. Inmiddels ligt er een nieuw woonbehoefteonderzoek. Dit is de basis voor het toewerken naar een nieuwe woonvisie.

Kijkend naar de toekomst wil de gemeente het proces om te komen tot prestatieafspraken iets gaan veranderen. Tot nu toe worden er steeds jaarlijkse afspraken gemaakt. Een jaar is zo voorbij. Het idee is om in de toekomst meerjarenafspraken te maken in een convenant. Dit wordt dan jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld waar nodig.

De **Bewonersraad WIJ** is niet tevreden over zijn rol in de prestatieafspraken. De Bewonersraad merkt dat hij te weinig invloed heeft op beleid. De gemeente drukt volgens hem een veel te grote stempel op het gesprek.

De inhoudelijke standpunten van de Bewonersraad WIJ zijn duidelijk. Er moet meer sociale huur bijgebouwd worden. Hier is in de stad grote behoefte aan. Dat met deze mening niets wordt gedaan steekt de Bewonersraad. Tijdens de visitatieperiode heeft de Bewonersraad WIJ een addendum voor de prestatieafspraken aangeleverd. Dit addendum is niet door alle partijen ondertekend, hier is verder niets mee gedaan.

Leden van de Bewonersraad WIJ zijn uit het proces gestapt omdat het veel tijd kost en weinig oplevert. Tot nu toe zijn er altijd andere leden geweest die het stokje hebben overgedragen. De vraag is hoelang dit nog lukt.

WIJ ziet dat tijdens de visitatieperiode er steeds meer sprake is van samenwerking bij het opstellen van de prestatieafspraken. Hoe ging dit aan het begin van de visitatieperiode? Wat kort door de bocht omschreven: toen schreef de corporatie in de prestatieafspraken wat in de eigen jaarplannen en begroting stond. Nu is er meer een gesprek in de driehoek, met de verschillende partijen. De corporatie ziet ook dat er door de jaren heen langzaam ook meer wederkerigheid in de afspraken komt. Dit blijft moeilijk. WIJ ziet dat de gemeente nog erg terughoudend is in het benoemen van haar inzet. De corporatie mist een actuele woonvisie. De huidige woonvisie is gedateerd en daarom voor WIJ geen kader meer. WIJ neemt daardoor zelf het initiatief vanuit de eigen ambities en doelstellingen. Deze zijn voor de sociale huur actueler.

WIJ vraagt gedurende het proces meermaals aan de leden van de Bewonersraad WIJ hoe de corporatie hen kan helpen. Ze zitten het hele proces aan tafel. Dat is niet makkelijk voor de vrijwilligers.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie heeft zich gebogen over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Allereerst **het proces**.

WIJ is de enige woningcorporatie die actief is in de gemeente Doesburg. Dit zorgt ervoor dat er maar een beperkt aantal partijen aan de tafel zit voor het maken van de prestatieafspraken. Namelijk: de gemeente, de corporatie en Bewonersraad WIJ.

Dit maakt het proces volgens de visitatiecommissie overzichtelijk en behapbaar. Je bent niet veel tijd kwijt om verschillende corporaties en huurdersvertegenwoordigingen aan tafel te krijgen. Dit biedt kansen voor een mooi proces waarin in vertrouwen met elkaar afspraken worden gemaakt.

Zien we dit als visitatiecommissie terug? Tijdens de visitatiegesprekken merkt de visitatiecommissie dat alle partijen niet tevreden zijn over het proces om te komen tot prestatieafspraken. Uiteraard zijn er goede punten die benoemd worden, maar over het algemeen klinkt toch ontevredenheid. Wat ziet de visitatiecommissie:

- De Bewonersraad WIJ wilde zelfs stoppen met de prestatieafspraken. Volgens hen worden ze niet gehoord. Aan de andere kant ziet de visitatiecommissie een Bewonersraad die op incidenten reageert en het moeilijk vindt om hierboven te gaan hangen om meer de lange termijn te bespreken. De commissie kan zich voorstellen dat ze 'aan het bestuurlijke proces aan tafel' ten onder gaan. Hoe kun je hen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid hierin keuzes laten maken? Je kan de Bewonersraad in het begin van het proces beter positioneren door hen als eerste het woord te geven. Wat willen jullie dat er volgend jaar gerealiseerd wordt en wat wil je terug zien in de prestatieafspraken? Vervolgens is het aan de gemeente en de corporatie om hier iets van te vinden en antwoord te geven.
- De visitatiecommissie ziet dat de wisseling van college na de gemeenteraadsverkiezingen effect heeft gehad op het proces om te komen tot prestatieafspraken. Dit is en blijft een gegeven: na verkiezingen worden andere keuzes gemaakt. Maar op welke manier worden die keuzes besproken en hoe wordt de nieuwe samenwerking opgepakt? Mogelijk zijn over en weer bij veranderingen investeringen nog te verrekenen?
- De visitatiecommissie ziet ook dat alle partijen bij de start verschillende standpunten hebben. WIJ mist een actuele woonvisie/ kader. De gemeente is van mening dat dit kader nog actueel is en er op basis van deze visie nieuwe afspraken gemaakt kunnen worden. De Bewonersraad WIJ ziet dat de verschillen tussen de gemeente en corporatie zo groot zijn dat ze eigenlijk niet weten hoe hiermee om te gaan.
- Kortom: alle partijen zijn ontevreden over (de uitkomsten van) het proces. Volgens de visitatiecommissie is dit zo omdat alle partijen verschillende uitgangspunten hebben. Er moet gezocht worden naar een nieuwe basis op grond waarvan je afspraken kunt maken. In de huidige situatie schiet je al snel in onderhandelen en hoop je maar dat jouw punten goed terugkomen in de prestatieafspraken. Hoe kun je ervoor zorgen dat je weer het goede gesprek voert en op basis van dit gesprek (nieuwe) betrouwbare afspraken kunt maken?

Wat vindt de visitatiecommissie van **de kwaliteit** van de prestatieafspraken?

De commissie heeft hier gekeken naar de actualiteit, de compleetheid en onderbouwing, het concreet zijn en wederkerigheid van de afspraken. De prestatieafspraken zijn na een wat aarzelend begin in 2019 in de volgende jaren meer in samenhang ontwikkeld en uitgevoerd.

De visitatiecommissie is te spreken over de opbouw van de afspraken. Dit gaat van visie naar concreet. Eerst stellen de verschillende partijen opgaven en trends vast om vervolgens per thema meer concreet afspraken te maken. Deze afspraken vallen onder tussenkoppelen. Het werken met deze tussenkoppelen vindt de commissie mooi en beschrijven goed de trends en opgaven (waar dan dus weer naar teruggerepeld wordt). Een voorbeeld van een tussenkop is 'Bevordert dat huurders zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen'. Vervolgens worden hier concrete afspraken aan gekoppeld zoals 'toevoegen van levensloopbestendige woningen aan...'.

De commissie vindt het goed dat de wederkerigheid afzonderlijk wordt gepositioneerd en geformuleerd. WIJ is duidelijk aan zet voor de meeste afspraken.

Aan het einde van de visitatieperiode wordt een nieuwe woonvisie gemist. De Woonvisie 2017-2022 is verouderd. Toch wordt hier bij het maken van prestatieafspraken nog naar teruggegrepen. De woningmarkt ziet er inmiddels anders uit. Een nieuwe, meer up-to-date Woonvisie zal de actualiteit, compleetheid en dus de kwaliteit van de prestatieafspraken volgens de visitatiecommissie verbeteren.

De visitatiecommissie vraagt zich het volgende nog hardop af: Door samen met de gemeente of andere partijen aan tafel te zitten, of op gezette momenten meer tijd in te lassen om een ander gesprek te voeren (door bijvoorbeeld prikkelende gasten uit te nodigen), kunnen nieuwe inzichten worden verkregen die ervoor zorgen dat partijen (gezamenlijk) anders naar thema's gaan kijken?

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Gemeente Doesburg:

- Een jaar is snel voorbij. We willen in het vervolg toewerken naar prestatieafspraken voor een langere periode waarbij je per jaar evalueert en mogelijk bijstelt.
- Laten we als partijen meer opzoek gaan naar partnerschap in plaats van met elkaar onderhandelen over de prestatieafspraken. Hierbij is het belangrijk dat je de standpunten van elkaar kent en (h)erkent.

Bewonersraad WIJ:

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de tijdsbelasting voor de leden van de Bewonersraad WIJ in het proces om te komen tot prestatieafspraken vermindert en we toch als gelijkwaardige partner aan tafel zitten?

WIJ:

- Een actuele, gezamenlijke visie op wonen (en de ontwikkeling van de stad) wordt gemist. Laten we hiermee aan de slag gaan.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld met relevante convenanten. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of WIJ de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		8,0	75%
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0		
Thema 3: Duurzaamheid	8,0		
Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		9,0	25%
Gemiddelde score		8,3	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. Met een score van **8,0** voldoet WIJ aan de afspraken op de verschillende thema's.

Thema 1: Beschikbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

WIJ doet op dit thema precies wat in de prestatieafspraken is afgesproken. Tijdens de visitatieperiode zijn mooie projecten opgeleverd. In 2022 wordt de nieuwbouw Halve Maanweg opgeleverd. Dit bestaat uit 24 nieuwe appartementen in verschillende prijsklassen. Ook zijn gedurende de hele visitatieperiode verschillende fasen van de herstructurering van De Ooi opgeleverd. In totaal zijn 71 levensloopbestendige en 22 eengezinswoningen gerealiseerd. Deze herstructurering van Pégéwoningen is volgens de visitatiecommissie de moeite waard om hier te noemen. Hiervoor in de plaats zijn betaalbare woningen gekomen, die beschikbaar zijn voor de doelgroep. De woningen zijn in een relatief korte tijd aangepakt met mooie energieprestaties. Voor een corporatie van deze grootte bijzondere resultaten.

Bij sloop/ nieuwbouw en de herstructureringsprojecten is WIJ goed in gesprek met de bewoners. De visitatiecommissie waardeert de inrichting van het (sociale) proces positief.

De taakstelling voor statushouders heeft WIJ in de visitatieperiode goed opgepakt. Ook dit waardeert de commissie positief. Dit is niet makkelijk als enige corporatie in de stad Doesburg. Op een paar na is de (flinke!) jaarlijkse taakstelling gehaald.

Wat de visitatiecommissie wel ziet is dat de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Doesburg in de afgelopen vier jaar iets is afgenomen.¹ De vraag is of dit past bij de huidige ontwikkelingen op de woningmarkt. De commissie vindt het mooi om te zien dat WIJ dit gedurende de visitatieperiode zelf ook heeft geconstateerd en actie heeft ondernomen. In een eerder portefeuilleplan stond dat het niet erg was als de beschikbaarheid iets afneemt. Halverwege de visitatieperiode komt WIJ tot de conclusie dat meer sociale huurwoningen nodig zijn om de nieuwe woningzoekenden te bedienen. De visie uit het portefeuilleplan wordt aangepast en er wordt door WIJ gezocht naar nieuwbouwlocaties. De corporatie kan niet meteen doorpakken en plannen maken omdat de gemeente een belemmerende rol speelt. Zij is van mening dat er genoeg sociale huurwoningen in Doesburg zijn. Vervolgens reageert WIJ hierop door de ontwikkeling van middeldure huurwoningen te onderzoeken om zo via doorstroming meer woningen beschikbaar te krijgen voor de sociale huur doelgroep.

Thema 2: Betaalbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

WIJ heeft veel sociale huurwoningen beschikbaar in de goedkoopste huurcategorie. Dit hebben heel weinig corporaties. Dit past bij de doelgroep in de stad Doesburg: de stad heeft van oudsher een groot aantal inwoners met een laag inkomen.

Dit maakt ook dat de gemiddelde netto huurprijs van WIJ laag is. Ook kijkende naar de corporaties uit de regio heeft WIJ lage huren. Dit is bewust beleid van de corporatie. Bij de jaarlijkse huurverhogingen wordt ook gedifferentieerd. Zo blijven de verschillende huren betaalbaar voor de specifieke groep huurders.

De visitatiecommissie ziet dat WIJ dit goed doet en hiermee een sociale huisvester is. Ze is er voor haar doelgroep en maakt hierin bewuste keuzes.

Wat de visitatiecommissie positief waardeert en duidelijk ziet is dat WIJ bij dit thema niet alleen nadenkt over huur maar breder naar de woonlasten voor bewoners kijkt. Iets waar veel corporaties mee worstelen, wordt door deze corporatie uitgewerkt en opgepakt. Hoe verdeel ik de voordelen van verduurzaming over de verschillende bewoners? Het is lastig uit te leggen voor huurders als burens die aan de overkant van de straat wonen lagere woonlasten hebben omdat zij in net gerenoveerde, en stuk duurzamere, woningen wonen. Zeker met de hoge energielasten van de deze tijd.

WIJ heeft hier beleid voor om de huurders in minder duurzame woningen financieel tegemoet te komen zodat de voordelen van duurzaamheid evenredig worden verdeeld.

De visitatiecommissie ziet ook dat WIJ een lage huurachterstand heeft. Dit is extra bijzonder omdat er dus van oudsher in Doesburg een groot percentage inwoners woont met lage inkomens. De corporatie is blijikbaar in staat om deze groep mensen niet in de problemen te laten komen. En dit ook nog eens in een tijd waar landelijk veel inwoners last hebben van energiearmoede. Ook het aantal dossiers bij de deurwaarder is tijdens de hele visitatie heel laag. Er zijn maar een paar huisuitzettingen. Met schuldhulpverlening, bewindvoerders en andere partijen wordt alles in het werk gesteld om ontruiming op basis van huurachterstand te voorkomen.

WIJ heeft actief beleid als het gaat om huurachterstanden en woonlasten in algemene zin en dat zie je terug in deze cijfers. Dit waardeert de commissie positief.

¹ Door overmacht moest WIJ de eind 2022 geplande oplevering van 21 nieuwe appartementen uitstellen naar begin 2023. Daardoor zijn deze niet meegenomen in de aantallen tot en met 2022.

Thema 3: Duurzaamheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

WIJ heeft de afgelopen periode flink ingezet om te verduurzamen. Dit doet de corporatie op haar eigen manier, waarbij de huurder centraal staat. Dit blijkt uit onderstaande.

WIJ scoort op de Aedes-benchmark op het thema duurzaamheid goed. In 2022 scoort de corporatie op de verschillende onderdelen een A: de corporatie heeft een bovengemiddelde duurzame woningvoorraad. De woningen van WIJ hebben gemiddeld energielabel B.

Twee voorbeelden van grote duurzaamheidsprojecten tijdens de visitatieperiode:

- In 2021 is de corporatie begonnen met het verduurzamen van 66 woningen aan De Pol en Smitsweide. Het project is verdeeld over 2021 en 2022. Deze woningen zijn verbeterd van energielabel C naar A+. De verbeteringsmaatregelen bestaan uit het aanvullend isoleren van het dak, gevels en begane grondvloer, het aanbrengen van HR+++ beglazing op de begane grond, het aanbrengen van een gebalanceerd ventilatiesysteem met warmteterugwinning en een zonnestroom installatie met zes panelen.
- Bij 37 van de 39 gezinswoningen Seringenlaan, Magnolialaan en Koppelweg zijn verduurzamingsmaatregelen getroffen. Zo is de buitenschil geïsoleerd en is er nieuw isolatieglas geplaatst, en zijn er een gebalanceerd ventilatiesysteem en een zonnestroominstallatie aangebracht. Hierdoor hebben de woningen een Energie-Index van gemiddeld 0,65 (A+ label). De woningen zijn hiermee geschikt om in de toekomst zonder aardgas te kunnen verwarmen.

Bij mutatie worden woningen alsnog verduurzaamd. Het gaat hier om individuele verbeteringen in en aan woningen die in het verleden tijdens verbeterprojecten niet zijn uitgevoerd. Vaak omdat de huurder hiervoor geen toestemming gaf. Bij mutatie worden deze woningen dus alsnog verbeterd en verduurzaamd naar het gewenste complexniveau.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de duurzaamheidsprojecten die tijdens de visitatieperiode zijn opgeleverd. Ook omdat de afgelopen tijd voor aannemers een moeilijke periode was met bijvoorbeeld de levering van materialen.

WIJ heeft zich de afgelopen vier jaar ingezet voor een warmtenet in de wijk De Ooi. Dit was een proces met de gemeente als belangrijke partner. De visitatiecommissie waardeert deze inzet van de corporatie: je laat zien dat je op dit thema als corporatie je nek wil uitsteken. De corporatie is zorgvuldig aan de slag gegaan en heeft interne kennis ingezet. Ook is externe kennis ingehuurd waar dit nodig was. Maar, de gemeente heeft na de gemeenteraadsverkiezingen eenzijdig de stekker uit het project getrokken. Hiermee is de flinke tijdsinvestering vanuit WIJ helaas in één keer verloren gegaan.

Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

Allereerst wonen en zorg. WIJ verhuurt verschillende woningen aan zorginstellingen en klanten van deze zorginstellingen. Bijvoorbeeld Attent Zorg en Stichting Zozijn zijn voor WIJ belangrijke partners op dit thema.

Aan Attent Zorg verhuurt WIJ het complex "De Hessegracht". Hierin bevinden zich 24 onzelfstandige verpleegplaatsen waar de bewoners verzorging en verpleging ontvangen. Dit complex is in de visitatieperiode verduurzaamd. De bewoners wonen in vier groepen in een soort thuissituatie, die tegemoetkomt aan de specifiek benodigde zorg. De opzet biedt een veilige plek die aansluit bij de

beleefwereld van de bewoners. Echtparen, waarvan één van de partners verpleeghuiszorg nodig heeft, kunnen nu in Doesburg dicht bij elkaar wonen.

Aan Zozijn worden in totaal 19 appartementen aan de Oranjesingel en het Burgemeester Keiserplein verhuurd voor de opvang van cliënten. Dit zijn personen met een Niet Aangeboren Hersenafwijking (NAH).

Beide zorginstellingen zijn erg tevreden over de samenwerking en inzet van WIJ.

WIJ en de zorg- en welzijnspartijen missen een gemeentelijke woonzorgvisie. Voordat nieuwe projecten worden opgepakt wil de corporatie eerst een duidelijk kader. Dit heeft WIJ de hele visitatieperiode geagendeerd bij de gemeente. Helaas heeft dit nog niet geleid tot een nieuwe visie. WIJ is in deze periode wel in gesprek met de verschillende zorginstellingen. Eerste verkenningen en haalbaarheidsstudies worden voorzichtig opgepakt. In afwachting van de woonzorgvisie worden formele afspraken nog niet gemaakt.

Dan leefbaarheid. WIJ benoemt hartelijkheid als één van haar kernwaarden in verschillende visie en beleidsstukken. De organisatie heeft veel gesprekken gevoerd over wat dan bedoeld wordt met hartelijkheid. Hoe kun je dit operationaliseren? Hartelijkheid is voor de corporatie dat je verder kijkt in het contact met de huurder en diegene als mens benadert. Je kijkt dus niet alleen naar de specifieke vraag van een huurder, maar meer naar het totale plaatje. Hartelijkheid zit ook in iets kleins door bijvoorbeeld aan de telefoon de huurders met naam toespreken: "Dus als ik het goed begrijp meneer of mevrouw X, dan wilt u...".

Dat WIJ hartelijkheid centraal stelt en hierover het gesprek voert waardeert de visitatiecommissie positief. Het gaat om de huurder en het contact met deze huurder.

De visitatie ziet tijdens de visitatieperiode een meer dan hartelijke organisatie. Dit ziet de commissie in het contact met huurders en bijvoorbeeld de inzet op leefbaarheid en de omgeving. Een paar voorbeelden:

- De klanttevredenheid voor de dienstverlening is hoog. Ook de Bewonersraad WIJ benadrukt meerdere keren dat de medewerkers van WIJ zo vriendelijk zijn. Je wordt altijd teruggebeld, ook een voorbeeld van hartelijkheid.
- Medewerkers van WIJ nemen alle tijd om vragen van huurders te beantwoorden. Als het nodig is wordt een afspraak gemaakt om alles nog eens door te lopen.
- Tijdens de visitatieperiode wordt een wijkbeheerder aangenomen. Deze functie zorgt voor meer contact met huurders over de omgeving en leefbaarheid. Op sommige plekken in Doesburg is een afvalprobleem. De wijkbeheerder heeft als taak om hieraan samen met de gemeente en inwoners te werken.
WIJ miste een medewerker in de wijk en heeft hierop tijdens de visitatieperiode geacteerd. Zo staat de corporatie nog dichterbij haar huurders en krijgt de corporatie in de wijk een gezicht. Een voorwaarde voor een hartelijk gesprek.
- Jaarlijks worden samen met huurders activiteiten, die de leefbaarheid in de wijk verbeteren, georganiseerd. Zoals: schoonmaken van achterpaden, rondleidingen rond Burendag, et cetera.

De commissie waardeert de inzet op buurtbemiddeling positief. WIJ blijft de hele visitatieperiode meedoen in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg, dat door Rijnstad uit Arnhem wordt uitgevoerd. Vrijwillige buurtbemiddelaars zorgen voor een laagdrempelige en informele benadering. Over geluidsoverlast, pesten en bedreigingen en problemen over tuinen worden de meeste klachten ingediend.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor WIJ zijn dit twee ondernemingsplannen:

- Duurzaam en betaalbaar. Ondernemingsplan 2016-2019.
- Samen werken aan. Ondernemingsplan 2020-2023.

Hieronder gaan we verder in op het laatste ondernemingsplan omdat dit over nagenoeg de hele visitatieperiode gaat.

Het ondernemingsplan 'Samen werken aan' is als volgt opgebouwd:

Allereerst zijn er een omgevingsanalyse en een analyse van de eigen organisatie uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van de analyses geeft WIJ een visie op de veranderende omgeving en haar positie in het lokale speelveld. Deze visie is het fundament voor de gekozen strategische aandachtspunten die in het ondernemingsplan verder worden uitgewerkt in concrete doelen en acties. De volgende vragen worden per strategisch aandachtspunt uitgewerkt: 'Wat zien we gebeuren?', 'Wat willen we bereiken?' en 'Wat gaan we doen?'.

De gemaakte keuzes worden ook getoetst aan financiële haalbaarheid. De risico's worden in beeld gebracht.

De missie van WIJ is 'WIJ zorgt voor betaalbaar, duurzaam en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken'.

Deze missie vult de corporatie aan met een vernieuwde visie op de veranderende omgeving. De kern van de visie is dat WIJ met een aantal grote opgaven wordt geconfronteerd die niet alleen van de organisatie een forse inzet vergen, maar ook een beroep doen op een nauwere samenwerking met de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en (energie)bedrijven. In deze visie is het zwaarder inzetten op (keten)samenwerking dan ook een kernelement.

WIJ benoemt in het ondernemingsplan de volgende strategische aandachtspunten: beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming woningvoorraad, leefbaarheid, wonen met zorg, dienstverlening, huurdersbetrokkenheid en organisatie.

Een verdere uitwerking van de strategische aandachtspunten is vastgelegd in het Uitvoeringsplan 2020-2023, die als bijlage is toegevoegd aan het ondernemingsplan. En natuurlijk in alle documenten die in de volgende jaren worden uitgewerkt. Te denken valt aan: financiële meerjaren prognoses, het duurzaamheidsbeleid, strategisch voorraadbeleid, et cetera.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van WIJ voldoende aansluiten op de opgave.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** en heeft daarvoor de volgende overwegingen.

De visitatiecommissie ziet een corporatie met **zeer hoge ambities**. Vervolgens ziet de commissie dat er hard gewerkt wordt aan resultaten om deze ambities te behalen. En, de commissie concludeert dat WIJ erin slaagt om daadwerkelijk te realiseren. De visitatiecommissie vindt dit heel knap. Helemaal omdat WIJ een relatief kleine organisatie is en het de afgelopen periode niet altijd even makkelijk is geweest met bijvoorbeeld de coronacrisis die dwars door de visitatieperiode loopt.

De doelen en voornemens beschreven in het ondernemingsplan 'Samen werken aan' geven naar mening van de commissie **een compleet beeld**.

Volgens de visitatiecommissie passen de ambities helemaal bij de opgaven van het werkgebied. En wanneer dit niet zo is vanwege veranderende omstandigheden en ontwikkelingen **past WIJ de ambities aan**. Bijvoorbeeld als het gaat om de beschikbaarheid van sociale huur. Waar in eerste instantie werd gedacht dat het niet nodig was om de voorraad uit te breiden wordt dit aangepast als blijkt dat de woningmarkt toch een andere beweging laat zien. De corporatie ziet deze verandering en reageert hier op. Vervolgens heb je wel een gemeente als partner nodig die hier hetzelfde over denkt om daadwerkelijk snel door te kunnen pakken.

Het ondernemingsplan heeft **een heldere opbouw**. Per thema (de acht strategische aandachtspunten, te zien op de vorige pagina) vertelt WIJ hoe zij de ontwikkeling op dit thema ziet: Wat zien we gebeuren? Vervolgens vertelt de corporatie wat haar rol is en wat zij op dit thema wil realiseren: Wat willen we bereiken? Om vervolgens in te zoomen naar meer concrete resultaten: Wat gaan we doen? Dit maakt het plan prettig leesbaar en snap je ook wat de corporatie wil gaan doen en waarom ze welke keuzes maakt.

Het ondernemingsplan is **besproken binnen de hele organisatie**: van managementniveau tot medewerkers. Er zijn verschillende werkgroepen gevormd om met z'n allen te werken aan dit plan. Naast de eigen organisatie heeft WIJ ook het gesprek gevoerd met de belanghebbenden. Een middag in de kerk is georganiseerd om belanghebbenden ook de kans te geven om input te leveren op het ondernemingsplan.

De visitatiecommissie wil nu nog een voorbeeld geven waaruit blijkt dat WIJ **creatief naar oplossingen zoekt om de ambities te realiseren** zodat gewerkt wordt aan de lokale opgave. Het voorbeeld is de planvoorbereiding voor project Flora 23. Dit gaat om nieuwbouw van sociale huurwoningen. In eerste instantie is toegewerkt naar plannen voor een appartementencomplex van vier woonlagen. Dit is ook zo met de gemeente besproken en afgesproken. Toen de plannen eenmaal klaar waren en werden voorgelegd aan de gemeenteraad bleek dat zij niet tevreden waren met vier woonlagen en niet verder wilden gaan dan drie woonlagen. Een totale verrassing voor WIJ. Enfin, de corporatie is meteen creatief opzoek gegaan naar nieuwe ontwerpen om dit project wél te kunnen realiseren. Want, de sociale woningmarkt laat zien dat nieuwe woningen nodig zijn! Uiteindelijk is een nieuw passend ontwerp gemaakt. Dat ontwerp met maximaal drie bouwlagen is ingebracht in de gemeentelijke procedure. In de volgende visitatieperiode wordt het project gerealiseerd.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van WIJ. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WIJ.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Bewonersraad WIJ	Gemeente Doesburg	Zorg en Welzijn	Collega-corporaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						7,2	50%
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0	8,0	6,8	7,0	7,2		
Thema 2: Betaalbaarheid	7,3	7,0	6,5	7,0	7,0		
Thema 3: Duurzaamheid	7,3	7,0	7,0	7,5	7,2		
Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)	7,0	7,0	7,7	7,5	7,3		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,5	8,0	8,0	8,0	7,6	7,6	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,3	6,0	8,0	7,5	7,0	7,0	25%
Gemiddelde score						7,2	

4.1 De belanghebbenden van WIJ

Bewonersraad WIJ

De doelstelling van de Bewonersraad WIJ is het behartigen van de belangen van alle huurders en andere rechtmatige bewoners van woningen die in beheer zijn van WIJ. Vanaf 1 januari 2022 bestaat de bewonersraad uit vijf leden. De corporatie overlegt acht keer per jaar met de bewonersraad. Belangrijke en actuele onderwerpen worden besproken. Bewonersraad WIJ heeft informatie- en adviesrecht over onderwerpen als het slopen van woningen, het toewijzings- en verhuurbeleid, huurprijsbeleid en dergelijke.

Naast de bewonersraad WIJ zijn er verschillende bewonerscommissies actief. Bij projecten worden ook tijdelijke bewonerscommissies opgericht om zo de huurdersbetrokkenheid te verhogen.

Gemeente Doesburg

WIJ is actief in de gemeente Doesburg. Voor de prestatieafspraken worden afspraken gemaakt met gemeente en Bewonersraad WIJ. Er is driemaal per jaar een bestuurlijk overleg tussen de gemeente en corporatie. Op projectniveau is een intensieve samenwerking.

Zorg- en Welzijnspartijen

Zie hieronder een opsomming van de zorg- en welzijnspartijen waarmee de commissie gesproken heeft:

- **Attent Zorg en Behandeling:** Attent Zorg en Behandeling wil de ouder wordende mens ondersteunen het leven te leiden zoals zij of hij dat wenst. De organisatie biedt directe zorg en behandeling op een plek en manier die vertrouwd is. Attent Zorg en Behandeling huurt in de gemeente Doesburg op de locaties de Hessegracht en St. Elizabeth verschillende zorgwoningen.
- **Caleidoz:** In Doesburg biedt Caleidoz een inloop, ouderenadvies, formulierenbrigade, huisbezoeken ouderenadvies, digitaal café en andere diensten aan. Caleidoz is een welzijnsorganisatie in de gemeente Zevenaar en Doesburg.
- **Zozijn:** Zozijn is een zorgorganisatie die zich inzet voor verschillende doelgroepen. In Doesburg heeft Zozijn twee locaties: één locatie wonen voor kinderen en jeugdigen met ontwikkelings- en gedragsproblemen en één locatie wonen voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Voor beide groepen wordt ook dagbesteding/ dagbehandeling aangeboden.

Overige partijen

WIJ werkt met verschillende corporaties samen in de regio (o.a. de regio Entree Arnhem-Nijmegen).

Tijdens de visitatiegesprekken heeft de visitatiecommissie met de volgende corporaties gesproken. Dit zijn:

- **Baston Wonen:** Baston Wonen is met ongeveer 4.000 woningen de grootste maatschappelijke verhuurder in de gemeente Zevenaar.
- **Plavei:** Plavei biedt bewoners in de gemeente Montferland en de dorpen Angerlo, Giesbeek en Lathum een thuis. De corporatie bezit ruim 4.000 woningen.
- **Vryleve:** De corporatie Vryleve beheert een kleine 1.500 woningen en is actief op het Gelders eiland in de gemeente Zevenaar.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort WIJ een **7,2** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een beoordeling over de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een beoordeling.

Thema 1: Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,2**.

De **Bewonersraad WIJ** (cijfer: 7,0) vindt dat er nog niet voldoende sociale huur beschikbaar is in Doesburg. Ondanks dat ze zien dat het percentage sociale huur in de gemeente relatief hoog is. Zeker in vergelijking met omliggende gemeenten. Zolang er nog 1.000 mensen op een woning reageren mogen er toch wel huizen bijgebouwd worden? Een groot deel van deze 1.000 mensen bleek uit de gemeente en regiogemeenten te komen. De Bewonersraad WIJ blijft zich dan ook zorgen maken op dit thema. Zeker omdat de gemeente niet zomaar meewerkt aan sociale nieuwbouw.

De Bewonersraad WIJ merkt op dat tijdens de visitatieperiode een groot aantal woningen lang leeg stond. Waarom staat deze woningen zo lang leeg? Dit vroegen ze aan de corporatie. De corporatie gaf terug dat woningen gerenoveerd moesten worden en dat potentiële huurders de woningen niet altijd accepteren.

De **gemeente Doesburg** (cijfer: 8,0) ziet dat er al een groot percentage sociale huur in de stad is. De beschikbaarheid van sociale huur is dus heel goed. Er zit spanning op nog meer toevoegen van sociale huur en de levensvatbaarheid van de stad Doesburg met haar voorzieningen. Vandaar dat de gemeente haar behoefte uitspreekt om te bouwen voor het middensegment en de dure huur en om niet meer sociale huur toe te voegen. Dit is bekrachtigd in de regionale woondeal. Bij nieuwbouw hoeft in Doesburg geen percentage sociale huur gerealiseerd te worden. Ook de regio ziet dus dat het percentage in Doesburg al erg hoog is.

Omdat WIJ wel graag sociale huur nieuwbouw realiseert merkt de gemeente dat de corporatie en gemeente steeds aan het onderhandelen zijn. Dit vindt de gemeente jammer: ze wil liever echt samenwerken met WIJ. Als je samenwerkt erken je de problemen aan beiden kanten van de tafel. Het vestigen van aandachtsgroepen zoals statushouders vindt de gemeente een taak van de corporatie. WIJ heeft tijdens de visitatieperiode de taakstelling met pijn en moeite kunnen realiseren. De corporatie is van mening dat de gemeente hier ook een rol kan pakken. Daar is de gemeente het niet mee eens: met een mutatiegraad als van deze corporatie moet het hen lukken om dit te realiseren.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** beoordelen WIJ op dit thema met een gemiddeld cijfer 6,8. WIJ verhuurt ook woningen aan Zozijn. Zozijn benoemt dat zij blij zijn met deze meedenkende corporatie in bijvoorbeeld de casus waarbij woningen werden geruild. Twee cliënten wilden van woning ruilen: de één wilde van een reguliere woning naar intramuraal en andersom. De corporatie heeft meegedacht hoe dit te organiseren, want volgens de regels kan dit niet zomaar. Een oplossing is gevonden. Zozijn geeft aan dat al een tijd gezocht wordt naar een vervangende locatie voor een kindjeugdcentrum aan de Kraakselaan. Dit is nog niet gevonden.

Attent geeft aan dat zij tevreden zijn over de inzet van WIJ op dit thema. Onlangs is een intentieovereenkomst getekend om de beschikbaarheid voor de doelgroep te verhogen. Dat samen wordt gekeken naar de haalbaarheid is mooi.

De **collega-corporaties** zien dat WIJ op dit thema ruim voldoende scoort (cijfer: 7,0). Dit cijfers is een gemiddelde: zo scoort de corporatie een voldoende voor de daadwerkelijke beschikbaarheid en een goed voor de inzet. WIJ heeft te maken met de gemeente die geen nieuwe sociale huur wil in de stad. De collega-corporaties zien dat WIJ door veel gesprekken wel beweging krijgt en er ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Een mooi voorbeeld is de bouw van de flexwoningen. Door gesprekken met de gemeente ontstaat ruimte om dit project alsnog te realiseren. WIJ moet hierbij wel wat water bij de wijn doen.

Vryleve geeft aan verbaasd te zijn als zij kijkt naar de daadwerkelijke beschikbare sociale huurwoningen en de ontwikkeling tijdens de visitatieperiode. Het aantal is verlaagd. Dat past niet in de huidige woningmarkt. Maar, de corporatie heeft wel gerealiseerd wat is toegezegd. Dus voldoen ze aan de afspraken.

Thema 2: Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,0**.

De **Bewonersraad WIJ** scoort de corporatie op dit thema over het algemeen met een ruime voldoende (cijfer: 7,3). Vergeleken met de regio valt de huur reuze mee. Dan zit WIJ aan de lage kant. Dat is hartstikke mooi. De Bewonersraad WIJ heeft wel een kanttekening: de nieuwe woningen die gebouwd worden hebben een forse huur. Er staan projecten op de planning die voor de gemiddelde Doesburger

niet te betalen zijn. Wat ook opvalt is dat bij een paar nieuwbouwprojecten sociale huurwoningen werden opgeofferd voor de bouw van vrijesector woningen. Hierdoor kon je als huurder niet meer terugkomen op de plek waar je woonde. Natuurlijk worden er dan andere woningen aangeboden, maar het is niet fijn dat je niet meer op je eigen plekje terug kan komen. Je vraagt als huurder niet om sloop, dit overkomt je.

WIJ houdt zich aan de wettelijke normen en houdt vaak de maximum gestelde huurverhoging aan. Want, dit geld hebben ze nodig om te verduurzamen en nieuwbouw te realiseren. De Bewonersraad WIJ heeft meerdere keren aangegeven dat ze dit te hoog vinden. Dit heeft niet geleid tot aanpassing van het beleid.

De **gemeente Doesburg** (cijfer: 7,0) ziet dat de prijs/kwaliteit verhouding heel goed is. Misschien zelfs wel te goed. Dit zorgt ervoor dat veel mensen van buiten de stad interesse hebben in de huurwoningen. De gemeente zou graag zien dat de corporatie de huren bij verschillende woningen verhoogd bij mutatie zodat de prijs/kwaliteit verhouding meer in lijn is met de regio. Zo genereert WIJ ook meer inkomsten die gebruikt kunnen worden voor bijvoorbeeld extra inzet op andere thema's. Een extra reden voor mensen van buiten om te reageren op woningen van WIJ is omdat je een grote tuin krijgt. Dit is interessant voor bijvoorbeeld huurders uit Arnhem.

Met bovenstaande toelichting kan de ruime voldoende als volgt uitgelegd worden: een gemiddeld cijfer omdat de lage huur voor bewoners erg fijn is (een goed), maar minder goed past bij de ambitie van de gemeente (een voldoende).

Volgens de **zorg- en welzijnsinstellingen** (cijfer: 6,5) zijn de sociale huurwoningen van WIJ goed betaalbaar. Attent en Zozijn willen hieraan toevoegen dat zij een flinke huurverhoging hebben gehad. De huurwoningen moeten voor hen ook nog te betalen zijn. De energielasten zaten voor een deel in deze huurverhoging, terwijl dit door de partijen zelf betaald wordt.

De **collega-corporaties** beoordelen de inzet van WIJ op dit thema ruim voldoende (cijfer: 7,0). Ze zien dat de huren door de visitatieperiode wel wat zijn opgelopen maar nog steeds prima betaalbaar zijn.

Thema 3: Duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,2**.

De **Bewonersraad WIJ** (cijfer: 7,3) is over het algemeen tevreden over de inzet van WIJ op het thema duurzaamheid. Toch ziet de Bewonersraad WIJ nog wel aandachtspunten. Allereerst maakt de Bewonersraad zich zorgen om de huurders die in slecht geïsoleerde woningen zitten. Dit zijn vaak mensen met een lager inkomen. Zij worden in deze energiecrisis dubbel geraakt. Het is aan de corporatie om hieraan te werken door met voorrang deze woningen te verduurzamen.

In de wijk De Ooi wonen veel mensen met een smalle beurs. Hier mag wel wat versnelling komen in het verduurzamen van de woningen. Hier horen en zien de huurders weinig van. Nu het warmtenet De Ooi niet doorgaat, wat gaat de corporatie dan doen? De Bewonersraad WIJ zou graag zien dat de woningen eerst flink geïsoleerd worden. Zo wordt de vraag naar energie verminderd. Vervolgens kun je zonnepanelen plaatsen, of andere activiteiten oppakken.

De Bewonersraad WIJ vindt het een goede zaak dat de corporatie heeft geluisterd naar de argumenten van bewonerscommissies om de verschillende warmtepompen niet te realiseren.

De **gemeente Doesburg** geeft voor dit thema een ruime voldoende (cijfer: 7,0) aan WIJ. De corporatie loopt voor op de landelijke ambitie en doet meer dan moet. Ze hebben een visie op duurzaamheid en hieraan een agenda/ plan aangekoppeld om ervoor te zorgen dat alle woningen worden verduurzaamd naar een goed label.

Wat WIJ wel kan doen is meer focussen op verduurzamen van de woningen met een slecht label (label F en G). Hier wonen inwoners met een kleine beurs en het is voor hen lastig om de energielasten te betalen. Zeker omdat dit over het algemeen grote woningen zijn. Je moet flink stoken om je huis goed warm te krijgen.

Positief is dat WIJ verder kijkt dan isoleren en op veel daken van woningen ook zonnepanelen legt.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** geven als gemiddeld cijfer een ruim voldoende (cijfer: 7,0).

Zozijn beoordeelt de corporatie op dit thema voldoende en ziet dit als een aanmoedigingscijfer. Het staat bij de corporatie op de agenda en ze is ermee bezig. Bij zorginstellingen staat duurzaamheid nog te weinig op de agenda. Dat WIJ dit thema wel agendeert zorgt ervoor dat wij als zorginstelling er ook mee aan de slag gaan. De locaties die Zozijn huurt zijn nog weinig duurzaam.

Attent scoort de inzet van WIJ met een goed. De locatie Hessegracht is volledig verduurzaamd en ziet er goed uit.

De **collega-corporaties** (cijfer: 7,5) zien dat WIJ met dit thema rustig en voortvarend bezig is. De corporatie heeft veel bestaande bouw geherstructureerd. Dat doen ze gewoon goed en consequent. De inzet van WIJ is op dit thema niet bijzonder. Ze zetten niet drie extra stappen of experimenteren. Natuurlijk is het warmtenet De Ooi geprobeerd, maar hier is helaas door de gemeente de stekker uit getrokken.

Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,3**.

Bewonersraad WIJ (cijfer: 7,0) is tevreden over het aannemen van een wijkbeheerder. Dit is een goede toevoeging voor de leefbaarheid op straat. En dit is ook nodig, want de Bewonersraad WIJ maakt zich zorgen over de leefbaarheid in Doesburg. Het lijkt erop dat sommige buurten wat achteruitgaan. Afval neemt toe. Het sorteren van afval kost inwoners geld. Mensen hebben dit geld niet meer waardoor je steeds meer afval op straat ziet. De gemeente mag hier volgens de Bewonersraad WIJ wel wat meer in meedenken en WIJ helpen.

WIJ heeft een leefbaarheidsfonds waar inwoners gebruik van kunnen maken. Per jaar wordt er €3.000 beschikbaar gesteld. Dit wordt gebruikt voor regentonnen en bijvoorbeeld een partytent voor een buurtfeest. De Bewonersraad WIJ wordt betrokken in de keuze om wel of geen geld te geven aan een initiatief.

De **gemeente Doesburg** (cijfer: 7,0) ziet ook dat WIJ een wijkbeheerder heeft aangenomen om de leefbaarheid in sommige wijken te verbeteren. Dat is een mooie ontwikkeling. Er blijft een issue om afval. Het is belangrijk dat de gemeente en de corporatie hier goed in blijven samenwerken om dit tegen te gaan.

De gemeente ziet dat WIJ samenwerkt met Attent om nieuw zorgvastgoed te realiseren. Er zijn enkele projecten in voorbereiding. Hier moet nog goed over doorgesproken worden. Want, past dit wel in de gemeentelijke woonzorgvisie? Deze projecten kun je hier niet los van zien.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** beoordelen de corporatie op dit thema met het gemiddelde cijfer 7,7.

Caleidoz is erg tevreden over de inzet van de corporatie op dit thema. WIJ staat open om het gesprek te voeren. Beide partijen trekken samen op richting de gemeente en helpen elkaar om het thema te agenderen.

Zozijn geeft aan dat WIJ meedenkt met nieuwe huisvesting voor hun doelgroep en hoe dit dan ook een plek te geven in de wijk.

Attent ziet een grote bereidheid om de verbinding te zoeken. Samen met Attent kijkt WIJ wat allemaal gerealiseerd kan worden. Heel fijn dat WIJ met haar kennis over vastgoed meedenkt vanuit de bril van de doelgroep. Zo kom je tot realistische projecten en beleid op dit thema.

De **collega-corporaties** (cijfer: 7,5) zien dat de inzet van WIJ passend is met wat de sector over het algemeen doet. Ook kijkende naar de grootte van de corporatie doet WIJ wat van haar verwacht kan worden. De verbinding met de zorg- en welzijnsorganisaties is de afgelopen periode aanzienlijk verbeterd.

Wat de corporaties opvalt is dat er in Doesburg geen incidenten zijn als het gaat om leefbaarheid. Dit valt op omdat het percentage sociale huur hoog is en er in sommige gebieden een hoge concentratie sociale huur zit. Blijkbaar doet de corporatie dus wat goed, want het is relaxt in Doesburg.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,6**.

Bewonersraad WIJ (cijfer: 6,5) ziet een sociale corporatie met luisterend oor. Het personeel werkt keihard en doen hartstikke hun best. Als er een vraag is wordt dit beantwoord. Als je iemand belt en diegene is niet bereikbaar, dan word je altijd teruggebeld. De samenwerking is hierdoor beter geworden. Maar, het lijkt alsof de relatie met de directie wat afstandelijker en zakelijker aan het worden is. Dat vindt de Bewonersraad WIJ jammer. Vandaar dat het cijfer niet hoger is dan een 6,5.

De Bewonersraad WIJ ziet dat het verloop binnen de organisatie toeneemt. Dit was vroeger helemaal niet het geval. Waar het aan ligt weten ze niet. Het is wel een risico: er zijn nu goede contacten met de werknemers op de werkvloer.

De Bewonersraad WIJ krijgt soms signalen van huurders over woningen. Dit geven zij dan door aan de corporatie. Vervolgens krijgen zij de terugkoppeling van 'Waarom bellen deze huurders niet rechtstreeks naar ons?'. Blijkbaar is de drempel te hoog. Helaas pakt de corporatie dit signaal dan niet verder op en moet de huurder rechtstreeks contact opnemen. De signaalfunctie als Bewonersraad WIJ komt zo minder goed uit de verf.

De **gemeente Doesburg** (cijfer: 8,0) heeft een goede relatie met de corporatie. Dat beide partijen anders denken over de toekomst van sociale huur in de stad Doesburg is een gegeven. Ondanks dit gegeven weten de bestuurders elkaar goed te vinden en zijn er korte lijnen. Je hoeft maar een bericht te sturen en je zit zo met elkaar aan tafel. Wat de gemeente wel mist is de volgende stap naar partnerschap. De corporatie kan nog teveel de eigen koers varen. Dat is soms lastig. Het zou mooi zijn als de positieve relatie en goede wijze van communicatie leidt tot nog meer elkaar optrekken.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** beoordelen de relatie en wijze van communicatie met het gemiddelde cijfer 8,0 en zijn dus erg tevreden. Attent geeft aan dat de gesprekken altijd in goede sfeer verlopen. WIJ heeft een realistische visie. Het is prettig werken met de corporatie.

Zo zijn en Caleidoz bevestigen dit beeld. Zo zijn geeft aan dat WIJ bereikbaar is, graag meedenkt en dat dit in open sfeer gebeurt. Caleidoz geeft aan dat WIJ graag meedenkt voor de inwoners die niet zo makkelijk mee kunnen doen. Ondanks dat de opdracht op dit vlak redelijk beperkt is denkt de corporatie toch graag mee.

De **collega-corporaties** (cijfer: 8,0) zijn erg tevreden over de relatie en wijze van communicatie van WIJ. De corporatie is open en transparant. De deuren staan open om gezamenlijk het gesprek te voeren. Vryleve ziet een corporatie in verandering. De sfeer is door de jaren heen duidelijk veranderd. Vooral de blik naar buiten is sterk verbeterd. Dit maakt dat je ook als collega-corporatie veel duidelijker ziet waar WIJ voor staat. Een goede ontwikkeling. Je moet het immers samen met elkaar doen.

Zowel het contact op bestuursniveau als medewerkers onderling loopt goed. Dit onderschrijven alle collega-corporaties.

Netwerkoriëntatie

De commissie heeft de belanghebbenden gevraagd naar de wijze waarop zij de netwerkoriëntatie van WIJ waarderen. Daarbij zijn ook cijfers gegeven, die een indicatie geven over de waardering van belanghebbenden op de inzet van WIJ op dit onderdeel. De cijfers zijn niet meegenomen in het gemiddelde voor de beoordeling van de relatie en de wijze van communicatie. Dit heeft te maken met de vereisten van methodiek 6.0. De belanghebbenden zouden dit thema gemiddeld met een **8,4** beoordelen, als dit onderdeel zou zijn van de visitatiebeoordelingssystematiek.

Bewonersraad WIJ kan op dit thema geen cijfer geven omdat zij onvoldoende in beeld heeft in welke netwerken WIJ zich begeeft en hoe ze dit doet. Volgens de Bewonersraad WIJ is de gemeente de belangrijkste partner. De gemeente kan op momenten star zijn en is een lastige gesprekspartner. Dit maakt het voor WIJ niet makkelijk. Zeker ook omdat na verkiezingen er weer een ander beleid is.

De **gemeente Doesburg** scoort WIJ op dit thema met een zeer goed (cijfer: 9,0). De corporatie is heel actief in verschillende netwerken en ook in de samenwerking met de gemeente. WIJ zendt hierbij veel informatie. Dit zorgt soms voor spanning bij de gemeente, want: je moet ook tijd hebben om alles te kunnen ontvangen en ermee aan de slag te gaan. De gemeente benadrukt dan ook dat het belangrijk is dat waar pragmatisch gewerkt kan worden, dit ook zo te doen.

Maar, zoals ook blijkt uit het cijfer: de open houding van WIJ wordt door de gemeente erg gewaardeerd.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** (cijfer: 7,8) zagen dat WIJ eerst wat terughoudend was om aan de slag te gaan met zorg en wonen projecten. De zorg wordt steeds meer afhankelijk van woningcorporaties voor de realisatie van zorgvastgoed. Dit onderkent WIJ met als gevolg dat de partijen steeds meer met elkaar optrekken. Er worden gezamenlijk haalbaarheidsstudies opgepakt. Hier investeert WIJ zelf ook in. Dit wordt door de partijen positief gewaardeerd. Vervolgens wordt het netwerk door beide partijen goed betrokken.

Alle partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk om toe te werken naar een visie op wonen, welzijn en zorg. De gemeente pakt tijdens de visitatieperiode volgens de partijen te weinig de coördinerende rol op. Met als gevolg dat de corporatie ongewild deze rol meer krijgt. WIJ wil hier graag een rol in spelen, maar is ook waakzaam om niet de rol van de gemeente over te nemen.

De **collega-corporaties** (cijfer: 8,3) zien op dit thema gedurende de visitatieperiode een positieve ontwikkeling. Helemaal als je het afzet tegenover de periode hiervoor. Alle corporaties zitten er hetzelfde in en zijn samenwerking- en overleggericht. WIJ heeft een open blik wat uitnodigt om samen op te trekken. Dit is op bestuurlijk niveau, maar ook op medewerkersniveau. Op verschillende onderwerpen trekken de corporaties samen op. Zoals bijvoorbeeld bij ICT. Maar ook op thema's zoals duurzaamheid en vastgoed. Een mooi voorbeeld zijn de ontwikkelingen rond flexwonen. WIJ is hier al wat verder mee dan andere corporaties. De collega-corporaties zien dat er alle bereidheid is om kennis en ervaringen te wisselen.

Volgens de collega-corporaties is de directeur bestuurder van WIJ een boegbeeld voor het samenwerken.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,0**.

De **Bewonersraad WIJ** (cijfer 6,3) ziet dat WIJ moet wennen aan de kritische houding. De Bewonersraad WIJ heeft een andere mening. Dat is volgens hen helemaal niet erg. Daar moet je het juist met elkaar over hebben. Tijdens de visitatieperiode is een lid aangesproken over een negatieve houding. Dat is volgens de Bewonersraad WIJ niet de bedoeling.

Wat de Bewonersraad WIJ wel ziet is dat zij adviezen kunnen geven. Deze adviezen worden wel of niet door WIJ overgenomen. Als het niet wordt overgenomen komen er argumenten waarom niet. Dit maakt dat de corporatie wel een voldoende krijgt, maar niet meer.

De **gemeente Doesburg** (cijfer: 6,0) vindt dat WIJ wat meer flexibel kan zijn. Dit is de corporatie op dit moment niet. Waar blijkt dit uit? De gemeente ziet dat WIJ veelal komt met een plan en dat moet het dan worden. Als het plan niet helemaal aansluit bij wat de gemeente wil kom je vervolgens in onderhandelingen. Hier wil de gemeente eigenlijk niet in terecht komen. Door een wat meer flexibele houding kun je als partners beter met elkaar samenwerken en in partnerschap toewerken naar resultaten.

Er zijn nu eenmaal iedere vier jaar gemeenteraadsverkiezingen. Dit heeft tot gevolg dat andere accenten worden gelegd. Flexibiliteit is nodig om goed samen te werken.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** beoordelen de corporatie op dit thema goed (cijfer: 8,0). Attent ziet dat in gezamenlijkheid projecten en kwesties worden opgepakt en toegewerkt wordt naar een resultaat of een oplossing. Zo zijn onderschrijft dit en ziet een betrokken corporatie die echt luistert. Ook word je als partner echt betrokken. Een mooi voorbeeld waaruit blijkt dat je invloed op beleid hebt is dat Zo zijn een keer werd gevraagd om mee te kijken met intern beleid van WIJ. Zo help je elkaar.

De **collega-corporaties** beoordelen de mate van invloed op het beleid ruim voldoende (cijfer: 7,5). WIJ staat open voor samenwerken. Als de bestuurder van WIJ een vraag of dilemma heeft wordt hier met de collega-corporaties over gesproken. Op deze manier haalt de corporatie input op. Vervolgens wordt op een later moment teruggekoppeld wat ermee gedaan is.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Bewonersraad WIJ:

- Laat woningen niet te lang leegstaan.
- Blijf nieuwbouw realiseren voor de Doesburgse inwoner. Er wonen nu eenmaal veel inwoners in Doesburg met een kleine beurs. Zij zijn en blijven afhankelijk van sociale huur in de goedkope klasse.
- Begin met verduurzamen bij de woningen met lage labels en stap hierbij waar nodig af van alleen projectmatig (op grote schaal) verduurzamen.
- Is één wijkbeheerder niet wat aan de krappe kant? Dit is een belangrijke functie en de Bewonersraad WIJ ziet dat de inzet goed is voor de leefbaarheid in de stad/wijk.
- Stuur niet de agenda plus bijlagen pas een paar dagen voor het overleg. De bijlagen zijn soms grote documenten waarbij het even tijd kost om dit goed te lezen. De Bewonersraad WIJ bestaat uit vrijwilligers. Geef ons de tijd om alle informatie tot ons te nemen.
- Denk bij levensloopbestendige woningen meer na over de inrichting van de woning. Betrek hierbij de doelgroep. Voorbeeld: nu worden er levensloopbestendige woningen gerealiseerd met één leuning bij de trap. Een ouder iemand heeft twee leuningen nodig om naar boven te komen.

Gemeente Doesburg

- Laten we meer als partners samenwerken. Dat betekent ook dat we elkaars problemen en opgaven erkennen en vervolgens samen kijken wat we met elkaar kunnen doen om Doesburg als (woon)stad nog mooier te maken.
- Zowel de gemeente als de woningcorporatie is een kleine organisatie. Laten we het werk praktisch houden wanneer dit kan.

Zorg- en welzijnsinstellingen:

- Heb lef om je als corporatie in te zetten op het thema zorg, welzijn en wonen. Je hebt als enige corporatie in de gemeente Doesburg de kans om hier het voortouw in te nemen. Je mag als corporatie met draagkracht zeggen dat je er bent voor wonen in Doesburg 'vanaf de geboorte tot palliatieve zorg'. Vervolgens kijk je om je heen welke partijen je nodig hebt om dit te realiseren.
- Gebruik ons als zorg- en welzijnspartijen voor preventieve programma's. Wij zitten aan landelijke en regionale tafels en hebben de ervaring die nodig is. De oplossing kan ook bij ons liggen. Wij, als zorg- en welzijnspartijen, kunnen landelijke kennis meenemen aan de lokale tafel: bijvoorbeeld met de gemeente.

Collega-corporaties:

- WIJ werkt steeds meer samen in een netwerk met samenwerkingspartners. Blijf kritisch en bewust nadenken over de informatie en beelden die je van andere partners krijgt en durf hierbij ook stelling te nemen. Pas op dat je niet naïef optimistisch wordt in de samenwerking.
- De collega-corporaties zien dat WIJ haar rol in de verschillende opgaven pakt. Met als gevolg dat het maximale van de organisatie wordt gevraagd. Er is hierdoor weinig lucht in de 'kleine' organisatie. Hou hier rekening mee en stel jezelf de vraag: 'Hoe krijg ik meer lucht in de organisatie en het bestuur?'.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van WIJ, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Vermogensinzet		7,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van WIJ

Beschrijving financiële positie WIJ

Voordat de commissie zich een oordeel vormt over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van de corporatie.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging.

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat WIJ ruim voldoende middelen heeft om te investeren. De corporatie wil deze ruimte vooral inzetten voor het aanpakken van de huidige woningvoorraad door renovaties en energetische verbeteringen. Ook zal er gesloopt worden om zo nieuwbouw te realiseren.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat de toezichthouders wat betreft het financiële beleid en de ontwikkeling van het vermogen in de afgelopen visitatieperiode bij WIJ geen aanleiding hebben gezien voor interventies. WSW constateert aan het begin van de visitatieperiode dat er sprake is van een laag risicoprofiel: WIJ is een financieel gezonde corporatie, waarbij de financiële ratio's ruimschoots aan de WSW-normen voldoen. Deze conclusie komt de gehele visitatieperiode terug.

Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het verkocht zou worden; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd vanwege door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil.

Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip. Dit waardebegrip is nog in ontwikkeling.

Samengevat zijn in de volgende tabel de gegevens over de financiële positie van WIJ weergegeven:

	2019	2020	2021	2022
Interventies Aw of WSW over financiële continuïteit	Geen interventies	Geen interventies	Geen interventies	Geen interventies
ICR (Interest Coverage Ratio) Norm: >1.4 DAEB >1.8 niet-DAEB	2,8	3,5	1,6	2,9
LTV (Loan to Value) Norm: <85% DAEB <75% niet-DAEB	44%	39%	37%	30%
Solvabiliteit op basis van beleidswaarde in % DAEB > 15% Niet-DAEB >15%	56%	69%	74%	75%
Dekkingsratio Norm <70% Aw, <50% WSW	21%	27%	25%	18%
Score Bedrijfslasten Aedes-benchmark	-	-	B	B
Gemiddelde marktwaarde en Beleidswaarde per vhe in €	Marktwaarde: <u>€277.250</u> Beleidswaarde: €129.277	Marktwaarde: <u>€287.365</u> Beleidswaarde: €152.429	Marktwaarde: <u>€335.506</u> Beleidswaarde: €192.272	Marktwaarde: <u>€394.684</u> Beleidswaarde: €232.657

Beoordeling vermogensinzet

De commissie beoordeelt de verantwoording en motivering van WIJ op de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke doeleinden met een **7.0**.

WIJ denkt in de afgelopen visitatieperiode ruim voldoende na hoe het vermogen in te zetten. De corporatie maakt duidelijke keuzes, gebaseerd op de ambities die genoemd zijn in het ondernemingsplan. Hoe maakt WIJ keuzes om tot een maatschappelijke inzet van het vermogen te komen?

Plannen worden tijdens de visitatieperiode steeds zorgvuldig uitgewerkt en voorgelegd aan het bestuur en/of de raad van commissarissen. Hierbij wordt de link met het ondernemingsplan duidelijk beschreven. Op deze manier kan de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol goed invullen. Dit wordt uitgebreider besproken in hoofdstuk 6.2: de beoordeling van de maatschappelijke rol van de RvC. In de jaarplannen wordt beschreven wat de corporatie doet en hoe het vermogen wordt ingezet.

WIJ maakt financiële keuzes op een gedegen manier en kijkt welke investeringen welke effecten opleveren en hoe de corporatie het meeste maatschappelijke impact heeft. De commissie ziet tijdens de visitatieperiode een positieve ontwikkeling.

Tijdens de afgelopen visitatieperiode zijn de financiële normen op orde. Hierop stuurt de corporatie ook actief.

Hieronder een paar voorbeelden waaruit blijkt dat WIJ op een gedegen manier financiële keuzes maakt:

- Door gevoeligheidsanalyses uit te voeren ziet WIJ hoe de financiën ontwikkelen bij verschillende keuzes. Door deze analyses zie je dat je als corporatie in verschillende scenario's op de langere termijn bijvoorbeeld door de financiële normen duikt. Door alle scenario's naast elkaar te zetten en hierover het gesprek te voeren zorg je ervoor dat je financieel verantwoorde keuzes maakt voor de langere termijn.
- Door uitvoerig binnen de organisatie te evalueren weegt WIJ met elkaar af hoe ze op de beste manier het vermogen maatschappelijk in kan zetten. De visitatiecommissie ziet dat deze werkwijze voor de corporatie 'business as usual' is.

WIJ durft haar kapitaal in te zetten, ook voor onrendabele investeringen. Maar, kijkt altijd kritisch naar hoe het kapitaal in te zetten. Het uitgangspunt blijft het ondernemingsplan en de ambities die hier genoemd staan. Sommige projecten/investeringen op het thema duurzaamheid voldeden niet aan het treasury statuut maar waren volgens de corporatie vanuit maatschappelijk oogpunt wel noodzakelijk. De visitatiecommissie ziet dat de corporatie vervolgens actief de vraag aan zichzelf stelt of het maatschappelijk verantwoord is om het vermogen hiervoor in te zetten. Wat is het effect en kan de corporatie ook in de toekomst zich blijven inzetten voor de verduurzaming van haar bezit? Door zo te werk te gaan ziet de visitatiecommissie dat de corporatie niet onverantwoord omgaat met de financiële ruimte en altijd de langetermijneffecten in het achterhoofd houdt. Hiermee is de corporatie er zeker van dat ook voor de toekomst de vermogensinzet voor maatschappelijke doeleinden is geborgd. De commissie vindt dat een sterk punt.

Het plotseling stoppen met het warmtenet De Ooi heeft financiële consequenties gehad voor WIJ. Aan het einde van de visitatieperiode lopen nog gesprekken met onder andere de gemeente hoe de kosten worden verdeeld. Omdat WIJ er financieel goed voor staat heeft dit verder geen gevolgen gehad op mogelijke andere investeringen.

Dan nog kort de samenwerking met collega-corporaties. Dit vindt de commissie slim, zeker omdat WIJ een kleine organisatie is. Er wordt bijvoorbeeld samengewerkt met ICT projecten en kennis gedeeld op tal van onderwerpen. De visitatiecommissie kan zich voorstellen dat de actieve houding van WIJ voor samenwerken op den duur financiële voordelen gaat opleveren in bijvoorbeeld de bedrijfsvoering. Zo blijft meer geld beschikbaar voor de maatschappelijke opgave.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		8,0	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		8,0	33%
Externe legitimatie	8,0		
Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		8,0	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **8,0**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal overwegingen. WIJ heeft in de afgelopen visitatieperiode een aantal belangrijke strategische documenten opgesteld. Naast het nieuwe ondernemingsplan bijvoorbeeld de verschillende jaarplannen, duurzaamheidsbeleid, strategisch voorraadbeleid en meerjarenprognoses.

De commissie ziet een gedegen proces van strategie en visie (op basis van de toekomstige opgaven in het werkgebied) naar concrete jaarresultaten in de jaarplannen. Deze resultaten worden gemonitord en in de verschillende tertiaal/kwartaalrapportages en aan de RvC teruggekoppeld.

De commissie waardeert positief dat de corporatie het ondernemingsplan goed verbonden heeft aan de jaarplannen en hiermee ook de organisatie. Hiermee wordt dit onderdeel van beleid en van iedereen in de organisatie. Door ook bij de monitoring consistent terug te grijpen naar de doelen en resultaten uit het ondernemingsplan zorgt de corporatie dat de cirkel rond is.

Naast dat in de strategie doelen en resultaten worden beschreven over wat de corporatie allemaal wil realiseren denkt WIJ ook na over hoe zij overkomt en wil samenwerken met klanten en partners in het veld. WIJ kiest voor een hartelijke benadering. Hier is heel bewust voor gekozen en niet zomaar een term vanuit het bestuur maar ontstaan in gesprek met medewerkers. Dat je dit als corporatie durft te benoemen en te operationaliseren wordt door de visitatiecommissie positief gewaardeerd. De vertaling van het woord hartelijk is door de hele organisatie uitgewerkt in de klantvisie. Uitgangspunt is dat de

corporatie oog heeft voor de mens achter de vraag. Op deze manier zorg je voor verbinding met de klant, of je partner in het veld.

De visitatiecommissie wil de kwaliteit van de tertiaal/kwartaalrapportages hier apart benoemen. Dit doet de corporatie heel goed. De rapportages zijn duidelijk. Ze zijn 'zelfs' lekker te lezen. Er is een goede opmaak. De graphics helpen hierbij enorm. De kwaliteit van de inhoud is ook goed. Er staat in wat erin moet staan. Er worden verbindingen gelegd met het ondernemingsplan, duurzaamheidsbeleid en bijvoorbeeld de prestatieafspraken. Op deze manier wordt door de organisatie op een goede manier aan de raad van commissarissen teruggekoppeld. Voor een corporatie van deze grootte zeker bijzonder.

De visitatiecommissie ziet dat als ontwikkelingen afwijken van de strategie dit op een stevige manier met elkaar geëvalueerd wordt. Een mooi voorbeeld hiervan is de evaluatie van het project warmtenet De Ooi. Dit project is zowel door de organisatie, door de raad van commissarissen en met elkaar geëvalueerd.

Deze manier van met elkaar evalueren waardeert de visitatiecommissie positief. WIJ is een lerende organisatie waar fouten gemaakt mogen/moeten worden. Maar, daar wil de corporatie vervolgens wel met elkaar van leren.

Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt bij dit prestatieonderdeel in hoeverre WIJ periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en tracht bij te sturen indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **8,0** op basis van de volgende argumenten.

WIJ heeft volgens de visitatiecommissie goede rapportages en stuurt bij wanneer dit nodig is. De corporatie volgt de voortgang op de doelstellingen onder andere met de kwartaal/tertiaalrapportages die uitvoerig in het MT en raad van commissarissen worden besproken. Dit gebeurt op een hele goede en consistente manier.

Zoals hierboven ook al besproken worden in de rapportages linken gelegd met het ondernemingsplan, jaarplannen, begrotingen en zelfs de prestatieafspraken. Er wordt gewerkt met kleurtjes: wanneer resultaten oranje of rood kleuren loopt de voortgang niet zoals gewenst. Dit vraagt mogelijk om op deze prestaties bij te sturen. De visitatiecommissie ziet dat deze onderdelen vervolgens op de agenda komen en hier het gesprek over wordt gevoerd. Met een mogelijke interventie tot gevolg.

Uit onderstaande voorbeelden blijkt dat de corporatie bijstuurt wanneer dit nodig is:

- Bij het project Halve Maan werd door omwonenden bezwaar gemaakt op de plannen, tot aan de Raad van State. Dit zorgde voor een flinke vertraging op het project. WIJ kwam hiermee in een dilemma: tijdens de procedure starten met de bouw of de uitspraak van de rechter afwachten. Afwachten leek op een gegeven moment geen optie meer omdat de bouwmaterialen op raakten. De organisatie heeft samen met de raad van commissarissen het dilemma besproken en uiteindelijk de keuze gemaakt om al te starten met de bouw. Uiteindelijk is de vergunning verleend en de nieuwbouw opgeleverd.
- In het begin van de visitatieperiode verkocht WIJ jaarlijks een aantal woningen. Dit aantal is naar beneden bijgesteld toen de corporatie zag dat de lokale sociale huur woningmarkt onder druk kwam te staan.

- Omdat de gemeente liever geen sociale huur toevoegt aan de woningmarkt onderzoekt WIJ de mogelijkheden om meer middenhuur aan de woningmarkt toe te voegen. Om zo ook de doorstroming op gang te brengen. Er is een nieuwe wensportefeuille opgesteld met meer aantallen niet-DAEB woningen. Maar, wil je corporatie dit? Intern wordt hier het gesprek over gevoerd, ook met de raad van commissarissen.
Dit voorbeeld laat zien dat de corporatie zoekt naar mogelijkheden om bij te sturen.
- WIJ had een plan ontwikkeld voor de realisatie van 15 tijdelijke flexwoningen aan de Kraakselaan in Doesburg. Na de installatie van het nieuwe college van burgemeester en wethouders ontstonden er discussies over dit project. De gemeente werd minder enthousiast over de realisatie van deze uitbreiding van sociale huur. De corporatie heeft als reactie hierop meerdere gesprekken met de wethouder gevoerd en gezocht naar oplossingen en mogelijkheden om het plan wél te realiseren. Een compromis is gevonden. Er worden 15 flexwoningen gerealiseerd voor 3 doelgroepen: vijf woningen voor statushouders, vijf woningen voor starters in het middensegment en vijf voor de sociale huur doelgroep.
De corporatie heeft moeten bijsturen om de gemeente te overtuigen zodat het plan alsnog gerealiseerd kan worden.
- Het volgende voorbeeld laat zien dat WIJ graag bijstuurt maar dit nog niet lukt omdat de gemeente niet mee wil. De corporatie heeft behoefte aan een sociaal team in Doesburg. Een plek waar verschillende partijen aan tafel zitten zodat signalen uit de wijk/ van bewoners meteen verdeeld en opgepakt kunnen worden.
Waarom wil de corporatie dit? WIJ ziet de problematiek bij de huurders en in de wijk toenemen en verwacht dat dit voor de toekomst zeker niet minder wordt. Bijsturen is volgens hen nodig om controle te houden op de problematieken.
De corporatie geeft dit signaal meerdere keren af bij de gemeente. In de visitatieperiode is het nog niet gelukt om de gemeente te overtuigen. Als alternatief heeft de gemeente wel een vraagbaak gerealiseerd waar je vragen kunt stellen. Een wat meer praktische oplossing, maar wel meer reactief. Op dit moment kan WIJ leven met dit alternatief. De vraag blijft wel of dit ook voor de toekomst blijft werken.

De visitatiecommissie ziet op dit onderdeel wel een leerpunt voor WIJ. En dit gaat over het niet maken van sluitende afspraken rond het warmtenet.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **8,0**.

De commissie ziet dat de RvC in de afgelopen visitatieperiode zijn maatschappelijke rol op een goede manier uitvoert: in de klankbord-, werkgevers- en toezichtrol.

De visitatiecommissie ziet dat er een goede balans is tussen de raad van commissarissen en de directeur bestuurder. Hierin is de raad duidelijk rolvast. Waar dit schuurde is hier meteen met de directeur bestuurder over gesproken. Dit ziet de visitatiecommissie ook terug in de degelijke zelfevaluaties.

De samenstelling van de RvC is divers; er is veel kennis en ervaring aanwezig op verschillende gebieden.

De RvC vult zijn klankbordrol goed in door met de bestuurder over verschillende onderwerpen in gesprek te gaan. Hier maakt de bestuurder ook dankbaar gebruik van. Er is wederzijds vertrouwen wat het mogelijk maakt om elkaar op te zoeken bij vraagstukken en dilemma's.

Ook de toezichtrol wordt door de raad van commissarissen goed ingevuld. Hieronder drie voorbeelden waaruit dit blijkt:

- De raad van commissarissen stelde bij het project warmtenet De Ooi voor om een externe adviseur voor de governance en techniek in te huren zodat je als corporatie wat meer onafhankelijk op het proces en de inhoud kunt reageren en reflecteren. Deze adviseur heeft het proces goed kunnen monitoren zodat je ook als corporatie integraal een goede afweging kunt blijven maken. Het project warmtenet is een groot project met veel belangen. Bijvoorbeeld vanuit de gemeente maar ook de provincie. WIJ is een kleine organisatie, vandaar dat het de raad van commissarissen goed leek om hier externe kwaliteiten in te huren.
- De vastgoedprojecten met grote maatschappelijke impact worden tijdens de vergaderingen van de raad van commissarissen meerdere keren uitvoerig besproken. Hiermee houdt de raad de voortgang in de gaten en checkt de raad of alles nog volgens plan verloopt.
- De raad van commissarissen introduceert het werken met een mijlpalenanalyse. Op deze manier breng je in beeld wanneer welke besluiten door wie in een project gemaakt moeten worden. In zo'n analyse wordt ook duidelijk wanneer de raad van commissarissen een besluit moet nemen.
Door te werken met zulke analyses word je niet overvallen en weet iedereen wanneer wie aan zet is. De directeur-bestuurder kan deze analyse ook gebruiken richting partners om in beeld te brengen dat zij er nu niets kan vinden maar dat het besluit bijvoorbeeld bij de raad ligt. Dit kan een bestuurder ook helpen in de samenwerking.

De raad ziet bij bovenstaande voorbeelden mogelijk risico's en wil deze waar nodig verkleinen. Uiteindelijk gaat het om hoe je geld in te zetten voor de maatschappelijke opgaven.

Ook in de werkgeversrol laat de raad van commissarissen zien dat hij bewust is van zijn maatschappelijke rol. Het moment van de bestuurswisseling aan het begin van de visitatieperiode was een natuurlijk moment om opzoek te gaan naar nieuwe kwaliteiten van een directeur bestuurder om als corporatie een volgende stap te kunnen zetten. In de profielschets kwam duidelijk naar voren dat de nieuwe directeur-bestuurder de kwaliteiten moet bezitten om meer in een netwerk te kunnen werken. De raad van commissarissen heeft hier volgens de visitatiecommissie een goede keuze gemaakt en ziet nu een corporatie die meer naar buiten treedt en samenwerkt met partners. Dit is nodig om de huidige en toekomstige opgaven goed op te kunnen pakken.

De raad van commissarissen wordt met de tertiaal/kwartaalrapportages op een uitgebreide, consistente en gedegen manier geïnformeerd over de resultaten van de organisatie. Onderdeel van deze rapportages is de werking van lokale netwerken waarin WIJ actief is. Op deze manier kan de raad onder andere goed toezichthouden op de activiteiten van de corporatie in de lokale netwerken.

De raad van commissarissen houdt zich ook intern bezig met het op de lange termijn goed functioneren zodat de maatschappelijke rol van de raad niet verloren gaat. De raad kijkt naar de zittingsduur van de eigen leden. De leden houden hiermee rekening met de eindigheid van de eigen termijnen en wat voor effecten dit heeft op de continuïteit van kennis. Dit waardeert de visitatiecommissie positief.

6.3 De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie constateert dat WIJ aandacht besteedt aan de externe legitimiteit van haar handelen. De corporatie past consequent de Overlegwet toe en betreft huurders bij haar beleidsvoornemens, zoals van haar verwacht wordt.

Tijdens de visitatieperiode stuurt WIJ maandelijks een nieuwsbrief naar de Bewonersraad WIJ. Op deze manier probeert de corporatie de huurdersvertegenwoordiging mee te nemen in beleid, keuzes en het wel en wee van de organisatie. Dit vindt de visitatiecommissie bijzonder en ziet de commissie niet vaak bij andere corporaties. Naast deze nieuwsbrief zit het bestuur 1x per 6 weken aan tafel met de Bewonersraad WIJ.

Bovenstaande laat een zeer actieve houding zien en een hoge mate van openheid en transparantie. WIJ steekt veel tijd in de huurdersvertegenwoordiging en het goed functioneren van deze vertegenwoordiging. Tijdens de visitatiegesprekken blijkt dat de Bewonersraad WIJ inmiddels heeft aangegeven de nieuwsbrief niet meer te hoeven ontvangen. Het was voor hen teveel informatie. Volgens de visitatiecommissie een gemiste kans. Aan de andere kant, dit is een keuze van de Bewonersraad zelf.

Bij sloop/nieuwbouw en de herstructureringsprojecten is WIJ goed in gesprek met de bewoners. De visitatiecommissie waardeert de inrichting van het (sociale) proces positief. Vanaf het begin tot einde wordt bewoners meegenomen. Bij grote projecten worden bewoners geënthousiasmeerd om een bewonerscommissie op te stellen die samen meeloopt in het proces. Deze bewonerscommissie zit aan tafel en denkt mee over het proces en soms ook de inhoud. Heel bijzonder hoe dit door de corporatie georganiseerd wordt. De bewonerscommissie pakt vervolgens haar klankbordrol om aan de overige bewoners het proces en de plannen toe te lichten. Waarom dit zo goed werkt? Omdat je dan niet als corporatie alleen tegenover de bewoners staat. De bewonerscommissie vangt al eerste vragen op en kan deze ook beantwoorden.

Naast het contact met huurders is er ruime aandacht voor overleg met andere belanghebbenden, zoals de gemeente Doesburg, maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn en collega-corporaties. WIJ zorgt ervoor dat de lijntjes met de lokale politiek kort zijn. Dit doet de corporatie door geregeld in gesprek te gaan met de verschillende lokale partijen. Ook heeft WIJ een presentatie gegeven aan het college van burgemeester en wethouders. De corporatie heeft toegelicht wat de huidige situatie is en waar WIJ naartoe wil. En wat de corporatie van de gemeente nodig heeft en verwacht om daar te komen.

De prestatieafspraken met de gemeente staan op een overzichtelijke manier op de website van de corporatie. Zo kan iedereen lezen welke afspraken met de gemeente en Bewonersraad WIJ zijn gemaakt. Ook vindt de visitatiecommissie de evaluaties van de prestatieafspraken sterk. Deze zijn goed ingericht: wat is er gebeurd, wat is er gedaan en wat zijn de conclusies voor het volgende jaar. Deze evaluaties leiden tot aanpassingen in formuleringen en prestaties voor het volgende jaar.

Eén van de opdrachten voor de nieuwe directeur bestuurder van WIJ was om meer contact te leggen met het netwerk en in dit netwerk als sterke netwerkpartner samen te werken. Dat WIJ meer is gaan nadenken over het netwerk blijkt uit de visie belanghouders die juli 2020 is opgeleverd. Eén van de acties uit de visie is dat tweemaal per jaar een bestuurlijke mail naar de partners wordt gestuurd over relevante ontwikkelingen. Dit is een voorbeeld waaruit blijkt dat je als corporatie gezamenlijk wil samenwerken aan de opgaven in het werkveld. Door zelf actief te communiceren en in gesprek te blijven ontstaat vertrouwen en de wil om samen dilemma's te bespreken en aan te pakken. De visitatiecommissie ziet dat in het gesprek met de verschillende belanghebbenden WIJ open is over wat voor hun mogelijk is en wat niet. De corporatie vindt het hierbij geen probleem om gezamenlijk informatie te delen.

Dat WIJ actief nadenkt over haar rol in het netwerk en hoe te werk te gaan en te communiceren met de partners waardeert de visitatiecommissie positief.

Netwerk oriëntatie

De visitatiecommissie vindt het knap dat WIJ een visie belanghouders heeft. De doelstelling van deze visie is dat WIJ bewuster en gericht communiceert en verbinding houdt met haar belanghebbenden en dat organisatie, bestuur en RvC van elkaar weten hoe zij dit doen.

Dat WIJ op deze manier nadenkt over haar rol als netwerkpartner en dit ook doorvertaalt naar de eigen organisatie waardeert de visitatiecommissie positief.

De visitatiecommissie ziet dat WIJ de deuren voor haar belanghebbenden en huurders in de afgelopen visitatieperiode heeft opengezet. Iedereen is van harte welkom bij de corporatie. De commissie ziet dit terug op alle lagen van de corporatie. Een term als hartelijkheid wordt door de medewerkers en bestuur doorleefd.

Hier zit ook een risico aan. Namelijk: als je zo open staat voor je belanghebbenden en samenwerken dan krijg je waarschijnlijk ook meer verantwoordelijkheid en hulpvragen. Dit is niet altijd wenselijk, zeker omdat je een kleine organisatie bent. Je moet dus als corporatie sterk genoeg in de schoenen staan om ook nee te zeggen en je thema's te kiezen. De visitatiecommissie ziet tijdens de visitatieperiode dat dit voor de corporatie wennen is. Gedreven door enthousiasme wordt soms te vaak ja gezegd. Door schade en schande wordt de organisatie wijs en ziet de corporatie dat niet alles kan. De corporatie heeft nu dit bewustzijn. De visitatiecommissie hoopt het maken van keuzes bijvoorbeeld terug te zien in het nieuwe ondernemingsplan.

Een mooi voorbeeld waaruit blijkt dat de corporatie in de samenwerking ook op de strepen gaat staan is het proces om te komen tot een woonzorgvisie. Hier geeft WIJ duidelijk aan dat de gemeente dit proces moet trekken.

De commissie ziet dat WIJ staat te popelen om mee te doen en enorm behoefte heeft aan dit document.

Met deze uitnodigende houding tot samenwerken en de visie belanghouders legt WIJ de springplank neer om meer in netwerken met elkaar samen te werken. Hiermee zegt de corporatie ook: op deze thema's wil je gewoon met ons samenwerken. Kijk, we hebben de kennis en ervaring in huis. Gebruik dit! Een belangrijke aanvulling van de visitatiecommissie hierbij is: en als je dan gaat samenwerken, leg met elkaar goed vast hoe je weg bewandelt en hoe de besturing en governance georganiseerd wordt. Elke partij doet haar/zijn deel.

Zoals WIJ benoemt: de opgaven voor de toekomst kun je niet meer alleen als partij oppakken en oplossen. We hebben elkaar nodig. Deze constatering heeft ertoe geleid dat WIJ in de afgelopen periode goed is gaan nadenken over hoe samen te werken en je eigen rol. Met bovenstaande resultaten tot gevolg. Volgens de visitatiecommissie een noodzakelijke ontwikkeling, want alleen red je het inderdaad niet meer.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

WIJ legt via het jaarverslag openbare verantwoording af over de prestaties van het jaar en besteedt aandacht aan de afwijkingen. Het jaarverslag is via de website van de corporatie te downloaden. Ook maakt de corporatie een meer toegankelijk jaaroverzicht. Op een infographic zie je op één pagina wat de prestaties van WIJ zijn. Heel overzichtelijk en volgens de commissie een duidelijk pluspunt.

De commissie waardeert de openheid van de corporatie positief. Veel documenten zijn voor iedereen via de website beschikbaar. Een paar voorbeelden: het ondernemingsplan, duurzaamheidsbeleid en bijvoorbeeld de prestatieafspraken. Zelfs de beoordelingen van de Autoriteit Woningcorporaties worden op de website met de buitenwereld gedeeld.

De visitatiecommissie ziet dat de corporatie hiermee erg transparant is naar de buitenwereld. Iedereen kan lezen welke doelen en resultaten de corporatie voor zichzelf stelt en bijvoorbeeld hoe de AW het functioneren van de woningcorporatie waardeert.

Eén van de aanbevelingen van de vorige visitatie was dat het goed zou zijn om de naam WIJ meer als corporatie uit te stralen en een begrip te laten zijn in de gemeente Doesburg en regio. Dit betekent constant communiceren met deze term en hieraan de activiteiten van de corporatie koppelen en laten zien. De corporatie heeft de keuze gemaakt om in deze visitatieperiode alleen met deze term te communiceren. De visitatiecommissie ziet dit duidelijk terug. Ook in de visitatiegesprekken wordt er gesproken over WIJ en niet Woonservice IJsselland.

Het zou volgens de commissie zomaar kunnen zijn dat het werken met de naam WIJ heeft bijgedragen aan het samenwerken in netwerken en de positieve waarderingen van de belanghebbenden. De term straalt samen uit. WIJ staat (of staan) open om het gesprek te voeren en samen te werken.



Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woonservice IJsselland te Doesburg

Jaar visitatie : 2023

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woonservice IJsselland te Doesburg hebben.

Bennekom, 24 oktober 2022 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woonservice IJsselland te Doesburg verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 17 november 2022 de heer drs. B.J.A. Wouters | voorzitter

Bennekom, 22 november 2022 de heer A.T.A. Koopmanschap AC | algemeen commissielid

Bennekom, 1 februari 2023 de heer J. Blijham MSc | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter

**Drs. B.J.A. Wouters
(Ben)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Brede inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting
- ✓ Uitgebreide bestuurlijke ervaring met corporaties
- ✓ Expertise in strategische vraagstukken, ruimtelijke ordening/woningmarkt en governance.

Meer informatie:



[Ben Wouters | Raeflex](#)

Korte kennismaking

Vanaf 1 januari 2014 ben ik werkzaam als zelfstandig adviseur of interimmanager. Ik zet de kennis die ik heb opgedaan als directeur en bestuurder bij woningcorporaties en in de zorgsector in, voor het oplossen van strategische en veranderkundige vraagstukken. In de laatste periode als directeur/bestuurder was ik werkzaam bij een landelijk werkzame toegelaten instelling met een werkgebied in meer dan 150 gemeenten en was ik verantwoordelijk voor de strategie en beleidsontwikkeling, externe relaties, vastgoedportefeuille, communicatie en reputatie-management. In mijn huidige rol begeleid ik als tijdelijk bestuurder corporaties om de transitie te maken naar een nieuw bestuur. Recentelijk heb ik bijvoorbeeld corporaties mogen ondersteunen met continuïteitsproblemen, aardbevingsvraagstukken en de sanering van WSG. 8 gemeenten in Noord-Limburg heb ik begeleid bij het ontwerp van een regionale structuurvisie. Ik ben goed thuis in de (actuele) vraagstukken van de volkshuisvesting en de zorg. Hierin staan de thema's maatschappelijk ondernemen, stakeholdermanagement, investeringscapaciteit, samenwerking in netwerken en bewonersparticipatie centraal. Verder begeleid ik organisaties bij het implementeren van de nieuwe eisen ten aanzien van governance en het aanpassen van organisaties met een maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Visitaties

Visiteren brengt de buitenwereld van corporaties naar binnen. Als commissie halen wij meningen en adviezen van belanghebbenden op, waar een corporatie verder mee aan de slag kan. Aan de andere kant laten corporaties meer van hun binnenwereld zien, door bijvoorbeeld de resultaten met belanghebbenden te bespreken. Ik zie ook nog een andere functie van visitaties ontstaan, namelijk als sturingsinstrument. Commissies oordelen over verschillende prestatievelden. Corporaties kunnen die prestatievelden als kapstok gebruiken in jaar- en kwartaalrapportages. Dat helpt bestuurders en commissarissen om zicht te houden op de voortgang van de activiteiten. Mijn expertise ligt vooral op het gebied van strategie, organisatieontwikkeling en governance. Verder kijk ik vanuit mijn ervaring naar de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven van de te visiteren corporaties. Een interessante vraag daarbij is hoe corporaties binnen hun financiële mogelijkheden zo goed mogelijk hun maatschappelijke rol kunnen vervullen.



Voorzitter

A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- ✓ Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- ✓ Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- ✓ Kennis van business control en auditing
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Bert Koopmanschap | Raeflex](#)

Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functie is bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Corporaties werken steeds meer in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouders-overleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklanken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.



Secretaris

J. Blijham MSc (Jelle)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Brede kennis bij vraagstukken in de gebieds- en woningmarktontwikkeling
- ✓ Kennis bij strategievorming voor gemeenten
- ✓ Brede ervaring met projectmatig werken

Meer informatie:



[Jelle Blijham | Raeflex](#)

Korte kennismaking

Vanaf 2016 ben ik beleidsmedewerker bij de gemeente Berg en Dal. Hier hou ik mij o.a. bezig met leefbaarheid. Als het gaat om leefbaarheidsinitiatieven ligt de bal steeds meer bij de burger. In mijn functie kijk ik bij welke initiatieven de gemeente kan ondersteunen en dan vooral op welke manier. Daarbij gaan we altijd opzoek naar samenwerking, ook met de corporatie. Voor alle maatschappelijke instellingen is het in de nieuwe realiteit nog zoeken naar de juiste inzet. Een interessante zoektocht. Ook heb ik ruimschoots ervaring met het schrijven van beleidstukken. Dit doe ik graag met de verschillende stakeholders die het betreft. Het is altijd weer een mooi succes om een gezamenlijk gedragen stuk op te leveren wat vervolgens ook zo concreet is dat je ermee aan de slag kunt. Voor 2016 was ik adviseur bij Woonlab, waar ik mij richtte op gebieds- en woningmarktontwikkeling en strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties. Tijdens mijn opdrachten merkte ik hoe belangrijk het is dat een corporatie goed functioneert en werkt voor haar bewoners. Een goed werkende corporatie kan het verschil maken! Het belang van visitaties is hiermee meteen in beeld.

Visitaties

Als secretaris van de visitatiecommissie heb ik al meerdere visitaties uitgevoerd voor Raeflex en zet ik mij in om de visitatie via een vloeiend proces te laten verlopen. Ook ben je als secretaris penvoerder van het visitatierapport. Ik werk naar een bondig en compleet rapport dat goed leesbaar is voor de corporatie en voor alle belanghebbenden. De meerwaarde van een visitatie zit in een helder rapport wat breed verspreid en gebruikt wordt om tot inzichten en verbeteringen te komen. Het is goed om na een afgebakende periode eens in de spiegel te kijken. Zowel als mens, maar ook als corporatie. Een externe visitatie speelt hierbij een belangrijke rol in de corporatiesector en geeft weer welke prestaties de corporatie heeft geleverd, en waar de uitdagingen voor de toekomst liggen. Dit laatste heeft een grote meerwaarde, want hiermee heeft de visitatie ook waarde voor de toekomst.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Huisvestingsverordening Doesburg 2020 • Prestatieafspraken: hele visitatieperiode • Strategisch Voorraadbeleid 2018-2028 • Duurzaamheidsbeleid • PMC beleid • Woonvisie 2017-2022 • Jaarverslag en jaarrekening: hele visitatieperiode • Begroting en MeerjarenPrognose: hele visitatieperiode • Ondernemingsplan 2016-2019 • Ondernemingsplan 2020-2023
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Visie belanghouders • Portefeuillestrategie – marktanalyse 2022 • Gespreksverslagen met de gemeente Doesburg • Prestatie ambities WIJ aan college B & W gemeente Doesburg • Mailwisseling stadspartij • Klanttevredenheidsonderzoek 2019 (+ managementrapportage) • Enquetes: hele visitatieperiode • Nacontrole klantherstel: hele visitatieperiode • Rapport resultaten enquête nieuwe huurders 2020 • Nieuwsbrief Huurdersplatform • Gespreksverslagen met Zozijn • Gespreksverslagen met Attent (o.a. over huurverhoging) • Gespreksverslagen met PvdA en Groenlinks • Gespreksverslag met Mooiland • Gespreksverslagen met Caleidoz • Gespreksverslag over nieuwbouwplannen Horizon
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Aw toezichtsbrieven: hele visitatieperiode • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen: hele visitatieperiode • Aedes-benchmarkcentrum (ABC), kengetallen en verloop daarin: hele visitatieperiode • Managementletters: hele visitatieperiode
Governance van maatschappelijk presteren	• Notulen RvC vergaderingen: hele visitatieperiode • Kwartaal en tertiaal rapportages: hele visitatieperiode • Verslagen zelfevaluatie: hele visitatieperiode • Visie op bestuur en toezicht

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WIJ.

Raad van commissarissen

De heer H. Haarlemmer – voorzitter, lid remuneratie-commissie

De heer G. van der Steen – huurderscommissaris

De heer J. de Jong – voorzitter audit-commissie

Mevrouw H. Pries – lid auditcommissie

Directeur-bestuurder

Mevrouw S. Hakstege

Managementteam

De heer R. te Welle – manager vastgoed

De heer R. Rasing – hoofd financiën en organisatie

Mevrouw I. Kransen – manager woondiensten

Mevrouw E. Burgemeester – bestuursadviseur

Medewerkers en OR

Mevrouw A. Nusselder – woonconsulent

Mevrouw K. Helmink – financieel medewerker

Externe gesprekken

Bewonersraad WIJ

De heer E. ter Braake

De heer J. Egberts

Mevrouw A. Nieuwenhuis

Mevrouw E. de Jager

Gemeente Doesburg

Mevrouw B. van Veldhuizen – wethouder

De heer A. van Buren – projectleider stedelijke vernieuwing

Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer W. Zajdenband – Attent, directeur zorg en behandeling

Mevrouw E. van den Hoef – Attent

De heer L. Peeters – Samenzo (Caleidoz is onderdeel van Samenzo), bestuurder

De heer J. Verweij – Zozijn, zorgvastgoed specialist

Collega corporaties

De heer B. Lipsch – Baston, bestuurder

De heer A. ter Bogt – Plavei, bestuurder

De heer D. Hoogland – Vryleve, bestuurder

Position Paper Woonservice IJsselland

Voor de maatschappelijke visitatie over de jaren 2019 t/m 2022



Position Paper Woonservice IJsselland



Voor de maatschappelijke visitatie over de jaren 2019 t/m 2022

Aandacht van de stenen naar de mens

WIJ ontwikkelde zich de afgelopen jaren goed en maakte de beweging van binnen naar buiten. De ramen werden open gezet en we bieden een uitnodigend warm en hartelijk welkom. De mens kwam centraal te staan. De organisatie zet de schouders eronder. Projectmatig werken wordt enthousiast omarmt en medewerkers ontwikkelen zich, worden uitgenodigd om initiatief te nemen, kunnen zich veilig voelen. We werkten samen met de Bewonersraad WIJ (BRW) aan het verbeteren van de huurdersbetrokkenheid. Ook is er aandacht voor de onderlinge samenwerking en verbinding. WIJ is met trots een eigentijdse organisatie.

Inleiding

Dit position paper is een reflectie- en strategiedocument met daarin de bestuurlijke visie op het maatschappelijk presteren van WIJ in het licht van de huidige en toekomstige opgaven. Het is voorbereidend op de visitatie van Woonservice IJsselland (WIJ) over de periode 2019 tot en met 2022 en bedoeld voor de visitatiecommissie en de aan dit traject deelnemende belanghebbenden.

Welkom bij Woonservice IJsselland

WIJ is een lokaal sterk verankerde woningcorporatie met ruim 2.000 huurwoningen in de Stadsgemeente Doesburg. Wij werken met een team van 20 enthousiaste en gemotiveerde mensen. Onze kracht is dat we laagdrempelig, dichtbij, persoonlijk, betrouwbaar, behulpzaam en hartelijk zijn. Onze relatief kleine organisatie met korte lijnen is slagvaardig en we kennen onze huurders en woningen goed. WIJ is een betrouwbare samenwerkingspartner die op een financieel solide basis werkt aan de huisvestingsopgave. In alle wijken zijn huurwoningen en wooncomplexen gerealiseerd met een goede prijs-kwaliteit verhouding en met gemiddeld een energielabel B. Daarnaast is sinds de eeuwwisseling geïnvesteerd in wonen met zorg, groepswonen, voorzieningen in de wijk en in bedrijfsgebouwen voor artsen, apotheek, bibliotheek en welzijn.

Missie en visie

Onze missie luidt: "WIJ zorgt voor betaalbaar, duurzaam en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken". Onze visie is dat WIJ met een aantal grote opgaven wordt geconfronteerd die niet alleen van de organisatie een forse inzet vergt, maar ook een beroep doet op een nauwere samenwerking met de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en (energie)bedrijven.

Lokale context

Binnen Doesburg is WIJ vrijwel de enige sociale verhuurder. De Stadspartij Doesburg, VVD en CDA vormen momenteel een meerderheid in de gemeentelijke politiek. De gemeentelijke woonvisie uit 2017-2022, met daarin nog de krimpgedachte, is achterhaald. WIJ formuleerde in 2021 haar ambities om tot voldoende en geschikte huurwoningen te komen en deelde deze met haar belanghouders. In de

Toekomstvisie voor Doesburg (2021) kiest de gemeente voor een relatieve afname van het aandeel van nu 40% sociale woningen in Doesburg en een toename van duurdere huurwoningen en betaalbare koopwoningen. WIJ is in beperkte mate bereid hierin te investeren. Onder regie van de gemeente wordt in 2023 een woonzorgvisie opgesteld. Doesburg kent de nodige sociale problematiek en aandacht voor leefbaarheid is van belang.

Regionale en landelijke context

Landelijk zijn er voor de komende jaren vele prioriteiten gesteld voor de corporatiesector. De nadruk ligt op de bouwopgave en verduurzaming van de woningvoorraad. In onze woningmarktregio Arnhem-Nijmegen geeft de Regiodeal 2019, met een actualisatie in 2022, de grote regionale bouwopgave aan. WIJ opereert in een tijdsgewricht waarin de betaalbaarheid voor huurders onder druk staat door stijgende energieprijzen en een zwakkere koopkracht. Anderzijds staat de financiële haalbaarheid van de bouw- en verduurzamingsopgave op de langere termijn onder druk als gevolg van onder andere de hoge belastingdruk voor corporaties, de toenemende bouwkosten en beperkingen aan de kant van onze inkomsten. Er is een krappe arbeidsmarkt, waarin het lastiger is om personeel te vinden en binden. Positief is dat de verhuurderheffing per 2023 is afgeschaft. Daar tegenover staan nu de Nationale Prestatie Afspraken (NPA).

Waar komt WIJ vandaan?

Door WIJ is steeds goed geïnvesteerd in de kwaliteit van het vastgoed en is er een stabiel financieel beleid gevoerd. Het zwaartepunt van de aandacht lag bij het vastgoed. In 2019 bestond WIJ 100 jaar, was er een bestuurderswissel, vond de visitatie plaats en werden een nieuw ondernemingsplan én een strategisch personeelsplan opgesteld. Het plan was om vanuit deze stabiele basis verder te ontwikkelen; de ramen open te zetten, stappen te zetten in digitalisering, inzicht te krijgen in betaalbaarheid en leefbaarheid, de huurderbetrokkenheid én de organisatie te versterken.

Lessen uit de visitatie 2015 – 2018

De aanbevelingen die de visitatie 2019 heeft opgeleverd, hebben wij in de praktijk gebracht:



Onze inzet op het sociale domein maken wij in ons jaarverslag explicieter zichtbaar en ook in lokale prestatieafspraken zijn hierover wederkerige afspraken gemaakt. In het sociaal overleg met onze partners bij complexe problemsituaties is onze rol explicieter naar voren gebracht.

WIJ zet de ramen open naar de lokale en (in mindere mate) regionale samenleving. WIJ communiceert met belanghouders en politiek. Ook informeren wij hen regelmatig over onze plannen en behaalde resultaten. We zoeken de lokale samenleving en huurders regelmatig op. Voor ons ondernemingsplan en vastgoedsturing zijn wij vooraf in gesprek gegaan met onze partners.

WIJ heeft een eigentijdse en dynamische governance. WIJ beschikt over up-to-date beleidsdocumenten en reglementen waarmee goed bestuur en toezicht vanuit actuele kaders vorm krijgt. Governance en compliance is in de functie van bestuursadviseur expliciet in de organisatie belegd en ontwikkelt zich waar nodig verder.

De (strategische) huurderbetrokkenheid is versterkt. Onze huurdersbelangenorganisatie Bewonersraad WIJ (BRW) is gelijkwaardig onderdeel van de Driehoek bij de prestatieafspraken en het bestuurlijk overleg vindt frequenter plaats. Ook wordt de BRW vroegtijdig betrokken bij beleidswijzigingen en adviesonderwerpen. Adviezen van de BRW worden meegewogen in onze besluitvorming. De BRW investeerde in hun eigen rol en gezamenlijk verbeterden we onze samenwerking.

De verbinding tussen het portefeuillebeleid en de uitwerking op complexniveau is in onze werkwijze vastgoedsturing verduidelijkt. Het portefeuillebeleid wordt na een grondige actualisatie in 2022 in 2023 vertaald naar complexniveau, waarna monitoring van de realisatie plaatsvindt.

WIJ profileert zich meer over haar maatschappelijke prestaties via het jaarverslag en makkelijk leesbare infographics. WIJ staat open voor vragen van samenwerkingspartners en neemt zelf initiatieven tot samenwerking. Ambities in de middenhuur zijn opgenomen in ons ambitieplan, waarmee we ons initiatiefrij laten zien. Onze duurzaamheidsambities zijn sterk uitgebreid.

De contacten met de zorg- en welzijnspartners zijn verstevigd op strategisch niveau. Ook neemt WIJ het initiatief om samen met deze partners woonvormen te ontwikkelen.

De samenwerking met de KAN-Oost collega corporaties is verstevigd en er zijn gezamenlijke initiatieven genomen en successen behaald. WIJ onderhoudt regionaal op bestuurlijk niveau de contacten binnen samenwerkingsverband Woonkr8. In dit verband neemt WIJ deel aan 'Slim Samenwerken' voor de ontwikkeling van medewerkers.

Prestaties naar opgaven en ambities

Vrijwel alle ambities die wij vier jaar geleden hebben bepaald in ondernemingsplan "Samen werken aan, zijn uitgevoerd of in uitvoering. We bevinden ons nu in het laatste uitvoeringsjaar:



Beschikbaarheid

Met behulp van data uit woonruimteverdeelsysteem Entree is er een beter inzicht ontstaan in de verhouding vraag en aanbod. In de visitatieperiode zijn 93 nieuwe (vervangende) woningen in de Ooi opgeleverd, 24 appartementen aan de Halve Maanweg gebouwd en de bouw van 15 flexwoningen is gestart. Wij heeft aandacht voor het midden huur segment (niet-Daeb). Begin 2023 hebben wij ons portefeuilleplan tot 2037 vastgesteld.



Betaalbaarheid

Door onze data van huurprijzen en energielabels te vergelijken hebben we inzicht gekregen in de woonlasten van onze huurders. De volgorde van verduurzaming stemmen wij mede hierop af. Vanaf 2023 ontzien we huurders van woningen met slechte energielabels bij de huurverhoging. Onze huurachterstanden blijven onder of rond 0,5% ondanks de Corona- en andere crisissen.



Duurzaamheid

WIJ is goed op weg om in 2030 een woningvoorraad te hebben die gemiddeld energielabel A heeft. Jaarlijks verduurzamen we gemiddeld 40 woningen, vermeerderd met enkele mutatiwoningen. Vanaf 2023 wordt dit aantal verdubbeld, conform de Nationale Prestatie Afspraken. De afgelopen 3 jaar is geprobeerd om in de wijk De Ooi een warmtenet te ontwikkelen. In 2022 bleek dat de gemeente het plan niet langer kon verantwoorden. Een vervolgplan wordt nu ontwikkeld voor het verduurzamen en/of gasvrij maken van de woningen in de Ooi, waaronder onze huurwoningen.



Leefbaarheid

Met de gemeente en andere betrokken partijen is er een betere afstemming bij complexe problemsituaties. WIJ blijft deelnemen aan het project buurtbemiddeling. Wij breidt de organisatie uit met een wijkbeheerder om onze inzet op leefbaarheid te vergroten en een gezicht in de wijken te bieden. In 2023 richten we de module leefbaarheid in onze automatisering in, zodat we meer inzicht krijgen in bijvoorbeeld de mate van overlast in de wijken. Het is ons helaas nog niet gelukt om een leefbaarheidsproject uit te voeren.



Wonen en Zorg

WIJ heeft de contacten met de zorg- en welzijnspartners aangehaald. WIJ heeft afspraken met de gemeente over WMO aanpassingen en oriënteert zich samen met Attent Zorg en Behandeling op twee nieuwbouwprojecten voor geclusterd wonen met zorg.



Dienstverlening

WIJ werkt volgens haar klantvisie en dienstverleningsconcept. Voor procesverbetering organiseerden we een klantreis. Ons systeem wordt beter benut voor het delen van klantcontacten en we verbeteren ons mutatieproces en de organisatie van het dagelijks onderhoud. Bij het in 2019 uitgevoerde huurdertevredenheidsonderzoek bleek een hoge tevredenheid, met enkele aandachtspunten die



grotendeels zijn opgepakt. In 2022 waardeerden onze huurders ons zelfs met een A-score in de Aedes Benchmark.



Huurlersbetrokkenheid

Deze is op strategisch niveau versterkt door de BRW meer en vroegtijdiger te betrekken bij beleidsvorming en door te investeren in de Bewonersraad WIJ als onze strategische gesprekspartner. Een actuele samenwerkingsovereenkomst is opgesteld en het huurderperspectief is onderdeel van onze integrale besluitvorming.



Organisatie

In 2019 is een strategisch personeelsplan opgesteld met doelstellingen om een capabele organisatie te zijn en te blijven. Onze bedrijfscultuur laat steeds meer zien dat we een lerende organisatie zijn. Er is aandacht voor scholing en ontwikkeling van onze medewerkers. Onze functieprofielen en waarderingen zijn actueel en onze secundaire arbeidsvoorwaarden zijn eigentijds geworden met een sportvergoeding, een fietsplan en thuiswerkmogelijkheden. Er is voldoende kritisch tegenspel binnen het MT waarbij de belangen van huurders, de kwaliteit van ons vastgoed en het financiële belang worden ingebracht en door de bestuurder afgewogen. Ons risicomanagement is actueel met een risicoregister. Onze uitstraling werd herkenbaarder en eigentijds door een relatief kleine aanpassing van onze huisstijl en ons logo met de verkorte naam 'WIJ', in de betekenis van 'samen'.



Financiën

Doorrekeningen van onze ambities en investeringsopgaven, inclusief verduurzaming laten zien dat dit financieel binnen de slagkracht van WIJ past. Op de langere termijn zijn de grenzen van onze ratio's in zicht en dit vraagt om scherpere keuzes. WIJ is alert op haar bedrijfslasten.

Doorkijk naar komende periode

De komende periode brengt WIJ meer focus aan. Na de gemaakte brede 'inhaalslag' moeten we heldere keuzes maken in hoe we ons vermogen verstandig inzetten, mede ten aanzien van het aandeel niet-DAEB investeringen en onrendabele investeringen. Vastgoedsturing wordt de belangrijke basis voor onze investeringen. De beschikbaarheid van nieuwbouwlocaties en de opstelling van de gemeente ten aanzien van het toevoegen van sociale woningen bepaalt in belangrijke mate of wij onze opgaven kunnen realiseren. Ook moet WIJ voldoende personele capaciteit (en kwaliteit) hebben en houden.

Prestaties volgens belanghebbenden

WIJ heeft een duidelijke plek binnen de lokale context van het maatschappelijk middenveld in Doesburg. We verbinden ons steeds meer in de gezamenlijke opgaven. Herkenbare prestaties voor onze belanghebbenden zijn:

- We organiseren huurderbetrokkenheid en draagvlak in onze beleidsvorming en voor herstructurerings- en verduurzamingsplannen. We betrekken en luisteren, maar dit betekent niet dat we altijd adviezen (kunnen) opvolgen.

- We leverden een grote bijdrage aan de verkenning van de haalbaarheid van het warmtenet in de Ooi en nu aan het vervolg hierop.
- We nemen het initiatief om samen met zorgpartner Attent plannen te ontwikkelen.
- De lokale driehoek is sterk verbeterd; partners zijn gelijkwaardig.
- In de samenwerking met collega corporaties zijn we actiever en in verbinding.

Doorkijk naar komende periode

WIJ wil naar haar partners transparanter zijn over haar (maatschappelijke) investeringsruimte. Binnen de driehoek wil WIJ meer wederkerige afspraken in de samenwerking maken. Met de gemeente zal het goede gesprek gevoerd moeten worden over de nieuwbouwambities en onze mogelijkheden. De in 2023 op te stellen gemeentelijke woonvisie is hiervoor het kader. Graag leveren wij hierop input. Wij betrekken onze belanghebbenden bij ons nieuwe ondernemingsplan 2024-2028.

Prestaties naar vermogen

WIJ benut de meerjarige financiële ruimte om haar vastgoed- en duurzaamheidsplannen uit te voeren. WIJ laat verduurzaming en betaalbaarheid voor de huurder hand in hand gaan met behoud van de stabiele financiële positie. Ons financiële vermogen staat in de verdere toekomst wel meer dan voorheen onder druk aan de kosten- én ontvangstenkant.

Doorkijk naar komende periode

WIJ zal de uitputting van haar budget voor onrendabele, maatschappelijke en niet-DAEB investeringen monitoren en onderdeel maken van investeringsbesluiten.

Governance van maatschappelijk presteren

WIJ beheerst de strategievorming en de sturing op maatschappelijke prestaties steeds beter. Het afleggen van verantwoording en onze externe legitimering gebeurt voldoende naar onze samenwerkingspartners en belanghebbenden. Onze RvC heeft een goede maatschappelijke rol.

Doorkijk naar komende periode

WIJ kan in het afleggen van verantwoording meer aandacht geven aan haar maatschappelijke prestaties, in rapportages en als bespreekthema aan de bestuurstafels.

WIJ kijkt met vertrouwen naar de toekomst

Onze leervraag is hoe WIJ in haar netwerkoriëntatie staat en hoe zij deze waar nodig kan verbeteren. Het belang van samenwerking wordt nog groter en de vraag is welke meerwaarde de maatschappij en het netwerk voor WIJ kan betekenen, waar het netwerk uit bestaat en hoe inhoud en vorm kan worden gegeven aan netwerkoriëntatie.

Doesburg, 18 april 2023

Saskia Hakstege
directeur-bestuurder



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen



Factsheet Maatschappelijke Visitatie 2019 - 2022





In de visitatieperiode 2019-2022 heeft Woonservice IJsselland prestatieafspraken gemaakt met de Bewonersraad WIJ en de gemeente Doesburg.

De prestatieafspraken bepaalden mede de maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland in de afgelopen vier jaar.

In overleg met Woonservice IJsselland zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd. Deze thema's komen uit de prestatieafspraken en het ondernemingsplan 2020-2023 "Samen werken aan".

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De zes rijks-prioriteiten worden door de thema's gevangen:

- Bijdragen aan de bouwopgave, door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen → Beschikbaarheid.
- Zorgen voor betaalbaarheid, door lokaal maatwerk → Betaalbaarheid.
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad, door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie → Duurzaamheid.
- Realiseren van wonen met zorg, door passende woonvormen en samenwerking → Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid).
- Huisvesten van spoedzoekers, door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting → Beschikbaarheid.
- Investeren in leefbaarheid, door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer → Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid).



Opgaven

(bron: prestatieafspraken)

Jaarlijks	Bevorderen van eigen woningbezit door verkoop van maximaal 5 woningen uit bestaande woningvoorraad. Vanaf 2022: verkoop van maximaal 3 woningen.
Jaarlijks	Verkoop van koopgarant woningen. Dit gaat in totaal om ongeveer 30 woningen. Deze woningen worden aangeboden aan de doelgroep waarbij voorrang wordt verleend aan de eigen huurders. Dit met als doel de doorstroming van huurwoningen te bevorderen.
Jaarlijks	Herstructurering 95 P&Gé-woningen in de bloemenbuurt wijk De Ooi. De nieuwbouw bestaat uit 22 eengezinswoningen 71 levensloopbestendige woningen voor 1- en 2-persoonshuishoudens. Met deze categorie woningen wordt geanticipeerd op een toenemende gezinsverdunding en vergrijzing in Doesburg. Specifieke resultaten per jaar. Realisatie in 2022.
Jaarlijks	Realisatie van aardgasvrije sociale huurappartementen op locatie Halve Maanweg. De appartementen worden levensloopbestendig, waarmee wordt ingespeeld op de tendens van 'langer thuis wonen'. Specifieke resultaten per jaar. In 2022: Na verkregen omgevingsvergunning is in de zomer van 2021 gestart met de bouw van 24 huurappartementen inclusief parkeergarage. Van deze 24 woningen worden er 3 verhuurd in de vrije sector huur.
2022	Planvoorbereiding Flora 23 (herstructurering 59 PeGe-woningen). Voornemen is om 59 woningen op drie verschillende locaties te vervangen door toekomstbestendige en voor het merendeel kleinere woningen (voor 1- en 2-persoonshuishoudens). De locatie Van Tuijplein, Prunusstraat en Ribesstraat leent zich bij uitstek voor een herverkaveling waarbij een verdichting tot de mogelijkheden behoort. Afspraken worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Prestaties

Overzicht: Mutatiegraad (bron: jaarverslagen)

Jaar	Eenheden in exploitatie	Vestigingsmutatiegraad	Vertrekmutatiegraad
2019	2290	8,1%	9,4%
2020	2294	8,0%	7,5%
2021	2.318	6,5%	5,7%
2022	2.317	6,5%	7,1%

Taakstelling huisvesting statushouders (bron: jaarverslagen)

2019	Taakstelling: 17 statushouders Gerealiseerd: 18 statushouders
2020	Taakstelling: 14 statushouders (9 voor 2020, 5 uit 2019) Gerealiseerd: 12 statushouders
2021	Taakstelling: 18 statushouders (16 voor 2021, 2 uit 2020) Gerealiseerd: 14 statushouders Aantal woningen: 4
2022	Taakstelling: 20 statushouders (16 voor 2022, 3 uit 2021) Gerealiseerd: 15 statushouders Aantal woningen: 5



Herstructurering De Ooi: levensloopbestendige woningen

Gerealiseerde nieuwbouw- en herstructureringsprojecten (bron: jaarverslagen)

2019	Herstructurering De Ooi: de eerste fase opgeleverd. Hier zijn 28 levensloopbestendige woningen gerealiseerd.
2020	Herstructurering De Ooi: de tweede fase opgeleverd. Hier zijn 26 levensloopbestendige woningen en 14 eengezinswoningen opgeleverd.
2021	Herstructurering De Ooi: de derde fase opgeleverd. Hier zijn 17 levensloopbestendige woningen en 8 eengezinswoningen opgeleverd.
2022	Nieuwbouw Halve Maanweg: 24 appartementen zijn (technisch) opgeleverd.

Nieuwbouw, sloop en verkoop (bron: jaarverslagen)

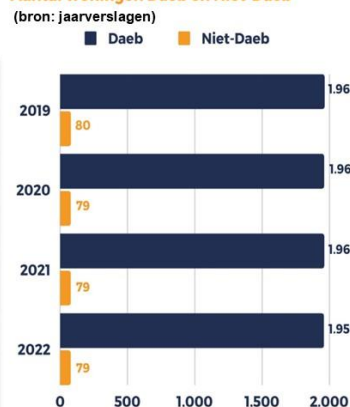
* Een deel van de woningen is verkocht via Koopgarant.

	2019	2020	2021	2022
Nieuwbouw	28	40	25	0
Verkocht*	5	5	1	3
Gesloopt	33	39	23	0

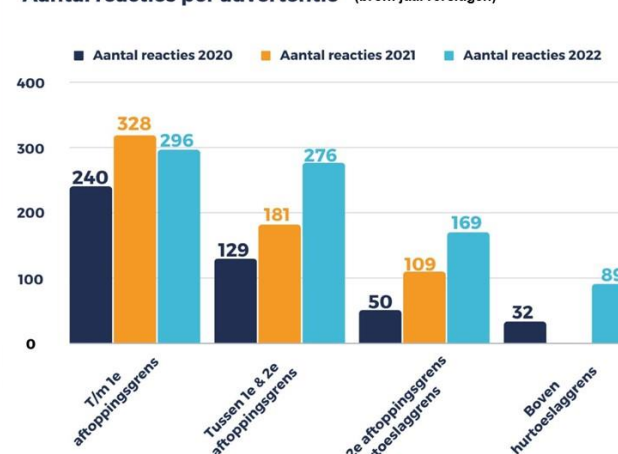


Nieuwbouw Halve Maanweg

Aantal woningen Daeb en Niet-Daeb (bron: jaarverslagen)



Aantal reacties per advertentie (bron: jaarverslagen)



In 2021 werden er geen woningen in de categorie "boven huurtoeslaggrens" geadverteerd.

Aantal VHE in eigendom (bron: jaarverslagen)

	2019	2020	2021	2022
Woningen en woongebouwen	2044	2040	2041	2038
Zorg-/verpleeghuis	1	1	1	1
Gezinsvervangend tehuis	3	3	3	3
Woonwagens	1	1	1	1
Standplaatsen	8	8	8	8
Garages en bergingen	166	166	166	166
Parkeerplaatsen in parkeerkelder	50	50	50	50
Maatschappelijk vastgoed	4	4	4	4
Bedrijfsmatig vastgoed	17	17	17	16
Totaal	2294	2290	2291	2287



Herstructurering De Ooi: eengezinswoningen



Herstructurering De Ooi: eengezinswoningen



Opgaven

(bron: prestatieafspraken)

Jaarlijks	Streven is om 85% van de woningvoorraad te verhuren voor een maximale huurprijs gelegen op of onder de tweede aftoppingsgrens.
2022	Partijen spannen zich in om voor de sociale doelgroep voldoende geschikte woningbouwlocaties voorradig te hebben. De corporatie heeft de ambitie om in de periode 2023 tot 2028 jaarlijks circa 30 woningen toe te voegen aan haar corporatiebezit, waarvan circa de helft in de categorie middenhuur.
2022	Gemeente stelt met tevredenheid vast dat de Corporatie de ruimte pakt die de wet biedt om af te wijken van de DAEB-toewijzingsregels. 15% van de vrijkomende huurwoningen mogen worden toegewezen aan woningzoekenden met hogere inkomens. Met dit voornemen wordt een handreiking geboden aan de groep middeninkomens, die teveel verdient voor een sociale huurwoning, maar vaak te weinig om een betaalbare koopwoning te verwerven.
>2021	Het verkrijgen van inzicht in de woonlasten van de huurder. Op basis van een inventarisatie van de gemiddelde energielast per (cluster) woning (en) wil de corporatie in overleg met het Huurdersplatform bezien of in toekomstig beleid huurlasten aan energielasten kunnen worden gekoppeld. Woonservice IJsselland past bij verduurzaming van haar woningen de door Aedes en Woonbond opgestelde tabel toe waarin afhankelijk van de energieprestatie per labelsprong een redelijke huurverhoging in rekening wordt gebracht. De huurder behoudt daarbij uiteindelijk wel een voordeel in de totale woonlasten al gevolg van de grotere energiebesparing.
>2021	Onderzoek naar de mogelijkheden om financiering en bekostiging van nieuwbouwprojecten te optimaliseren. (A) Het instellen van een gelimiteerde achtervangovereenkomst voor leningen, dit met het oog op leningen voor investeringen in nieuwbouw- en verduurzamingsprojecten. (B) Het tijdig onderkennen van de synergievoordelen bij stedelijke vernieuwingsprojecten.

Prestaties

Aantal verhuringen per huurklasse

	2019	2020	2021	2022
T/m kwaliteitskortingsgrens	31	21	21	39
Kwaliteitskortingsgrens tot 1e aftoppingsgrens	123	141	111	85
Tussen 1e en 2e aftoppingsgrens	2	2	4	9
Boven huurtoeslaggrens	6	10	7	4
Vanaf liberalisatiegrens	4	4	2	6
Totaal	166	178	145	143

Huurderving bij mutatie in % van huren (bron: jaarverslagen)

2019	1,22%
2020	0,89%
2021	0,36%
2022	0,96%

(bron: jaarverslagen)	2019	2020	2021	2022
Huurachterstand %	0,48%	0,37%	0,35%	0,46%
Aantal dossiers in behandeling bij deurwaarder (op 31 december)	37	29	23	40

Huurbeleid (bron: jaarverslagen)

2019	Gemiddelde huurverhoging: 1,6% Uitgangspunt is inflatievolgend huurbeleid. Voor DAEB woningen: 1,6%, voor niet DAEB woningen: een huurverhoging van 2,6%.
2020	Gemiddelde huurverhoging: 2,54% Uitgangspunt van de corporatie is inflatievolgend huurbeleid voor het grootste deel van de woningen. Er wordt gedifferentieerd in de hoogte van de huurverhoging (0, 2,6 en 3,6%).
2021	Gemiddelde huurverhoging: -0,34% - Alle gereguleerde woningen hebben een eenmalige bevrozing. - 31 geliberaliseerde woningen krijgen huurverhoging van 2,4% - Geliberaliseerde woningen met een huur die 5% of meer boven de vastgestelde streefhuur van deze woning ligt: geen huurverhoging - Bedrijfspanden, zorgcomplexen, garages en parkeerplaatsen: huurverhoging conform huurcontract of met inflatie percentage
2022	Gemiddelde huurverhoging: 2,1% - Voor sociale huurwoningen was de verhoging maximaal 2,3% - Voor vrije sector woningen was de huurverhoging 3,3% - Voor woningen met een kale huur onder € 300 was de huurverhoging € 25

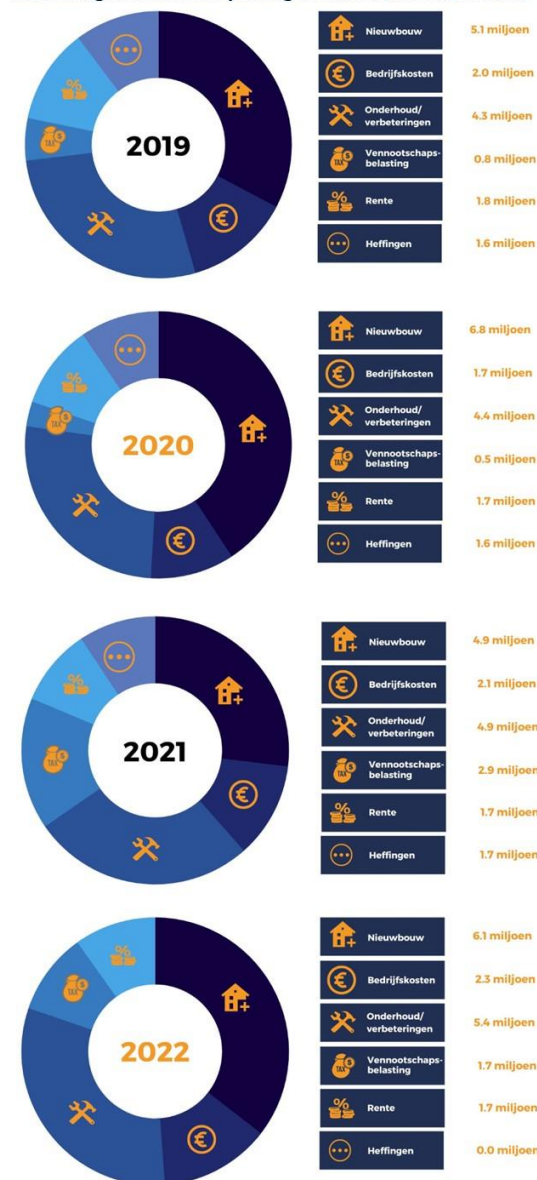
Gemiddelde nettoprijs per woning (bron: jaarverslagen)

2019	€ 534
2020	€ 551
2021	€ 585
2022	€ 596

Overzicht: Passend toewijzen DAEB-woningen (bron: jaarverslagen)

Jaartal	Percentage
2019	96,9%
2020	99,3%
2021	98,6%
2022	98,5%

Bestedingen van huuropbrengsten (bron: jaarverslagen & ERP)





Opgaven

(bron: prestatieafspraken)

Jaarlijks	Verduurzaming van circa 33 woningen in Beinum (van energielasse >1,4(C) naar <0,81 (A+).
Jaarlijks	Saneren van asbest conform vastgestelde 10-jaren-aanpak.
Jaarlijks	Doel is de energie-index van de woningen gemiddeld te verbeteren van 1,17 in 2025 (Label B) naar 1,0 in 2030 (label A). Naar inschatting gaat het per januari 2022 om nog zo'n 300 woningen die worden aangepakt om daarmee te voldoen aan de gemiddelde index.
Jaarlijks	Het verbeteren en isoleren van woningen bij mutaties, naar schatting circa 25.
Jaarlijks	Alle nieuwbouwwoningen worden gasloos gebouwd conform het Rijksbeleid.
>2021	Er wordt gewerkt aan meer milieubewustwording van huurders. Het gaat hier om een gezamenlijke inzet, die zich niet zou moeten beperken tot voorlichting, maar ook hulp bij energiebesparing. Stelregel is om bij nieuwbouw en gebiedsontwikkeling kansen te benutten om regenwater af te koppelen en te infiltreren en zoveel mogelijk groen toe te voegen.
2020	De Gemeente stelt een transitievisie warmte op en vertaalt dit met betrokken partijen waaronder de Corporatie naar wijkplannen. Wijk De Ooi is aangemerkt als pilot in de verduurzaming. Voorwaarde van alle partners is en blijft dat huurders en woningeigenaren in de wijk De Ooi niet méér gaan betalen voor warmte dan nu, en dat er een betrouwbaar systeem voor warmtelevering komt.
2019	39 woningen aan de Seringenlaan, Magnoliaaan en Koppelweg worden duurzaam gerenoveerd, inclusief zonnepanelen op het dak (NOM-ready). Gelijktijdig wordt asbest op de zolders gesaneerd.

Prestaties

Gemiddelde Energieprestatie (bron: jaarverslagen)

2019	EI: 1,33
2020	EI: 1,28
2021	EP2: 176,6
2022	EP2: 169,5

In 2021 is de rekenmethodiek gewijzigd

Duurzaamheid Benchmark (bron: Aedes Benchmark)

2019	-
2020	-
2021	EP2 score A corporatie 176,6 kWh/m2 sector 205,3 kWh/m2 CO2 score B Isolatie score A corporatie 35,7 kWh/m2 sector 47,6 kWh/m2
2022	EP2 score A corporatie 169,5 kWh/m2 sector 198,4 kWh/m2 CO2 score B Isolatie score A corporatie 32,3 kWh/m2 sector 44,9 kWh/m2



Onze woningen hebben gemiddeld energielabel B.



Verduurzaming 66 woningen De Pol en Smitsweide

Huidige geregistreerde energielabels woningen volgens nieuw rekenmethodiek NTA 8800

Energielabel	EP 2	2021	2022
A ++++	< 0	1,2%	1,2%
A +++	< 0 - 50	3,3%	0%
A ++	50 - 75	1,5%	2,0%
A +	75 - 105	5,8%	2,6%
A	105 - 160	22,3%	33,8%
B	160 - 190	25,1%	17,5%
C	190 - 250	35,2%	36,2%
D	250 - 290	2,9%	5,1%
E	290 - 335	0,9%	1,2%
F	335 - 380	0,6%	0,3%
G	> 380	1,2%	0%
Totaal		100%	100%

Kwaliteit woningbezit (bron: Jaarverslagen & Aedes Benchmark)

	2019	2020	2021	2022
Klachtenonderhoud (per woning)	€ 233	€ 208	€ 248	€ 238
Mutatieonderhoud (per mutatie)	€ 1.913	€ 1.753	€ 3.524	€ 3.573
Woningwaarderingpunten (gemiddeld per woning)	162	163	164	163
Ervaren woningkwaliteit (oordeel huurder (Aedes Benchmark))	-	-	7,0 (B)	7,0 (B)
Instandhoudingskosten (€/VHE (Aedes Benchmark))	-	-	2.032 (A)	2.486 (A)

Duurzaamheidsprojecten tijdens de visitatieperiode (bron: jaarverslagen)

Verduurzaming 66 woningen De Pol en Smitsweide: In 2021 is de corporatie begonnen met het verduurzamen van de woningen. Het project is verdeeld over 2021 en 2022. De woningen zijn verbeterd van energielabel C naar A+ (3 labelsprongen). De verbeteringsmaatregelen bestaan uit het aanvullend isoleren van het dak, gevels en begane grondvloer, het aanbrengen van HR+++ beglazing op de begane grond, het aanbrengen van een gebalanceerd ventilatiesysteem met warmterugwinning en een zonnestroom installatie met 6 panelen.

Verduurzaming Seringenlaan, Magnoliaaan en Koppelweg: Bij 37 van de 39 gezinswoningen zijn verduurzamingsmaatregelen getroffen. Zo is de buitenschil geïsoleerd en is er nieuw isolatieglas geplaatst, en zijn er een gebalanceerd ventilatiesysteem en een zonnestroominstallatie aangebracht. Hierdoor hebben de woningen een Energie-Index van gemiddeld 0,65 (A+ label). De woningen zijn hiermee geschikt om in de toekomst zonder aardgas te kunnen verwarmen.

Verduurzaming HAT-woningen: In 2019 is de renovatie en verduurzaming bij 10 resterende HAT woningen in de binnenstad afgerond.

Hotel Nationaal: Het dak van het wooncomplex Hotel Nationaal aan de Roggestraat en Markt is gerenoveerd en verduurzaam.

Energiecoöperatie: In 2021 heeft een verkenning plaatsgevonden naar de mogelijkheden voor het oprichten van een energiecoöperatie. Adviesbureau Innax heeft hiervoor een haalbaarheidsonderzoek gedaan en een businesscase uitgewerkt. Hieruit is gebleken dat er teveel financiële onzekerheden mee gepaard gaan en dat het onvoldoende voordelen oplevert voor de huurders en corporatie. In 2022 is daarom het besluit genomen om hier niet mee verder te gaan.

Warmtenet De Ooi: Nadat in 2020 subsidie Proeftuin Aardgasvrije Wijk is toegekend voor De Ooi is de projectorganisatie in 2021 gestart. WoonService IJsselland heeft de intentie uitgesproken deel te willen nemen aan de proeftuin met haar huurwoningen. Uitgangspunt hierbij was dat huurders kostenneutraal konden deelnemen en dat minimaal 70% van de huurders wilde deelnemen. Vanuit de opgestelde transitievisie warmte volgde voor de wijk de Ooi een onderzoek naar de haalbaarheid van een warmtenet. De ambitie om aquathermie uit de Oude IJssel met warmte koude opslag in de bodem toe te passen voor een 70 graden warmtenet bleek niet haalbaar. Ook de Gelderse IJssel als bron en een multifunctionele luchtwarmtepomp bleek lastig haalbaar, waardoor gemeente Doesburg heeft besloten om af te zien van een warmtenet en de overeenkomst te ontbinden, aangezien te weinig huishoudens in eerste instantie zouden kunnen profiteren. In overleg met het Rijk wordt bekeken hoe de wijk alsnog verduurzaam en aardgasvrij kan worden. De bedoeling is om in 2023 een nieuw voorstel in samenspraak met de wijkbewoners uit te werken in een uitvoeringsplan.

Verduurzaming bij mutatie: Het gaat hier om individuele verbeteringen in en aan woningen die in het verleden tijdens verbeterprojecten niet zijn uitgevoerd. Vaak omdat de huurder hiervoor geen toestemming gaf. Bij mutatie worden deze woningen alsnog verbeterd en verduurzaam naar het gewenste complexniveau. In de visitatieperiode zijn er bij 44 mutatiewoningen verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd.

Pilot verduurzamen verpleegplaatsen: In 2022 is de warmtepompinstallatie van de Hessegracht voorzien van een nieuwe gesloten bodembron. Hierdoor wordt voor verwarmen minder aardgas verbruikt en kan er in de zomer weer duurzaam gekoeld worden. Naast de nodige CO2 besparing vanwege minder gasverbruik verwachten we ook een besparing op de energiekosten te behalen. Gelijktijdig is de collectieve warmwater/voorziening met circulatieleiding vervangen voor individuele boilers in de 12 badkamers en 2 keukens. In 2022 en 2023 wordt het energieverbruik gemonitord en besloten of er aanvullend een zonnestroominstallatie kan worden aangebracht waarmee de verduurzamingsopgave kan worden afgerond.

Verduurzaming kantoorpanden: In 2021 zijn 3 kantoorpanden, inclusief het eigen kantoor, op de Linie verduurzaamd met het aanbrengen van LED verlichting en zonnestroominstallaties. Op De Linie zijn totaal 392 zonnepanelen aangebracht met een totaal vermogen van 150 MWP. De verwachte zelf opgewekte energie is ruim 123.000 kWh per jaar. Dit komt overeen met een verbruik van ruim 40 huishoudens.

Verduurzaming 43 woningen Allersmaat en Hemaat: In 2022 is gestart het de voorbereiding voor het verduurzamen van 43 woningen. Het is de ambitie om de woningen toekomstklaar te isoleren (met de Gelderse Impulssubsidie). De plannen worden samen met de bewonerscommissie uitgewerkt. Geplande start uitvoering is 2023.

Verduurzaming 4 woningen Zandbergstraat

Door een huuropzegging van één van de huurders hebben we in samenspraak met de overige drie bewoners afspraken gemaakt om de woningen versneld te verduurzamen. Samen met de huurders is besloten om het hele blok ineens te verduurzamen met vloer-, spouw- en dakisolatie, nieuwe HR++ beglazing en een gebalanceerd ventilatiesysteem met warmterugwinning. Ook worden er zonnestroominstallaties aangebracht. Hiermee zijn de woningen energiezuinig en toekomstklaar om verwarmd te worden met 50 graden duurzame verwarming.



Opgaven

(bron: prestatieafspraken)

Jaarlijks	Bevorderen dat huurders zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. In 2019 wordt het convenant Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) vervangen door een nieuw convenant met de gemeente Doesburg gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit convenant moet het zo lang mogelijk thuis wonen bevorderen. Toevoegen van levensloopbestendige woningen aan de Doesburgse woningvoorraad, waar mogelijk en gewenst.
Jaarlijks	Een leefbaarheidsfonds van € 3.000 is beschikbaar voor huurdersinitiatieven. Daarnaast worden er uitgaven gedaan in het kader van de "fysieke" leefomgeving van de huurders van Woonservice IJsselland.
2022	Uitvoering geven aan verbetering van leefbaarheid Oranjesingel en omgeving.
>2021	Gewerkt wordt aan een meer effectieve aanpak van overlast (veroorzakers). (A) Waar elkaar aanspreken op gedrag niet helpt zal de corporatie optreden om het woongenot te herstellen. (B) De corporatie spant zich in om buurtbemiddeling voor haar huurders wel te kunnen blijven aanbieden. (C) In gevallen waar het illegale teelt van hennep betreft zal conform het hierover gesloten convenant de corporatie de huur opzeggen.
2020	Met partners worden voldoende faciliteiten geboden aan die mensen die niet langer zelfstandig kunnen wonen om binnen de eigen stad in kleinschalige woonzorgvoorzieningen met 24-uurs-toezicht oud te worden. >2021: Er wordt gewerkt aan een Wonen-Welzijn-Zorg-strategie. Eerste stap: inventarisatie welke voorzieningen er lokaal (sub-regionaal) zijn en waar -met het oog op de toenemende vergrijzing- in de toekomst in moet worden voorzien (2021 uitgevoerd). Hierbij wordt ook gekeken naar toegankelijkheid en begaanbaarheid van woningen en woonomgeving. >2022: Idealiter dient het aantal wooneenheden met 24-uurs toezicht te worden uitgebreid, en dan gaat het met name om psychogeriatrische zorg. Geschat wordt dat er tot 2040 een tekort ontstaat van geclusterde woonvormen. Als er nieuwe woonplekken worden gerealiseerd dan dient waar mogelijk de woonomgeving passend bij de doelgroep in de plannen te worden meegenomen.

Prestaties

Wonen en zorg (bron: Jaarverslagen)

Stichting Philadelphia	Aan de van Brakellaan 22 t/m 28 verhuurt de corporatie een complex onzelfstandige appartementen waarin cliënten van de Stichting Philadelphia intramuraal wonen. Vanaf 2021 wordt met Philadelphia de afspraak gemaakt dat jaarlijks één cliënt vanuit deze locatie zelfstandig in Doesburg wordt gehuisvest.
Stichting Zozijn	Aan de Stichting Zozijn worden in totaal 19 appartementen aan de Oranjesingel en het Burgemeester Keiserplein verhuurd voor de opvang van cliënten. Dit betreft personen met een Niet Aangeboren Hersenafwijking (NAH).
Zorgbureau de Liemers	Met Zorgbureau de Liemers, een stichting die autistische jongeren begeleidt, is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarin is vastgelegd dat vanaf 2021 jaarlijks één cliënt van de stichting wordt gehuisvest in een zelfstandige woning in Doesburg.
Attent Zorg	Aan Attent Zorg en Behandeling verhuurt Woonservice IJsselland het complex "De Hessegracht". Hierin bevinden zich 24 onzelfstandige verpleegplaatsen waar de bewoners de juiste verzorging en verpleging ontvangen.

Woningontuimingen*

(bron: Prestatieafspraken)

2019	2020	2021	2022
3	0	0	1

*Met schuldhulpverlening, bewindvoerders en mogelijke andere partijen wordt alles in het werk gesteld om ontuimingen op basis van huurachterstand te voorkomen.



De Hessegracht



De Hessegracht



Oranjesingel 10-12



Van Brakellaan 22-28

Inzet leefbaarheid tijdens visitatieperiode (bron: Jaarverslagen)

Inzet leefbaarheid	Op basis van de Woningwet 2015 mogen corporaties werken aan de leefbaarheid in de directe nabijheid van hun vastgoed en voor huurders van die wooneenheden. Dit op basis van: 1. Woonmaatschappelijk werk 2. Aanleg en onderhoud van kleinschalige infrastructuur 3. Projecten ter bevordering van een schone, veilige leefomgeving zonder overlast. Woonservice IJsselland kiest ervoor om in de categorieën 2 en 3 projecten op te pakken.
Buurtbemiddeling	Woonservice IJsselland participeert in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg dat door Rijnstad uit Amhem wordt uitgevoerd. Samen met de gemeenten financieren corporaties deze structurele aanpak van conflicten. Vrijwillige buurtbemiddelaars zorgen voor een laagdrempelige en informele benadering. Organisaties, gemeenten en particulieren kunnen een verzoek tot bemiddeling indienen. Over geluidsoverlast, pesten en bedreigingen en problemen betreffende tuinen worden de meeste klachten ingediend.
Overlast	Steeds vaker krijgt Woonservice IJsselland te maken met kwetsbare bewoners. De corporatie merkt een toename van het aantal verwarde mensen in buurten door extramuralisatie. Woonservice IJsselland werkt samen met verschillende disciplines van regionale hulpverlenende (zorg)instanties om de overlast te verminderen.
Maatschappelijke opvang	Doesburg zelf kent geen locatie voor maatschappelijke opvang. De corporatie pleit voor een Sociaal Team waarin, op initiatief van de gemeente Doesburg, alle van belang zijnde organisaties op het terrein van wonen, welzijn en zorg structureel zitting hebben. De gemeente Doesburg is echter van mening dat de voorzieningen zoals deze zijn gerealiseerd door de instelling van "de Vraagbaak" op dit moment voldoende zijn. Indien er problemen zijn, wordt een casus in een MDO (Multi Disciplinair Overleg), waarin Woonservice IJsselland participeert, besproken. Op basis daarvan wordt bepaald of een regionale opvang moet worden benaderd.
Convenant integrale aanpak hennepkwekerijen:	Met deze integrale aanpak door alle partners, wordt door preventieve en repressieve maatregelen getracht gevaarlijke situaties te beëindigen, kwekerijen te voorkomen en te bestrijden en de leefbaarheid en veiligheid in straten te verbeteren. De corporatie handhaaft haar "zero tolerance" beleid waarbij, bij een aangetroffen plantage in een woning, altijd een ontbinding van de huurovereenkomst wordt gevraagd. In 2020 is één kwekerij aangetroffen.
Activiteiten:	Jaarlijks worden samen met huurders activiteiten, die de leefbaarheid in de wijk verbeteren, georganiseerd. Zoals: schoonmaken van achterpaden, rondleidingen rond Burendag, etc.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

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

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

Bijlage 8 Prestatieafspraken gemeente Doesburg

Thema 1: Beschikbaarheid

Jaarlijks:	Bevorderen van eigen woningbezit door verkoop van maximaal 5 woningen uit bestaande woningvoorraad. Vanaf 2022: verkoop van maximaal 3 woningen.
Jaarlijks:	Verkoop van koopgarant woningen. Dit gaat om totaal ongeveer 30 woningen. De koopgarant woningen worden aangeboden aan de doelgroep waarbij voorrang wordt verleend aan de eigen huurders. Dit met als doel de doorstroming van huurwoningen te bevorderen.
Jaarlijks:	Herstructurering 95 PÉGé-woningen in de bloemenbuurt wijk De Ooi. De nieuwbouw bestaat uit 22 eengezinswoningen 71 levensloopbestendige woningen voor 1- en 2-persoonshuishoudens. Met deze categorie woningen wordt geanticipeerd op een toenemende gezinsverdunding en vergrijzing in Doesburg. Specifieke resultaten per jaar. Realisatie in 2022.
Jaarlijks:	Realisatie van aardgasvrije sociale huurappartementen op locatie Halve Maanweg. De appartementen worden levensloopbestendig, waarmee wordt ingespeeld op de tendens van 'langer thuis wonen'. Specifieke resultaten per jaar. In 2022: Na verkregen omgevingsvergunning is in de zomer van 2021 gestart met de bouw van 24 huurappartementen inclusief parkeergarage. Van deze 24 woningen worden er 3 verhuurd in de vrije sector huur.
2022:	Planvoorbereiding Flora 23 (herstructurering 59 PeGe-woningen). Voornemen is om 59 woningen op drie verschillende locaties te vervangen door toekomstbestendige en voor het merendeel kleinere woningen (voor 1- en 2-persoonshuishoudens). De locatie Van Tuijplein, Prunusstraat en Ribesstraat leent zich bij uitstek voor een herverkaveling waarbij een verdichting tot de mogelijkheden behoort. Afspraken worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Thema 2: Betaalbaarheid

Jaarlijks:	Streven is om 85% van de woningvoorraad te verhuren voor een maximale huurprijs gelegen op of onder de tweede aftoppingsgrens.
2022:	Partijen spannen zich in om voor de sociale doelgroep voldoende geschikte woningbouwlocaties voorradig te hebben. De corporatie heeft de ambitie om in de periode 2023 tot 2028 jaarlijks circa 30 woningen toe te voegen aan haar corporatiebezit, waarvan circa de helft in de categorie middenhuur.
2022:	Gemeente stelt met tevredenheid vast dat de Corporatie de ruimte pakt die de wet biedt om af te wijken van de DAEB-toewijzingsregels. 15% van de vrijkomende huurwoningen mogen worden toegewezen aan woningzoekenden met hogere inkomens. Met dit voornemen wordt een handreiking geboden aan de groep middeninkomens, die te veel verdient voor een sociale huurwoning, maar vaak te weinig om een betaalbare koopwoning te verwerven.
>2021:	Het verkrijgen van inzicht in de woonlasten van de huurder. Op basis van een inventarisatie van de gemiddelde energielast per (cluster) woning (en) wil de

	corporatie in overleg met het Huurdersplatform bezien of in toekomstig beleid huurlasten aan energielasten kunnen worden gekoppeld. WIJ past bij verduurzaming van haar woningen de door Aedes en Woonbond opgestelde tabel toe waarin afhankelijk van de energieprestatie van labelsprong een redelijke huurverhoging in rekening wordt gebracht. De huurder behoudt daarbij uiteindelijk wel een voordeel in de totale woonlasten al gevolg van de grotere energiebesparing.
>2021:	Onderzoek naar de mogelijkheden om financiering en bekostiging van nieuwbouwprojecten te optimaliseren. (A) Het instellen van een gelimiteerde achtervangovereenkomst voor leningen, dit met het oog op leningen voor investeringen in nieuwbouw- en verduurzamingsprojecten. (B) Het tijdig onderkennen van de synergievoordelen bij stedelijke vernieuwingsprojecten.

Thema 3: Duurzaamheid

Jaarlijks:	Verduurzaming van circa 33 woningen in Beinum (van energieklass >1,4(C) naar <0,81 (A+).
Jaarlijks:	Saneren van asbest conform vastgesteld 10-jaren-aanpak.
Jaarlijks:	Doel is de energie-index van de woningen gemiddeld te verbeteren van 1,17 in 2025 (Label B) naar 1,0 in 2030 (label A). Naar inschatting gaat het per januari 2022 om nog zo'n 300 woningen die worden aangepakt om daarmee te voldoen aan de gemiddelde index.
Jaarlijks:	Het verbeteren en isoleren van woningen bij mutaties, naar schatting circa 25.
Jaarlijks:	Alle nieuwbouwwoningen worden gasloos gebouwd conform het Rijksbeleid.
>2021:	Er wordt gewerkt aan meer milieubewustwording van huurders. Het gaat hier om een gezamenlijke inzet, die zich niet zou moeten beperken tot voorlichting, maar ook hulp bij energiebesparing. Stelregel is om bij nieuwbouw en gebiedsontwikkeling kansen te benutten om regenwater af te koppelen en te infiltreren en zoveel mogelijk groen toe te voegen.
2020:	De Gemeente stelt een transitievisie warmte op en vertaalt dit met betrokken partijen waaronder de Corporatie naar wijkplannen. Wijk De Ooi is aangemerkt als pilot in de verduurzaming. Voorwaarde van alle partners is en blijft dat huurders en woningeigenaren in de wijk De Ooi niet méér gaan betalen voor warmte dan nu, en dat er een betrouwbaar systeem voor warmtelevering komt.
2019:	39 woningen aan de Seringenlaan, Magnoliaaan en Koppelweg worden duurzaam gerenoveerd, inclusief zonnepanelen op het dak (NOM-ready). Gelijktijdig wordt asbest op de zolders gesaneerd.

Thema 4: Omgeving (wonen & zorg en leefbaarheid)

Jaarlijks:	Bevorderen dat huurders zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. In 2019 wordt het convenant Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) vervangen door een nieuw convenant gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit convenant moet het zo lang mogelijk thuis wonen bevorderen. Toevoegen van levensloopbestendige woningen aan de Doesburgse woningvoorraad, waar mogelijk en gewenst.
------------	---

Jaarlijks:	Een leefbaarheidsfonds van €3.000 is beschikbaar voor huurdersinitiatieven. Daarnaast worden er uitgaven gedaan in het kader van de "fysieke" leefomgeving van de huurders van WIJ.
2022:	Uitvoering geven aan verbetering van leefbaarheid Oranjesingel en omgeving.
>2021:	Gewerkt wordt aan een meer effectieve aanpak van overlast (veroorzakers). (A) Waar elkaar aanspreken op gedrag niet helpt zal de corporatie optreden om het woongenot te herstellen. (B) De corporatie spant zich in om buurtbemiddeling voor haar huurders wel te kunnen blijven aanbieden. (C) In gevallen waar het illegale teelt van hennep betreft zal conform het hierover gesloten convenant de corporatie de huur opzeggen.
2020:	Op het gebied van Wonen — Welzijn — Zorg worden gerichte acties in gang gezet en ondernomen. Met partners worden voldoende faciliteiten geboden aan die mensen die niet langer zelfstandig kunnen wonen om binnen de eigen stad in kleinschalige woonzorgvoorzieningen met 24-uurs-toezicht oud te worden. >2021: Er wordt gewerkt aan een Wonen-Welzijn-Zorg-strategie. Eerste stap: inventarisatie welke voorzieningen er lokaal (sub-regionaal) zijn en waar -met het oog op de toenemende vergrijzing- in de toekomst in moet worden voorzien (2021 uitgevoerd). Hierbij wordt ook gekeken naar toegankelijkheid en begaanbaarheid van woningen en woonomgeving. >2022: Idealiter dient het aantal wooneenheden met 24-uurs toezicht te worden uitgebreid, en dan gaat het met name om psychogeriatrische zorg. Geschat wordt dat er tot 2040 een tekort ontstaat van geclusterde woonvormen. Als er nieuwe woonplekken worden gerealiseerd dan dient waar mogelijk de woonomgeving passend bij de doelgroep in de plannen te worden meegenomen.