

Maatschappelijke visitatie

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever: Vidomes

Rotterdam, 25 mei 2022



Maatschappelijke Visitatie

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever:

Vidomes

Visitatiecommissie:

Bart Witmond

Robert Kievit

Marieke Kalkman

Rotterdam, 25 mei 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	15
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	16
1 Presteren naar opgaven en ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	32
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	33
2 Presteren volgens belanghebbenden	35
2.1 Inleiding	36
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	36
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	36
2.4 Boodschap	43
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	45
3 Presteren naar vermogen	47
3.1 Inleiding	48
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	48
3.3 Vermogensinzet	48
4 Governance van maatschappelijk presteren	52
4.1 Inleiding	53
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	53
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	53
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	56
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	58
Deel 3: Bijlagen	61
Bijlage 1: Position Paper	62
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	69
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	72
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	74
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	76
Bijlage 6: Bronnenlijst	80
Bijlage 7: Prestatietabel	81

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0'.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar opgaven en ambities;
- Presteren volgens belanghebbenden;
- Presteren naar vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit de methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatieperiode

Vidomes heeft Ecorys in 2021 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2022.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Bart Witmond, Robert Kievit en Marieke Kalkman.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar opgaven en ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Naomi Wierts en Florentine Maasland voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

De vidotatie: met de klare lijn sociaal vooruit

Vidomes is een corporatie met een eigen karakter en een herkenbare stijl; hard werkend aan maatschappelijke thema's. De herkenbare stijl duiden wij als visitatiecommissie als 'de klare lijn'. Dat is een stijl van tekenen die we kennen van de avonturen van Kuifje van stripmaker Hergé en die bestaat uit heldere, overzichtelijke plaatjes, gerealiseerd in een strakke lijnvoering. Deze klare lijn zien we letterlijk terug in de communicatie van Vidomes, waarbij striptekeningen worden gebruikt om voor de diverse doelgroepen helder te maken wat de koers is van Vidomes. Ook in het kantoor zijn de muren aangekleed met levensgrote tekeningen gebaseerd op de leefwereld van de huurders.



In figuurlijke zin kenmerkt Vidomes zich ook door de klare lijn. De organisatie is sterk in het communiceren van de eigen koers. Dat geldt regionaal en landelijk voor de twee directeur-bestuurders, alsook voor het management dat zeer actief in regionaal verband opereert. De kracht die deze klare strategische lijn uitstraalt, wordt door diverse belanghebbenden geprezen. Vidomes krijgt van één van de gemeenten een 10 voor communicatie: 'de gemeente en Vidomes zijn ontwapenend eerlijk tegen elkaar'. Zorgen worden gedeeld, er wordt gesproken over wat er speelt en welke actie daarbij past. De klare lijn wordt door een aantal andere belanghebbenden echter ervaren als zendingsdrang. En als je geen aanhanger bent van het Vidomesgeloof, dan kan een tegenstelling resulteren in een langdurige patstelling. De bestuurders luisteren goed en staan open voor de meningen en ideeën van anderen, zonder de eigen lijnen los te laten.

Je kunt over Vidomes het rijmpje opzeggen van de Biblebontse berg met het Biblebonts huis en Biblebontse mensen. Bij Vidomes eten de medewerkers in het Vidorant, er wordt kennis gedeeld met optredens op het Vidopodium en met Vidowerken wordt na corona hybride gewerkt. Die eigen identiteit is sinds de vorige visitatie bewust ingezet en is in de buitenwereld zichtbaar met bijvoorbeeld Vido-bouwborden en de Vido-auto's. Deze maatschappelijke visitatie 2018 - 2021 zal de boeken ingaan als de Vidotatie.

Motorblok en dashboard vernieuwd

Het position paper van Vidomes geeft een uitgebreide beschrijving en reflectie op zes strategische thema's en de externe samenwerking. Het laat goed zien dat er nagedacht is over de veelheid van maatschappelijke thema's en welke keuzes worden gemaakt. En het gaat in op veranderingen in de organisatie en hoe die bijdragen aan het versterken van de strategie, het tactisch handelen en de praktische realisatie. De visitatiecommissie herkent de punten uit het position paper en heeft de thema's in de documenten, bij het werkbezoek en in overleg met de vele belanghebbenden op vergelijkbare wijze ervaren.

In de vorige visitatie 2014 - 2017 van Raeflex is gereflecteerd op een stevige reorganisatie, die in 2012 was ingezet. Onderdeel daarvan is dat een tweehoofdig bestuur is geïntroduceerd om de strategische kracht te versterken. Middenin de vorige visitatieperiode is Daphne Braal als nieuwe directeur-bestuurder aangetreden en in 2018 is Jacco Maan erbij gekomen. In de vorige visitatie zijn zeven suggesties voor verbetering gedaan. Die kunnen worden samengevat als het versterken van de realisatiekracht. Het gaat dan om het monitoren van de werkprocessen, deze te evalueren en te verbeteren. En om de beïnvloedingslijn van klant naar uitvoering van werkzaamheden en

activiteiten te verkorten, door belanghebbenden direct invloed te geven. Tot slot: communiceer ambities zodanig dat er realistische verwachtingen ontstaan.

Het nieuwe bestuur heeft deze aanbevelingen opgevolgd en onder meer ingezet op het versterken van de realisatiekracht. Twee zaken vallen daarbij op. Ten eerste is de tactische sturing naar het niveau van het management gebracht. Het management is qua aantal functies uitgebreid om ook inhoudelijke managers naast de personeelsverantwoordelijken aan boord te hebben. Dat is een aanpassing van de reorganisatie en versterkt het motorblok van Vidomes. Deze managers hebben mandaat en middelen gekregen om binnen de strategische kaders keuzes in hun werkveld te maken. Dat heeft als effect dat het bestuur meer tijd heeft voor de strategie en externe contacten. De operationele taken worden lager in de organisatie gelegd en er is veel aandacht voor competenties voor het personeel om beter te functioneren.

Ten tweede vindt de sturing beter plaats doordat er prestatie-indicatoren (KPI's) zijn benoemd en er regelmatig prestatiedialogen worden gevoerd. Dat gebeurt niet alleen met het management, maar ook in de teams zelf. Op deze KPI's is een goed dashboard ontwikkeld waarmee gestuurd wordt. Vanuit het personeel kreeg de visitatiecommissie het signaal dat de werkcultuur positief is veranderd en medewerkers meer ruimte voor eigen initiatief hebben gekregen, óók voor het geven van beloningen aan elkaar. En dat ze fouten mogen maken, zonder daar op afgefakkeld te worden. Er is een lerende cultuur tot leven gekomen. En de energie is gericht op prestaties in de buitenwereld. Zo wordt met het programma Tevreden Klant/8+ gestuurd op klanttevredenheid, die daadwerkelijk omhoog is gegaan. Met het beleid In 't oog in 't hart wordt expliciet gekeken wat bepaalde (kwetsbare) huurders, buurten of complexen nodig hebben.

Vidomes krijgt van de huidige visitatiecommissie een compliment voor de wijze waarop de vorige visitatie is aangegrepen om de structuur en werkwijze van Vidomes aan te passen om betere resultaten te boeken. Dit compliment krijgt extra kleur tegen de achtergrond dat er in de afgelopen jaren lastige vraagstukken speelden waar veel aandacht aan moest worden gegeven. Er was een integriteitskwetsie, waarbij een directeur-bestuurder is afgetreden, er is een medewerker bij werkzaamheden verongelukt en met de coronapandemie veranderden alle werkprocessen en klantcontacten.

Incasseren en terugveren

In de zomer van 2017 ontving Vidomes het signaal dat externe autoriteiten een onderzoek waren gestart naar de destijds tweede bestuurder van Vidomes. Deze zou aanbrengvergoedingen hebben ontvangen bij het inhuren van personeel, in de periode dat hij bij Vidomes werkzaam was als interim manager, voorafgaand aan zijn benoeming als bestuurder bij Vidomes. De raad van commissarissen heeft de tweede bestuurder daarop geschorst en is een onderzoek gestart. De raad van commissarissen van Vidomes heeft adequaat gehandeld door zelf opdracht te verstrekken voor een onderzoek aan een extern bureau. De resultaten hiervan hebben er uiteindelijk toe geleid dat de betrokken bestuurder zelf afscheid heeft genomen.

De RvC is destijds ook ondersteund door de interne integriteitscommissie, die binnen Vidomes een actieve rol heeft, omdat medewerkers van een corporatie kwetsbaar kunnen zijn in het werken met andere belanghebbende partijen en door de beschikking over maatschappelijk kapitaal.

In november 2017 heeft in een pand in Delft een ontploffing plaatsgevonden waarbij een medewerker om het leven is gekomen. Uit forensisch onderzoek bleek dat het geen gasexplosie was, maar dat er een andere oorzaak moest zijn, welke helaas tot op heden onbekend is gebleven. Bij het personeel heeft dit overlijden van een directe collega diepe indruk gemaakt. Er is veel nazorg gegeven aan gevoelens van onveiligheid. Het bestuur heeft hierin een grote rol gespeeld.

En corona heeft al twee jaar grote invloed op de manier van werken, zowel intern door elkaar minder op kantoor te treffen, als extern in de omgang met huurders. Een voorbeeld hiervan is dat bij een groot onderhouds- en verduurzamingsproject in Zoetermeer een modelwoning kon worden bezichtigd. Door corona moest een strak schema worden opgesteld om de bewoners te spreiden en zo iedereen de nieuwe aanpassingen te laten zien zonder risico's op besmetting. Met het nieuwe motorblok (organisatiestructuur) en het dashboard is de auto van Vidomes al goed op gang en worden prestaties geleverd. Het is de verwachting dat in de komende periode naar een hogere versnelling kan worden doorgeschakeld om op bepaalde thema's meer resultaten te boeken.

Het verhaal is rijker dan de cijfers lijken te zeggen

De visitatiecommissie heeft in het werkgebied een werkbezoek afgelegd en daarbij projecten in vier gemeenten bekeken. De projectleiders hebben gepassioneerd verteld wat ze hebben gedaan en bovenal hoe ze de huurders hebben meegenomen in de voorbereiding en uitvoering van de projecten. Ook hebben wij met een aantal huurders van de complexen gesproken, waar trots is verteld over proces en resultaat. Hierbij viel op dat er in kleine details aandacht is voor individuele bewoners. Een voorbeeld hiervan is de Petuniatuin waarbij een bewoner op de begane grond zijn uitzicht kwijtraakte door een bouwcontainer voor het raam. In overleg met deze bewoner is gekozen voor een beschilderd doek met een landschap dat op de container is gemonteerd. Wij hebben dat doek gezien in Rijswijk, waar het nu containers uit het zicht houdt bij de renovatie van de Jolandaflat. Bij dit laatste project wordt per appartement € 140.000 geïnvesteerd om de woning duurzaam en toekomstbestendig te maken. De maatschappelijke business case kan uit omdat het casco goed is en sloop met nieuwbouw niet tot een beter resultaat zou leiden. De gemiddelde leeftijd in deze seniorenflat van 76 jaar betekent dat er heel zorgvuldig met de huurders moest worden omgegaan. Zij zijn intern verhuisd naar een tijdelijke woning, waarbij Vidomes vooraf intake gesprekken heeft gehouden om hun zorgen te horen en oplossingen met maatwerk te leveren, waaronder een verhuizer die de boedel heeft in- en uitgepakt.

Figuur 0.1-1 containerdoek Jolandaflat Rijswijk



De inzet van Vidomes op het sociale domein is zichtbaar met de inzet van flatcoaches. Dit zijn medewerkers die door bewoners aanspreekbaar zijn op alles op en rond de woning. De coaches helpen de bewoners om activiteiten te organiseren, zoals kookmiddagen, bingo en bowls (Engelse vorm van de jeu-de-boules). Vidomes vervult hiermee een voortrekkersrol en andere corporaties nemen dit voorbeeld over.

Het grootste project is de vernieuwing van Palenstein. Dit is een wijk in Zoetermeer, waar lange lintflats stonden en er ernstige problemen met leefbaarheid speelden. Vidomes, collega-corporatie en de gemeente hebben een integraal project ontwikkeld met grootschalige sloop en nieuwbouw. Er is veel aandacht voor de openbare ruimte met de aanleg van een stadsgracht. Het aantal woningen dat is teruggebouwd is lager dan voorheen, maar de kwaliteit is fors gestegen. Het alleen beoordelen van aantallen woningen zou een onjuiste manier van oordelen zijn.

Schaken op meerdere borden

Vidomes is actief in de regio Haaglanden en heeft bezit in vijf gemeenten. Oorspronkelijk waren dit vier gemeenten, maar door een gemeentelijke herindeling zijn enkele honderden woningen binnen de gemeentegrens van Den Haag komen te liggen. De visitatiecommissie heeft met de wethouders

van de vier gemeenten mogen spreken en zelden hebben wij zo'n gemêleerd beeld gekregen over wat de lokale issues zijn, hoe de bestuurders aan tafel zitten en wat zij van Vidomes vinden. Er was een gemeente waarin de wethouder aangaf zeker zo graag zaken te willen doen met commerciële partijen als met een toegelaten instelling zoals een corporatie. In zijn optiek kunnen marktpartijen ook net zo goed sociale woningbouw realiseren. Een andere gemeente vertelde dat het percentage sociale woningen boven het gewenste streefcijfer ligt en dat de gemaakte prestatieafspraken om die reden door de gemeente zijn opengebroken om geen sociale woningen meer toe te voegen. Daar staan twee andere gemeenten tegenover, waar juist gestuurd wordt op het vergroten van de sociale voorraad. Het is een complex proces om op deze schaakborden en in regionaal verband steeds het juiste spel te spelen.

Vidomes is zeer actief in het regionale en landelijke veld. Een voorbeeld is de trekkende rol die Vidomes in De Vernieuwde Stad speelt om met 27 woningcorporaties invloed uit te oefenen op het landelijke beleid met een duurzame en inclusieve aanpak van de woningmarkt. Ook wordt actief geparticipeerd in A+, het ICT-samenwerkingsverband van acht corporaties. Vidomes is gericht op digitale inclusie en daarmee oplossingen zoekend: hoe helpen we anderen? Uit het overleg met de huurdersvertegenwoordiging is de digitalisering als een van de positieve vernieuwingen genoemd met het klantportaal 'Mijn Vidomes'. De kennis die Vidomes opdoet bij de ontwikkeling van het warmtenet in Delft deelt de corporatie in Aedesverband. Vidomes is een van de vijftien leden en samenwerkingspartner van Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Dit zijn voorbeelden van de manier van werken en beleidsmatige kracht van Vidomes die doorwerkt in de corporatiesector.

Vidomes is de afgelopen vier jaar veel sterker op de huurder en daarmee ook de huurdersorganisatie gericht. Met een project Tevreden Klant wordt gestuurd op verbetering van de klanttevredenheid. De inrichting van een Klantcontactcentrum (KCC) noemt de Huurdersraad een enorme verbetering. Het is goed opgezet en de communicatie van het KCC naar de huurders verloopt goed. Met de Huurdersraad wordt beleidsmatig samengewerkt en vindt een kritische dialoog plaats.

Wat gaat goed?

De prestaties op drie thema's zijn hoog. Het gaat dan om de opgaven met betrekking tot het sociaal domein, de leefbaarheid in wijken en buurten, en de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad. Dat zien we terug bij de toets op basis van de prestatieafspraken en ook de waardering van belanghebbenden. In het visitatierapport worden diverse voorbeelden op het sociale domein en leefbaarheid genoemd zoals de flatcoaches, Beschermd Thuis, speciale projecten voor kwetsbare groepen met een hulpvraag, senioren, en dergelijke. De zorgpartijen spreken hun waardering uit voor de samenwerking met Vidomes, die al lang teruggaat. De prestaties op het gebied van duurzaamheid zijn van latere datum. Vidomes heeft een inhaalslag gemaakt en werkt bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van een warmtenet op basis van een duurzame geothermische bron. Ook grootschalige isolatieprojecten worden uitgevoerd, waarbij de woonlasten van de bewoners niet stijgen door lagere energielasten. Vidomes komt bij duurzaamheid met voorstellen, die soms te ver gaan voor andere partijen, zoals circulariteit. Vidomes wilde met de samenwerkingspartners de materiaalstromen in kaart brengen, maar de partners waren daar nog niet klaar voor. Op dit thema loopt Vidomes echt voorop in de regio.

Vidomes let goed op of de woningen betaalbaar zijn en differentieert naar wat mogelijk is voor de verschillende doelgroepen. Er is een proef van Vidomes met het tweehurenbeleid dat volgens een van de overige belanghebbenden een mooi voorbeeld is van hoe je kijkt naar wat nodig is voor de doelgroep.

Er wordt met veel plezier en trots gecommuniceerd met belanghebbenden over Vidomes. De zichtbaarheid van de corporatie is sterk gegroeid. En de medewerkers zijn zeer betrokken en positief over de organisatie.

Punt van aandacht

Vidomes heeft zich de afgelopen vier jaar ingezet op het thema beschikbaarheid. Er is weinig bezit verkocht en er zijn enkele honderden woningen bijgebouwd. De maatschappelijke behoefte aan groei van de woningvoorraad is groter geworden en vanuit de landelijke overheid wordt de komende jaren een extra inspanning van Vidomes gevraagd. Dit zou, anders dan nu het geval is, ook bij alle gemeenten in het werkveld moeten leiden tot een extra opgave voor nieuwbouw. Uitrust en aankoop van bezit van andere partijen kan hier mede een invulling aan geven. Nu de organisatie is voorbereid op een actievere rol met meer ondernemerschap, kunnen ambities makkelijker door uitvoering van projecten gerealiseerd worden.

Aanbevelingen Vidomes

De Huurdersraad van Vidomes wordt betrokken bij de beleidsvoorbereiding, is uitstekend ingelezen en vormt een waardige partner voor dialoog. Zoals bij veel corporaties zijn de enthousiaste vrijwilligers geen goede afspiegeling van de gemiddelde huurder. Het is een opgave voor Vidomes om met de Huurdersraad te kijken of er andere vormen van participatie mogelijk zijn om meer inclusiviteit van huurders bij Vidomes te betrekken. Dat kan bijvoorbeeld door de flatcoaches te benutten, inzet van sociale media en meepraatavonden in de complexen. Nu het coronavirus beheersbaar is, kan Vidomes er meer op uit. In de zoektocht naar nieuwe vormen heeft Vidomes in samenspraak met de Huurdersraad al de Kinderraad geïntroduceerd.

Er is in de afgelopen visitatieperiode goed geïnvesteerd in het versterken van het strategisch denkvermogen en de realisatiekracht. De strategie kan worden aangescherpt bij het opstellen van de nieuwe doelenkaart. Het wordt de kunst om meer realisatiekracht in praktijk te brengen door het toevoegen van nieuwbouw in een complexe wereld met weinig grondposities, stijgende prijzen, ingewikkelde milieuwetgeving en met deels nieuwe bestuurders en raadsleden in de gemeenten. Begin meteen met investeren in de nieuwe gemeenteraden en leg goed vast hoe je je tot elkaar wilt verhouden. Positief is dat er voldoende financiële armslag is door goed beleid en het afschaffen van de verhuurdersheffing, maar dat wel afwegingen nodig zijn met andere maatschappelijke thema's waar investeringen (duurzaamheid) voor nodig zijn of die minder inkomsten (betaalbaarheid) opleveren. De organisatie is hiervoor aangepast door uitbreiding met praktisch ingestelde medewerkers en met mandaat en kunde op de juiste niveaus.

De gemeenten zijn belangrijke opdrachtgevers en samenwerkingspartners voor Vidomes. Het accent bij enkele gemeenten is sterker op het opdrachtgeverschap komen te liggen, daarmee invulling gevend aan het tactische niveau. Strategische samenwerking is bij enkele gemeenten minder sterk ontwikkeld of gewenst. Vidomes zal meer met andere partijen strategische allianties moeten zoeken om samen lange lijnen naar de toekomst te trekken en daarbinnen projecten te realiseren en maatschappelijke waarde te leveren. Een voorbeeld van zo'n coalitie is de realisatie van een warmtenet op basis van geothermie met een netbeheerder, collega-corporatie en een gemeente. Op diverse thema's kunnen allianties worden aangegaan.

Toets bij het opstellen van de nieuwe doelenkaart of het peloton Vidomes kan blijven volgen. Voorkomen moet worden dat partijen afhaken omdat zij vinden dat Vidomes te ver voor de troepen uit loopt. Vat samen en leg terug bij belanghebbenden wat zij vinden, zodat zij zich gehoord weten. Geef echter ook aan waar Vidomes op koers blijft en waarom. Met zoveel verschillende signalen in de omgeving is het koers houden stuurmanskunst.

Vidomes heeft in vijf gemeenten prestatieafspraken afgesloten. Het opstellen van de prestatieafspraken is voor alle drie de partijen een intensief proces. Vervolgens gaat het om naleven van de afspraken en het monitoren van de voortgang. Het is de uitdaging om de schriftelijke afspraken om te zetten in praktische realisatie. Dat gaat in de ene gemeente beter dan de andere. Vidomes heeft in het volkshuisvestelijk deel van het jaarverslag 2020 een beschouwing gegeven hoe de uitvoering van de prestatieafspraken per thema verloopt. Aanbevolen wordt om door te gaan met deze reflectie, die laat zien waar extra aandacht in de samenwerking nodig is om afspraken gestand te doen. De monitoring van de prestatieafspraken is een punt van aandacht. Er zijn zeer veel data beschikbaar, maar er wordt te weinig op gestuurd.

B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	6,5	7,0	7,3	7,2	7,1	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
Prestaties	6,9	6,1	7,4	8,0	7,3	7,1	50%	7,4
Relatie en communicatie						7,5	25%	
Invloed op beleid						7,5	25%	
Presteren naar vermogen								
Vermogensinzet						8,0	100%	8,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming				9,0	9,0	33%	8,2
	Prestatiebesturing				9,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Sociaal domein

Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 5: Leefbaarheid in wijken en buurten

C. Samenvatting

Vidomes krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,3
Presteren volgens belanghebbenden	7,4
Presteren naar vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	8,2

Presteren naar opgaven en ambities

7,3 De visitatiecommissie constateert dat Vidomes ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van 'Presteren naar opgaven en ambities'. Vidomes heeft de omvang van de kernvoorraad geborgd en op diverse manieren geacteerd op het betaalbaar houden ervan. Ondanks de inspanningen van Vidomes op dat punt, is het aantal nieuwbouwwoningen onder de verwachtingen gebleven. Grondposities zijn schaars en de corporatie heeft bij het verkrijgen ervan geen voorsprong op marktpartijen. Vidomes heeft een bijdrage geleverd aan het huisvesten van specifieke doelgroepen, zoals statushouders en senioren. Ook op het gebied van duurzaamheid heeft Vidomes zich hard gemaakt. De nieuwbouwwoningen zijn allen NOM-woningen en de energieprestatie van een groot deel van het bezit is verbeterd. Eerste stappen richting klimaatadaptatie en circulair ondernemen zijn gezet. Tenslotte heeft Vidomes zich ingezet voor veilige en leefbare wijken en buurten, onder meer met de inzet van de flatcoach. De flatcoaches zorgen ervoor dat mensen elkaar leren kennen, samen aan activiteiten deelnemen en elkaar helpen; ze spelen een rol in het signaleren van problemen en bieden waar nodig een helpende hand.

De prestaties van Vidomes zijn in lijn met de eigen ambities zoals verwoord in Ondernemingsplan en Doelenkaarten, de prestatieafspraken in de gemeenten Zoetermeer, Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Den Haag. De woningcorporatie zoekt actief naar de aansluiting van de eigen ambities op de opgaven in de gemeenten én het belang van de huurders. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen aan de hand van een intensief proces met de gemeenten en de huurdersorganisaties en zijn deels SMART geformuleerd. Omvang en monitoring van de prestatieafspraken behoeven nog extra aandacht.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4 De visitatiecommissie concludeert op basis van de gesprekken met de belanghebbenden van Vidomes dat de meerderheid tevreden is over de samenwerking. De algemene tendens is dat Vidomes zich goed inzet voor de betaalbaarheid en waar mogelijk de beschikbaarheid probeert te vergroten. De belanghebbenden stellen vast dat dit in de regio niet eenvoudig is. Vidomes zet zich in voor kwetsbare groepen; dit zien vooral de gemeenten en de samenwerkingspartners binnen het sociaal domein. Vidomes is ondertekenaar van een aantal convenanten op dit punt en handelt hier ook naar. De belanghebbenden zien de inspanningen die Vidomes levert op het terrein van duurzaamheid; vooral het warmtenet in Delft en Palenstein in Zoetermeer worden in dit verband genoemd. Vidomes heeft oog voor de leefbaarheidsproblematiek in haar werkgebied en heeft onder meer flatcoaches geïntroduceerd en wijkshouwen georganiseerd. De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie en de invloed op het beleid van Vidomes. De algemene teneur is dat Vidomes een kundige partner is om mee samen te werken, die gericht is op verbinding tussen de partners waarmee ze constructief werkt aan de maatschappelijke opgaven.

De gemeenten onderkennen dat de totstandkoming van de prestatieafspraken een intensief, soms moeizaam proces is. Het resultaat is in sommige gevallen té omvangrijk. Over het verloop van het tripartite overleg over de prestatieafspraken is de Huurdersraad goed te spreken. De raad constateert dat de kwaliteit van de prestatieafspraken per gemeente verschilt, omdat niet iedere gemeente hetzelfde belang hecht aan de sociale sector.

Presteren naar Vermogen

8,0

De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Vidomes bij de vermogensinzet continu de koppeling maakt met de opgaven in het werkgebied en de afwegingen inzichtelijk worden gemaakt. De strategische visie en de doelenkaart worden geactualiseerd en gemonitord aan de hand van zogenaamde prestatiedialogen, die drie keer per jaar worden gevoerd tussen het bestuur en de verantwoordelijke thematrekkers. Vidomes werkt bij het beoordelen van investeringsbesluiten volgens de principes van het Driekamermodel, waarbij het voorliggende besluit wordt beoordeeld vanuit de vastgoedbehoefte/-portefeuille, het maatschappelijke rendement en de financiële parameters. De visitatiecommissie waardeert het zoeken van de balans tussen het sturen op financiële continuïteit en het meewegen van de bijdrage aan maatschappelijke doelen. Het gebruik van het instrument beleidswaarde maakt dat bij de afweging van concrete investeringsprojecten het gesprek gevoerd kan worden over de bijdrage aan maatschappelijke doelen.

Governance van maatschappelijk presteren

8,2

Vidomes heeft een open houding getoond bij de totstandkoming van de strategie door van buiten naar binnen te werken. De strategie is operationeel vertaald in concrete doelen in de Doelenkaart en het concernjaarplan. De vertaling van visie naar operationele activiteiten is traceerbaar. De afgelopen jaren is de realisatiekracht versterkt door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen met mandaat, middelen en aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. Hierdoor is meer ruimte ontstaan voor de overkoepelende strategische kwesties op bestuurlijk niveau en worden tactische en operationele beslissingen genomen door het management en de uitvoerende medewerkers. De RvC is zichtbaar en aanspreekbaar voor belanghebbenden. Het toezicht is rolbewust en gericht op de afweging van maatschappelijke doelen. Signalen uit de buitenwereld worden via verschillende wegen naar binnen gehaald en de koers van Vidomes is helder en onderbouwd op basis van maatschappelijke opgaven in dit werkgebied. De communicatie is toegankelijk voor alle doelgroepen.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Vidomes werkt in de regio Haaglanden aan een thuis voor iedereen die is aangewezen op de corporatiesector. Vidomes verhuurt en beheert in Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft en Rijswijk. Daarnaast heeft Vidomes een beperkt aantal woningen in het Haagse stadsdeel Leidschenveen.

Woningvoorraad

De woningvoorraad van Vidomes bestaat uit ongeveer 18.000 woningen.

Tabel D.1: Woningvoorraad naar gemeente

Gemeente	Delft	Leidschendam-Voorburg	Rijswijk	Den Haag	Zoetermeer	Totaal
Huur (zelfstandig)	2.973	3.372	2.398	695	6.467	15.905
Huur (onzelfstandig)	100	10	0	0	0	110
Huur (zorg)	18	54	26	39	289	426
Huur (woonwagens)	0	9	22	0	0	31
Koopgarant	235	303	121	0	294	953
Verkoop	71	89	43	12	189	404
Herbestemming	0	0	0	0	183	183
Totaal	3.397	3.837	2.610	746	7.422	18.012

Bron: Vidomes (2021)

De gemiddelde huurprijs van een DAEB-woning was aan het einde van 2020 €585 euro per maand, overeenkomend met 81,1% van de maximaal redelijke huur. Het landelijke gemiddelde komt uit op €561 euro per maand (70,8%). De woningvoorraad heeft een gemiddelde energie-index van 1,61.

Organisatiestructuur

De organisatie van Vidomes is opgebouwd op basis van een hybride structuur (matrix-organisatie). Daarin onderscheidt Vidomes een strategische, tactische en operationele laag. Het bestuur, bestaande uit twee bestuurders, geeft sturing aan Vidomes en leggen verantwoording af aan de raad van commissarissen. Het bestuur, de management- en de stafleden van Vidomes zijn verantwoordelijk voor de inrichting en aansturing van de afdelingen, het opstellen van het jaarplan en voor de begroting en de realisatie daarvan. De sturing door de managers (leidinggevend met personeelsverantwoordelijkheid) gebeurt op strategisch, tactisch en operationeel niveau via het BestuurManagementTeam (BMT). De sturing op de resultaten gebeurt door het BMT+ (BMT en de horizontale stuurders).

De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden. Twee leden van de RvC zijn voorgedragen door de bewonersvertegenwoordigingen. Vidomes had aan het einde van 2021 204 medewerkers in dienst, verdeeld over 180,97 fte.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar opgaven en ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Vidomes wordt beoordeeld is 'Presteren naar opgaven en ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheden en de huurdersorganisatie. De prestatieafspraken zijn aangevuld met convenanten en intentieovereenkomsten, omdat de betreffende documenten in de prestatieafspraken zijn benoemd. De prestatieafspraken zijn in lijn met de Rijksprioriteiten, die van belang zijn voor de prestatieafspraken tussen gemeenten en woningcorporaties. De woningcorporaties zijn verplicht om de volkshuisvestelijke prioriteiten in hun bod op het gemeentelijk woonbeleid te betrekken.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar opgaven en ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1: Presteren naar opgaven en ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar opgaven en ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	6,5	7,0	7,3	7,2	7,1	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid
Thema 2: Beschikbaarheid
Thema 3: Sociaal domein
Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit
Thema 5: Leefbaarheid in wijken en buurten

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Prestatieafspraken in de verschillende gemeenten

Vidomes en de Huurdersraad Vidomes hebben met de gemeenten Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft, Rijswijk en Den Haag (2018-2021) afzonderlijk prestatieafspraken gemaakt. In de betreffende gemeenten hebben de prestatieafspraken een looptijd van vier jaar, maar ze worden jaarlijks geactualiseerd. De thema's in de prestatieafspraken sluiten aan bij de thema's uit de wet- en regelgeving, de regionale woonvisie, de lokale woonvisie van de gemeenten en het beleid van Vidomes. De prestatieafspraken zijn gestructureerd aan de hand van de volgende thema's: betaalbaarheid, beschikbaarheid, sociaal domein, duurzaamheid en kwaliteit en leefbaarheid. In Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer zijn de afspraken opgesteld met de collega-corporaties. In Den Haag is apart met de gemeente een beperkte set meerjarige afspraken gemaakt, gezien de beperkte positie van Vidomes in Den Haag.

De prestatieafspraken sluiten onder andere aan op de regionale woonvisie voor de woningmarktregio Haaglanden 2017-2021 en de regionale prestatieafspraken. In de Haaglanden

werken alle woningcorporaties beleidsmatig samen binnen de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. De regionale prestatieafspraken komen tot stand op basis van een samenwerking tussen de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden, de Samenwerkende Huurderorganisaties Haaglanden en de Bestuurlijke Tafel Wonen. De betreffende tafel is ontstaan nadat de negen samenwerkende gemeenten in 2015, na de opheffing van het stadsgewest Haaglanden, hebben besloten om voor het beleidsterrein Wonen een Bestuurlijke Tafel Wonen op te richten.

Aanvullende documenten/convenanten

Vidomes is mede-ondertekenaar van verschillende convenanten en intentieovereenkomsten, waarin de samenwerking met partners is vastgelegd voor specifieke opgaven. De belangrijkste convenanten zijn:

- Convenant Huisvesting Zorgafhankelijke Groepen 2021-2022 met gemeente Zoetermeer en Delft;
- Convenanten vroegsignalering over problematische schulden onder inwoners zijn vastgelegd;
- Intentieovereenkomst Bouwstroom Haaglanden;
- Intentieovereenkomst partners Warmtenet Delft en Geothermie Delft over een warmtenet uit een geothermiebron;
- Programma Langer en weer thuis in Delft.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De prestatieafspraken zijn compleet, waar mogelijk concreet en onderbouwd

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken die Vidomes met de gemeenten en de Huurdersraad heeft opgesteld, passend zijn bij en dekkend zijn voor de opgaven in Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft, Rijswijk en Den Haag. De jaarlijks prestatieafspraken zijn in lijn met de lokale woonvisies, de regionale prestatieafspraken en de afspraken die in SVH-verband zijn gemaakt. Zo wordt bij nieuwe verhuringen de inkomenstabel van de SVH gebruikt en is in het ambtelijk overleg de wachttijdenmonitor van de SVH geregeld onderwerp van bespreking.

De visitatiecommissie ziet dat de prestatieafspraken deels SMART zijn uitgewerkt. De prestatieafspraken zijn namelijk op onderdelen voorzien van een tijdgebonden en meetbare eenheid, zoals de afspraken met betrekking tot nieuwbouwprojecten. In Zoetermeer zijn deze bijvoorbeeld in een allonge bij de prestatieafspraken inzichtelijk gemaakt. Tegelijkertijd kenmerken de prestatieafspraken zich in alle gemeenten door veel intenties, voornemens en onderzoeken. De visitatiecommissie geeft Vidomes mee om de betreffende afspraken verder uit te diepen.

Daarnaast worden er prestaties geleverd buiten de prestatieafspraken om. Zo is in alle gemeenten afgesproken dat de corporaties een bijdrage leveren aan het behalen van de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders, maar aantallen per betrokken corporatie zijn in de prestatieafspraken niet goed zichtbaar. De aantallen hiervan worden per half jaar voor iedere gemeente bekend gemaakt door de provincie en doorvertaald naar de corporaties en andere organisaties.

De prestatieafspraken zijn voldoende wederkerig

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken over het algemeen voldoende wederkerig zijn en gericht zijn op het leveren van prestaties door zowel de gemeenten als Vidomes en de collega-corporaties. In Delft zijn bijvoorbeeld voor de kwaliteit van de woningvoorraad, zowel voor de corporaties als voor de gemeente afspraken opgenomen: de corporaties realiseren een kwaliteitsslag in verouderde woningen, de gemeente investeert daar waar gerenoveerd wordt in de openbare ruimte.

De prestatieafspraken zijn actueel en passen bij de maatschappelijke ontwikkelingen

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken continu aansluiten bij de actualiteit en de ontwikkelingen in het werkgebied. In het jaarlijks bod aan de gemeente schetst Vidomes de uitdagingen waarvoor de corporaties zich geplaatst zien. Bovendien worden in de prestatieafspraken over het algemeen de meest actuele ontwikkelingen benoemd en toegelicht.

De prestatieafspraken kennen een intensieve betrokkenheid

De visitatiecommissie concludeert zowel uit gesprekken met de gemeenten, Vidomes en de Huurdersraad als op basis van de jaarverslagen dat alle betrokken partijen een proactieve en betrokken bijdrage leveren aan het proces om tot passende prestatieafspraken te komen. De afspraken worden gemaakt in een (soms) intensief proces. Onderdeel hiervan zijn de expertsessies die corporaties en gemeenten samen organiseren om de afspraken te verbeteren en te verdiepen. Aan deze sessies doen vertegenwoordigers en specialisten van de maatschappelijke partners mee, net als de vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties.

In de prestatieafspraken zijn afspraken vastgelegd over samenwerking met zorg- en welzijnspartijen. Zij worden betrokken bij de hierboven genoemde expertsessies, maar zij zijn (vooralsnog) niet betrokken bij de prestatieafspraken. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om dergelijke partijen tevens op een passende wijze bij het voorbereiden van de prestatieafspraken te betrekken, zodat in toenemende mate samengewerkt kan worden vanuit gemeenschappelijke opgaven en verantwoordelijkheden.

De prestatieafspraken beslaan niet alle jaren

Vidomes heeft niet in alle jaren en in alle gemeenten prestatieafspraken kunnen maken. In Rijswijk ontstond in 2019 een impasse, toen een nieuw college andere inzichten bleek te hebben met betrekking tot nieuwbouw. De nieuwe wethouders stelden zich op het standpunt dat er in de gemeente vooral behoefte was aan nieuwbouw voor de middeninkomens en niet voor lage inkomens. Vidomes achtte dit in strijd met eerder gemaakte afspraken over nieuwbouw. Het verschil van inzicht leidde ertoe dat er voor 2020 en 2021 geen actuele prestatieafspraken werden gemaakt en werd voortgeborduurd op lopende meerjarenafspraken. Uiteindelijk hebben wederzijdse inspanningen ertoe geleid dat er in 2022 weer prestatieafspraken konden worden getekend.

De prestatieafspraken van 2016 tot en met 2018 tussen Vidomes en Den Haag werden pas in 2021 vervangen voor een nieuwe set voor 2021 tot en met 2023. De woningen zijn relatief nieuw en er kon doorgewerkt worden op basis van verlengde afspraken. Het gaat om een beperkt aantal woningen.

Conclusie van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken in lijn zijn met de lokale woonvisies, de regionale woonvisie en prestatieafspraken en de afspraken die in SVH-verband zijn gemaakt. Op onderdelen kunnen de afspraken meer SMART worden gemaakt, waardoor de transparantie wordt vergroot. Het proces van bijstellen en monitoren kan eveneens aan transparantie winnen door er jaarlijks over te rapporteren. De prestatieafspraken zijn voldoende wederkerig; bij de opstelling ervan tonen alle relevante partijen zich actief betrokken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Vidomes worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de prestatieafspraken met de gemeenten Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft, Rijswijk en Den Haag zijn benoemd.

Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in deze paragraaf.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het gemotiveerd realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft onder meer gestuurd op het betaalbaar houden van de voorraad en gezocht naar een passende match tussen woning en woningzoekende. Bij het aanpassen van de huren waren ook huurbevrozing en huurverlaging een mogelijkheid. Vidomes heeft seniorenmakelaren ingezet om de doorstroming te bevorderen.

Vidomes heeft de opgave de huur betaalbaar te houden voor de doelgroep. Bij de jaarlijkse huuraanpassing wordt zoveel mogelijk maatwerk geleverd. De corporatie zet in alle gemeenten in haar werkgebied in op doorstroming.

Vidomes houdt de huren betaalbaar

Conform de prestatieafspraken waarborgt Vidomes de betaalbaarheid van de woningen. Bij verhuringen maakt Vidomes gebruik maken van de SVH-tabellen. Vidomes zocht bij het verhuren van een woning in 2019 en 2020 gericht naar een passende match tussen woning en woningzoekende en stuurde op een passende bezetting, met de eis 'minimaal evenveel personen als slaapkamers'. Het percentage betaalbare verhuringen schommelde in de periode van 2018 tot en met 2021 rond de 87%.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor de wijze waarop Vidomes heeft gestuurd op een passende bezetting.

Vidomes hanteert huuraanpassingen op maat

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de opbrengsten uit de inkomensafhankelijke huurverhoging worden ingezet voor investeringsprojecten voor sociale woningbouw in de betreffende gemeenten en dat huuraanpassing ook huurverlaging kan betekenen. De huurders van Vidomes betalen niet meer dan de voor hen geldende passende huurnorm. Bij de jaarlijkse huuraanpassing wordt de huur aangepast aan verschillende inkomensgroepen. Vidomes paste gedurende de visitatieperiode een regeling toe waarmee huurders met een laag inkomen en relatief hoge huur (boven de aftoppingsgrenzen) huurbevriezing of huurverlaging kunnen aanvragen, zodat de huur voor hen niet onbetaalbaar wordt. Vidomes past overal de inkomensafhankelijke huurverhoging toe, vanuit de visie dat huurkortingen gericht moeten worden ingezet bij de mensen die dat nodig hebben.

In 2021 is een wettelijke eenmalige huurverlaging doorgevoerd voor 2.000 huurders uit de primaire doelgroep, die een huur boven de aftoppingsgrenzen hadden.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor de wijze waarop Vidomes huurders met een laag inkomen en een relatief hoge huur ontziet.

Vidomes bevordert doorstroming

In de prestatieafspraken in alle gemeenten is vastgelegd dat Vidomes, samen met de collega-corporaties, in zal zetten op doorstroming vanuit de sociale voorraad. De middelen die daarbij kunnen worden ingezet zijn onder meer de inkomensafhankelijke huurverhoging, de seniorenmakelaar en het verhuisbudget.

Vidomes zette alle jaren van de visitatie seniorenmakelaars in om de doorstroming te stimuleren. In 2018 bleef succes enigszins uit vanwege operationele kwesties. Sinds eind 2019 zijn in Delft en Zoetermeer op initiatief van Vidomes fulltime seniorenmakelaars actief voor alle corporaties gezamenlijk. Vidomes heeft organisatiebreed in de visitatieperiode de doelen behaald, net als in Zoetermeer. In Delft vielen de aantallen tegen. Als gevolg van het opleveren van nieuwbouw in 2021 kon de doelstelling dat jaar wel worden behaald.

In SVH-verband werd in 2019 gestart met een speciale Bestuursadviescommissie Doorstroming. Een gezamenlijke regionale werkgroep van gemeenten, corporaties en huurdersverenigingen hield zich actief bezig met het doorstromingsvraagstuk. De werkgroep onderzocht onder meer hoeveel mensen niet passend wonen en zocht naar mogelijke oplossingen zoals de inzet van de seniorenmakelaar, het toepassen van slimmere voorrangregels in de huisvestingsverordening en de aandachtspunten bij de programmering van nieuwbouw.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. In het inzetten van de seniorenmakelaar heeft Vidomes het voortouw genomen; daarvoor is een tweede pluspunt toegekend.

Vidomes heeft bijgestuurd om oplopende wachttijden te verkorten

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat als de wachttijden voor een bepaalde doelgroep langer worden dan de gemiddelde wachttijd, de corporaties hun toewijzings-, huur- en/of verkoopbeleid bijstellen om die wachttijden te verkorten, bijvoorbeeld door het labelen van woningen.

De wachttijden in het werkgebied van Vidomes liepen gedurende de visitatieperiode op. Vidomes monitort jaarlijks de onderlinge verdeling van wachttijden tussen doelgroepen en stelt waar nodig bij, onder meer in het labelen van woningen. Dit speelde concreet in Delft waar Vidomes de helft van de wat duurdere grote woningen heeft gelabeld voor verhuur onder de aftopgrens, ten behoeve van de slaagkansen voor gezinnen met een laag inkomen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft de omvang van de sociale voorraad op peil gehouden

Vidomes heeft in vrijwel alle gemeenten afspraken gemaakt over de omvang van de betaalbare of de sociale voorraad. Het gaat om afspraken over het percentage betaalbare woningen en woningen onder de liberalisatiegrens. De betaalbare voorraad van Vidomes tot aan de aftoppingsgrenzen lag gedurende de visitatieperiode rond de 13.500 woningen, waarmee Vidomes heeft voldaan aan de afspraken.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes benut deels vrije ruimte, blijft binnen afgesproken kaders

Vidomes heeft in Zoetermeer en Delft prestatieafspraken gemaakt over de percentages DAEB-woningen die aan mensen met hogere inkomens mogen worden verhuurd. Vidomes heeft in totaal slechts zo'n 4% van de DAEB-woningen toegewezen aan hogere inkomens. Vidomes is daarmee zowel in Zoetermeer als in Delft ruim binnen het toegestane percentage gebleven.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid

6,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode weliswaar weinig nieuwbouwwoningen opgeleverd, maar alle mogelijkheden benut die zich voordeden. De visitatiecommissie hecht eraan dat het achterblijven van de prestaties op dit punt mede het gebrek aan betaalbare grondposities en de niet altijd even consistente opstelling van gemeenten als oorzaak hebben. Vidomes verkocht beperkte aantallen woningen, zowel in de vrije verkoop als met Koopgarant.

Vidomes heeft de opgave om de woningvoorraad in de gemeenten Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft en Rijswijk uit te breiden door middel van nieuwbouw en tegelijkertijd in beperkte mate woningen te verkopen. Vidomes heeft deze opgave vertaald in de ambitie om tot en met 2022 450 nieuwbouwwoningen te realiseren.

Vidomes spant zich in om nieuwbouw te realiseren

Vidomes leverde de gedurende de visitatieperiode 246 nieuwbouwwoningen op.

Figuur 1-1 Sloop- en nieuwbouw Palenstein met stadsgracht



In Zoetermeer is in 2019 in de prestatieafspraken bepaald dat nieuwbouw de slaagkansen van empty nesters en jongeren/starters moet laten toenemen. Het aantal levensloopbestendige driekamerappartementen tot € 720 moet groeien, waarbij door de gemeente voor alle partijen gezamenlijk vanaf 2020 werd uitgegaan van de toevoeging van 700 nieuwe woningen per jaar. De gemeente heeft daarover met alle partijen afzonderlijk prestatieafspraken gemaakt. Vidomes leverde in Zoetermeer in 2019 28 NOM-appartementen op. Deze woningen zijn weliswaar zeer geschikt voor senioren, maar zijn niet eenzijdig voor senioren gelabeld. In 2020 werd het woningcomplex Roggeakker uit de reguliere exploitatie genomen. De sloop van de 97 woningen vond plaats in de eerste helft van 2021 om plaats te maken voor 101 nieuwe woningen.

In Leidschendam-Voorburg is in de prestatieafspraken geconcludeerd dat de aantallen nieuwbouwwoningen in overeenstemming zijn met de opgaven in het regionale convenant 'Gaten dichten in Haaglanden 2017-2026'. De opgave voor Leidschendam-Voorburg bedroeg het toevoegen van 750 woningen, waarvan 48 woningen door Vidomes. In de prestatieafspraken 2021-2024 is de opgave van Vidomes toevoeging van 77 tot 82 woningen.

Vidomes had in 2020 en 2021 in Leidschendam-Voorburg verschillende nieuwbouwprojecten in uitvoering dan wel voorbereiding. In 2020 is bijvoorbeeld gestart met de bouw van 48 appartementen aan het Rijnlandpad, die in 2021 werden opgeleverd. In 2021 had de gemeente Leidschendam-Voorburg onvoldoende capaciteit om planontwikkeling door te zetten. Dit heeft effect op de realisatie van nieuwbouw in de toekomst in Leidschendam-Voorburg.

Vidomes en de gemeente Delft spraken in de prestatieafspraken van 2018 af concrete plannen te maken over de toekomst van de HAT-eenheden aan de Tanthof en voor de mogelijkheid van nieuwbouw van eengezinswoningen en woningen voor senioren op scholenlocaties. Bovendien werd de sloop van 88 woningen en vervangende sociale nieuwbouw Van der Goesstraat en Van Schuijlenburchstraat in de Kuyperwijk overeengekomen.

Vidomes werkte vanaf 2018 in Delft aan de voorbereiding van 88 vervangende sociale nieuwbouwwoningen in de Kuyperwijk. In 2020 werd hier uiteindelijk gestart met de bouw van 23 eengezinswoningen en 68 appartementen, die werden opgeleverd in 2021. In de Schoemaker Plantage werd in 2020 begonnen met de bouw van 36 driekamerappartementen, die zijn opgeleverd in 2021. Vanaf 2021 loopt de voorbereiding van circa 50 appartementen op de scholenlocaties aan de Tanthof. De uitvoering is echter onzeker vanwege het besluit van de gemeente om de scholen toch ter plaatse te herbouwen. Daarnaast werkt Vidomes in Delft aan de voorbereiding van sociale nieuwbouw op de locaties De Staal (43 appartementen), Gele Scheikunde (45 appartementen) en Grasbuurt (100 appartementen).

In Rijswijk is in de prestatieafspraken afgesproken dat de gemeente, Rijswijk Wonen en Vidomes zich inzetten om sociale betaalbare eengezinswoningen en geschikte woningen voor senioren te realiseren. In 2019 is vastgesteld dat Vidomes in de periode tot 2022 de sociale woningvoorraad zal doen toenemen met 238 nieuwbouwwoningen. Vidomes realiseerde in de periode van 2018 tot en met 2021 in Rijswijk 42 nieuwbouwwoningen. De corporatie heeft bovendien de nieuwbouw van 28 seniorenappartementen in voorbereiding. De gemeente zegde in eind 2019 de nieuwbouwafspraken op, zoals beschreven in § 1.4, waardoor overige door Vidomes geplande nieuwbouwwoningen niet gerealiseerd konden worden.

De visitatiecommissie heeft geen pluspunt toegekend.

Vidomes heeft bescheiden aantallen woningen verkocht

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Vidomes jaarlijks slechts een klein deel van de woningvoorraad verkoopt om zodoende de sociale woningvoorraad op peil te houden. Daarbij gaat het om woningen die minder goed bijdragen aan de portefeuillestrategie van de corporatie. Een deel van haar woningen zet Vidomes in om te verkopen met Koopgarant, waarmee Vidomes voornamelijk de secundaire doelgroep bedient, vergelijkbaar met de huurklasse tussen aftopgrenzen en liberalisatiegrens. Van 2018 tot en met 2020 verkocht Vidomes 120 woningen in de vrije verkoop en 92 met Koopgarant. In 2021 is het aantal verkochte Koopgarantwoningen per saldo met 18 afgenomen. Als gevolg van overheidsbeleid ter zake zijn woningen tijdelijk terug in verhuur genomen.

In Zoetermeer is in de prestatieafspraken 2018 bepaald dat Vidomes inzet op de verkoop van 80 woningen in vier jaar. De corporaties verkopen in 2021 maximaal 25 DAEB woningen, exclusief Koopgarantwoningen. Vidomes verkocht in de visitatieperiode in Zoetermeer 45 woningen in de vrije verkoop. Vidomes bleef met de verkopen in Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg en Delft binnen de afgesproken grenzen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

1.5.3 Thema 3: Sociaal Domein

7,0 De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van het sociaal domein ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode haar bijdrage geleverd aan de huisvesting van statushouders. Het idee van de flatcoach is uitgewerkt en vervolgens is de flatcoach ook daadwerkelijk op meerdere plekken ingezet. Vidomes draag naar vermogen bij aan de vraag per gemeente met betrekking tot het huisvesten van bijzondere en kwetsbare groepen.

Vidomes heeft de opgave een bijdrage te leveren aan de gemeentelijke taakstellingen met betrekking tot de huisvesting van statushouders. Daarnaast is Vidomes gehouden woonruimte te bieden aan bijzondere en kwetsbare groepen en aan ouderen, in een zorgomgeving of juist zo lang mogelijk zelfstandig.

Vidomes heeft statushouders gehuisvest

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Vidomes in de verschillende gemeenten bijdraagt aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode 379 statushouders gehuisvest. Daarmee heeft Vidomes in alle gemeenten, behalve Den Haag, haar aandeel gerealiseerd. In Den Haag is realisatie erg afhankelijk van welke woningen van het daar beperkte aantal vrijkomen in een bepaald jaar.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft het concept-flatcoach verder uitgewerkt

In Leidschendam-Voorburg is in de prestatieafspraken voorzien in een pilot met een flatcoach. Sinds 2020 wordt deze in Leidschendam-Voorburg ingezet. In 2021 heeft dit een structureel karakter gekregen. De flatcoaches zorgen ervoor dat mensen elkaar leren kennen, samen aan activiteiten deelnemen en elkaar helpen.

In de prestatieafspraken in Delft is opgenomen dat Vidomes voor een aantal flats een concept 'verzorgd wonen' ontwikkelt, mits daar voldoende behoefte aan is. De flatcoach werd ook in Delft ingezet.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Voor de wijze waarop Vidomes het concept flatcoach in haar werkgebied heeft uitgerold is een tweede pluspunt toegekend.

Vidomes transformeert verzorgingstehuis

In Zoetermeer is in de prestatieafspraken opgenomen dat Vidomes aan de slag gaat met de transformatie van verzorgingstehuis 't Seghe Waert. Het onderzoek door Vidomes naar de mogelijkheden leidde in 2020 tot een goedgekeurd ontwikkelbesluit. De plannen omvatten de transformatie van het verzorgingshuis, de renovatie van de aanleunwoningen en het toevoegen van nieuwbouw.

Vidomes heeft convenant-woningen voor uitstromers

In de prestatieafspraken in Zoetermeer staat dat partijen vanaf 2020 bijzondere doelgroepen huisvesten in overeenstemming met het convenant voor de huisvesting van uitstromers. In 2021 hebben de corporaties 65 'convenantwoningen' beschikbaar. Het aandeel van Vidomes in de 65 convenantwoningen werd vastgesteld op 25 woningen. Uiteindelijk zijn er in dat jaar 30 convenantwoningen door Vidomes beschikbaar gesteld.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Wooninvest en Vidomes brengen collectieve WMO-voorzieningen aan

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Wooninvest en Vidomes in 2020 en 2021 in Leidschendam-Voorburg in twee complexen collectieve WMO-voorzieningen aanbrengen. Hiervoor stellen alle partijen budget beschikbaar. In 2020 kwamen er goede afspraken over het inzetten van gebundelde WMO-gelden voor het toegankelijker maken van woningen, waaraan partijen zich houden. In 2021 werd er WMO-geld ingezet om een scootmobielstalling te realiseren.

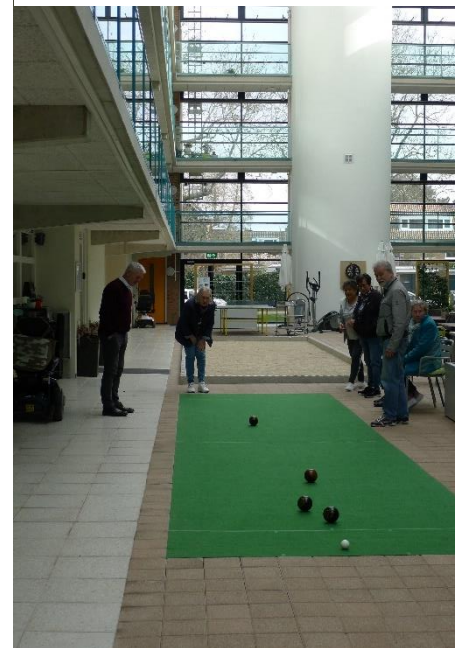
De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes wijst woningen toe aan verschillende bijzondere doelgroepen

In de prestatieafspraken in de gemeente Leidschendam-Voorburg is vastgelegd dat in 2019 7% en in 2020 en 2021 10% van het aantal vrijkomende woningen toegewezen wordt aan kwetsbare doelgroepen en zorgbehoevenden. Daarbij is afgesproken dat aanvullende afspraken gemaakt worden over het huisvesten van verwarde personen, uitstromers uit de jeugdhulp en dakloze gezinnen met kinderen.

Vidomes heeft in 2019 minder dan 7% van het aantal vrijgekomen woningen in Leidschendam-Voorburg toegewezen aan cliënten van zorginstellingen, in 2020 en 2021 werd de 10% wel volledig

Figuur 1-2 Bewoners spelen bowls; flatcoach Mariënpark Leidschendam



benut. In 2021 heeft een verkenning van de opties plaatsgevonden. De plannen voor uitstromers uit de jeugdhulp werden in 2021 niet concreet en krijgen verder vorm in 2022. In 2021 hebben de gemeente en de woningcorporaties een convenant afgesloten om twee noodwoningen permanent te verhuren voor tijdelijke opvang van dakloze gezinnen met kinderen. De afspraken zijn meerjarig.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes huisvest urgenten

De gemeente en corporaties spraken in Delft in de prestatieafspraken af dat er in 2021 aan 105 (80 structureel en 25 eenmalig) personen met een urgentie met een eenmalig aanbod of een indicatie Beschermd Thuis een woning wordt toegewezen. Het aandeel van de totale prestatie dat Vidomes voor haar rekening zou nemen was 21 woningen in 2021; Vidomes leverde er 14. De prestatie op dit onderdeel is achtergebleven omdat er via een nieuw gesloten convenant gewerkt zou gaan worden. In het derde tertiaal leverde Vidomes 9 woningen. De corporatie ziet dit als de ideale startpositie voor 2022 en verwacht dan de prestatie volledig te leveren.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes huisvest kwetsbare groepen

Vidomes heeft in de prestatieafspraken in Rijswijk afgesproken dat vanaf 2018 jaarlijks 15 woningen voor groepen met een zorgvraag en vanaf 2019 12 woningen voor uitstromers beschikbaar worden gesteld. Daarnaast zijn in 2018 door Vidomes met de gemeente, Rijswijk Wonen en zorginstellingen afspraken gemaakt over het totaal aantal woningen dat beschikbaar wordt gesteld aan kwetsbare groepen. Er werden in Rijswijk in 2019, 2020 en 2021 jaarlijks 35 woningen beschikbaar gesteld, waarvan twaalf door Vidomes.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes vergroot het aanbod voor ouderen en zorgdoelgroepen

Vidomes moet in Den Haag bijdragen aan het aanbod betaalbare woningen voor ouderen en zorgdoelgroepen. Vidomes levert gezien haar beperkte positie en relatief nieuwe voorraad in Den Haag geen bijdrage aan nieuwbouw en verbetering. Wel worden uitstromers uit instellingen en statushouders gehuisvest, voor zover daar geschikte woningen voor vrijkomen.

In Den Haag is in de prestatieafspraken bovendien bepaald dat Vidomes twee woningen levert voor Housing First in samenwerking met Limor. De goede bedoelingen van Vidomes ten spijt, bleek het een uitdaging om Limor geschikte woningen te bieden.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

1.5.4 Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van duurzaamheid en kwaliteit van de voorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode de energieprestatie van de woningen verbeterd en ligt op schema om in 2030 een gemiddeld Label A voor het gehele bezit op te kunnen tekenen. Vidomes heeft stappen gezet in het kader van de energietransitie en visies ontwikkeld op het terrein van circulariteit en klimaatadaptatie.

De landelijk afspraak in 2022 een gemiddeld label B (energie-index < 1,4) te behalen was voor Vidomes niet realistisch, omdat de aantallen woningen met een laag label te groot waren. Vidomes wil gemiddeld label A halen in 2030 en gaat ervan uit dat dat doel behaald kan worden.

In de prestatieafspraken zijn verschillende afspraken vastgelegd die moeten bijdragen aan een verbetering van de energie-index, zoals het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad, het realiseren van nul-op-de-meter nieuwbouwwoningen en het plaatsen van zonnepanelen. Daarnaast moeten open verbrandingstoestellen worden verwijderd en werkt Vidomes in alle gemeenten mee aan de voorbereidingen voor de energietransitie.

Vidomes heeft in alle gemeenten labelsprongen gemaakt

In de prestatieafspraken met alle gemeenten zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot de energieprestatie van de woningen. Vidomes heeft maatregelen getroffen en de gemiddelde energie-index van de woningen ging gedurende de visitatieperiode van 1,74 naar 1,61.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes is op weg naar energieneutraal en aardgasvrij in 2050

Vidomes werkt met haar samenwerkingspartners aan de transitie naar energieneutraal en aardgasloos wonen in 2050. In 2018 en 2019 bouwde Vidomes de samenwerking rond de energietransitie verder uit. In 2020 werd in alle gemeenten samengewerkt aan een TransitieVisie Warmte; aardgasvrij is hier onderdeel van.

Vidomes werkte in 2019 samen met haar partners in Zoetermeer aan het wijkuitvoeringsplan 'Palenstein aardgasvrij'. Vervolgens werd in 2020 een netwerk voor warmte-koudeopslag in Palenstein voorbereid. In andere wijken werden eveneens de mogelijkheden om gezamenlijk te werken aan stappen in de energietransitie onderzocht.

In Leidschendam-Voorburg is in 2021 in de prestatieafspraken opgenomen dat partijen in dat jaar een lokale Energie Strategie vertalen naar een Warmte TransitieVisie. Deze strategie richt zich op gasloze wijken en wordt nu uitgewerkt in wijkuitvoeringsplannen/ businesscases.

In Delft is wordt conform het convenant Voorhof-Oost in 2020 verkend hoe 1.400 woningen in Voorhof aardgasvrij worden. Vidomes werkt aan de planvorming voor woningverbetering (voorbereid op gasloos) van 4 complexen in 2020 en 8 woningcomplexen in 2021. Na Voorhof worden twee andere wijken aangewezen.

Vidomes werkte in 2019 samen met haar partners in Delft aan wijkuitvoeringsplannen Buitenhof en Voorhof aardgasvrij. Op 31 december 2021 waren 15 complexen van Vidomes al onafhankelijk van aardgas, hiervan bevonden zich er zes in Delft. Daarnaast tekende Vidomes in 2019 een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Delft, netbeheerder NetVerder en de corporaties Woonbron, Vestia en DUWO voor het realiseren van een warmtenet (geothermie) in de wijken. In 2020 werd de samenwerking geconcretiseerd.

In de prestatieafspraken in Den Haag is bepaald dat Vidomes in 2021 in Den Haag woningen voor zover nodig 'transitiegereed' maakt. Vidomes heeft in Den Haag woningen uit de Vinex-periode, die allemaal al een hoge energiekwaliteit hebben.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend omdat Vidomes beleid heeft gemaakt en daadwerkelijk stappen

Figuur 1-3 Isolatie Jolandaflat Rijswijk



heeft gezet in de energietransitie, zoals bijvoorbeeld het aardgasvrij maken van diverse complexen in Delft.

Vidomes heeft bestaande woningen voorzien van zonnepanelen

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Vidomes, waar het past en haalbaar is, bestaande woningen zoveel mogelijk voorziet van duurzaam opgewekte energie. In 2022 wil de corporatie op 2.000 woningen zonnepanelen geplaatst hebben.

Aan het einde van 2021 hadden ruim 930 woningen van Vidomes zonnepanelen die op de individuele elektriciteitsaansluiting zijn aangesloten. Daarnaast zijn er vier collectieve aansluitingen met meer dan 500 zonnepanelen gerealiseerd bij vier complexen met meergezinswoningen.

In Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Delft en Den Haag worden afspraken gemaakt over de plaatsing van zonnepanelen, in sommige gevallen gaan deze afspraken voorbij de grenzen van de huidige visitatieperiode. Vidomes voldeed aan de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft open verbrandingstoestellen verwijderd

Vidomes heeft verwijderd open verbrandingstoestellen zoals geisers en moederhaarden conform prestatieafspraken in Leidschendam-Voorburg, Delft en Rijswijk. Het aantal open verbrandingstoestellen nam af van 228 in 2018 naar 11 in 2021.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes realiseert NOM-woningen

Vidomes bouwt alle nieuwbouwwoningen, in overeenstemming met het duurzaamheidsbeleid en de prestatieafspraken in Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg, sinds 2019 aardgasvrij en zoveel mogelijk Nul-op-de-Meter (NOM). De nieuwbouwwoningen die Vidomes gedurende de visitatieperiode opleverde waren allemaal NOM-woningen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes zet eerste stappen op weg naar circulariteit

Vidomes hanteert sinds 2019 een circulair model dat is gebaseerd op drie technische kernprincipes:

- ontwerp zonder afval;
- oneindig hergebruik producten en materialen;
- gebruik hernieuwbare/natuurlijke materialen.

In de duurzaamheidsvisie van Vidomes, die in 2020 verscheen, is circulariteit een van de hoofdthema's. In hetzelfde jaar boekte Vidomes op dit punt al enige resultaten, bijvoorbeeld met het gebruik van het Greenpanel FSC keukenwerkblad. In Zoetermeer en Leidschendam werden prestatieafspraken gemaakt over circulariteit bij sloop-nieuwbouw. Deze zullen door de corporatie in voorkomende gevallen worden nageleefd.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Voor het concretiseren van een visie op circulariteit is een tweede pluspunt toegekend.

Vidomes neemt maatregelen in het kader van klimaatadaptatie

Vidomes wil haar bewoners bij bijvoorbeeld langdurige droogte, hitte, of hevige neerslag veilig en prettig laten wonen. Op het eigen YouTube-kanaal stelt Vidomes bijvoorbeeld video's over verschillende duurzaamheidsonderwerpen, om de bewustwording van de huurders op dit punt te vergroten. Over klimaatadaptatie werden prestatieafspraken gemaakt in Zoetermeer en Delft. Vidomes zette in dit verband in op de versterking van de biodiversiteit in de directe omgeving van haar woningen en voerde maatregelen door als:

- Het beperken van hitte in bestaande woningen;
- Het aanleggen van klimaatadaptieve tuinen;
- Het besparen van water, onder andere door bij twee woningen in complex Dijkwater in Zoetermeer een 'Reno douchecabine met douchewater-warmteterugwinning' te plaatsen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor het ontwikkelen en implementeren van een visie op klimaatadaptatie.

Vidomes heeft verouderde woningen in Delft en Rijswijk gerenoveerd en verduurzaamd

In Delft en Rijswijk zijn afspraken gemaakt over verouderde woningen en Vidomes heeft de complexen aangepakt.

De visitatiecommissie heeft geen pluspunt toegekend.

Figuur 1-4 Dakisolatie en zonnepanelen Hovenbuurt Zoetermeer



1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,2 De visitatiecommissie stelt vast dat Vidomes op het thema leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende alle jaren van de visitatie leefbaarheidsprogramma's opgesteld. Daarnaast zijn diverse leefbaarheidsprojecten uitgevoerd, is buurtbemiddeling waar nodig ingezet en heeft Vidomes zich ingespannen om inbraak en overlast te voorkomen.

Vidomes heeft de opgave de leefbaarheid te verbeteren en problemen van verschillende aard vroegtijdig te signaleren. In de prestatieafspraken met de gemeenten waarmee Vidomes samenwerkt is opgenomen dat partijen hun leefbaarheidsprogramma en de aandachtswijken met elkaar afstemmen. Het streven is gericht op een leefbaarheidsscore van minimaal 7. De leefbaarheidsscore wordt bepaald aan de hand van de Leefbaarometer. Aan de hand van de Leefbaarometer kan de leefbaarheid in alle bewoonde wijken, buurten en straten in Nederland

gemonitord worden. De Leefbarometer is opgebouwd uit verschillende indicatoren, zoals de woningvoorraad, de voorzieningen, de veiligheid en sociale samenhang.

Vidomes heeft oren en ogen in de wijk

Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode leefbaarheidsprogramma's opgesteld, afgeleid van integrale buurt- en complexstrategieën die er zijn voor de langere termijn. De leefbaarheidsprogramma's werden afgestemd met de gemeenten en collega-corporaties. Een rode draad daarin was het belang van 'ogen en oren' in haar complexen.

Vidomes zette sinds 2018 complexbeheerders en flexibele beheerders in op complexen met leefbaarheidsproblemen. Met een gerichte aanpak van kwetsbare buurten en complexen hield Vidomes de leefbaarheid op peil. Aan het begin van 2020 werd de woonbeleving onder de huurders opnieuw gemeten. De gemiddelde score op leefbaarheid was een 6,9. Deze score bepaalt de indeling van buurten van Vidomes in kleuren: rood is lager dan 6,5, oranje is van 6,5 tot 7,0 en groen is 7 of hoger. Aan het einde van 2020 had Vidomes nog negen rode complexen en twee rode buurten. De gebiedsgerichte aanpak zoals in de Buitenhof in Delft en Buytenwegh en Palenstein in Zoetermeer bleek succesvol. De leefbaarheid in deze buurten werd structureel verbeterd. Ze waren aan het eind van 2020 niet langer rood, Palenstein werd zelfs groen.

In Leidschendam-Noord zijn grote zorgen over de sociale ontwikkeling en ondermijning in de wijk Noord. Door de gemeente Leidschendam-Voorburg, Vidomes, Wooninvest en 30 andere partners die actief zijn in de wijk is de 'Deal voor Noord' opgesteld en ondertekend; ook de inwoners hebben getekend. De doelstellingen zijn het verbeteren van de leefbaarheid, het mogelijk maken van fijn en veilig wonen in de wijk, het voorkomen van leerachterstanden en het voorkomen dat met name jongeren afglijden naar criminaliteit.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend. Voor de actieve manier waarop Vidomes zich inspant om leefbaarheidsproblematiek te voorkomen dan wel te verkleinen is een tweede pluspunt toegekend.

Figuur 1-5 Verbetering openbare ruimte met de Petuniatuin



Vidomes zet in op vroegsignalering

Vidomes werkt samen met haar partners als het gaat om hulp aan financieel kwetsbare huurders. Het doel is het voorkomen van problematische schulden en huisuitzettingen. Vidomes heeft in iedere werkgemeente deelgenomen aan een pilot vroegsignalering. Door schulden in een regionaal systeem aan te melden kunnen matches gemaakt worden. Bij een match ondernemen de schuldhelpverleners van de gemeente actie. De uitkomsten worden via het registratiesysteem

teruggekoppeld aan de samenwerkingspartners. In 2021 werd besloten dat een landelijk convenant met betrekking tot vroegsignalering opportuun is. Het convenant is door Vidomes in 2021 in iedere werkgemeente ondertekend. In alle gemeenten waar Vidomes actief is, zijn prestatieafspraken gemaakt over vroegsignalering. De afspraken werden door partijen gezamenlijk nagekomen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft in Delft leefbaarheidsprojecten opgepakt

In Delft wordt in de prestatieafspraken een aantal specifieke leefbaarheidsprojecten benoemd die in de jaren 2018 tot en met 2020 moeten worden uitgevoerd. In 2021 zijn de leefbaarheidsprojecten nagenoeg allemaal gerealiseerd. De inzet van Vidomes is vooral uitgegaan naar gebiedsgerichte samenwerking met gemeente en wijkpartners. Doel: het 'schoon, heel en veilig' op niveau te brengen. Daarnaast is er geïnvesteerd in het stimuleren van bewonersparticipatie in verschillende vormen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft de inzet op buurtmiddeling en mediation voortgezet

In Den Haag en Delft is afgesproken dat de partijen de afspraken over de inzet en financiering van Bemiddeling en Mediation continueren. Deze afspraak is door Vidomes nagekomen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes heeft in Rijswijk ondermijning aangepakt

In Rijswijk is in de prestatieafspraken vastgelegd dat gemeente en corporaties zich gezamenlijk inzetten om ondermijning te voorkomen of aan te pakken.

Vidomes moest in 2018 en 2019 een aantal woningen ontruimen vanwege overlast, hennep of illegale bewoning. Hoewel de ondermijning niet afnam, was het in 2020 lastiger deze gevallen te herkennen. Huisbezoeken waren vaak niet mogelijk vanwege corona.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

Vidomes voorkomt inbraak en overlast

In de regio Haaglanden is, in overeenstemming met de prestatieafspraken in Den Haag, het hennepconvenant afgesloten. Vidomes werkt in al haar werkgemeenten conform het bepaalde in dit convenant. Dit geeft wel de mogelijkheid om informatie te delen tussen convenantpartijen om zo gevallen van hennep op te sporen, maar niet om informatie uit te wisselen over overlast voortkomend uit drugshandel/drugsproductie. Dit is een aandachtspunt voor 2022: er zal een start worden gemaakt met uitbreiding van het hennepconvenant naar een drugsconvenant.

De visitatiecommissie heeft vanwege het volledig voldoen aan de opgave een pluspunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

Vidomes heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in de strategische visie 'Verschil maken!' uit 2018. Hieraan koppelde Vidomes in 2019 in de zogenaamde Doelenkaart strategische doelen.

Strategische visie 'Verschil maken!'

De ambities van Vidomes werden in de strategische visie gerangschikt onder de volgende zes thema's:

- voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde;
- duurzaam in balans;
- tevreden klanten;
- bij elkaar brengen;
- in het oog, in het hart.

Drie thema's bestempelde Vidomes als 'vanzelfsprekend', omdat iedere woningcorporatie opgaven heeft als het gaat om beschikbaarheid, duurzaamheid en (hoge) klanttevredenheid. Op de laatste twee thema's wilde Vidomes, als verkenner en als gangmaker, het verschil maken.

Samen met haar partners wilde Vidomes zich blijven inzetten op voldoende goede en betaalbare woningen en daarnaast ook meer aandacht besteden aan de mens achter de huurder: "Begrijpen wat de behoefte van onze huurders is, en daarop inspelen." De dienstverlening zou, zo werd in de strategische visie bepaald, persoonlijker en toegankelijker moeten worden. Om de leefbaarheid te bevorderen, legde Vidomes zich vast op meer begrip voor minder zelfredzame huurders en betere ondersteuning van bewoners en buurten in het prettig samenleven. Daarnaast uitte Vidomes de wens bij te willen dragen aan een duurzame wereld.

Doelenkaart 2019-2022

In de Doelenkaart die in 2019 verscheen, werden aan elk thema uit de strategische visie strategische doelstellingen gekoppeld, die nader werden uitgewerkt in jaarplannen. Ook werd het zesde strategische thema toegevoegd: goed georganiseerd. Per thema werd de bedoeling van Vidomes geformuleerd, en werd omschreven wat de beoogde resultaten waren. Doelen en beoogde resultaten werden ook benoemd voor de organisatie zelf. Vidomes stelt de Doelenkaart ieder jaar bij op basis van ontwikkelingen en nieuwe inzichten.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat Vidomes met haar strategische visie en Doelenkaart heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de manier waarop Vidomes nieuwe thema's in haar beleid introduceert, zoals circulariteit en klimaatadaptatie. Een tweede pluspunt is toegekend vanwege de onderbouwing en actualisering van de ambities op basis van woningmarktonderzoek, analyses van de woningvoorraad en de demografische ontwikkelingen en de consultatie van belanghebbenden.

In haar strategische visie 'Verschil maken' formuleerde Vidomes in 2018 ambities die passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De ambities volgden op een analyse van de externe uitdagingen, waarvoor de corporatie zich op dat moment geplaatst zag.

In de Doelenkaart die in 2019 verscheen, werden de ambities gekoppeld aan strategische doelstellingen. Deze doelstellingen zijn mede tot stand gekomen aan de hand van interviews met huurders en medewerkers (zie ook paragraaf 4.3). De strategische visie en de Doelenkaart zijn

voldragen beleidsstukken. De doelstellingen bestrijken de volkshuisvestelijke thema's die spelen op lokaal niveau. De keuzes die eraan ten grondslag liggen zijn voldoende beargumenteerd. De strategische visie en de Doelenkaart vormen de basis voor een aantal andere beleidsdocumenten.

In 2019 verscheen er bijvoorbeeld een nieuwe portefeuillestrategie, die een oplossing moest bieden voor een aantal volkshuisvestelijke problemen: een tekort aan woningen, lange wachttijden, de energietransitie, het stikstofbeleid, weinig beschikbare bouwgrond, gestegen bouwkosten en personeelstekorten in de bouw. Om haar prioriteiten te bepalen, stelde Vidomes omgevingsanalyses op en werden verschillende gemeenten en collega-corporaties geconsulteerd. Hierbij legde Vidomes verbanden tussen de opgaven in de regio en de effecten van haar inspanningen. In de duurzaamheidsvisie van Vidomes uit 2020 werd een aantal strategische vraagstukken uitgewerkt, namelijk de energietransitie, klimaatadaptatie en circulariteit. Hierdoor veranderde de focus naar de grote maatschappelijke opgaves op dit terrein.

In 2019 verscheen een digitale visie om de zes strategische thema's te ondersteunen in effectiviteit en efficiency; in de visie waren ook handvatten voor de aanpak via een digitale beweging opgenomen. Daarnaast werd een klantvisie en klantcontactstrategie opgesteld in het streven naar een 8+ van Tevreden Klanten en een visie In het oog, in het hart.

Om op deelreinen input op te halen, organiseerde Vidomes jaarlijks stakeholdersbijeenkomsten, met thema's als duurzaamheid (2018), ondermijning (2019), gebiedsgerichte aanpak (2020) en digitalisering (2021). Vidomes laat hiermee zien aansluiting te willen zoeken bij de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

2 Presteren volgens belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Vidomes wordt beoordeeld is 'Presteren volgens belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Vidomes, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met collega-corporaties, vertegenwoordigers van de Sociale Verhuurders Haaglanden, samenwerkingspartners binnen het sociaal domein en samenwerkingspartners op het gebied van leefbaarheid, duurzaamheid en digitalisering.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1: Presteren volgens belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig *	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1	6,0	7,9	7,5	6,9
Thema 2	5,0	6,5	7,8	6,1
Thema 3	7,0	7,8	8,0	7,4
Thema 4	8,0	8,1	8,0	8,0
Thema 5	6,0	8,1	9,0	7,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	6,0	8,1	8,3	7,5
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	7,0	7,4	8,1	7,5
Gemiddeld				7,4

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Sociaal domein

Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 5: Leefbaarheid in wijken en buurten

* De meeste overige belanghebbenden hebben goed zicht op de prestaties van Vidomes op één of twee van de prestatievelden, maar niet alle prestatievelden. De collega-corporaties zien af van het geven van cijfers. Zij zijn van mening dat het geven van cijfers op zich geen betekenis heeft en dat het om de kwalitatieve toelichting gaat. De gemiddelde cijfers vanuit overige belanghebbenden zijn derhalve veelal niet gebaseerd op een cijfermatige beoordeling vanuit alle belanghebbenden.

2.3.1 Thema 1: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vidomes ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad beoordeelt de prestaties van Vidomes ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een voldoende. De Huurdersraad is het echter niet eens met het huurbeleid van Vidomes, omdat het huurbeleid voorbijgaat aan de kwaliteit van de woningen. In de position paper spreekt de corporatie van een uitgekiend huurbeleid, terwijl de Huurdersraad van mening is dat het huurbeleid vooral gericht is op het optimaliseren van de huurinkomsten. De streefhuur is op voorspraak van de Huurdersraad verlaagd. De streefhuur kan pas weer omhoog als de kwaliteit van de woningen verbetert. Daarbij merkt de Huurdersraad op dat huurders in de vrije sector in de knel komen als zij niet hun pensioen, maar wel hun huur geïndexeerd zien worden.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden met de prestaties van Vidomes ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De gemeenten geven aan dat Vidomes inzet op verschillende maatregelen en waar mogelijk maatwerk levert. Vidomes maakt zich hard voor de belangen van de primaire doelgroep, hetgeen terug te zien is in de waarderingscijfers van de huurders. Daarbij legt de woningcorporatie een relatie met woninggrootte en kwaliteit van de woning. Het huurbeleid van Vidomes is gericht op de toegankelijkheid van de woningvoorraad voor lagere inkomens, onder andere door middel van het labelen van woningen. Het huurbeleid is vastgelegd in de visie en wordt gedeeld door de organisatie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een goed. De overige belanghebbenden geven aan dat Vidomes haar 'fair share' neemt in de prestatieafspraken. Daarbij wordt genoemd dat Vidomes een betrouwbare partner is, nadrukkelijk aandacht heeft voor de betaalbaarheid, breder kijkt dan binnen de eigen grenzen en anderen aanspreekt als dat noodzakelijk is. Als voorbeeld wordt door één van de belanghebbenden de proef van Vidomes met het tweehurenbeleid genoemd, hetgeen veelzeggend is voor de wijze waarop Vidomes kijkt naar wat nodig is voor de doelgroep.

Een andere belanghebbende ziet dat Vidomes zich daadwerkelijk als sociale volkshuisvester opstelt. Als voorbeeld wordt de ontwikkeling van het warmtenetproject genoemd, waarbij Vidomes aandacht heeft voor betaalbaarheid. Vidomes vindt daar het maken van maatschappelijke kosten verantwoord, omdat de energiekosten worden gereduceerd. Vidomes maakte bewuste keuzes voor het inzetten van het maatschappelijk vermogen, hetgeen Vidomes heel evenwichtig maakt. De woningcorporatie is zich bewust van het feit dat de financiële middelen beperkt zijn. Vidomes spant zich ervoor in dat de rekening van het verduurzamen van de woningvoorraad niet onevenredig zwaar bij de bewoners wordt neergelegd.

2.3.2 Thema 2: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

6,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vidomes ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een voldoende.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad beoordeelt de prestaties van Vidomes ten aanzien van de beschikbaarheid woningvoorraad als onvoldoende. De Huurdersraad geeft aan dat de prestaties van Vidomes achterblijven bij de opgaven. Vidomes heeft de mogelijkheden die zich voordeden in het verleden onvoldoende benut. Als voorbeeld wordt gegeven dat huurders met kinderen in grote(re) woningen de betreffende woningen niet mochten kopen, toen zij aangaven dat wel te willen. Vidomes heeft de woningen vervolgens toch verkocht om nieuwbouw te financieren.

Tegelijkertijd merkt de Huurdersraad op dat het achterblijven van de prestaties niet uitsluitend op het conto van Vidomes kan worden geschreven. De Huurdersraad geeft aan dat er niet altijd sprake is van een gedeelde visie op de volkshuisvesting met de gemeenten en dat de gemeenten geen locaties voor bouwen en doorstromen hebben of beschikbaar stellen. Daarnaast zijn er onvoldoende financiële middelen beschikbaar. De provincie Zuid-Holland gaat geld en capaciteit inzetten.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Vidomes gemiddeld met een ruim voldoende, variërend van een 5,0 tot een 8,0. De gemeenten merken op dat Vidomes vindt dat er meer sociale huurwoningen moeten worden gebouwd, onder andere om de wachtlijsten en -tijden te bekorten. Zij zien dat de woningcorporaties de mogelijkheden die er zijn om nieuwbouw te realiseren goed oppakken en onderling verdelen.

Tegelijkertijd is er met één gemeente sprake van een verschil van inzicht over de doelgroepen die met nieuwbouw bediend zouden moeten worden, bijvoorbeeld sociale huurwoningen of vrije sectorhuurwoningen. Daarnaast merkt één gemeente op dat het toevoegen van woningen niet per se een kwantitatieve maar juist ook een kwalitatieve opgave is. De gemeente is van mening dat het bevorderen van doorstroming, onder andere door middel van het realiseren van nieuwe

woonvormen noodzakelijk is. De nieuwe woonvormen kunnen bijvoorbeeld gerealiseerd worden voor doelgroepen die onvoldoende bediend worden op de woningmarkt, zoals senioren. Eén van de gemeenten stelt echter dat de afstand tussen de ambitie en de realisatiekracht zich daarbij wreekt, waardoor de processen meer dan eens traag verlopen.

Overige belanghebbenden

De collega-corporaties wijzen erop dat de beschikbaarheid van locaties voor nieuwbouw beperkt is. Daarbij geven zij aan dat in de gemeente Zoetermeer gepoogd is om daarvoor in de prestatieafspraken aandacht te krijgen, terwijl de gemeente Delft een arme(re) gemeente is met niet of nauwelijks beschikbare locaties. De collega-corporaties zien dat Vidomes over het algemeen de kansen pakt die zich voordoen. Vidomes heeft in de gemeente Rijswijk bijvoorbeeld een nieuwbouwproject gerealiseerd waarmee doorstroming is ontstaan.

De Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) wijst erop dat beschikbaarheid in de regio een complexe opgave is. De opgave heeft grote aandacht van de verschillende woningcorporaties die samenwerken in de Haaglanden. Als voorbeeld wordt het voorstel van Vidomes om een regionaal acquireur aan te stellen genoemd, waarmee de woningcorporatie laat zien daadwerkelijk aan de slag te willen gaan. De SVH ziet dat Vidomes tevens zoekt naar mogelijkheden om de woningvoorraad, die collega-corporaties willen afstoten, te behouden voor de sociale huursector. De SVH geeft aan dat de prestaties -passend bij het regionale beeld- achterblijven, maar dat Vidomes zich enorm inspant om nieuwbouw te realiseren.

Eén van de samenwerkingspartners in het sociaal domein ziet in een project aan de Van Alkemadestraat/Van Schuijlenburchstraat in Delft dat in 2021 werd opgeleverd de ambities van Vidomes met betrekking tot het huisvesten van vitale senioren terug.

2.3.3 Thema 3: De opgaven met betrekking tot het sociaal domein

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vidomes ten aanzien van de opgaven met betrekking tot het sociaal domein met een ruim voldoende.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad is tevreden over de prestaties van Vidomes ten aanzien van de opgaven in het sociaal domein. De Huurdersraad stelt vast dat er in iedere gemeente afspraken zijn gemaakt over het huisvesten van kwetsbare groepen en dat Vidomes afspraken maakt met zorgpartijen. De Huurdersraad is van mening dat alle afspraken door Vidomes worden nageleefd.

Gemeenten

De gemeenten zijn eveneens tevreden over de prestaties van Vidomes ten aanzien van de opgaven in het sociaal domein. Zij zien dat Vidomes altijd actief op zoek is naar samenwerkingspartners en benoemen dat dat met verschillende zorg- en welzijnsorganisaties samenwerkingsovereenkomsten zijn opgesteld, waarbij wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als voorbeelden worden de inzet van -naar het idee van Vidomes- een flatcoach om mensen te verbinden met het sociaal domein en de invoering van de seniorenmakelaar om de doorstroming te bevorderen genoemd. Bovendien heeft Vidomes in een aantal gemeenten convenanten afgesloten voor het huisvesten van kwetsbare groepen.

Eén gemeente geeft aan dat zij voor wat betreft het huisvesten van statushouders onder het regionaal gemiddelde zit en dat woningcorporaties vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid daarbij juist het verschil kunnen maken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben niet altijd (detail)inzicht in de prestaties van Vidomes ten aanzien van de opgaven in het sociaal domein. De collega-corporaties vinden Vidomes echter goed herkenbaar op het thema. De woningcorporatie zet zich in voor flexibel wonen, heeft aandacht voor het huisvesten van senioren, is actief in de taskforce Wonen en zorg en zet sterk in op de langer zelfstandig thuis wonen.

Eén van de overige belanghebbenden stelt eveneens vast dat het sociaal domein een belangrijk thema is voor Vidomes. Als voorbeelden worden de flatcoach, het flexibel wonen, het huisvesten van senioren en statushouders en de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen genoemd. Eén van de samenwerkingspartners binnen het sociaal domein ziet de betrokkenheid van Vidomes terug in het Manifest Oost West Delft Best, hetgeen door Vidomes eveneens is ondertekend. In het betreffende manifest zijn de gezamenlijke ambities voor onder andere de ouderenzorg vastgelegd.

Eén overige belanghebbende ziet voor woningcorporaties, waaronder Vidomes, in de toekomst een bredere rol weggelegd. Vidomes stelt weliswaar woningen beschikbaar, maar daarna houdt de betrokkenheid op. De belanghebbende geeft aan dat woningcorporaties juist na het beschikbaar stellen van woningen een rol zouden kunnen pakken, bijvoorbeeld met de flatcoaches als verbindende factor voor bewoners.

2.3.4 Thema 4: De duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

8,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vidomes ten aanzien van de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad is tevreden over de prestaties van Vidomes ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad. De Huurdersraad merkt op dat alle nieuwbouwwoningen nul-op-de-meter zijn, dat Vidomes actief is met het plaatsen van zonnepanelen en dat verschillende duurzaamheidsprojecten zijn gerealiseerd. Als voorbeelden worden projecten in Palenstein in Zoetermeer en Rijnlandpad in Voorburg genoemd.

Bovendien is het duurzaamheidsbeleid van Vidomes in samenspraak met de Huurdersraad tot stand gekomen en zijn afspraken over de energietransitie in voorbereiding. De Huurdersraad wenst echter nog meer snelheid, bijvoorbeeld via de prestatieafspraken.

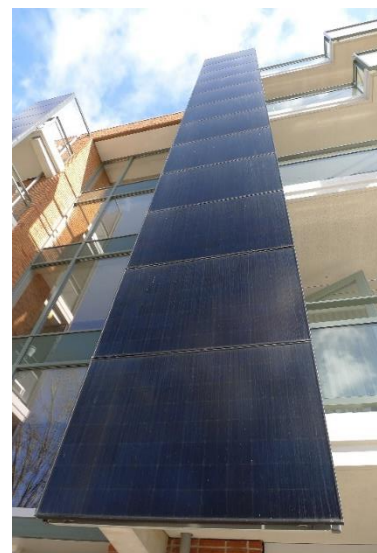
Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de prestaties van Vidomes ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad. Vidomes heeft een duidelijke visie op duurzaamheid en zoekt de samenwerking, bijvoorbeeld als het gaat om de energietransitie. In de gemeente Delft worden de mogelijkheden om geothermie als bron aan het warmtenet toe te voegen bijvoorbeeld onderzocht en wordt onderzocht of woningen van restwarme uit Rotterdam kunnen worden voorzien.

Overige belanghebbenden

De collega-corporaties zien dat Vidomes actief is ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad, bijvoorbeeld in de stuurgroep Zoetermeer Aardgasvrij, in de plannen voor Palenstein en in de ontwikkeling van een warmtenet in Delft. De samenwerkingspartners op het terrein van de energietransitie zien eveneens inspanningen van Vidomes. Daarbij wordt

Figuur 2-1 Zonnepanelen Van Schuijlenburchtstraat Delft



aangegeven dat Vidomes haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt, waarbij duurzaamheidsmaatregelen vanuit het algemeen belang worden beredeneerd en niet tegen alle kosten worden gedaan. Opgemerkt wordt dat de woningcorporatie in het project Warmtenet Delft vaak een brugfunctie vervult en dat Vidomes zich ervoor inzet om van Palenstein een succes te maken.

Tegelijkertijd merkt één van de overige belanghebbenden op dat Vidomes soms met duurzaamheidsvoorstellen komt die te ver gaan voor andere samenwerkingspartners. Een voorbeeld hiervan is circulariteit, waarbij Vidomes met de samenwerkingspartners de materiaalstromen in kaart wilde brengen. Vidomes is uiteindelijk de materiaalstromen zelf in kaart gaan brengen, omdat de woningcorporatie daarin alleen bleek te staan.

2.3.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vidomes ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten met een ruim voldoende.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad beoordeelt de prestaties van Vidomes ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten met een voldoende. Vidomes doet er veel aan om -waar dat nodig- is de leefbaarheid te verbeteren. Tegelijkertijd is de Huurdersraad van mening dat een gestructureerde samenwerking met gemeenten nodig is, omdat met name de gemeenten achterblijven. Bovendien wordt opgemerkt dat het leefbaar houden van wijken en buurten tevens een verantwoordelijkheid van de bewoners zelf is.

Gemeenten

De gemeenten constateren dat Vidomes het thema 'leefbaarheid' heeft omarmd. Zij geven aan dat vragen niet blijven liggen en dat Vidomes zelf met oplossingen komt. Als voorbeelden van initiatieven van Vidomes worden de inzet van sociaal beheerders, flatcoach en seniorenmakelaar, en de wijkschouwen en buurtenmiddagen genoemd. Bovendien is in de meeste gemeenten sprake van een gezamenlijke wijkaanpak tussen gemeenten en woningcorporaties. Een voorbeeld van een betreffende aanpak heeft betrekking op de grote problematiek in Leidschendam-Noord waarover onder de noemer Sterk voor Noord samen met bewoners gezamenlijke afspraken zijn gemaakt. Tegelijkertijd zien gemeenten dat in de samenwerking nog niet altijd duidelijk is wie waar en wanneer verantwoordelijk is.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan onvoldoende (detail)zicht te hebben op de prestaties van Vidomes ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Eén van de samenwerkingspartners ziet dat Vidomes nadrukkelijk aandacht heeft voor ondermijning en daarvoor aandacht vraagt in de regio. Bovendien heeft Vidomes de 'oren en ogen in de wijk' in vrijwel het hele werkgebied uitgerold, hetgeen helaas nog niet in alle leefbaarheidsscores is terug te zien.

Tegelijkertijd merken de collega-corporaties op dat de zichtbaarheid van Vidomes in de wijk en buurten afneemt. Zij zien dat het beleid van Vidomes met name stedelijk georiënteerd is, terwijl zij van mening zijn dat in de wijken en buurten nog zoveel te winnen is.

2.3.6 Relatie en communicatie

7,5

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Vidomes met een goed.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad beoordeelt de relatie en de communicatie met Vidomes met een voldoende. De Huurdersraad geeft aan dat zij wordt gehoord en dat zij goed kan samenwerken met de woningcorporatie. De Huurdersraad wordt voldoende op de hoogte gehouden, 'soms zelfs al voordat het in de pers staat'. Als voorbeeld worden met name meer beleidsmatige onderwerpen genoemd, waar de Huurdersraad in een vroeg stadium participeert.

Tegelijkertijd heeft de Huurdersraad de indruk dat het beleid van Vidomes op de werkvloer niet altijd bekend is en dat in de uitvoering soms te laat wordt gecommuniceerd. Om deze reden voelt de Huurdersraad zich niet altijd correct behandeld en heeft de Huurdersraad zorgen over de interne communicatie binnen Vidomes.

Gemeenten

De gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de relatie en de communicatie met Vidomes. De beoordelingen variëren van een 6,5 tot een 10,0. Zij geven aan dat het makkelijk schakelen is met Vidomes. De relatie tussen de gemeenten en de corporatie is uitstekend, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Eén van hen zegt dat de gemeente en Vidomes 'ontwapenend eerlijk' zijn tegen elkaar. Daarbij worden zorgen gedeeld en wordt gesproken over wat er speelt en welke actie daarbij past.

Als kanttekening geeft één gemeente aan dat zij een afstand ervaart tussen het bestuur van Vidomes en het werkapparaat. De bestuurlijke kracht is in de optiek van de betreffende gemeente groter dan de realisatiekracht; de ambities en de praktijk sluiten niet in alle gevallen op elkaar aan.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens tevreden over de relatie en de communicatie met Vidomes. Zij hebben allen een goede relatie met Vidomes, waarbij de samenwerking wordt gezien als prettig en laagdrempelig, en op alle niveaus er sprake is van korte lijnen. Vidomes wordt gezien als een goede samenwerkingspartner, ook als hier en daar de belangen uiteen lopen. Bovendien wordt opgemerkt dat Vidomes -waar mogelijk- de uitwisseling van kennis initieert, trekker is op verschillende thema's en continu verbinding zoekt.

De overige belanghebbenden zijn van mening dat de communicatie op alle niveaus goed verloopt en dat Vidomes open, nauwgezet en constructief is. Vidomes reageert snel op vragen en opmerkingen, voortkomend uit het bewustzijn dat voor de complexe opgaven samenwerking noodzakelijk is. Daarbij is in de samenwerking zichtbaar dat bij Vidomes intern veel wordt afgestemd, bijvoorbeeld over woningmarktafspraken of afspraken over het huurbeleid. Iedere medewerker heeft zijn eigen verantwoordelijkheden, waarbij één belanghebbende opmerkt dat als een medewerker uit enthousiasme téveel ruimte neemt er een situatie kan ontstaan die niet in lijn is met de afspraken. Bovendien leidt de grote passie en betrokkenheid binnen de woningcorporatie af en toe tot te veel voortvarendheid.

Als aandachtspunt voor de toekomst geeft een aantal overige belanghebbenden aan dat Vidomes een ietwat formele organisatie met een hoge beleidsdichtheid is. Eén belanghebbende merkt daarbij op dat daardoor niet altijd evenveel ruimte is voor inbreng van anderen; een meer invoelende, open houding zou wellicht effectiever kunnen zijn.

2.3.7 Invloed op beleid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Vidomes met een goed.

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad beoordeelt de invloed op het beleid van Vidomes met een 'ruim voldoende'. De Huurdersraad wordt vroegtijdig meegenomen in het beleid(-advies) vanuit Vidomes, waarna gezamenlijk tot een standpunt wordt gekomen. Als voorbeeld wordt het opstellen van het sociaal statuut genoemd. Daarnaast geeft de Huurdersraad aan dat zij 'een flinke vinger in de pak heeft gehad' als het gaat om bijvoorbeeld het participatiebeleid en dat Vidomes intensief heeft samengewerkt met de Huurdersraad bij het consulteren van huurders over het huurbeleid. Als voorbeeld wordt genoemd dat Vidomes in samenspraak met de Huurdersraad heeft gezocht naar nieuwe vormen van participatie, waarbij de Kinderraad is geïntroduceerd.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de invloed op het beleid van Vidomes. Zij participeren in de activiteiten van Vidomes, zoals de netwerkbijeenkomsten die de corporatie organiseert. Vidomes levert op alle onderwerpen input en is een betrokken partij die participeert en mee laat participeren. Bovendien vindt de beleidsbeïnvloeding over en weer plaats bij het opstellen van de prestatieafspraken.

Eén van de gemeenten merkt op dat Vidomes zich nadrukkelijk in wil zetten voor de volkshuisvesting als daarom wordt gevraagd, maar dat de woningcorporatie daar dan ook vaak iets voor terug wil. Van daaruit komen de partijen in een onderhandelingspositie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid gemiddeld met een goed. Zij geven aan dat Vidomes open staat voor de mening van anderen. Vidomes organiseert bijvoorbeeld thematische stakeholdersbijeenkomsten, waarbij informatie wordt gedeeld en wederzijdse betrokkenheid wordt gecreëerd. De meeste overige belanghebbenden zien een dergelijke betrokkenheid weliswaar als nuttig, maar niet per se als beleidsbeïnvloeding. Anderen belanghebbenden zijn van mening dat in de samenwerking per definitie sprake is van invloed op elkaars beleid.

Tegelijkertijd geeft één van de overige belanghebbenden aan graag meer op strategisch niveau, projectoverstijgend, met Vidomes te willen samenwerken, hetgeen onder andere in relatie tot de strategische voorraadplannen en/of portefeuillestrategieën noodzakelijk is. Verder wordt aangegeven dat Vidomes erg graag wil, maar zichzelf soms voorbij loopt. Vidomes is daarin op alle niveaus gepassioneerd en betrokken en wil over het algemeen anderen uitsluitend inhoudelijk gedreven overtuigen.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Mijn Vidomes;
- Vidomes heeft de wil om participatie te vergroten;
- Vidomes heeft een huurderscommissaris die in de eerste anderhalf jaar van zijn termijn de afstand tot de raad van commissarissen minder groot heeft gemaakt;
- Vidomes heeft een voortrekkersrol op verschillende onderwerpen;
- Vidomes is een klassieke volkshuisvester;
- Vidomes heeft een goede relatie met de huurdersorganisatie. De onderlinge waardering over en weer helpt bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.
- Vidomes is altijd bereid om te delen, of het nu gaat om een protocol, een plan of een aanpak;
- Vidomes laat zien zaken samen op te willen pakken en zoekt de verbinding;
- Vidomes heeft zeer goede dossierkennis en is inhoudelijk zeer betrokken;
- Vidomes heeft oog voor bestuurlijke dynamiek, met als keerzijde het enigszins formele karakter;
- Vidomes legt bij alles wat zij doet de koppeling met de prestatieafspraken;
- Vidomes is intern in staat om mensen op verschillende onderwerpen aan zich te binden;
- Vidomes heeft een leidende rol in de sector en een actieve rol binnen Aedes;
- Vidomes heeft veel oog voor het maatschappelijk belang;
- Vidomes is bereid om slimme allianties te smeden en hierin te investeren.
- Vidomes draagt haar visie uit en staat open voor de mening van de belanghebbenden;
- Vidomes heeft aandacht voor de dienstverlening aan de klant, in combinatie met digitale inclusie.

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Vidomes zou meer van buiten naar binnen moeten gaan werken;
- Vidomes zou aandacht moeten hebben voor de terugkoppeling van het beleid en de inhoud van de prestatieafspraken naar de werkvloer. De werkvloer zou beter moeten aansluiten bij de ambities van het bestuur;
- Vidomes zou soms iets minder vasthoudend moeten zijn en moeten erkennen dat een (politiek) besluit genomen is;
- Vidomes moet, om aan voldoende woningen te komen, sneller tot afspraken zien te komen met de projectontwikkelaars. De gemeente moet dat contact faciliteren;
- Vidomes zou aandacht moeten hebben voor de aanspreekbaarheid voor huurders. het dichtbij houden van de communicatie is waardevol;
- Vidomes zou direct moeten investeren in de relatie met de nieuwe gemeenteraad. Daarbij is het belang om uit te leggen hoe Vidomes zich tot de gemeente wil verhouden;
- Vidomes zou aandacht moeten hebben voor het werken in hiërarchie, de beleidsdichtheid en het soms wat formele karakter;
- De enorme bevoegenheid van Vidomes resulteert soms in eigengereidheid;
- Vidomes kan op sommige onderwerpen een grotere rol spelen om vervolgstappen mogelijk te maken. Vidomes kan namelijk vanuit hun kennis en kunde krachtiger een brugfunctie vervullen, onder meer door op bestuurlijk niveau de collega-corporaties mee te nemen;
- Vidomes zou de strategische betrokkenheid van zorgpartijen moeten verbeteren;
- Vidomes zou ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad innovatiever en progressiever kunnen zijn.

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Zet de prettige samenwerking op de huidige manier voort, lokaal én in de regio;
- Maak je aanpak en oriëntatie minder beleidsmatig en formeel, en meer gericht op 'doen' en bereiken van doelen, dan kom je verder;
- Versterk je realisatiekracht, onder het motto 'practice what you preach';
- Doe meer zelf en kijk minder vaak eerst naar de gemeente. Handel op dit punt meer als marktpartij;
- Draag niet alleen je visie uit, maar onderzoek ook wat de ander nodig heeft.
- Zoek antwoord op de vraag hoe het zwaartepunt van beleid meer naar de realisatie en operatie verlegd kan worden;
- Houd goed zicht op hoe een huurder leeft;
- Werk de goede gedachten die er zijn verder uit;
- Bedenk wat je met de extra ruimte wilt doen, als de verhuurderheffing vrijkomt;
- Onderzoek hoe je woonruimten kunt toevoegen, zonder dat daarvoor per se nieuwe locaties nodig zijn, bijvoorbeeld door maatjeswoningen;
- Zet de gemeente waar mogelijk in om subsidies binnen te halen.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Proces tot het komen van de prestatieafspraken

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad is tevreden over het verloop van het tripartite overleg om te komen tot prestatieafspraken. De Huurdersraad heeft in twee gemeenten bovendien met ambtenaren overleg, ter voorbereiding op het maken van prestatieafspraken. Tegelijkertijd geeft de Huurdersraad aan dat de partijen het aanvankelijk met elkaar eens zijn, maar dat bij de uitvoering van de prestatieafspraken de betreffende afspraken niet verder bekend zijn binnen de organisaties.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat de prestatieafspraken tot stand komen in een vrij intensief overleg met de betrokken woningcorporaties en huurdersvertegenwoordigingen. Eén gemeente noemt het proces een 'hell of a job'. De gemeenten zijn desondanks tevreden over het proces. Vidomes is een sterke strijder voor het algemeen belang, die stevig discussie voert en vasthoudend is. Vidomes vervult ambtelijk een sterke trekkersrol. Eén gemeente vindt het lastig dat, als de ondertekening van de prestatieafspraken al aanstaande is, er door Vidomes toch weer nieuwe voorstellen worden gedaan. De gedrevenheid van Vidomes wordt daarbij als oorzaak genoemd. Eén gemeente geeft aan dat de politieke sensitiviteit goed is, maar dat er niet altijd naar gehandeld wordt.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

Huurdersraad Vidomes

De Huurdersraad is van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken per gemeente verschilt, omdat niet iedere gemeente hetzelfde belang hecht aan de sociale sector. De lokale prestatieafspraken worden uitgewerkt in verschillende convenanten. De Huurdersraad ziet echter dat de naleving daarvan in elke gemeente anders is.

Gemeenten

De gemeenten vinden dat de prestatieafspraken toegankelijk zijn en dat de kwaliteit ervan over het algemeen goed is. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de prestatieafspraken meer dan eens betrekking hebben op dezelfde opgaven en onderdeel zijn van het reguliere proces. Ze zijn daardoor enerzijds té volledig, waardoor de uitvoering in het gedrang kan komen, maar anderzijds scheppen ze wel duidelijkheid. Indien mogelijk worden de afspraken geconcretiseerd, hetgeen de uitvoerbaarheid ten goede komt. De gemeenten zien in het monitoren van de prestatieafspraken een aandachtspunt: er zijn zeer veel data beschikbaar, maar er wordt onvoldoende op gestuurd.

3 Presteren naar vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Vidomes wordt beoordeeld is 'Presteren naar vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen 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 het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1: Presteren naar vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar vermogen				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

3.3 Vermogensinzet

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Vidomes bij de vermogensinzet continu de koppeling maakt met de opgaven in het werkgebied en de afwegingen inzichtelijk worden gemaakt. Bovendien worden in de investeringsbesluiten de bijdragen aan de verschillende doelstellingen en vanuit de verschillende 'kamers' belicht.

Vidomes stelt jaarlijks een begroting en een meerjarenbegroting op

Vidomes stelt jaarlijks een begroting en een meerjarenbegroting (MJB) op. De planperiode van de MJB bedraagt 10 jaar, waarbij tevens een doorkijk voor 25 jaar wordt gemaakt met als doel het bewaken van de langjarige continuïteit. De MJB geeft financieel inzicht in de uitvoering en haalbaarheid van de strategische doelen. In de begroting wordt ingegaan op het eerstvolgende jaar (2019), zodat beschikbare financiële middelen en de resultaten die met de betreffende middelen gerealiseerd dienen te worden inzichtelijk zijn. De resultaten van de strategische visie en doelenkaart worden jaarlijks doorvertaald naar het concernjaarplan. De begroting verdeelt de financiële middelen om het concernjaarplan uit te kunnen voeren. In de begroting wordt nadrukkelijk de koppeling gemaakt met de strategische visie en de (des)investeringen vanuit de portefeuillestrategie.

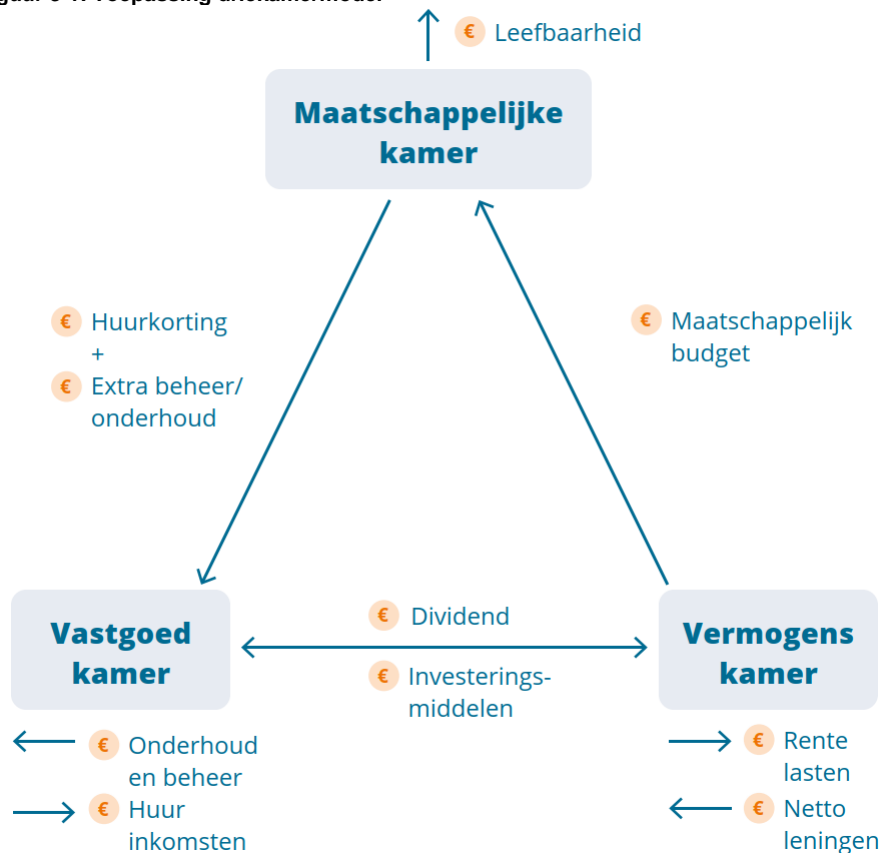
De MJB wordt opgesteld langs de lijn van de financiële strategie. De financiële strategie van Vidomes wordt eens in de 2-3 jaar vast-/bijgesteld of vaker indien nodig. De financiële strategie bepaalt het financiële kader ('speelveld'), waarbinnen beleidsmatige keuzes worden gemaakt met betrekking tot de strategische visie, de vastgoedportefeuille(strategie), het huur- en verkoopbeleid, de individuele vastgoedinvesteringsbesluiten en dergelijke. De financiële strategie hangt samen met de strategische visie en de doelenkaart en de portefeuillestrategie (zie paragraaf 4.1). Het doel van de financiële strategie is het vergroten/optimaliseren van de beschikbare financiële ruimte voor maatschappelijke investeringsruimte, binnen gestelde (wettelijke) kaders en risicobereidheid.

De financiële strategie wordt ieder jaar uitgewerkt in een kaderbrief. Het uitgangspunt voor de kaderbrief is de strategische visie en de doelenkaart. In de kaderbrief staan de financiële kaders en richtlijnen voor de jaarplannen en afdelingsbegrotingen. Daarbij gaat het om zowel externe (wettelijke eisen) als interne kaders en richtlijnen (beleid).

Vidomes werkt met (de principes van) het driekamermodel

De strategische visie en de doelenkaart worden geactualiseerd en gemonitord aan de hand van zogenaamde prestatiedialogen, die drie keer per jaar worden gevoerd tussen het bestuur en de verantwoordelijke thematrekkers. Voor investeringen in de woningvoorraad maakt Vidomes gebruik van de principes van het driekamermodel voor de balans tussen vastgoed, vermogen en maatschappelijk rendement. Het gaat daarbij om een uitwisseling tussen zuur en zoet, waarbij alternatieve scenario's met stakeholders worden besproken. Daarnaast vindt over de keuzes overleg plaats met de RvC om vanuit de drie kamers licht te schijnen op de investeringsbesluiten. In het investeringsbesluit worden de bijdragen in een overzichtelijke tabel inzichtelijk gemaakt.

Figuur 3-1: Toepassing driekamermodel



Bron: Vidomes (2020)

Vidomes monitort de vrije bestedingsruimte, geen opmerkingen toezichhouders

Vidomes monitort de bestedingsruimte aan de door de externe toezichhouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen en hanteert intern strengere normen. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Vidomes aan het einde van 2021 gelden de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 33 % (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 1,9 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 62 % (norm Aw ≥ 15%)

De externe toezichhouders maakten in de periode van 2018 tot en met 2021 geen opmerkingen over de financiële continuïteit van Vidomes. In de integrale oordeelsbrief (2017-2018) werd uitsluitend opgemerkt dat de LTV voor het DAEB-bezit van Vidomes voor de prognosejaren een opwaartse trend liet zien, die in 2022 de norm van Aw/WSW zou naderen.

De meerjarenbegroting voor de periode tot en met 2030 laat inmiddels zien dat alle ratio's op concern niveau ruimschoots voldoen aan de externe en eigen normen. Daarbij wordt geconcludeerd dat de meest kwetsbare financiële ratio de ICR is, maar de ICR blijft boven de normen. De LTV zal de komende jaren toenemen als gevolg van de investeringsplannen en de daarmee samenhangende uitbreiding van de leningenportefeuille. Vidomes verwacht met name in de periode tot en met 2024 een piek, waarbij de LTV stijgt naar ongeveer 61%.

Vidomes heeft een financiële strategie en rendementsbeleid opgesteld

In november 2019 is de financiële strategie vastgesteld met als subtitel: *Binnen kaders zoveel mogelijk middelen voor onze maatschappelijke doelen genereren*. In deze strategie wordt eerst toegelicht wat een woningcorporatie als stichting zonder winstoogmerk onderscheidt van een private organisatie. Het gaat om continuïteit en voldoende middelen om maatschappelijke doelen te bereiken.

In de strategie is aandacht voor het financiële speelveld en worden de nadelen van de verhuurdersheffing beschreven. Inmiddels is bekend dat in het nieuwe Coalitieakkoord de verhuurderheffing in 2023 wordt afgeschaft en er meer middelen voor de woningcorporaties beschikbaar komen in ruil voor prestaties. De financiële strategie wordt iedere 2 á 3 jaar herijkt, waardoor de gevolgen van het afschaffen van de verhuurdersheffing binnenkort op tafel komen.

Een vertrekpunt voor de financiële strategie is dat het business model op de lange termijn duurzaam is. Dat betekent concreet dat er voldoende middelen zijn voor instandhouding van het huidige vastgoed met dagelijks en planmatig onderhoud en er voldoende middelen zijn voor nieuwbouw ter compensatie van verkoop en sloop. Met een dergelijk 'revolving fund' blijft tenminste de huidige maatschappelijke prestatie in stand. De extra financiële ruimte kan worden ingezet voor additionele prestaties en met name uitbreiding van vastgoed. De financiële strategie gaat verder in op hoe met risico's en de financiële ratio's wordt omgegaan. Het afwegingsproces met betrekking tot het inzetten van de extra beschikbare middelen en het prioriteren van de volkshuisvestelijke opgaven vindt plaatst in de gezamenlijke strategiesessies. De keuzes die worden gemaakt met betrekking tot de woningvoorraad worden gemaakt bij de (jaarlijkse herijking van de) portefeuillestrategie.

In 2021 is het nieuwe Rendementsbeleid vastgesteld. Rendement is voor Vidomes tweeledig. Enerzijds is het gericht op de maatschappelijke bijdragen en anderzijds op financieel gezond zijn én blijven. Het maatschappelijk rendement is kwalitatief uitgewerkt in dit document, waarin de nadruk is gelegd op de verbinding tussen financieel en maatschappelijk rendement. Ook in dit document valt het de visitatiecommissie op dat het maatschappelijk rendement hier wel breder wordt

gedefinieerd dan exclusief het vastgoed. Het gaat ook over overige maatschappelijke doelen als betaalbaarheid en kwaliteit. Financieel is dit vertaald in beleidswaarden waarop wordt gestuurd en de marktwaarde is secundair. Op projectniveau is het maken van een afweging op beleidswaarde ingewikkeld, bijvoorbeeld omdat betaalbaarheid niet op complexniveau vorm krijgt. Het businessmodel stuurt op langjarige operationele gezonde kasstromen, zodat eeuwigdurend de maatschappelijke prestatie kan worden geleverd.

De visitatiecommissie waardeert het zoeken van de balans tussen het sturen op financiële continuïteit en het meewegen van de bijdrage aan maatschappelijke doelen. Het gebruik van het instrument beleidswaarde maakt dat bij de afweging van concrete investeringsprojecten het gesprek gevoerd kan worden over de bijdrage aan maatschappelijke doelen.

Vidomes scoort op het gemiddelde in de Aedes-benchmark op doelmatigheid

Vidomes scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor ieder jaar in de visitatieperiode een B-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. De bedrijfslasten van Vidomes zijn licht gedaald van 941 euro per verhuureenheid in 2018 tot 868 euro per verhuureenheid in 2021.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Vidomes wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	9,0	9,0	33%	8,2
	Prestatiesturing	9,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

9,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop van een besturingsvisie via een strategische visie naar een doelenkaart is gewerkt, de open houding bij de totstandkoming van de strategie en de borging van de strategische visie en de doelenkaart in de organisatie in het concernjaarplan.

Vidomes heeft een besturingsvisie ontwikkeld

Vidomes heeft een besturingsvisie ontwikkeld met de naam 'Verschil maken met resultaten en persoonlijke ontwikkeling'. De besturingsvisie geeft antwoord op de vragen: Hoe willen we werken bij Vidomes? En hoe zit het precies met de samenhang tussen onze vele verschillende activiteiten? De besturingsvisie heeft betrekking op de maatschappelijke opgaven en de maatschappelijke resultaten die Vidomes wil bereiken ('wat') en de wijze waarop Vidomes de maatschappelijke resultaten wil bereiken. Vidomes heeft onder 'wat' onder andere het realiseren van de doelen in de doelenkaart, het halen van inzichten en oplossingen van buiten en het creëren van vitale coalities benoemd. Het 'hoe' heeft betrekking op het ontwikkelen naar een mens- en resultaatgerichte organisatie met slagkracht en efficiency.

Bovendien wordt in de besturingsvisie ingegaan op het speelveld en de kaders voor het sturen. In de onderstaande figuur geeft Vidomes aan op welke wijze en aan de hand van welke documenten de woningcorporatie stuurt op het bereiken van de voorgenomen prestaties.

Figuur 4-1: Speelveld en kaders voor sturen

Wettelijke kader (speelveld)	Statuten & wettelijk kader (incl. Reglement Financieel Beleid & Beheer)				
	ALGEMEEN	VASTGOED	FINANCIIEEL		
Beleidskaders (inhoud langjarig)	Strategische visie & doelenkaart	Portefeuillebeleid (incl. duurzaamheid)	Financieel beleid	Fiscaal beleid (incl. strategie)	Treasurystatuut / -beleid
Procedures (incl. mandaat)	Cyclus beraden/CJP	Investeringsstatuut		Tax control framework	Treasury/ financierings strategie
Richtlijnen (richtinggevend jaarlijks)	Visie op duurzaamheid, klant etc	Projectopdrachten	Kaderbrief	Fiscaal jaarplan	Treasury jaarplan
Uitvoering (hoe, jaarlijks)	Concern & afdeling jaarplannen	(Meerjaren) investeringsbegroting	(Meerjaren) begroting	Maand- en tertaalrapportages + specifieke rapportages	Treasury rapportages (tertaal)
Monitoring (voortgang resultaten)	Maand- en tertaalrapportages	Vastgoedrapportages (maandelijks)	Maand- en tertaalrapportages		

Bron: Besturingsvisie Vidomes

Vidomes heeft een strategische visie en een Doelenkaart vastgelegd

Vidomes heeft in 2018 een nieuwe strategische visie ontwikkeld voor de periode van 2019 tot en met 2022: 'Verschil maken!'. Voor de ontwikkeling van de strategische visie zijn de belangrijkste ontwikkelingen geïdentificeerd en zijn thema's benoemd. De thema's 'voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde', 'duurzaam in balans' en 'tevreden klanten' beschouwt Vidomes als vanzelfsprekend. Daarnaast zijn er twee thema's waarop Vidomes het verschil wil maken en de verkenner en gangmaker voor vernieuwing en verbetering wil zijn: 'bij elkaar brengen' en 'in het oog, in het hart'. In de strategische visie zijn ambities op de vijf thema's uitgewerkt en ingekleurd aan de hand van interviews met huurders en medewerkers.

Aansluitend op de strategische visie heeft Vidomes een zogenaamde Doelenkaart opgesteld, dat het Ondernemingsplan vormt. Hier is een zesde strategische thema toegevoegd: 'goed georganiseerd'. Het betreffende thema sluit aan bij het 'hoe' uit de besturingsvisie. Als doelstellingen zijn onder andere 'het continu verbeteren van de sturing op resultaten en de kwaliteit van de dienstverlening' en 'het compleet en beschikbaar hebben van sturingsinformatie voor huurders, stakeholders en collega's' benoemd.

De Doelenkaart geeft per thema de strategische doelstellingen vanuit 'de bedoeling' weer, waarbij vervolgens SMART-geformuleerde beoogde resultaten en kritische succesfactoren zijn benoemd. De Doelenkaart wordt -indien noodzakelijk- geactualiseerd en jaarlijks per thema uitgewerkt in een

concernjaarplan. In het concernjaarplan is iedere strategische doelstelling uitgewerkt in subdoelstellingen, die zijn voorzien van een toelichting, een opdrachtgever en een verantwoordelijke.

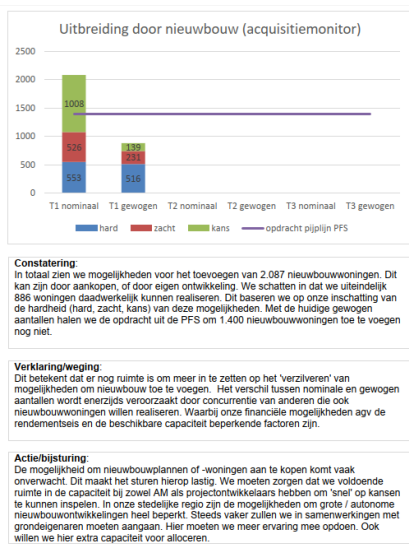
De structuur van strategische visie, via de Doelenkaart naar het concernjaarplan maakt dat de vertaling van de visie naar operationele activiteiten traceerbaar is. Bovendien zijn de doelstellingen in de Doelenkaart en in de concernjaarplannen zodanig geformuleerd dat monitoring goed mogelijk is. De visie is ontwikkeld op basis van een omgevingsanalyse, gesprekken per thema met zowel stakeholders als externe deskundigen, waarbij De Argumentenfabriek zorgde voor procesbegeleiding en duiding in 'mindmaps'. In de tweede fase heeft Vidomes daar zonder De Argumentenfabriek zelf haar visie verder op uitgewerkt.

4.3.2 Sturing op prestaties

9,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het versterken van de realisatiekracht door de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen met mandaat, middelen en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Bovendien is in de sturingsvisie scherp onderscheid gemaakt tussen de inhoud (het wat) en het proces (het hoe), waardoor er beter op prestaties kan worden gestuurd. Als laatste zorgen de prestatiedialogen er voor dat pro-actief gestuurd wordt op de resultaten en dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor het behalen van resultaten.

Vidomes monitort aan de hand van strategische dashboard/T-rapportages

Figuur 4-2: Uitsnede dashboard T1 2021



Vidomes maakt voor het monitoren van de voortgang op de belangrijkste doelstellingen, die zijn vastgelegd in de Doelenkaart en het concernjaarplan gebruik van een strategisch dashboard. Het strategisch dashboard wordt ieder trimester opgesteld/geactualiseerd. Het strategische dashboard geeft per thema uit de strategische visie een managementsamenvatting met de belangrijkste resultaten en aandachtspunten, het risicoprofiel en de interne projecten. Vervolgens worden de resultaten weergegeven in het licht van de verschillende doelstellingen. Voor iedere doelstelling wordt bovendien een toelichting gegeven op het resultaat en/of de ontwikkeling.

Het strategisch dashboard geeft Vidomes de mogelijkheid om tijdig bij te sturen als de prestaties afwijken van de doelstelling. Vidomes stuurt bij door

maatregelen te nemen om de doelstelling alsnog te behalen (eerste orde) of door de doelstelling aan te passen (tweede orde). Voorbeelden zijn:

- Vidomes concludeerde dat het 'lastig' wordt om de doelstelling van het realiseren van 450 woningen in de periode tot en met 2022 te behalen, omdat de oplevering van circa 300 woningen pas in 2023 wordt verwacht. Bovendien is het aantal harde plannen voor woningbouw in de periode daaropvolgend onvoldoende. Vidomes heeft de verkoopvijver aangepast en nadrukkelijk aandacht gevraagd voor nieuwbouw bij de verschillende gemeenten. Daarnaast

heeft Vidomes bijvoorbeeld in de gemeente Zoetermeer gesprekken gevoerd met lokale, politieke partijen om de belangen van sociale nieuwbouw door woningcorporaties voor de stad te benadrukken. Vidomes heeft aansluitend aandacht voor de kennis en de capaciteit van met name de afdelingen Assetmanagement en Projectontwikkeling. Vidomes wenst snel te kunnen inspelen op kansen die zich (vrijwel altijd onverwacht) voordoen;

- Vidomes wordt geconfronteerd met structurele leegstand bij mutatie. Om de leegstand op te heffen op te heffen heeft Vidomes:
 - de laatste vacature 'opzichter niet-planmatig onderhoud' ingevuld;
 - de regierol met betrekking tot de leegstand nadrukkelijker bij de verhuurconsulenten belegd;
 - de aandacht gelegd op de beperking van leegstand van onzelfstandige woningen, onder andere door te leren van hoe DUWO omgaat met de verhuur van onzelfstandige woningen.
 - een dashboard ontwikkeld om meer continu en direct bij te kunnen sturen in de operatie.

Vidomes maakt gebruik van prestatiedialogen

De organisatie van Vidomes is opgebouwd op basis van een hybride structuur (matrixorganisatie). Daarin onderscheidt Vidomes een strategische, tactische en operationele laag. Het bestuur, bestaande uit twee bestuurders, geeft sturing aan Vidomes en legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. Het bestuur, de management- en de stafleden van Vidomes zijn verantwoordelijk voor de inrichting en aansturing van de afdelingen, het opstellen van het jaarplan en voor de begroting en de realisatie daarvan. De sturing door de managers (leidinggevend met p-verantwoordelijkheid) gebeurt op strategisch, tactisch en operationeel niveau via het BestuurManagementTeam (BMT). De sturing op de resultaten gebeurt door het BMT+ (BMT en de horizontale stuurders). Drie keer per jaar vinden er formele prestatiedialogen - op basis van de T-rapportages - over de realisatie van de geplande resultaten plaats waar (bij)sturing plaatsvindt.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop vorm wordt gegeven aan het binnenhalen van maatschappelijke signalen en vertalen in participatie in het beleid. En door de zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van de RvC voor belanghebbenden.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke oriëntatie

De RvC heeft in 2018 een bondige toezichtvisie opgesteld, waarin onder andere wordt ingegaan op de verschillende rollen van de RvC. In de zelfevaluatie (2020) wordt de toezichtvisie 'nogal abstract' genoemd. Er zijn nieuwe commissarissen toegetreden en er is een voorzitterswissel geweest. In 2022 zal de nieuw samengestelde RvC de toezichtvisie aanpassen op basis van kennis en ervaring hoe Vidomes in het maatschappelijk veld werkt.

De samenstelling van de RvC is maatschappelijk breed georiënteerd. Er is contact met verschillende geledingen in het maatschappelijk middenveld, met kennis onder meer van de

financiële wereld, maatschappelijke hulporganisaties (inclusief ontwikkelingssamenwerking), vastgoedontwikkeling, gemeentelijke politiek, onderwijs, politie en HRM. Eén van de commissarissen gaf het treffend aan: 'Als kind genoot ik van onderzoeken en uitproberen tijdens het ontwerpen van multifunctionele kijkdozen over het dagelijks leven. En dat gebruik ik nu bij een mensgerichte manier van toezichthouden.'

De RvC ziet toe op het borgen van maatschappelijke doelen in strategisch beleid

In de zelfevaluatie (2020) is besproken in hoeverre de RvC zich daadwerkelijk mag bemoeien met de strategie van Vidomes. Vanwege het feit dat de gewenste positie van de RvC destijds niet voor alle leden duidelijk en hetzelfde was, werd door de externe begeleider meegegeven dat een herijking van de toezichtvisie bij de verduidelijking kan helpen. Het actuele beeld is dat de RvC en het bestuur bewust zijn van de eigen rol. Ze durven elkaar aan te spreken en verstandhoudingen zijn goed. De situatie is veilig om het stevige gesprek te voeren met behoud van de relatie.

Het bestuur en de raad van commissarissen bespreken in reguliere vergaderingen en in de jaarlijkse tweedaagse strategiesessie de maatschappelijke opgaven en het strategisch beleid van Vidomes. In 2020 stond de strategiesessie in het teken van 'maximaal maatschappelijk impact blijven maken': Wat is een duurzaam businessmodel, gegeven de opgaven, en op welke wijze kan Vidomes haar maatschappelijke impact maximaliseren?

Een ander onderwerp van gesprek voor de RvC was de ontwikkelcapaciteit bij nieuwbouw. In het verleden was de betreffende ontwikkelcapaciteit binnen Vidomes afgeschaald. Het was in één functie gecombineerd met beheer van vastgoed. Dat zijn twee verschillende takken van sport. Dat was indertijd logisch met beperkte financiële middelen en de koers vanuit politiek Den Haag om terug te gaan naar de kern. De RvC heeft erop gestuurd om meer ondernemerschap in de organisatie te brengen. Dat betekent ook meer naar buiten en je als corporatie actiever in het speelveld met daadkracht opereren. Daar zijn goede gesprekken over gevoerd met het bestuur en is samen die beweging ingezet zodat er meer gebouwd wordt. De extra financiële armslag door afschaffing van de verhuurdersheffing maakt dat ook mogelijk. De RvC heeft in dat kader ingezet op het vergroten van samenwerking met andere corporaties en bouwende partijen, onder andere op het vlak van prefab bouwen. Dit voorbeeld illustreert dat de RvC meedenkt over strategische kaders en met het bestuur daar richting aangeeft.

De RvC volgt de maatschappelijke prestaties

De strategische visie en de Doelenkaart zijn richtinggevend voor het bestuur van Vidomes en het toezicht vanuit de raad van commissarissen. Daarnaast bestaat het toezichtkader van de raad van commissarissen onder andere uit het concernjaarplan en de begroting, de meerjarenprognose en de prestatieafspraken met de verschillende gemeenten. De RvC ontvangt vanuit het bestuur informatie over de voortgang van de maatschappelijke prestaties aan de hand van periodieke managementinformatie, de zogenaamde T-rapportages. De RvC spreekt van 'een overzichtelijke rapportage' en denkt tevens mee in de ontwikkeling van de T-rapportages, op basis van de informatiebehoefte.

Op basis van de informatie worden binnen de RvC gesprekken gevoerd over de ontwikkelingen. Een belangrijk onderwerp van gesprek binnen de RvC is bijvoorbeeld het benutten van de mogelijkheden voor het realiseren van sociale huurwoningen en de bijdrage van de gemeenten op het toevoegen van nieuwbouw. Daarbij is gebruik gemaakt van rapportages van externe bureaus en is een toelichting gegeven door de portfoliomanager van Vidomes.

De RvC neemt zijn rol bij de besluitvorming over maatschappelijke prestaties

In de zelfevaluatie (2020) wordt gesproken over de ontwikkeling van de RvC van 'resultaatgericht toezichthouden' naar 'waardengericht toezichthouden'. Daarbij wordt opgemerkt dat de ontwikkeling naar waardengericht toezichthouden stagneert. Als aandachtspunt wordt benoemd dat de RvC een beweging in gang kan brengen binnen Vidomes, maar dat het niet alleen lukt en dat de RvC tevens door de organisatie herkend wil blijven.

Het waardengericht toezichthouden krijgt vorm door naar een breder maatschappelijk rendement te kijken vanuit de waarden van verschillende belanghebbende partijen. Er wordt gewerkt aan het smeden van vitale coalities met partijen op wijkniveau. De RvC hanteert een rendementsbeleid waarbij niet alleen financieel wordt gekeken naar de onrendabele top op basis van de 'internal rate of return'. Het gaat om het maatschappelijk rendement en dan kan een project dat niet financieel uit kan, toch een positief besluit krijgen. Op deze wijze wordt resultaatgericht toezichthouden aangevuld met maatschappelijke doelen.

De RvC had, naast een remuneratie- en auditcommissie, een vastgoedcommissie. Sinds 2021 is de vastgoedcommissie opgeheven, waarna investeringsvoorstellen plenair in de RvC worden besproken. De gedachte daarachter is dat de vijf commissarissen dit beleidsveld vanuit alle invalshoeken moeten beschouwen en daarom integraal bespreken.

De RvC is zichtbaar en toegankelijk voor het lokale netwerk

De RvC heeft in de toezichtvisie het belang van 'open lijnen' naar de organisatie en belanghebbenden van Vidomes voor over en weer delen van informatie vastgelegd. Daarbij vindt de RvC een goede invulling van het belanghebbendenmanagement belangrijk, 'waarbij het gaat om de buitenwereld naar binnen halen, kennis te delen en de contacten met het speelveld waarop woningcorporatie opereren te betrekken'. De RvC haalt vanuit haar rol en relaties met het maatschappelijk middenveld signalen op wat er leeft. Deze maatschappelijke context hanteert de RvC om de relevantie en legitimiteit van beleid van Vidomes te toetsen.

- De (huurders)commissarissen nemen twee keer per jaar deel aan vergaderingen van de Huurdersraad. Daarnaast wordt jaarlijks een evaluatie uitgevoerd met de Huurdersraad;
- De commissarissen nemen jaarlijks deel aan de belanghebbendenbijeenkomst, waar zij spreken met belanghebbenden;
- De commissarissen spreken met regelmaat met de ondernemingsraad. Daarnaast nodigen zij regelmatig managers en medewerkers van Vidomes uit voor een toelichting in vergaderingen;
- De commissarissen hebben contact met de externe toezichthouders, bijvoorbeeld over het risicoprofiel van Vidomes.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd het gelukt is om meer van buiten naar binnen te werken. Signalen uit de buitenwereld worden via verschillende wegen naar binnen gehaald en de koers van Vidomes is helder en onderbouwd op basis van maatschappelijke opgaven in dit werkgebied.

Vidomes heeft in haar kern- en klantwaarden, de besturingsvisie en de strategische visie het belang van samenwerking met verschillende belanghebbenden geduid. De besturingsvisie spreekt bijvoorbeeld van 'inzichten en oplossingen van buiten halen', 'vitale coalities om samen resultaten te halen' en 'resultaatgericht samenwerking'. Van daaruit betreft Vidomes verschillende belanghebbenden op een actieve en passende wijze:

Huurdersraad Vidomes, bewonerscommissies en buurtpanels

Vidomes heeft sinds 2016 een centrale Huurdersraad die wordt betrokken bij verschillende (volkshuisvestelijke) onderwerpen voor Vidomes, zoals de huuraanpassing, het sociaal statuut, de verkoopvijver en het camerabeleid. Daarnaast neemt de Huurdersraad deel aan het proces om te komen tot prestatieafspraken in de verschillende gemeenten.

Naast de Huurdersraad is sprake van bewonerscommissies en buurtpanels. Vidomes zoekt samen met huurders naar een passende vorm van huurdersparticipatie, variërend van bewonerscommissie en buurtpanels tot activiteitenteams en buurttafels. Bovendien zet Vidomes in op actieve huurdersparticipatie bij gemengd beheer, groot onderhoudsprojecten en sloop/nieuwbouwprojecten, waarbij bijvoorbeeld de behoefte aan ondersteuning en de wensen worden geïnventariseerd.

Gemeenten

Vidomes werkt -in overeenstemming met de voorschriften uit de herziene Woningwet 2015- samen met gemeenten en de Huurdersraad aan het opstellen van prestatieafspraken. Om tot goede en passende prestatieafspraken te komen, worden op de verschillende volkshuisvestelijke thema's expertsessies georganiseerd. Daarbij stuurt Vidomes op een integrale en slagvaardige gebiedsgerichte aanpak voor de verschillende wijken en buurten, waarbij de gemeenten een regisserende rol hebben.

Vitale coalities en andere samenwerkingsverbanden

Vidomes ziet dat samenwerking met partners, in onder andere het sociaal domein en de energietransitie, steeds belangrijker is geworden. De complexe(re) opgaven in het werkgebied kunnen immers uitsluitend worden opgepakt in samenwerking, zoals bijvoorbeeld in een zogenaamde vitale coalitie. De woningcorporatie is bijvoorbeeld een belangrijke schakel in het huisvesten van kwetsbare doelgroepen, waarbij wordt samengewerkt met gemeenten en zorg- en welzijnspartijen.

De toenemende complexiteit van de opgaven was voor Vidomes aanleiding om in 2020 bijvoorbeeld een belanghebbendenbijeenkomst te organiseren met 'vitale coalities' als thema. De bijeenkomst werd bijgewoond door meer dan zestig vertegenwoordigers van gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en andere partners. Bovendien namen de leden van de Huurdersraad en de raad van commissarissen deel aan de bijeenkomst.

Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH)

De huurdersorganisaties in de regio Haaglanden, waaronder Huurdersraad Vidomes, werken samen in de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). De regionale samenwerking maakt dat de SHH een gelijkwaardige partner is voor de beleidsmakers in de regio.




4.5.2 Openbare verantwoording

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere wijze van communicatie, die toegankelijk voor alle doelgroepen.

Vidomes verantwoordt zich via het jaarverslag, de website en sociale media

De openbare verantwoording vanuit Vidomes vindt plaats aan de hand van het jaarverslag, de website en sociale media. Het jaarverslag van Vidomes geeft inzicht in de prestaties in het betreffende jaar, gestructureerd naar de thema's uit de strategische visie. Het jaarverslag is overzichtelijk en leesbaar voor verschillende doelgroepen. Voor ieder thema heeft Vidomes aangegeven waar de woningcorporatie tevreden, neutraal of minder tevreden over is.

Figuur 4-3: Tevredenheid met betrekking tot 'voldoende geschikte woningen'

	tevreden	neutraal	ontevreden
Voldoende woningen			
 Tevreden over: <ul style="list-style-type: none">de keuzes en ambities in onze nieuwe portefeuillestrategie.de oplevering van onze eerste nul-op-de-meternieuwbouwwoningen.de omvang van het programma Planmatig Onderhoud en de uitvoering daarvan.de nieuwe overeenkomst met huisaanemers in het dagelijks onderhoud.de hoeveelheid vastgoedprojecten in voorbereiding.			
 Neutraal over: <ul style="list-style-type: none">de uitbreiding van het nieuwbouwprogramma met de gemeenten en de realisatie van onze nieuwbouwambities.			
 Ontevreden over: <ul style="list-style-type: none">de omvang van de betaalbare woningvoorraad: deze afname was weliswaar ingecaluleerd, maar hierdoor niet minder pijnlijk.de opgelopen vertraging in grootonderhoud- en nieuwbouwprojecten.			

Bron: Jaarverslag Vidomes (2020)

In het jaarverslag wordt daarmee de koppeling gelegd met de doelstellingen uit de Doelenkaart en/of de prestatieafspraken met de gemeenten en de Huurdersraad. Daarnaast wordt in het jaarverslag een korte toelichting gegeven op de prestaties in het licht van de prestatieafspraken. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de prestaties in het volledige jaarverslag meer in het licht van de opgaven uit de Doelenkaart en/of de prestatieafspraken te beschrijven. Daarbij kan een doorkijk gegeven worden voor de volledige looptijd van de strategische visie en de Doelenkaart.

Vidomes geeft via de website eveneens inzicht in de maatschappelijke prestaties. Als vanzelfsprekend zijn de belangrijkste documenten te downloaden, zoals het jaarverslag, de strategische visie en de prestatieafspraken. Daarnaast worden op de website nieuwbouw- en renovatieprojecten uitgelicht, waarbij per project tevens nieuwsbrieven beschikbaar zijn. Als laatste maakt Vidomes gebruik van verschillende sociale mediakanalen, zoals LinkedIn en Facebook. De woningcorporatie publiceert nieuwsberichten en deelt waardevolle informatie voor huurders op vidomes.nl. Bovendien geeft Vidomes minimaal vier keer per jaar een huurdersnieuwsbrief en nieuwsbrief voor stakeholders uit en is de woningcorporaties zichtbaar in landelijke, regionale en lokale media.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Vershil maken met maatschappelijke resultaten en persoonlijke ontwikkeling

Position Paper t.b.v. visitatie Vidomes 2018 t/m 2021

Vidomes is een ondernemende woningcorporatie die maatschappelijke impact wil hebben en ook nog eens 100 jaar bestaat. “Vidomes geeft mensen die op ons zijn aangewezen een thuis. Nu en in de toekomst.” Vanuit deze missie formuleerden we in 2017 de strategische visie ‘Vershil maken!’. Met daarin onze uitdagingen, en hoe we onze rol zien in het aanpakken daarvan. We willen een grote maatschappelijke bijdrage leveren aan beschikbaarheid/ vastgoedkwaliteit, duurzaamheid, tevreden klanten, leefbaarheid en betaalbaar huisvesten.

‘Het verschil maken’ blijkt uit de manier waarop we onze maatschappelijke opgaven beetpakken. Zo hebben we een uitgekiend huurbeleid om zoveel mogelijk mensen betaalbaar te laten wonen. In al onze complexen en buurten zijn ‘ogen en oren’ om mensen prettig te laten samenleven. Ook realiseren we mooie successen in onze dienstverlening aan huurders waarbij we inzetten op slim en professioneel inkopen en samenwerken met leveranciers. Bijvoorbeeld bij de samenwerking met twee hoveniers op goed groen, voor camera’s in onze complexen, de inkoop van energie en bij oplossingen zoals aanmaanflows voor huurincasso.



Het verschil maken willen we ook in het bredere veld van de volkshuisvesting. We nemen vaak het voortouw in de samenwerking met collega-corporaties, gemeenten en zorgorganisaties om resultaten te halen. Dit doen we onder meer door het vervullen van een rol als ambassadeur voor de landelijke taskforce Wonen en Zorg, in het landelijk onderzoek naar opgaven en middelen (in de lobby voor afschaffing van de verhuurderheffing) en door een intensieve samenwerking met andere corporaties in de digitaliseringsopgave. Ook maken we het verschil met onze lokale en regionale voortrekkersrol in de energietransitie, in de SVH Bouwstroom en door onze rol in het dagelijks bestuur van de Samenwerkende Verhuurders Haaglanden (SVH). Met de inzet van communicatie maken we onze maatschappelijke resultaten steeds zichtbaarder - be good and tell it -.

Graag geven we in dit position paper op onze zes strategische thema’s een reflectie met als centrale vraag: wat hebben we bereikt in de afgelopen vier jaar? Voordat we daarmee starten nemen we u mee in de wijze waarop wij bij Vidomes werken (“van proces- naar resultaatgericht”) en welke uitdagingen wij kennen (“zelfde opgaven, grotere uitdagingen”). Aan het einde van het paper gaan we nog in op externe samenwerking (“onze bijdrage aan, en resultaten in vitale netwerken”).

Van proces- naar resultaatgericht: ‘uitvoeren, uitvoeren, uitvoeren’

Naast onze strategische visie ontwikkelden wij onze besturingsvisie, waarin we nadrukkelijk sturen op:

- het realiseren van die maatschappelijke resultaten;
- nog meer van buiten naar binnen opereren;
- een balans tussen mens- en resultaatgericht;
- slagkracht en efficiënt omgaan met middelen.

We kwamen van een voorheen sterk procesgerichte organisatie en hebben die processen meer in dienst van de resultaten gesteld, met extra aandacht voor het daadwerkelijk realiseren daarvan. “Uitvoeren, uitvoeren, uitvoeren” is de afgelopen jaren het adagium geworden. Wat we willen bereiken legden we vast in een ondernemingsplan: onze Doelenkaart 2019-2022. Vervolgens vertaalden we dit elk kalenderjaar naar kritieke prestatie-indicatoren in het Concern Jaarplan. Onze Doelenkaart is daarbij niet statisch: de omgeving én wijzelf veranderen continu. Daarom actualiseren we de Doelenkaart elk jaar, zodat we wendbaar blijven. Zo zijn we gestart met vijf strategische thema’s, en voegden we in 2019 een zesde thema toe: Goed Georganiseerd. Ook nieuwe opgaven zoals acquisitie, klimaatadaptatie en ondermijning kwamen op de Doelenkaart te staan. In 2022 werken we aan een nieuwe Doelenkaart voor 2023-2026. Verdere segregatie en toenemende polarisatie in de maatschappij, groeiende woningnood en klimaatadaptief en circulair bouwen zijn ontwikkelingen die zeker een plek krijgen in deze nieuwe Doelenkaart. Net als kritische succesfactoren zoals het opzetten van vitale gebiedsgerichte coalities.

Sturing op de organisatie en haar medewerkers gebeurt door de managers - leidinggevend met p-verantwoordelijkheid - in het BMT (Bestuur&Management Team). Sturing op resultaten verloopt via het BMT+: op strategisch (portefeuillemanagement), tactisch (assetmanagement, regisseurs sociaal wonen) en op operationeel niveau met alle afdelingen die directe dienstverlening aan de klant verzorgen. Sinds 2019 voeren we drie keer per jaar formele prestatiedialogen op basis van de T-rapportages: een gesprek met het BMT+ over de realisatie van onze geplande resultaten, waar indien nodig (bij-)sturing plaatsvindt. En sinds 2020 hebben we real time inzicht in de informatie die nodig is voor de dagelijkse operationele sturing en beheersing van Vidomes via dashboardtool Katoomba / BI4Vidomes.

Het is prettig om te zien dat onze externe toezichthouders allemaal constateren dat we er goed voor staan. Bij een governance inspectie in 2020 kwam de Autoriteit woningcorporaties tot dezelfde conclusie: we hebben onze zaken goed op orde. Een mooi voorbeeld is ons dynamische risicobeheersing- en compliance kader. Dit geeft de belangrijkste strategische en operationele risico's en kansen weer, die ook verbonden zijn aan de maatschappelijke doelen die we willen realiseren.

Zelfde opgaven, grotere uitdagingen

Het tekort aan goede, betaalbare huurwoningen in het werkgebied van Vidomes is enorm. Daarmee is de zoektocht naar een passende woning voor veel mensen een lang en uitzichtloos proces. De wachttijd is toegenomen van 40 maanden in 2016 naar 72 maanden in 2020. Tot 2030 moeten er daarom - goed verspreid over de regio - minimaal 12.000 sociale huurwoningen netto bij. Helaas is het aantal nieuwbouwlocaties beperkt, duren procedures vaak lang en zijn de personeelstekorten in de bouw en bij gemeenten hoog.

Ook zijn thema's steeds vaker complex, wat vraagt om een andere aanvliegroute. Zo zijn wij van mening dat we alleen resultaten kunnen boeken in vitale coalities, samen met andere corporaties en maatschappelijke partners. Voor Vidomes gaat het met name om de energietransitie, langer thuis en weer thuis, beschikbaarheid en binnenstedelijk bouwen, leefbaarheid en veiligheid in onze wijken en de aanpak van ondermijning in het wonen.

Vidomes is financieel gezond. Ons business model is duurzaam, en we kunnen de continuïteit van onze organisatie waarborgen. Essentieel zijn de operationele kasstromen. Maar de belastingdruk en de stijgende bouwkosten tasten ons business model wel aan. Daarom kunnen we onze toekomstige maatschappelijke opgaven niet volledig realiseren, we zouden graag nog veel meer aan nieuwbouw en verduurzaming doen. De teruggave van de verhuurdersheffing gaat ons daarbij wel helpen.

Voldoende geschikte woningen: samen bouwen aan goed wonen

In 2019 stelden we een nieuwe portefeuillestrategie 2020-2030 en financiële strategie vast: waar staan we met onze portefeuille, waar willen we naartoe en welke financiële kaders gelden daarbij? Het tekort aan sociale huurwoningen is één van onze grotere uitdagingen. Omdat we weinig mogelijkheden tot bijbouwen hebben, kozen we bijvoorbeeld - soms noodgedwongen - voor het verkleinen van onze verkoopvijver om sociale huurwoningen te behouden.



Veel van onze inspanningen richten we op het mogelijk maken van meer nieuwbouw. Gelet op de ontwikkelingen bij gemeenten - steeds vaker hebben zij geen sociale grondlocaties meer, of dwingt de eigen financiële situatie hen om de woningcorporaties niet meer te benaderen als partner voor sociaal wonen - zijn we blij dat we de afgelopen jaren 246 nul-op-de-meter-nieuwbouwwoningen opleverden. Helaas zijn er ook gemeenten die er om economische of politieke redenen voor kiezen om zo weinig mogelijk voor lagere inkomens te bouwen.

Het bestuur en de RvC van Vidomes hebben nadrukkelijk de keuze gemaakt om extra financiële middelen die beschikbaar komen in te zetten voor uitbreiding van de sociale voorraad. We maakten afspraken met SVH en gemeenten over sociale nieuwbouw in het kader van de Regionale Woningmarktafspraken. Om de komende jaren goedkoper en sneller te kunnen bouwen is in SVH-verband ook het programma Bouwstromen Haaglanden mede door ons opgezet. Zo dragen we bij aan meer sociale nieuwbouw en lossen we gedeeltelijk de wooncrisis op.

Goed wonen is ook belangrijk in bestaande woningen. De basis voor het onderhoud is onze Vastgoedkwaliteitsmatrix: een indeling van de bestaande en gewenste vastgoedkwaliteit, plus inzicht in de maatregelen die we bij mutatie, reparatie en planmatig onderhoud doorvoeren. We zijn trots dat we er elk jaar weer in slagen om grotendeels de begroting voor planmatig onderhoud te realiseren: gemiddeld € 23,7 miljoen per jaar. Onder andere op basis van uitkomsten van onze woonbelevingsonderzoeken prioriteren en plannen we werkzaamheden in complexen. Daarnaast zetten we klankbordgroepen in bij projecten. 'Doe Mee!' bij het project Duyvendijklaan/Velthuisenlaan is hier een goed voorbeeld van.

Voor niet-planmatig onderhoud (mutatie- en reparatieonderhoud) sloten wij in 2019 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met twee 'huis-aannemers': Huurman Leiden B.V. en Meerbouw Rotterdam BV. In de nieuwe samenwerking staat een hoge klanttevredenheid centraal.

Duurzaamheid: onze groene koers

We zijn goed op weg naar gemiddeld een energielabel A in 2030. De Energie-Index daalde van 1,79 begin 2018 naar 1,59 (energietabel C) eind 2021. Dit lukte door de aanpak van 1.166 woningen en door (sloop en) nieuwbouw. Ook het aantal woningen met zonnepanelen groeide in deze jaren van 277 naar 1.707.

In 2016 schreven we onze eerste duurzaamheidsvisie. Met de aanstelling van een duurzaamheidscoördinator in 2018 en de nieuwe visie 'Onze groene koers' in 2021 helpen we onze collega's de juiste keuzes te maken, en zo onze doelen te bereiken. Onze focus ligt op drie grote maatschappelijke opgaven: energietransitie, klimaatadaptatie en circulariteit. We vertalen dat in een vastgoedaanpak, maar ook naar de mensen: in de



thema's duurzaam wonen richting huurders, en duurzaam werken naar medewerkers. De energietransitie is inmiddels al grotendeels onderdeel van onze vastgoedsturing. Bij klimaatadaptatie en circulariteit staat we nu voor de uitdaging om ook deze stapsgewijs onderdeel te maken van de vastgoedsturing. Bij verduurzaming gaat het daarnaast om bewustwording. Zo informeren we bewoners via 'duurzaam wonen' over het gebruik van energiezuinige installaties, en wat een huurder zelf kan doen om energie te besparen. Dit doen we onder meer met energiecoaches: collega's die bij bewoners langsgaan voor een adviesgesprek over energie besparen.

In 2017 kwam de samenwerking rond de energietransitie flink op gang. Het is een complexe zoektocht naar de beste aanpak: technisch, financieel én sociaal. In de gemeenten Zoetermeer en Delft ondertekenden we destijds een Green Deal. In Zoetermeer onderzochten we de afgelopen jaren samen met de gemeente, De Goede Woning, Vestia en Stedin wat er nodig is om de wijk Palenstein vóór 2040 aardgasvrij te maken. Hiervoor kreeg de gemeente in 2018 € 6,6 miljoen subsidie vanuit het programma Aardgasvrije wijken. Dat leidde in 2021 tot een Europese aanbesteding voor een gezamenlijke Warmte Koude Opslag (WKO). In Delft zoeken we - samen met de gemeente, Stedin, Duwo, Vestia en Woonbron - naar een oplossing in de vorm van een open warmtenetwerk voor de wijken Voorhof en Buitenhof. Daar is GTD / geothermie de beoogde warmtebron. Binnen SVH hebben we onderzoek gedaan naar de kansen die WarmtelinQ biedt om woningen in onze werkgemeenten op betaalbare wijze van het aardgas af te halen. SVH-corporaties stelden gezamenlijk een businesscase op om vier warmtekavels met kansrijk corporatiebezit nabij het tracé aan te sluiten.

Tevreden Klanten: van gemiddeld 6,8 naar 7,7!

In 2017 stelden we een nieuwe visie 'Tevreden Klanten' op, waarin onze klantwaarden - betrouwbaar, dichtbij, persoonlijk, samen - een prominente plek kregen. Vanuit deze klantvisie hebben wij ingezet op verbetering van onze vijf primaire dienstverleningsprocessen: nieuwe huurder, vertrokken huurder, reparatie-onderhoud, planmatig onderhoud en klantcontact. En op onze communicatie met de huurder. De ambitie was een 8+ voor klanttevredenheid eind 2022. Met trots stellen wij vast dat de tevredenheidsscores sinds 2017 - dus ook in coronatijd - op alle processen een forse stijgende lijn laten zien:



	Nieuwe huurders	Vertrokken huurders	Reparatie onderhoud	Planmatig onderhoud	Klant contact	Gemiddeld Vidomes
31-12-2017	7,2	6,7	6,8	6,6	7	6,8
31-08-2021	8,1	8,2	7,7	7,6	7,7	7,7

De groei in klanttevredenheid, én het werkplezier dat dit geeft, danken wij aan een aanpak van continu verbeteren. Denk hierbij aan de inzet van verbeterteams, regie meer op de werkvloer leggen en door het werk dichter bij de klant te organiseren. Dit doen we bijvoorbeeld met werken in de wijk-locaties en door contactmogelijkheden uit te breiden met social media en het klantportaal Mijn Vidomes. Met de opgestelde klantcontactstrategie in 2020 benutt en we de verschillende kanalen optimaal: telefoon, social media, e-mail, Mijn Vidomes en persoonlijk contact als maatwerk nodig is. Onze uitdaging is om de stijgende lijn in klanttevredenheid vast te houden. Door de sterke focus op de primaire klantprocessen is er minder gestuurd op het ondersteunende proces 'klachten dienstverlening'. Om de scores hierop te verbeteren is het komende jaar extra aandacht nodig.



Met de livegang in 2020 van het interne klantsysteem 'KlantContactPortaal' en ons klantportaal Mijn Vidomes kunnen medewerkers klanten efficiënter en uniformer bedienen. Huurders op hun beurt kunnen huurderszaken 24/7 regelen. Het scrumteam 'Portal.dot' werkt continu aan de doorontwikkeling van de Vidomes-portalen. Inmiddels maakt bijna 40% van onze huurders (8.200 accounts) gebruik van Mijn Vidomes. Dit percentage is hoog in vergelijking met andere corporaties met een klantportaal. Een gedegen campagne tijdens de introductie én daarna heeft hiervoor gezorgd. Ook is er aandacht voor het ondersteunen van huurders bij snelle digitale veranderingen. Over 'digitale inclusie' organiseerden we in 2021 onze stakeholdersbijeenkomst.

Bij Elkaar Brengen: eerst een geschikte woning, dan een passende prijs

Deze titel komt letterlijk uit onze visie en vertalen we in het huurbeleid naar een gematigde prijs naar kwaliteit, waar nodig 'afgetopt' naar inkomen. Hogere inkomens kunnen iets meer betalen, vinden wij. Voor de totale huursom zoeken we steeds de balans tussen betaalbare huren, een evenwichtig aanbod aan de primaire en secundaire doelgroep, en voldoende inkomsten voor onze opgaven. Bij de jaarlijkse herijking van de portefeuillestrategie maken we deze afweging tussen budgetten en opgaven in een systematiek met een eis, een wens en ergens daartussen de haalbare norm. Aanpassingen worden doorgevoerd op de Doelenkaart, in de jaarplannen en in de begroting.

Het aandeel betaalbare woningen (beschikbaarheid) en het percentage van de maximale huur dat we hanteren als basisstreefhuur (betaalbaarheid), zijn twee van de knoppen om mee te schuiven. Voor betaalbare woningen

hanteerden we tot dit jaar 83% voor de primaire doelgroep, waar plus of min 5% van afgeweken mag worden. Voor de huurhoogte is het kader 75% (wens) tot 95% (eis), waarbij we nu op 85% (haalbaar) zitten voor de primaire doelgroep.

Met ons huurbeleid sturen we ook op gemengde buurten. Dit doen we met huurlabels in vier prijscategorieën:

- Met huurlabel 1 zijn woningen toegankelijk voor jongeren, dat vergt een huur onder de € 442.
- Huurlabel 2 maakt woningen toegankelijk voor de primaire doelgroep (tot 2020 bekend als de huurtoeslagdoelgroep) met een prijs tot € 633 (kleinere woningen, voor 1 en 2 personen) of € 678 (woningen voor minimaal 3 personen).
- Huurlabel 3 is bedoeld voor de secundaire doelgroep, met inkomens tot aan de inkomensgrens voor DAEB-woningen (€ 40.000-45.000), met een huur tot € 752.
- En tot slot de niet-DAEB woningen, waar we marktconforme huren vragen.

Deze huurlabels zijn een instrument voor onze regisseurs sociaal wonen om te sturen op een meer gemengde samenstelling van inkomensgroepen waar nodig.

Het aantal mutaties stagneert de laatste jaren rond de 1.000. We geven hier een impuls aan door meer nieuwbouw en een gezamenlijke doorstroomaanpak. Maar de vastgelopen woningmarkt speelt ons parten. Vidomes ziet al sinds 2009 met zorg hoe de sociale voorraad in de regio afneemt, en de vraagdruk toeneemt. Deze zorgwekkende ontwikkeling doet zich voor in grote delen van ons land, en heeft de laatste jaren veel politieke aandacht gekregen. De bouw van 1 miljoen woningen moet een oplossing voor de wooncrisis bieden. Wij pleiten ervoor om genoeg aantrekkelijke seniorenwoningen te bouwen, om lange verhuisketens te realiseren waar gezinnen, kleine huishoudens en starters van profiteren. Daarbij zetten we sinds 2011 een seniorenmakelaar in. De seniorenmakelaar biedt hulp en ondersteuning aan 55+ers met een verhuiscens. Zo worden zij gestimuleerd om te verhuizen vanuit een schaarse eengezinswoning naar een voor hen passende woning. In 2019 is dit bewezen concept uitgebreid met een seniorenmakelaar in Delft en Zoetermeer in samenwerking met gemeente en collega-corporaties. In de afgelopen jaren (2018-2020) hielpen de seniorenmakelaars senioren verhuizen uit 116 schaarse woningen, en 48 niet-schaarse woningen.



In het Sociaal Huurakkoord is een gematigde huurontwikkeling afgesproken, waardoor huurders de komende jaren zekerheid hebben over de betaalbaarheid van hun woning. Daarnaast stuurt Vidomes met gericht maatwerk op betaalbaarheid. Zo bevrozen we al 7 jaar de huur voor mensen met een laag inkomen en een te hoge huur. Sinds 2019 passen we ook huurverlaging toe. Zo voorkomen we dat huurders betalingsrisico's lopen door een te hoge huur. Door een toenemende bekendheid van de regelingen zien we een stijgende lijn in de aanvragen. In 2021 heeft het Rijk een grootschalige eenmalige huurverlaging afgeroepen, waarmee in één keer 2.000 van onze huurders een huurverlaging kregen van gemiddeld € 50 per jaar.

Naast een betaalbare huur is een effectieve besteding van de huurkorting een doelstelling voor ons. Bij de jaarlijkse huuraanpassing is het lastig sturen op de huurkorting door het ontbreken van maatwerk in het beleid van de Rijksoverheid. Op initiatief van Vidomes is in 2018 met vijf corporaties het Manifest Passend Wonen opgesteld om de huurkorting gericht in te zetten. Mèt effect! Bijvoorbeeld het aangenomen wetsvoorstel in 2021 voor een betere inkomensafhankelijke huuraanpassing en de eenmalige huurverlaging in 2021.

In het Oog, in het Hart: zichtbare stappen in een ingewikkelde tijd

Extra zorg voor prettig en veilig wonen vertaalt zich in essentiële maatschappelijke bijdragen op 'langer en zelfstandig thuis', doorstroming, ondermijning en gebiedsgericht beheer. Om hier écht het verschil te maken werken we samen met bewoners en samenwerkingspartners als gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. Het toenemend aantal kwetsbare mensen en het aantal huurders met een minimuminkomen zijn ontwikkelingen die de uitdagingen om de leefbaarheid te verbeteren groter maken. Gemeenten en zorg- en welzijnspartijen doen steeds vaker een beroep op inzet van Vidomes. Dit zien we in woonzorgvisies die gemeenten opstelden, waarin het huisvesten en zorgbehoeften van de groeiende groep ouderen en andere kwetsbare doelgroepen centraal staat. Het daadwerkelijk realiseren van passende woon-zorg arrangementen in bestaande bouw en nieuwbouw, de aandacht voor preventie en de samenwerkingsvorm met betrokken partners vragen aandacht.

Een voorbeeld van hoe we al werken aan 'verzorgd wonen' zijn de flatcoaches: een buurtmeester die de taken van de woningcorporatie verbindt met welzijn en zorg. In 2016 startte de eerste flatcoach in de Bernardflat in Rijswijk. Vervolgens hebben we de samenwerking en inzet met woningcorporaties en de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Delft in 2020 en 2021 verder geïntensiveerd naar zes complexen en drie flatcoaches. Ook huisvesten we jaarlijks statushouders (gemiddeld 95 mensen per jaar) en mensen met begeleiding van zorgpartners (gemiddeld 75 personen per jaar).

We hebben de eerste stappen richting een gebiedsgerichte aanpak in de wijken Buitenhof (Delft), Leidschendam-Noord, Meerzicht en Palenstein (Zoetermeer) gezet. Een vitale coalitie met diverse partijen uit de wijk en de gemeente, en dat is nodig! Vidomes-breed is de leefbaarheid met een 6,9 in 2020 vergelijkbaar met voorgaande jaren. Tegen de landelijke trend in heeft Vidomes tot 2020 de waardering over de leefbaarheid stabiel weten te houden. Een resultaat waar wij ontzettend trots op zijn, maar er is meer nodig. De tussentijdse metingen in 2021



laten een daling zien, naar gemiddeld een 6,6. Ons doel om in 2022 in alle complexen minimaal een 6,5 op woonbeleving te scoren - en gemiddeld een 7 - gaan we niet halen en hebben we moeten bijstellen. Door het woonbelevingsonderzoek te verbinden met de leefbaarheidsplannen en door het koppelen van alle complexen (sinds oktober 2021) aan een wijkbeheerder of wijkmeester - 100% ogen en oren in de wijk - hopen we de leefbaarheid in onze complexen en buurten te verbeteren. Waardoor we uiterlijk in 2024 in alle complexen minimaal een 6,5 scoren op woonbeleving.

Bij een huurachterstand is het onze wens om niet te ontruimen. Ons streefdoel is om maximaal 0,1% van onze woningen te moeten ontruimen. Hier bleven we de afgelopen jaren gelukkig ruim onder. Ook de 'vroegsignaleringsaanpak' - alle signalen van achterstanden worden opgepakt door partners als zorgverzekeraars, drinkwaterbedrijf en energieleveranciers - in alle gemeenten helpt onze huurders bij het financieel zelfstandig wonen. Intern voorkomen we huurachterstanden door automatisering van het aanmaanproces, een effectieve en klantgerichte bewaking van huurschulden én door het verbeteren van de samenwerking in het driehoeksoverleg tussen gebiedsconsulent, huurincasso en wijkbeheerder. Waar de norm van oninbare huren in 2018 nog 0,6% was, is deze inmiddels verlaagd naar 0,14% in 2021.

Helaas zien we - onder meer door corona en omdat mensen veel meer thuis zijn - een toename van overlast en van ondermijning in onze woningen. Ondermijning gaat over illegale bewoning, ernstige drugoverlast en illegale prostitutie. Het oppakken van deze zaken vraagt veel van onze collega's. Daarom is er bij Vidomes extra aandacht voor sociale veiligheid en voor omgaan met agressie. Wij zijn ervan overtuigd dat we alleen samen met partners de best mogelijke prestaties leveren. Of het nu gaat om ondermijning of om kwetsbare huurders.

Goed Georganiseerd: slagkracht gecreëerd om resultaten te halen

Bij Vidomes werken we aan het effectief bereiken van doelen, het waarborgen van onze continuïteit en betrouwbaarheid, een optimale samenwerking, aantrekkelijk werkgeverschap en een efficiënte bedrijfsvoering.



Met de vastgestelde digitale visie in 2020 geven we richting aan de inzet van technologie in onze processen. Zo is de digitale beweging iets van al onze medewerkers geworden. Ook benutten we ondersteunende oplossingen zoals het klantportaal Mijn Vidomes, en stelden we onze medewerkers in staat om met nieuwe laptops en telefoons plaats- en tijdonafhankelijk te werken. En werken we intensief samen als één van de acht corporaties in 'A+-verband'. Met elkaar bereidden we de overstap voor naar de cloud, doen we Robot Process Automation - automatiseren van administratieve taken - en de gezamenlijke inkoop van ons ERP systeem (Enterprise Resource Planning - het systeem dat processen zoals financiën, wonen en vastgoed ondersteunt).

Om onze doelen te bereiken hebben we iedereen binnen de organisatie nodig: allemaal met verschillende talenten en kwaliteiten. Het uitgangspunt is 'structuur volgt strategie'. Om beter toegerust te zijn op de maatschappelijke opgaven is de organisatiestructuur op onderdelen gewijzigd, en creëerden we meer slagkracht door te groeien van 168 naar 182 fte. We werken nu met drie assetmanagers, twee regisseurs sociaal wonen, een duurzaamheidscoördinator, 100% ogen en oren in onze complexen, een projectleider kwetsbare huurders, teamleiders voor het Klantcontact Centrum, Wonen en Communicatie, een compliance, privacy en security officer en een manager Informatisering en Digitalisering (I&D). Ook splitsten we begin 2021 de afdeling Vastgoed op in twee aparte afdelingen: een afdeling Vastgoedontwikkeling en afdeling Vastgoedbeheer. We durfden tegelijkertijd afscheid te nemen van medewerkers als talenten en kwaliteiten onvoldoende bleken. Zeventien keer verlengden we een tijdelijk contract niet, en in elf situaties namen we met een vaststellingsovereenkomst afscheid van een medewerker.

Vidomes zet continu in op de ontwikkeling van haar medewerkers, net als op het werken in een prettige, gezonde, veilige en productieve omgeving. In 2018 startten we met 'Lekker Bloeiend', waarmee we inzetten op persoonlijke ontwikkeling, resultaatgericht samenwerken en het voeren van het goede gesprek. Dit goede gesprek voeren we tussen leidinggevende en medewerker over verwachtingen en persoonlijke ontwikkeling, maar zeker ook met onze huurders en de ondernemingsraad. Met strategische personeelsplanning en het project Talent in Huis bereiden we ons sinds 2019 verder voor op de toekomst. Talent in Huis helpt ons om door te groeien naar een weerbaar, waarderend en wendbaar Vidomes. Onverwachts werden wij in 2020 en 2021 al getest hoe we er op deze onderwerpen voor staan door de Corona-situatie, en we bleken al behoorlijk wendbaar en weerbaar.

Met het samenwerkingsverband 'Corporaties in Beweging' - inmiddels 23 corporaties in de regio - richten we ons op het stimuleren van duurzame inzetbaarheid van corporatiemedewerkers én op het aantrekken van nieuw talent met het jaarlijkse traineeship. Waar we sommige vacatures eenvoudig kunnen invullen, hebben we veel moeite met het invullen van plekken bij vastgoed, juridische zaken en inkoop.

Hoewel onze financiële huishouding in de basis goed is, kunnen en moeten we vanwege stijgende bouwkosten scherper inkopen om dezelfde maatschappelijke prestaties te behalen. Op de Doelenkaart hebben we niet voor

niets een netto besparing van 10% op de bedrijfslasten opgenomen. Naar aanleiding van de visitatie 2014-2017 hebben we scherp naar onze inhuuruitgaven gekeken. Zo hebben we inhuurkrachten bij het Klantcontact Centrum vervangen voor vaste krachten.

De basis voor de financiën is de financiële strategie die wij sinds 2019 gebruiken. Deze heeft als belangrijkste doelstelling: het bewaken van de financiële continuïteit nu en in de toekomst, en het optimaliseren van de beschikbare financiële ruimte om maatschappelijk te kunnen investeren. Dat werken we uit in financiële kaders, die we jaarlijks bijstellen. In 2020 zoomden we in op hoe we ons businessmodel langjarig duurzaam houden. De kern daarbij: hoe zorgen we ervoor dat Vidomes op de lange termijn nog steeds financieel gezond is en welke keuzes vraagt dat vandaag? Ook vernieuwden we in 2021 ons rendementsbeleid en stelden we een financieringsstrategie vast, beiden met als doel een maximale bijdrage te leveren aan de portefeuilledoelen waarbij de langjarige financiële continuïteit is geborgd.

Onze bijdrage aan en resultaten in vitale netwerken

Wij nemen deel aan externe netwerken om kennis te delen, samen oplossingen te benutten en om onze positie te versterken. Ook om te voorkomen dat we het wiel zelf - of opnieuw - gaan uitvinden. Wij kijken hierbij nadrukkelijk naar wat we gezamenlijk op termijn willen bereiken. Zo werken we binnen SVH intensief samen op de thema's woonruimteverdeling, doorstroming, duurzaamheid en de Bouwstroom. Ook met woningcorporaties werken we meer en meer samen. Van samen een business case uitwerken voor de energietransitie tot gezamenlijk een compliance & privacy officer, en een flatcoach aanstellen. Met name buiten de sector is de groep stakeholders enorm verbreed, van zorg- en welzijnspartijen tot warmtebedrijven en strategische ICT-leveranciers. Zo noemde we eerder al de samenwerking met DVS en het A+ verband. Daarbij willen we voor externen een goed opdrachtgever zijn. Zo dragen ook externen bij aan de 8+ die wij voor onze huurders willen realiseren.



De invloed van belanghebbenden op onze besluitvorming gaat via individuele projecten, prestatieafspraken, de portefeuillestrategie en de samenwerking in vitale coalities. In onze regio maken we al lange tijd prestatieafspraken met onze gemeenten. Hiervoor brengen we eerst een bod uit aan een gemeente: wat bieden wij, én wat vragen we van de gemeente? Een aantal thema's is strategisch van belang omdat corporaties en gemeente elkaar nodig hebben om resultaten te boeken. Dat zijn: voldoende plekken voor nieuwbouw van sociale huurwoningen, wonen én zorg, de energietransitie en leefbaarheid. De afspraken maken we samen met alle corporaties die substantieel bezit hebben in de betreffende gemeente, en met hun huurderorganisaties. Het opstellen van lokale prestatieafspraken is best een intensief proces. De afgelopen jaren verliep dit in Delft, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer goed. In Rijswijk is er sinds eind 2019 verschil van inzicht over de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Deze gemeente heeft eerder gemaakte nieuwbouwafspraken eenzijdig herzien waardoor we niet gekomen zijn tot nieuwe prestatieafspraken in 2020 en 2021. Voor 2022 is het wel weer gelukt om LPA in Rijswijk te maken.

Sinds 2016 kent Vidomes een centrale Huurdersraad die kritisch en constructief meedenkt op beleidsniveau. We betrekken de Huurdersraad bij diverse onderwerpen zoals de huuraanpassing, het sociaal statuut, de verkoopvijver en het camerabeleid. Door goede en intensieve samenwerking met deze raad kunnen we de inbreng van bewoners beter waarborgen en meenemen in onze besluitvorming. Naast de woningcorporaties werken sinds 2018 ook de huurdersorganisaties in de regio Haaglanden samen. Samen vormen zij de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Deze regionale samenwerking is uniek in Nederland. De SHH richt zich op regionale onderwerpen, zoals regionale prestatieafspraken en de nieuwe huisvestingsverordening.

Ook bewonerscommissies professionaliseerden. In 2019 hebben we ingezet op werken volgens een afsprakenkader: wat kunnen en mogen we van elkaar verwachten? We voeren met bewonerscommissies een formeel overleg met vaste agendapunten met rechten én plichten, en we overleggen informeel met bewonerspanelen over thematische onderwerpen. Daarnaast verduidelijkten we op welke verschillende manieren onze bewoners kunnen bijdragen aan prettig wonen: leuke activiteiten organiseren als lid van een activiteitencommissie, meepraten over een specifiek project in een klankbordgroep, en als contactpersoon signaleren wat er speelt in een complex.

De inbreng van bewoners is ontzettend belangrijk voor ons. Of het nu gaat om de energietransitie, schoonmaak of servicekosten. Daarom zijn we blij dat het aantal betrokken bewoners door de jaren heen ongeveer gelijk is gebleven. Met de nieuwe participatie-aanpak uit 2021 zetten we verder in op verschillende vormen van participatie om huurders bij ons werk te betrekken. Vormen die passen bij bewoners en bij het complex. Inmiddels hebben we ook een Kinderraad bestaande uit 20 kinderen die met ons meedenken over diverse vraagstukken.



In alle verschillende samenwerkingen merken we 'alleen ga je sneller, samen kom je verder!'. En uiteindelijk zijn het de resultaten voor huurders en woningzoekenden die tellen. Daar maken we het verschil, nu en in de toekomst!

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2022

‘Het verhaal van Vidomes is rijker dan de cijfers lijken te zeggen’

Dit is één van de mooie uitspraken van de visitatiecommissie uit het visitatierapport over Vidomes. En daar zijn we ongelooflijk trots op! Er ligt namelijk een heel mooi rapport met prachtige cijfers over ons functioneren. Een rapport ook waarin we onszelf herkennen en waar de context waarin we werken heel treffend is opgeschreven. Ook de RvC neemt met genoeg en trots kennis van het mooie rapport. We vinden het fijn dat ons verhaal in de praktijk zichtbaar is: ‘Vidomes is een corporatie met een eigen karakter en een herkenbare stijl: de klare lijn’, zo schrijft de commissie.



Dit visitatierapport geeft extra glans aan onze verjaardag, want Vidomes bestaat 100 jaar. We bedanken het BMT+ en alle andere collega's, de OR en de Huurdersraad voor het samenspel: we hebben dit resultaat met elkaar bereikt! We werkten hier de afgelopen jaren allemaal keihard aan, en het is fijn dat dit gezien en erkend wordt.

De bijzondere sfeer die Vidomes kenmerkt pikt de visitatiecommissie goed op. Zij constateert dat medewerkers met veel trots en plezier bij Vidomes werken. En met net zoveel passie werken we samen met belanghebbenden. De visitatiecommissie geeft ook aan zelden zo'n gemêleerd beeld te hebben gezien in de bestuurlijke context, zoals blijkt uit hun gesprekken met wethouders uit onze werk gemeenten. Dit sterkt ons in het gevoel dat het in sommige gemeenten noodzakelijk is om koersvast en vasthoudend te zijn. Juist om te voorkomen dat sociaal wonen kind van de rekening wordt.

Zoals in onze position paper staat, zijn we de afgelopen jaren hard aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. In het bijzonder het verbeteren van de klanttevredenheid, het beheersen van de bedrijfslasten en het realiseren van onze doelen en resultaten. Ons motto de afgelopen jaren was: uitvoeren, uitvoeren, uitvoeren! Dat deden we langs de lijn van de zes strategische thema's uit onze Doelenkaart. We zijn blij met het compliment dat we krijgen van de visitatiecommissie dat we de verbeterpunten goed hebben opgepakt. Sterker nog: we verbeteren ons op alle prestatievelden van de visitatie!



Graag delen we in deze reactie de belangrijkste punten waar we oprecht trots op zijn. Dit motiveert ons extra om ook aan de slag te gaan met de verbeterpunten uit deze visitatie.

We zijn trots op...

- Onze energie, die we richten op de prestaties in de buitenwereld.
- Onze stevige en vasthoudende koers, en ons duidelijke verhaal.
- Het versterken van onze realisatiekracht en de sturing van ons bedrijf. Het strategisch denkvermogen groeide: Vidomes is klaar voor een hogere versnelling. Het motorblok - ons BMT+ - is versterkt, wat de sturing op resultaat enorm verbeterde.
- De zichtbaarheid van onze organisatie, en onze herkenbare stijl en identiteit.
- Onze stuurmanskunst en voortrekkersrol in een politiek-bestuurlijk complexe omgeving: we schakelen lokaal, regionaal en landelijk.
- De werkcultuur bij Vidomes. Medewerkers zijn positief - de woorden 'passie' en 'trots' vallen in het rapport -, er is ruimte voor eigen initiatief en fouten maken mag.
- De constructief-kritische dialoog die we voeren met de Huurdersraad. We richten ons sterker dan voorheen op de huurder.
- Onze sturing op klanttevredenheid. Onze cijfers zijn verbeterd.
- Vastgoedprojecten waar met kleine details veel aandacht is voor individuele bewoners. Zij waarderen dat, en het wordt door samenwerkingspartners gezien.



- De communicatie over de koers van Vidomes. Deze is toegankelijk voor alle doelgroepen, en is helder en goed onderbouwd.
- De twee negens die we kregen voor prestatiesturing en strategie.
- De observatie dat Vidomes een kundige partij is - open, nauwgezet, constructief - en gericht op verbinding.
- De bewuste keuzes die wij maken voor de inzet van maatschappelijk vermogen. Dit maakt Vidomes heel evenwichtig.
- De transparante manier waarop onze strategie operationeel gemaakt is in concrete doelen. De open houding bij de totstandkoming van de strategische visie krijgt waardering.

We gaan aan de slag met...

- Het verder versterken van onze realisatiekracht in de organisatie gelet op de toekomstige opgave.
- Het continu blijven verbeteren van onze klantdienstverlening en korte lijnen met onze huurders.
- Nog meer zichtbaarheid van Vidomes in de wijk. De buurt en wijk weer meer als startpunt voor ons handelen.
- Het gesprek met de Huurdersraad over de interne communicatie en doorvertaling van ons beleid naar de werkvloer, en over het toevoegen van meer sociale nieuwbouw. Met aandacht voor zittende huurders én woningzoekenden bespreken we met hen ons toekomstige huurbeleid.
- Het in uitvoering brengen van onze nieuwe participatievisie, waarin we nieuwe vormen van participatie stimuleren.
- Heldere communicatie over onze ambities én daarbij realistische verwachtingen communiceren.
- Onze hoge ambitie en voortrekkersrol, waarbij we ons realiseren dat dit van ons extra aandacht vraagt voor goed luisteren en verbinden met onze stakeholders.
- De feedback op onze prestatieafspraken. We zien hier twee sporen: met onze werkgemeenten en collega-corporaties nog meer sturen op monitoren en realiseren van de afspraken. En met onze stakeholders op zoek naar nog meer slagkracht om samen de grote maatschappelijke opgaven te realiseren.
- Het gezond realisme dat we steeds meer in vitale coalities opereren, waarin we met partijen tot overeenstemming moeten komen. Dit kan leiden tot suboptimale uitkomsten waarbij we soms concessies zullen moeten doen aan onze eigen koers.



Bestuur en RvC bedanken de visitatiecommissie voor de plezierige samenwerking, de open gesprekken en oprecht geïnteresseerde houding. Wij hebben dit als heel prettig ervaren.

Raad van Bestuur Vidomes

Daphne Braal-Verhoog & Jacco Maan

Raad van Commissarissen,
namens deze de voorzitter,

Dirk Elsen



Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 4.2: Vidomes

Naam	Functie
Daphne Braal	Directeur-bestuurder
Jacco Maan	Directeur-bestuurder
Dirk Elsen	Voorzitter RvC
Hendrik van Moorsel	Vice-voorzitter RvC
Jamila Eddina	Lid RvC
Frank Hendriksen	Lid RvC
Artie Ramsodit	Lid RvC
Jo-Anke van Dam	Lid Ondernemingsraad
Nathalie Knoppert	Lid Ondernemingsraad
Robin Koning	Voorzitter Ondernemingsraad

Tabel 4.3: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeente(n)		
Zoetermeer	Robin Paalvast	Wethouder Wonen en Energietrans.
	Paul Seitzinger	Senior beleidsmedew. Wonen
Delft	Karin Schrederhof	Wethouder Wonen en Soc. Domein
	Marit Treep	Programmamanager Wonen/wijken
Leidschendam-Voorburg	Floor Kist	Wethouder Wonen
	Jan Willem Rouwendaal	Wethouder Duurzaamheid
	Mariet de Laaf	Beleidsmedewerker
Rijswijk	Johanna Besteman	Wethouder Wonen en Soc. Domei.
	Jeffrey Keys	Wethouder Duurzaamheid
Huurdersvertegenwoordiging		
Huurdersraad Vidomes	Sylvie Seubert	Voorzitter
Huurdersraad Vidomes	Rien van der Winden	Vice-voorzitter
Huurdersraad Vidomes	Riet Middelhoek	Lid
	Arco Zwijnenburg	Huurders
Overige belanghebbenden		
SVH	Jozefine Hoft	Directeur
	Mohamed Baba	Voorzitter
De Vernieuwde Stad	Yves Vermeulen	Secretaris
	Hans Pars	Voorzitter
Aedes	Willem de Vreeze	Manager Belangenbehartiging
De Goede Woning	Mariëtte Heemskerck	Directeur-bestuurder
Rijswijk Wonen	Rob van den Broeke	Directeur-bestuurder
Woonbron Delft	Zakaria El-Khetabi	Directeur-bestuurder
Florence	Monique Govers	Lid Raad van Bestuur
	Martijn Verbeek	Directeur Thuiszorg
Pieter van Foreest	Petra de Jongh	Lid Raad van Bestuur
Fonteyenburg	Marja van Leeuwen	Directeur-bestuurder
Gem. Leidschendam-Voorburg	Marije Kikkert	Programmamanager Versterkings- programma Leidschendam-Noord
GroenWest	Michiel Bakker	Manager Vastgoedontwikkeling en ... bedrijfsvoering
Wieck Molendijk Consultants	Danny Molendijk	Eigenaar
Stedin	David Peters	CTO
Merosch	Ronald Schilt	Directeur

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Vidomes hebben.

Rotterdam, 1 januari 2022

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Bart Witmond verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Bart Witmond heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Bart Witmond geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Bart Witmond geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Vidomes.

Rotterdam, 1 januari 2022

Bart Witmond

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Vidomes.

Rotterdam, 1 januari 2022

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Marieke Kalkman verklaart hierbij dat de visitatie van Marieke Kalkman in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Marieke Kalkman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Marieke Kalkman geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Marieke Kalkman geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Vidomes.

Rotterdam, 1 januari 2022

Marieke Kalkman

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Bart Witmond



Naam, titel, voorletters:

Witmond, Drs. B.J.

Geboorteplaats en –datum:

Amsterdam, 17 april 1964

Huidige functie:

Partner Ecorys

Onderwijs:

1983 – 1988 Universiteit van Amsterdam, doctoraal Politicologie met bijvak economie
1982 – 1983 Conservatorium Arnhem, voorbereidend jaar jazzopleiding drums

Loopbaan:

Sinds 2002 Verschillende posities bij Ecorys (senior consultant, partner en manager)
2001 – 2002 Coördinator aardgasbatenfonds (ICES) ministerie Verkeer en Waterstaat
2000 – 2001 Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1999 – 2000 Projectleider milieubeleid (chemische) industrie ministerie VROM
1999 – 2000 Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1989 – 1999 (Senior) beleidsmedewerker ministerie van Economische Zaken
1988 – 1989 Centrum voor Milieukunde, Universiteit van Leiden: onderzoeker

Profielchets:

Bart is een politicoloog met een economische inslag en gespecialiseerd in vraagstukken waar publieke en private partijen samenwerken. Als beleidsmaker bij drie ministeries werkte hij vanuit het publieke belang samen met marktpartijen. Als partner bij Ecorys houdt hij zich vooral bezig op het veld van integrale gebiedsontwikkeling. Zo heeft hij een governance model en een financieringsarrangement (IenM, Flevoland, Almere) voor de gebiedsontwikkeling van Almere ontwikkeld. Hij heeft voor diverse projectontwikkelaars en corporaties gewerkt aan projecten op het vlak van natuurontwikkeling in combinatie met woningbouw. Bart heeft voor een divers palet van woningcorporaties visitaties uitgevoerd en kent de belangen van de gemeenten op het vlak van woningbouw goed vanuit diverse onderzoeken voor de ministeries van BZK en IenM. Hij heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en heeft voor de gemeenteraden een publicatie gemaakt: de Handreiking grondbeleid voor raadsleden (VNG-publicatie). Hij werkt op het lokale schaalniveau in projecten voor diverse rekenkamers van gemeenten voor evaluatie van woningbouw, vitale wijken en grondbeleid (Eindhoven, Haarlemmermeer en Winsum) en als projectleider van diverse maatschappelijke visitaties van corporaties. De kernvaardigheden van Bart zijn gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen, kennis van gebiedsontwikkeling en een vlotte pen om complexe materie begrijpelijk te formuleren.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, Drs., W.M.

Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962



Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

2004-2006	Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak
1984-1988	Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam
1982-1984	Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

Loopbaan:

Sinds 2009	Projectmedewerker, Ecorys
Sinds 2006	Zelfstandig ondernemer
2006-2006	Interim-beleidsadviseur, VTW
2003-2006	Directie-adviseur, Woonstichting De Key
2001-2006	Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LiefendeKey
1988-2001	Beleidsadviseur, NOS

Relevante nevenactiviteiten:

Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaars

Profielchets:

Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LiefendeKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concerncommunicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.

Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut.

Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.4: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken en biedingen Ondernemingsplan 2019-2022 en doelenkaart Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen 2018-2020 Periodieke rapportages Duurzaamheidsvisie 2020 Intentieovereenkomst Bouwstroom Haaglanden Convenant Gaten dichten Haaglanden Intentieovereenkomst Warmtenet Delft Convenanten Huisvesting zorgafhankelijke groepen Delft en Zoetermeer
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Brochure Bewonersparticipatie Schema Bewonersparticipatie
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Concernbreed:</p> <p>Huurbeleid</p> <p>Het huurbeleid van Vidomes is in 2019 gericht op het betaalbaar houden van de huur voor de doelgroep. Om de betaalbaarheid voor nieuwe huurders te waarborgen, maken corporaties vanaf 2020 bij nieuwe verhuringen gebruik van de SVH-tabellen. (Prestatieafspraken 2018-2021)</p>	<p>Huurbeleid</p> <p>Vidomes zocht bij het verhuren van een woning in 2019 en 2020 gericht naar een passende match tussen woning en woningzoekende. Vidomes paste hiertoe de standaard inkomenstabel van SVH toe. Vidomes stuurde op een passende bezetting, met de eis 'minimaal evenveel personen als slaapkamers' (met uitzondering van woningen met twee slaapkamers, waar ook alleenstaanden in mogen en aangewezen woningen met een uitzondering, zoals een beperkt aantal vier kamer-seniorenwoningen.</p> <p>Het percentage betaalbare verhuringen bedroeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018 87% • In 2019 83% • In 2020 90% • In 2021 87% <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor de wijze waarop Vidomes heeft gestuurd op een passende bezetting.</p>	8
<p>Huuraanpassing</p> <p>De opbrengsten uit de inkomensafhankelijke huurverhoging worden ingezet voor investeringsprojecten voor sociale woningbouw in de betreffende gemeenten. Huuraanpassing kan ook huurverlaging betekenen. (Prestatieafspraken 2018-2021)</p>	<p>Huuraanpassing</p> <p>Vidomes hanteerde bij de jaarlijkse huuraanpassing verschillende percentages voor verschillende inkomensgroepen. Van 46 huishoudens werd in 2018 de huur verlaagd. 7,2% van de huurders kreeg een inkomensafhankelijke huurverhoging.</p> <p>Huuraanpassing bedroeg in 2019 0,9% boven inflatie, 20% van de huurders kreeg een huuraanpassing onder inflatie. 6,8% kreeg een inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2020 vroeg Vidomes gemiddeld om een huuraanpassing van 2,6% (inflatie), overeenkomend met de wettelijke huursom. De inkomensafhankelijke huurverhoging was er voor 6,4% van de huurders.</p> <p>Vidomes past gedurende de gehele visitatieperiode een regeling toe waarmee huurders met een laag inkomen en relatief hoge huur (boven de aftopgrenzen) huurbevrozing of huurverlaging kunnen aanvragen, zodat de huur voor hen niet onbetaalbaar wordt.</p> <p>In 2021 is een wettelijke eenmalige huurverlaging doorgevoerd voor 2.000 huurders uit de primaire doelgroep, die een huur boven de aftoppingsgrenzen hadden. De investeringen die Vidomes bedragen een veelvoud van de opbrengsten uit de</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>inkomensafhankelijke huurverhoging. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor het maatwerk dat Vidomes toepaste voor huurders met een laag inkomen en een hoge huur.</p>	
<p>Doorstroming</p> <p>Vidomes zet in alle gemeente, samen met de collega-corporaties, in op doorstroming vanuit de sociale voorraad. De middelen die daarbij kunnen worden ingezet zijn onder meer de inkomensafhankelijke huurverhoging, seniorenmakelaars en het verhuishudget.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2021)</p>	<p>Doorstroming</p> <p>Vidomes zette alle jaren van de visitatie seniorenmakelaars in om de doorstroming te stimuleren. In 2018 bleef succes enigszins uit vanwege operationele kwesties. Sinds eind 2019 zijn in Delft en Zoetermeer op initiatief van Vidomes fulltime seniorenmakelaars actief voor alle corporaties gezamenlijk. Vidomes heeft organisatiebreed in de visitatieperiode de doelen behaald, net als in Zoetermeer. In Delft vielen de aantallen tegen. Als gevolg van het opleveren van nieuwbouw in 2021 kon de doelstelling dat jaar wel worden behaald.</p> <p>In SVH-verband werd in 2019 gestart met een speciale Bestuursadviescommissie Doorstroming. Een gezamenlijke regionale werkgroep van gemeenten, corporaties en huurdersverenigingen hield zich actief bezig met het doorstromingsvraagstuk. De werkgroep onderzocht onder meer hoeveel mensen niet passend wonen en naar mogelijke oplossingen zoals de inzet van de seniorenmakelaar, het toepassen van slimmere voorrangregels in de huisvestingsverordening en de aandachtspunten bij de programmering van nieuwbouw. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. In het inzetten van de seniorenmakelaar heeft Vidomes het voortouw genomen; daarvoor is een tweede pluspunt toegekend.</p>	8
<p>Wachttijden</p> <p>Als de wachttijden voor een bepaalde doelgroep langer worden dan de gemiddelde wachttijd stellen de woningcorporaties hun toewijzings-, huur- en/of verkoopbeleid bij om die wachttijden te verkorten. Voorbeeld: labelen van woningen.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018 t/m 2021)</p>	<p>Wachttijden</p> <p>De wachttijden voor woningen van Vidomes liepen gedurende de visitatieperiode op. Vidomes monitort jaarlijks de onderlinge verdeling van wachttijden tussen doelgroepen en stelt waar nodig bij. Dit speelde concreet in Delft waar Vidomes de helft van de wat duurdere grote woningen heeft gelabeld voor verhuur onder de aftopgrens, ten behoeve van de slaagkansen voor gezinnen met een laag inkomen.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Betaalbare voorraad</p> <p>In vrijwel alle gemeenten waarin Vidomes werkzaam is zijn afspraken gemaakt over de omvang van de</p>	<p>Betaalbare voorraad</p> <p>De totale betaalbare voorraad van Vidomes tot aan de aftoppingsgrenzen bedroeg:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>betaalbare voorraad. Het gaat om afspraken over het percentage betaalbare woningen en woningen onder de liberalisatiegrens. (Prestatieafspraken 2018- 2021)</p> <p>De corporaties houden in Zoetermeer in de woningvoorraad vanaf 2018 minstens 70% woningen betaalbaar of onder de liberalisatiegrens. (Prestatieafspraken 2016-2019, Prestatieafspraken 2020-2023)</p> <p>Omvang betaalbare voorraad in Leidschendam-Voorburg: In 2018: minimaal 2.700 In 2019 2.750 In 2020 2.750 In 2021 2.854 (Prestatieafspraken 2018 t/m 2021)</p> <p>In Rijswijk wordt gestreefd naar behoud van de sociale voorraad. Het aandeel van Vidomes groeit van 2018-2022 van 2.450 naar 2.639 (Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p> <p>In Delft en Den Haag waren er geen kwantitatieve afspraken over de sociale voorraad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2018: 13.764 • 2019: 13.241 • 2020: 13.510 • 2021: 12.698 <p>Met deze aantallen heeft Vidomes gedurende alle jaren van de visitatie voldaan aan de afspraken. (Jaarverslag 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Omvang betaalbare voorraad in Zoetermeer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018: 5.841 (% niet bekend) • In 2019: 5.332 (= 74%) • In 2020: 5.254 (= 74%) • In 2021: 5.116 (= 75%) <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>De voorraad betaalbare woningen in Leidschendam-Voorburg bedroeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018: 2.838 • In 2019: 2.819 • In 2020: 2.854 • In 2021: 2.816 <p>(Jaarverslag 2018, toelichting corporatie)</p> <p>De betaalbare voorraad van Vidomes in Rijswijk bedroeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018: 2.503 • 2019: 2.254 • 2020: 2,271 • 2021: 2.151 <p>(Jaarverslag 2018, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
Zoetermeer en Delft		
<p>Hogere inkomens</p> <p>Vidomes mag in Zoetermeer 10% van de DAEB-woningen in 2021 verhuren aan mensen met een inkomen boven de DAEB-grens. (Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p> <p>Corporaties en gemeente spreken in Delft af dat de toewijzingsruimte om hogere inkomens te huisvesten in DAEB in 2021 15% bedraagt. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijf 2021)</p>	<p>Hogere inkomens</p> <p>Vidomes heeft in totaal slechts zo'n 4% van de DAEB-woningen toegewezen aan hogere inkomens. Vidomes is daarmee zowel in Zoetermeer als in Delft ruim binnen het toegestane percentage gebleven. (Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft onder meer gestuurd op het betaalbaar houden van de voorraad en gezocht naar een passende match tussen woning en woningzoekende. Bij het aanpassen van de huren waren ook huurbetaling en huurverlaging een mogelijkheid. Vidomes heeft seniorenmakelaren ingezet om de doorstroming te bevorderen.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Concernbreed:</p> <p>Nieuwbouw</p> <p>Vidomes spant zich in om sociale woningen aan de huurvoorraad toe te voegen. De corporatie heeft dit in haar doelenkaart gespecificeerd. Daarin heeft de corporatie het voornemen opgenomen om tot en met 2022 450 nieuwbouwwoningen te realiseren. (Doelenkaart 2019-2022)</p> <p>In 2019 moet de nieuwbouw de slaagkansen van empty nesters en jongeren/starters doen toenemen. Het aantal levensloopbestendige 3 kamer-appartementen tot € 720 moet groeien. Partijen gaan vanaf 2020 uit van de toevoeging van 700 woningen per jaar. (Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2018, Prestatieafspraken 2020-2023)</p> <p>In zijn algemeenheid wordt afgesproken dat aantallen nieuwbouwwoningen in overeenstemming zijn met de opgaven in het regionale convenant 'Gaten dichten in Haaglanden 2017-2026', die voor Leidschendam-Voorburg 750 bedragen. Partijen maken in 2019 afspraken over het aantal te realiseren sociale huurwoningen op diverse locaties. De opgave voor Vidomes wordt bepaald op 48. In 2021 wordt afgesproken dat nieuwbouw in overeenstemming moet zijn met de bieding van de gemeente voor nieuwe regionale woningmarkt afspraken: nieuwbouw van 750 doelgroepwoningen c.q. sociale huurwoningen tot 2030. De opgave van Vidomes wordt bepaald op 77-82 woningen. (Prestatieafspraken 2018 t/m 2021)</p> <p>Vidomes en de gemeente Delft spreken in 2018 af concrete plannen te maken over de toekomst van de HAT-eenheden aan de Tanthof en mogelijkheid nieuwbouw-eeengezinswoningen en woningen voor senioren op scholenlocaties. In datzelfde jaar: sloop 88 woningen, vervangende sociale nieuwbouw Van der Goesstraat en Van Schuijlenburchstraat. In 2019 t/m 2021 wordt loopt onderzoek Tanthof nog steeds. Vidomes wordt eerste gegadigde voor uitvoering</p>	<p>Nieuwbouw</p> <p>Vidomes leverde de volgende aantallen nieuwbouwwoningen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019: 28 woningen in Zoetermeer • 2020: 42 NOM-woningen in Rijswijk • 2021: 175 woningen in Delft en Leidschendam-Voorburg <p>(Jaarverslag 2019, 2020)</p> <p>Vidomes leverde in Zoetermeer de volgende aantallen nieuwbouwwoningen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2019 werden 28 NOM-appartementen opgeleverd. Deze woningen zijn weliswaar zeer geschikt voor senioren, maar niet eenzijdig voor senioren gelabeld. • In 2020 werd het complex Roggeakker per 31 december uit de reguliere exploitatie genomen. De sloop van de 97 woningen zal plaatsvinden in de eerste helft van 2021, waarna 101 woningen zullen worden teruggebouwd. <p>(Jaarverslag 2019, 2020)</p> <p>In Leidschendam-Voorburg had Vidomes verschillende nieuwbouwprojecten in uitvoering/voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2020 werd gestart met de bouw van 48 appartementen aan het Rijnlandpad. • In 2021 werden de woningen aan het Rijnlandpad opgeleverd. <p>(Jaarverslag 2019, 2020, T2-rapportage 2021)</p> <p>Vidomes werkte in Delft aan volgende nieuwbouwprojecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vanaf 2018: voorbereiding 91 vervangende sociale nieuwbouwwoningen in de Kuyperswijk. In 2020 werd uiteindelijk gestart met de bouw van 23 eengezinswoningen en 68 appartementen in de Kuyperswijk, opgeleverd in 2021. • vanaf 2019: 36 appartementen Schoemaker Plantage. In de Schoemaker Plantage werd in 2020 	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>van eventuele plannen. Ook voor de Juniusbuurt wordt Vidomes in 2019 t/m 2021 als eerste gegadigde genoemd. Vidomes bouwt in 2020 en 2021 91 betaalbare gasloze nieuwbouwwoningen Van der Goesstraat en Van Schuijlenburchstraat. (Prestatieafspraken 2018-2023 en jaarschijven 2018 t/m 2021)</p> <p>Voor de nieuw te bouwen sociale huurwoningen in Rijswijk zetten gemeente, Rijswijk Wonen en Vidomes zich in 2018 in om sociale betaalbare eengezinswoningen en geschikte woningen voor senioren te realiseren. In 2019 wordt vastgesteld dat de Vidomes tot 2022 238 nieuw te bouwen woningen zal realiseren. (Prestatieafspraken 2018-2022 en 2019-2023)</p> <p>In Den Haag zijn geen prestatieafspraken gemaakt over nieuwbouw.</p>	<p>begonnen met de bouw 36 driekamerappartementen in de Schoemaker Plantage, opgeleverd in 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> vanaf 2021: circa 50 appartementen scholenlocaties Tanthof. (uitvoering is onzeker vanwege het besluit van de gemeente om de scholen toch ter plaatse te herbouwen). <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes heeft in Rijswijk nieuwbouwwoningen gerealiseerd en gepland.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020: 42 eengezinswoningen opgeleverd, 28 seniorenappartementen in voorbereiding. <p>(Jaarverslag 2020, toelichting corporatie)</p> <p>De visitatiecommissie heeft geen pluspunt toegekend, omdat niet volledig aan de opgaven werd voldaan.</p>	
<p>Verkoop van woningen</p> <p>Jaarlijks verkoopt Vidomes een klein deel van haar woningvoorraad. Het gaat om woningen die minder goed bijdragen aan de strategie van de corporatie. Een deel van haar woningen zet Vidomes in om te verkopen met Koopgarant.</p> <p>Vidomes zet in 2018 in Zoetermeer in op de verkoop van 80 woningen in vier jaar. De corporaties verkopen in 2021 maximaal 25 DAEB woningen (ex Koopgarant). (Prestatieafspraken, jaarschijf 2017/2018, Prestatieafspraken, jaarschijf 2021)</p> <p>De woningcorporaties richten in Leidschendam-Voorburg hun verkoopprogramma zoveel mogelijk op de doelgroep en de lage middeninkomens, al dan niet met terugkoopgarantie.</p> <p>Als de woningcorporaties woningen verkopen onder Koopgarant, dan vindt in 90% van de gevallen de verkoop plaats aan de groep binnen de huurinkomenstabel van SVH. Er worden in 2018 zo min</p>	<p>Verkoop van woningen</p> <p>Vidomes verkocht in de visitatieperiode de volgende aantallen woningen in de vrije verkoop</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2018: 44 - 2019: 42 - 2020: 34 - 2021: 18 <p>Vidomes verkocht in de visitatieperiode de volgende aantallen woningen met Koopgarant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2018: 37 - 2019: 25 - 2020: 30 - 2021: 4 <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes verkocht in Zoetermeer woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 15 woningen • 2019: 13 woningen • 2020: 9 woningen • 2021: 4 woningen <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes verkocht in Leidschendam-Voorburg gedurende alle jaren van de visitatieperiode woningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 9 woningen in de vrije verkoop, 5 via Koopgarant. • 2019: 15 woningen in de vrije verkoop en 5 Koopgarantwoningen. • 2020: 11 woningen en 6 woningen via Koopgarant • 2021: 11 woningen en 4 woningen via Koopgarant 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>mogelijk sociale huurwoningen verkocht, waarbij de sociale huurwoningvoorraad van Vidomes met maximaal 100 mag afnemen. Vidomes verkoopt in 2019 en 2020 maximaal 10 sociale huurwoningen en 7 huurwoningen als Koopgarantwoning (2019 en 2020). In 2021 kan Vidomes 8 sociale huurwoningen verkopen. (Prestatieafspraken 2018 t/m 2021)</p> <p>Voor de nieuwe verkoopprogramma's in Delft geldt dat er geen grote eengezinswoningen worden verkocht, geliberaliseerd en gesplitst. Er geldt een 'nee, tenzij' uitgangspunt en er zijn gezamenlijk overeengekomen toetsingscriteria. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2018 en 2019).</p> <p>In Rijswijk en Den Haag zijn geen afspreken gemaakt over aantallen te verkopen woningen.</p>	<p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes verkocht in Delft jaarlijks een klein deel van haar woningvoorraad, vooral woningen die minder goed bijdragen aan de strategie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 7 woningen • 2019: 5 woningen • 2020: 5 woningen • 2021: 3 woningen <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode weliswaar weinig nieuwbouwwoningen opgeleverd, maar alle mogelijkheden benut die zich voordeden. De visitatiecommissie hecht eraan dat het achterblijven van de prestaties op dit punt mede het gebrek aan betaalbare grondposities en de niet altijd even consistente opstelling van gemeenten als oorzaak hebben. Vidomes verkocht beperkte aantallen woningen, zowel in de vrije verkoop als met Koopgarant.</p>		
Gemiddelde beoordeling		6,5

Thema 3: Sociaal Domein

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Concernbreed:</p> <p>Statushouders</p> <p>Vidomes levert een bijdrage aan de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders. De afspraken komen er grosso modo op neer dat woningcorporaties het percentage van de halfjaarlijks aan de gemeente opgelegde taakstelling voor de huisvesting van statushouders huisvesten. Het aandeel van de corporaties is gelijk aan ieders aandeel in de voorraad sociale huurwoningen.</p>	<p>Statushouders</p> <p>Vidomes haalde gedurende de gehele visitatieperiode per saldo haar deel van de gemeentelijke taakstellingen bij de huisvesting van statushouders.</p> <p>Vidomes huisvestte in Zoetermeer de volgende aantallen statushouders: De taakstelling werd gehaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 29 • 2019: 43 • 2020: 32 • 2021: 38 <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes huisvestte in Leidschendam-Voorburg de volgende aantallen statushouders: De taakstelling werd gehaald.</p> <p>2018: 39 2019: 29</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2020: 18 2021: 22 (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes heeft in Delft jaarlijks statushouders gehuisvest. De taakstelling werd gehaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 25 • 2019: 26 • 2020: 8 • 2021: 18 <p>(Jaarverslag 2018, 2019 en 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes heeft gedurende de gehele visitatieperiode in Rijswijk een bijdrage aan de huisvesting van statushouders geleverd. De taakstelling werd gehaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 21 • 2019: 13 • 2020: 17 • 2021: 16 <p>(Jaarverslagen 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes heeft in Den Haag beperkt gehuisvest. Realisatie is hier erg afhankelijk van welke woningen van het daar beperkte aantal vrijkomen in een bepaald jaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 0 • 2019: 5 • 2020: 0 • 2021: 0 <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>Flatcoach</p> <p>Er komt in 2020 een pilot met een flatcoach, die in 2021 structureel wordt ingezet en gefinancierd. (Prestatieafspraken 2020 en 2021)</p> <p>Partijen bekijken in 2018 of de flatcoach naar meer complexen en naar een wijk kan worden uitgebreid. De gemeente en corporaties nemen zich in 2019 voor om samen met de zorgpartijen de pilot van de flatcoach in 280 woningen om te zetten in structurele financiering. De huidige pilot flatcoach wordt met één jaar verlengd tot begin 2020. (Prestatieafspraken 2018 t/m 2020)</p> <p>Vidomes ontwikkelt in Delft het concept verzorgd wonen voor een aantal flats, mits daar voldoende behoefte aan is. De inzet van een flatcoach hierbij is mogelijk.</p>	<p>Flatcoach</p> <p>In Leidschendam-Voorburg werd in 2020 een flatcoach ingezet. De flatcoach activeert bewoners om de eigen talenten in te zetten en biedt waar nodig een helpende hand. (Jaarverslag 2020)</p> <p>In 2016 is Vidomes gestart met de flatcoach in de Bernhardflat in Rijswijk. In 2018 is dit concept verder doorontwikkeld. In 2019 en 2020 heeft Vidomes in een aantal complexen een flatcoach. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020)</p> <p>Vidomes werkte gedurende de gehele visitatieperiode aan arrangementen 'verzorgd wonen'. De corporatie wilde plekken creëren waar mensen langer zelfstandig</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>(Prestatieafspraken 2018 t/m 2023)</p> <p>In Zoetermeer en Den Haag werden geen afspraken gemaakt over de inzet van een flatcoach.</p>	<p>kunnen wonen en zo het gat dichten tussen volledig zelfstandig thuis wonen en het verpleeghuis. De flatcoach werd ook in Delft ingezet.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019 en 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Voor de wijze waarop Vidomes het concept flatcoach in haar werkgebied heeft uitgerold is een tweede pluspunt toegekend.</p>	
Zoetermeer		
<p>Wonen met zorg</p> <p>Vidomes gaat in 2018 de locatie 't Seghe Waert in Zoetermeer herbestemmen/ontwikkelen.</p>	<p>Wonen met zorg</p> <p>Voor het project 't Seghe Waert heeft Vidomes in 2018 en 2019 de transformatiemogelijkheden van het voormalige verzorgingshuis onderzocht. In 2020 werd een ontwikkelbesluit goedgekeurd. De plannen omvatten de transformatie van het verzorgingshuis, de renovatie van de aanleunwoningen en het toevoegen van nieuwbouw.</p> <p>Er is geen pluspunt toegekend omdat er weliswaar plannen zijn, maar het project is nog niet van start gegaan.</p>	6
<p>Bijzondere groepen</p> <p>Partijen huisvesten vanaf 2020 bijzondere doelgroepen conform het convenant voor de huisvesting van uitstromers, In 2021 hebben de corporaties 65 'convenant-woningen' beschikbaar.</p> <p>(Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p>	<p>Bijzondere groepen</p> <p>In 2021 werd het Vidomes-aandeel in de 65 convenantwoningen op 25 woningen gesteld. Uiteindelijk zijn er in dat jaar 30 convenantwoningen door Vidomes beschikbaar gesteld</p> <p>(Toelichting corporaties)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
Leidschendam-Voorburg:		
<p>WMO</p> <p>In 2020 en 2021 brengen Vidomes en Wooninvest in twee complexen collectieve WMO-voorzieningen aan en stellen hiervoor jaarlijks een budget beschikbaar van € 56.000 (€ 28.000 gemeente/€ 28.000 corpo's).</p> <p>(Prestatieafspraken 2020 en 2021)</p>	<p>WMO</p> <p>Er bestaan vanaf 2020 goede afspraken over het inzetten van gebundelde WMO-gelden voor het toegankelijker maken van woningen, waaraan partijen zich houden. In 2021 werd er WMO-geld ingezet om een scootmobielstalling te realiseren.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Kwetsbare doelgroepen</p> <p>In 2019 wordt 7%, in 2020 en 2021 10% van het aantal woningtoewijzingen toegewezen aan kwetsbare doelgroepen en zorgbehoevenden.</p> <p>De gemeente en de woningcorporaties onderzoeken in 2021 de mogelijkheid om te komen tot een kleinschalige woonzorg-vorm voor in de leeftijd van 18-/18+ die uitstromen uit de jeugdhulp</p>	<p>Kwetsbare doelgroepen</p> <p>In 2019 werd minder dan 7% van het aantal vrijgekomen woningen in Leidschendam-Voorburg door Vidomes toegewezen aan cliënten van zorginstellingen, in 2020 en 2021 werd de 10% wel volledig benut.</p> <p>In 2021 heeft een verkenning van de opties plaatsgevonden. De plannen zijn in 2021 niet concreet geworden en krijgen verder vorm in 2022.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De gemeente en de woningcorporaties sluiten in 2021 een convenant met elkaar af om twee noodwoningen permanent te verhuren voor tijdelijke opvang van dakloze gezinnen met kinderen.</p> <p>(Prestatieafspraken 2019 t/m 2021).</p>	<p>In 2021 hebben de gemeente en de woningcorporaties een convenant afgesloten om twee noodwoningen permanent te verhuren voor tijdelijke opvang van dakloze gezinnen met kinderen. De afspraken zijn meerjarig.</p> <p>(Jaarverslag 2019 en 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
Delft:		
<p>Beschermd thuis</p> <p>Gemeente en corporaties spreken af dat er in 2021 aan 105 (80 structureel en 25 eenmalig) personen met een urgentie met een eenmalig aanbod of een indicatie Beschermd Thuis een woning wordt toegewezen.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018 t/m 2023, jaarschijf 2021)</p>	<p>Beschermd thuis</p> <p>Het aandeel van de totale prestatie dat Vidomes voor haar rekening zou nemen was 21 woningen in 2021; Vidomes leverde er 14 . De prestatie op dit onderdeel is achtergebleven omdat er via een nieuw gesloten convenant gewerkt zou gaan worden in 2021; dat in het eerste tertiaal waren de nog niet volledig was uitgewerkt. Dit is in de loop van het tweede tertiaal opgelost en in het derde tertiaal leverde Vidomes 9 woningen.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Er is een pluspunt toegekend, omdat Vidomes alles in het werk heeft gesteld om aan de opgave te voldoen en hiervoor nu ook volledig geëquipeerd is.</p>	7
Rijswijk :		
<p>Bijzondere groepen</p> <p>Vidomes stelt vanaf 2018 jaarlijks 15 woningen beschikbaar voor groepen met een zorgvraag en vanaf 2019 12 woningen voor uitstromers.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p>	<p>Bijzondere groepen</p> <p>Vidomes heeft in 2018 in Rijswijk afspraken gemaakt met de gemeente, Rijswijk Wonen en zorginstellingen over het totaal aantal woningen dat beschikbaar wordt gesteld aan kwetsbare groepen. Er werden in Rijswijk in 2019, 2020 en 2021 jaarlijks 35 woningen beschikbaar gesteld, waarvan twaalf door Vidomes.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
Den Haag:		
<p>Zorgwoningen</p> <p>Vidomes draagt naar vermogen bij aan de vergroting en verbetering van het aanbod betaalbare woningen voor ouderen en zorgdoelgroepen en is medeverantwoordelijk voor de huisvesting van mensen met een beperkt inkomen en met behoefte aan zorg.</p> <p>(Prestatieafspraken 2016-2018).</p>	<p>Zorgwoningen</p> <p>Vidomes levert gezien haar beperkte positie en relatief nieuwe voorraad in Den Haag geen bijdrage aan nieuwbouw en verbetering. Wel worden uitstromers uit instellingen en statushouders gehuisvest, voor zover daar geschikte woningen voor vrijkomen.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Housing first</p> <p>Vidomes levert 2 woningen voor housing-first in samenwerking met Limor.</p> <p>(Prestatieafspraken 2021-2023).</p>	<p>Housing first</p> <p>Gezien het aantal woningen van Vidomes in Den Haag bleek het een uitdaging om Limor geschikte woningen te bieden. Limor zoekt vaak kleine twee- of driekamer woningen en die heeft Vidomes niet veel in Den Haag.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie heeft een pluspunt toegekend omdat Vidomes de bereidheid heeft getoond aan de afspraken op dit punt te voldoen en ook met Limor hierover in gesprek is gebleven.	
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van het sociaal domein ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode haar bijdrage geleverd aan de huisvesting van statushouders. Het idee van de flatcoach is uitgewerkt en vervolgens is de flatcoach ook daadwerkelijk op meerdere plekken ingezet. Vidomes draag naar vermogen bij aan de vraag per gemeente met betrekking tot het huisvesten van bijzondere en kwetsbare groepen.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit van de voorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Concernbreed:		
Energieprestatie Vidomes streeft naar gemiddeld label A in 2030. (Strategische visie 2018, jaarverslag 2018)	Energieprestatie De gemiddelde energie-index van de woningen van Vidomes is: <ul style="list-style-type: none"> eind 2018: 1,74 (label C). eind 2019: 1,67 (label C) eind 2020: 1,63 (label C) eind 2021: 1,61 (label C) Eind 2021 lag Vidomes naar eigen zeggen op koers naar gemiddeld energielabel A in 2030; de gemiddelde EI was aan het eind van dat jaar 1,6. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, t3-rapportage 2021)	7
In Zoetermeer wordt in de prestatieafspraken vastgelegd dat de helft van de woningen met E-, F-, en G-labels in de periode tot 2021 worden aangepakt. (Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2018)	Vidomes heeft in de woningvoorraad in Zoetermeer nog de volgende aantallen woningen met een E-, F- en G-labels. <ul style="list-style-type: none"> 2018: 2.041; 2019: 1.513; 2020: 1.361 2021: 1.261 (Jaarverslag 2018, 2019, 2020)	
In 2019 wordt afgesproken in Leidschendam-Voorburg afgesproken dat woningcorporaties gemiddeld energielabel B realiseren in 2027. In 2020 wordt hieraan toegevoegd dat de woningcorporaties streven naar gemiddeld energielabel A voor hun woningbezit in 2030. Vidomes stuurt op gemiddeld B in 2022. In 2021 wordt dit bijgesteld naar label A in 2030. (Prestatieafspraken 2019 t/m 2021).	Het gemiddelde energielabel van de woningen van Vidomes in Leidschendam-Voorburg is <ul style="list-style-type: none"> 2019: C 2020: C 2021: C (Jaarverslag 2019, toelichting corporatie)	
In de periode 2021-2025 maakt Vidomes in Delft 1.000 woningen energiezuinig, waarvan 760 woningen voorbereid op aansluiting op het warmtenet.	Aan het eind van de visitatieperiode waren de woningen nog niet aangesloten op een warmtenet; Vidomes is bezig met een verkenning van de mogelijkheden op dit punt.	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>(Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2019 t/m 2021)</p> <p>De corporaties in Rijswijk hebben ultimo 2020 minimaal 30% van alle woningen met energie-index < 1,4 (label B).</p> <p>(Prestatieafspraken 2018)</p> <p>Vidomes heeft in Den Haag relatief jong woningbezit en voldoet aan het gemeentelijk streven rond de vermindering van het energiegebruik.</p> <p>(Prestatieafspraken 2016-2018)</p>	<p>(Jaarverslag 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>In Rijswijk hebben de woningen van Vidomes de volgende energie-index (gemiddeld):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 1,90 • 2019: 1,67 • 2020: 1,66 • 2021: 1,65 <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020)</p> <p>‘</p> <p>In Den Haag is de gemiddelde EI 1,02. Er zijn 647 woningen met aan A-label, 58 woningen met een B-label en drie woningen met een C-label.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgaven heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend.</p>	
<p>Energietransitie</p> <p>Vidomes werkt met haar samenwerkingspartners aan de transitie naar energieneutraal en aardgasloos wonen in 2050.</p> <p>(Doelenkaart 2019-2022)</p> <p>Doel van het woningverbeteringsprogramma van de corporaties in Zoetermeer is in 2019 dat woningen na renovatie aardgasvrij(-ready) zijn.</p> <p>(Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2019)</p> <p>In Leidschendam-Voorburg wordt in 2021 in de prestatieafspraken opgenomen dat partijen in dat jaar een lokale Energie Strategie vertalen naar een Warmte TransitieVisie. Partijen onderzoeken kansrijke wijken voor gasloze wijken. Het streven van partijen is van 2018 t/m 2020 gericht op CO2-reductie in 2020 van 20% (2018-2020). In 2021 wordt dit doel verplaatst naar 2021</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2021, 2021-2024)</p>	<p>Energietransitie</p> <p>In 2018 en 2019 bouwde Vidomes de samenwerking rond de energietransitie verder uit. In 2020 werd in alle gemeenten samengewerkt aan een TransitieVisie Warmte; aardgasvrij is hier onderdeel van. In 2021 zijn in alle gemeenten de Transitievisies Warmte vastgesteld.</p> <p>Tot en met 2020 maakte Vidomes 3.669 woningen geschikt voor gasloos koken. Op 31 december 2021 waren 837 woningen van Vidomes onafhankelijk van aardgas.</p> <p>Jaarverslag 2018, 2019, 2020, t3-rapportage 2021</p> <p>Vidomes werkte in 2019 samen met haar partners in Zoetermeer aan het wijkuitvoeringsplan ‘Palenstein aardgasvrij’. Vervolgens werd in 2020 een netwerk voor warmte-koudeopslag in Palenstein voorbereid. In andere wijken werden eveneens de mogelijkheden om gezamenlijk te werken aan stappen in de energietransitie onderzocht.</p> <p>(Jaarverslag 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>De TransitieVisie is er gekomen. Partijen zetten nu in op verfijning ervan naar wijkuitvoeringsplannen-businesscases.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Vidomes denkt mee en sluit aan bij een formele samenwerkingsvorm voor het onderhoud van het net en het Onderhoudsenergiefonds (OEF) van het warmtenet in Voorhof-Oost in 2019.</p> <p>Vanuit het convenant Voorhof-Oost wordt in Delft in 2020 verkend hoe 1.400 woningen in Voorhof aardgasvrij kunnen worden gemaakt. Gemeente en corporaties delen de ambitie om nieuwbouw zo snel mogelijk aardgasloos en CO2-neutraal te realiseren. Er worden voor na Voorhof twee andere wijken aangewezen.</p> <p>Vidomes werkt aan planvorming voor woningverbetering (voorbereid op gasloos) van vier complexen in 2020 en acht in 2021. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2020 en 2021)</p> <p>Vidomes maakt in 2021 in Den Haag woningen voor zover nodig transitiegereed. (Prestatieafspraken 2021-2023).</p>	<p>Vidomes tekende in 2019 een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Delft, netbeheerder NetVerder en de corporaties Woonbron, Vestia en DUWO voor het realiseren van een warmtenet in de wijken. In 2020 werd de samenwerking geconcretiseerd. Vidomes werkte in 2019 samen met haar partners in Delft aan wijkuitvoeringsplannen Buitenhof en Voorhof aardgasvrij. Op 31 december 2021 waren 15 complexen van Vidomes al onafhankelijk van aardgas, hiervan bevinden zich er zes in Delft.</p> <p>Jaarverslag 2019, 2020, T3-rapportage 2021</p> <p>Vidomes heeft in Den Haag woningen uit de Vinex periode, die allemaal al een hoge energiekwaliteit hebben. Deze afspraak is vooral gericht op ouder bezit van andere corporaties. (Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgaven heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend omdat Vidomes op onderdelen niet alleen heeft meegedacht, maar ook daadwerkelijk stappen heeft geste in de energietransitie, zoals bijvoorbeeld het aardgasvrij maken van diverse complexen in Delft.</p>	
<p>Zonnepanelen</p> <p>Waar het past en haalbaar is, voorziet Vidomes bestaande woningen zoveel mogelijk van duurzaam opgewekte energie. In 2022 wil de corporatie op 2.000 woningen zonnepanelen geplaatst hebben.</p> <p>Corporaties zetten zich in Zoetermeer in voor het plaatsen van zonnepanelen op hun complexen. (Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2018, Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p>	<p>Zonnepanelen</p> <p>Ruim 930 woningen van Vidomes hebben eind 2020 zonnepanelen die op de individuele elektriciteitsaansluiting zijn aangesloten. Daarnaast zijn er vier collectieve aansluitingen met meer dan 500 zonnepanelen gerealiseerd bij vier complexen met meergezinswoningen.</p> <p>Vidomes sloot een samenwerkingsovereenkomst met Duurzaam Delen Energie (D2E) voor het ontwikkelen en exploiteren van energiecoöperaties voor en met huurders voor hoogbouw waar individuele aansluiting achter de meter geen optie is. (Jaarverslag 2020, toelichting corporatie)</p> <p>In 2019 heeft een ruime meerderheid van de bewoners van complex Shawzijde in Zoetermeer ingestemd met het aanbod voor het plaatsen van zonnepanelen. In 2020 werden uiteindelijk zonnepanelen geplaatst bij 152 huishoudens (62%) De NOM-woningen die in 2019 werden opgeleverd werden standaard voorzien van zonnepanelen. In 2021 hebben de bewoners van</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Vidomes plaatst in Leidschendam-Voorburg in 2021 PV-panelen op 349 woningen 'achter de meter'. (Prestatieafspraken 2021)</p> <p>In de periode 2021-2023 worden in Delft op 377 woningen PV-panelen geplaatst. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2018 t/m 2021)</p> <p>Vidomes onderzoekt in Den Haag de mogelijkheid om zonnepanelen grootschalig toe te passen. De inzet is start van de toepassing begin 2017. (Prestatieafspraken 2016-2018)</p>	<p>complex Noordhove (354 bewoners) en in de wijk Oosterheem (407 bewoners) een zonnepanelen aanbod ontvangen. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, T3-rapportage 2021)</p> <p>Op de volgende complexen werden in Leidschendam-Voorburg zonnepanelen aangebracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw Rijnlandpad: 48 - Duijvendijklaan en Velthuijsenlaan: 270 <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>In 2021 zijn er in Delft op 127 woningen zonnepanelen geplaatst. (Toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes heeft de mogelijkheid tot het plaatsen van zonnepanelen in Den Haag onderzocht. (Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>Open verbrandingstoestellen</p> <p>Onderdeel van het duurzaamheidsbeleid van Vidomes is het verwijderen van open verbrandingstoestellen zoals geysers en moederhaarden. (Jaarverslag 2020)</p> <p>In 2019, met uitloop naar 2020, zijn in principe alle open verbrandingstoestellen in de wooncomplexen van de woningcorporaties in Leidschendam-Voorburg verwijderd met uitzondering van de wooncomplexen die worden gesloopt. In 2021 wordt deze afspraak verlengd t/m eind van het jaar. (Prestatieafspraken 2019 t/m 2021)</p> <p>Vidomes zal in diverse complexen in Delft de open verbrandingstoestellen verwijderen en vervangen. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2018 t/m 2021)</p> <p>Eind 2020 zijn alle open verbrandingstoestellen in de wooncomplexen van de woningcorporaties verwijderd</p>	<p>Open verbrandingstoestellen</p> <p>Het aantal woningen van Vidomes met open verbrandingstoestellen bedraagt</p> <p>In 2018: 228 In 2019: 76 In 2020: 16 In 2021: 11 (Jaarverslagen 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes verwijderde open verbrandingstoestellen in Leidschendam-Voorburg. De aantallen woningen met openverbrandingstoestellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eind 2019: 25 • Eind 2020: 14 • Eind 2021: 10 <p>(Jaarverslag 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>In Delft had Vidomes de volgende aantallen woningen met open verbrandingstoestellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eind 2018: 38 • Eind 2019: 5 • Eind 2020: 1 • Eind 2021: 1 <p>Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>In Rijswijk had Vidomes de volgende aantallen woningen met open verbrandingstoestellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eind 2018: 64 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>met uitzondering van de wooncomplexen die mogelijk worden gesloopt. (Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p> <p>In Zoetermeer en Den Haag zijn op dit punt geen afspraken gemaakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eind 2019: 46 Eind 2020: 1 Eind 2021: 0 <p>(Jaarverslagen 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
Zoetermeer en Leidschendam Voorburg:		
<p>NOM-woningen</p> <p>Al haar nieuwbouwwoningen bouwt Vidomes we sinds 2019 aardgasvrij en zoveel mogelijk Nul-op-de-Meter (NOM). (Duurzaamheidsvisie 2020)</p> <p>Nieuwbouw, mét een sluitende business case, is in Zoetermeergericht op NOM-woningen. (Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2018, Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p> <p>Vidomes streeft in 2019 en 2020 in Leidschendam-Voorburg bij nieuwbouw naar NOM-woningen (Prestatieafspraken 2019 en 2020)</p>	<p>NOM-woningen</p> <p>De nieuwbouwwoningen die Vidomes gedurende de visitatieperiode opleverde waren alle NOM-woningen.</p> <p>In 2018 startte Vidomes in Zoetermeer met de bouw van 28 sociale huurwoningen in project De Nieuwe Morgen. De aardgasvrije nul-op-de-meter-woningen werden in 2019 opgeleverd. Het waren de eerste nul-op-de-meter-woningen voor Vidomes! (Jaarverslag 2018, 2019)</p> <p>Vidomes heeft in Leidschendam-Voorburg eind 2020 77-82 woningen in voorbereiding. De 48 woningen aan het Rijnlandpad zijn energieneutraal en NOM. (Jaarverslag 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Circulariteit</p> <p>Corporaties werken in Zoetermeer vanaf 2020 aan circulair bouwen. Bij sloop-nieuwbouw maken corporaties in 2021 een bewuste afweging over het toepassen en concretiseren van circulaire principes. (Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p> <p>Partijen uit in Leidschendam-Voorburg in 2019 de ambitie bij renovatie en herontwikkeling over te gaan tot circulair slopen. (Prestatieafspraken 2019)</p>	<p>Circulariteit</p> <p>Vidomes hanteert een circulair model dat is gebaseerd op drie technische kernprincipes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ontwerp zonder afval oneindig hergebruik producten en materialen gebruik hernieuwbare/natuurlijke materialen. <p>In de duurzaamheidsvisie van Vidomes, die in 2020 verscheen, is circulariteit een van de hoofdthema's. In hetzelfde jaar boekte Vidomes op dit punt al enige resultaten, bijvoorbeeld het gebruik van het Greenpanel FSC keukenwerkblad. (Jaarverslag 2019 en 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Voor het concretiseren van een visie op circulariteit is een tweede pluspunt toegekend.</p>	8
Zoetermeer en Delft:		
<p>Klimaatadaptatie</p> <p>Partijen in Zoetermeer houden vanaf 2020 bij toekomstige (ontwikkelingen (renovatie, nieuwbouw, e.d.) rekening met verschijnselen van</p>	<p>Klimaatadaptatie</p> <p>Vidomes wil bij bijvoorbeeld langdurige droogte, hitte, hevige neerslag haar bewoners veilig en prettig laten wonen. Vidomes zette daarbij in op de versterking van</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>klimaatverandering (wateroverlast, hittestress, droogte, bodemdaling, verschraving biodiversiteit. (Prestatieafspraken 2020-2023, jaarschijf 2021)</p> <p>Partijen werken in Delft gezamenlijk aan een plan van aanpak in het kader van klimaatadaptatie. (Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijf 2021)</p>	<p>de biodiversiteit in de directe omgeving van haar woningen en voerde maatregelen door als:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hitte beperken in bestaande woningen - Klimaatadaptieve tuinen - Waterbesparing. Zo werden er bij twee woningen in complex Dijkwater in Zoetermeer is een 'Reno douchecabine met douchewater-warmteterugwinning' geplaatst. <p>(Jaarverslag 2020)</p> <p>Vanwege capaciteitsproblemen bij de gemeente is dit doorgeschoven naar 2022.</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Een tweede pluspunt is toegekend voor het ontwikkelen en implementeren van een visie op klimaatadaptatie.</p>	
Delft en Rijswijk		
<p>Verduurzaming bezit</p> <p>Er vindt een kwaliteitsslag plaats in verouderde woningen in Delft die niet meer voldoen aan de technische eisen van deze tijd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: Uitvoering renovatie Jan den Oudeweg. Planvorming Isaac da Costa (warmtevoorziening), Henketstraat/Casimirstraat, Westeinde, Gilleshof, Mahlerlaan/Chopinlaan, Sterflats: Griegstraat, Diepenbrockstraat en Buitenhofdreef. • 2019: Sloop 86 woningen, vervangende sociale nieuwbouw Van der Goesstraat en Van Schuilenburchstraat. Verbetering van de kwaliteit van de bestaande voorraad: <ul style="list-style-type: none"> - Mahler/Chopinlaan, 52 woningen, - Henkestraat/Casimirstraat, 36 woningen, - Westeinde/Gilleshof, Hugo de Grootstraat, 134 portiekwoningen, - Gilleshof, 24 eengezinswoningen. <p>(Prestatieafspraken 2018-2023, jaarschijven 2018 en 2019)</p> <p>Vidomes gaat in Rijswijk in de periode tot 2021 1.197 woningen verduurzamen (2018). En 481 in de jaren t/m 2022 (2019). Uitgangspunt bij het uitvoeren van energiebesparende maatregelen is dat de gemiddelde woonlasten van de huurders minimaal gelijk blijven en waar mogelijk worden verlaagd. (Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p>	<p>Verduurzaming bezit</p> <p>Vidomes renoveert verouderde woningen in Delft. In 2018 en 2019 heeft Vidomes in voorbereiding/uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • groot onderhoud en verduurzaming of sloop/nieuwbouw van 36 woningen aan de Henket/Casimirstraat, • groot onderhoud en verduurzaming of sloop/nieuwbouw van 26 woningen aan de Gilleshof, groot onderhoud en verduurzaming of sloop/nieuwbouw van 134 woningen aan Westeinde, groot onderhoud en verduurzaming van 52 woningen aan de Mahlerstraat; • groot onderhoud aan de woningen aan de Jan de Oudeweg. <p>2020: oplevering 26 woningen Jacob Gilleshof 2021: oplevering 36 woningen Henket/Casimirstraat 2022: start 134 woningen Westeinde. In 2021 werd de benodigde 70% instemming behaald. Voor de Mahlerstaat werd de 70% instemming niet gehaald. (Jaarverslag 2018, toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes verduurzaamde haar bezit in Rijswijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 264 woningen aan de Hoogkamerlaan. • 2020 en 2021: voorbereiding verduurzaming Jolandafat, 90 woningen. <p>(Jaarverslag 2018, 2020, T3-2021 rapportage)</p> <p>De visitatiecommissie heeft geen pluspunt toegekend, omdat aan de afspraken niet volledig werd voldaan.</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie oordeelt dat Vidomes ten aanzien van duurzaamheid en kwaliteit van de voorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende de visitatieperiode de energieprestatie van de woningen verbeterd en ligt op schema om in 2030 een gemiddeld Label A voor het gehele bezit op te kunnen tekenen. Vidomes heeft stappen gezet in het kader van de energietransitie en visies ontwikkeld op het terrein van circulariteit en klimaatadaptatie.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Concernbreed:		
<p>Leefbaarheid</p> <p>Jaarlijks stemmen partijen hun leefbaarheidsprogramma en de aandachtswijken met elkaar af. Het streven is gericht op een leefbaarheidsscore van minimaal 7. (Prestatieafspraken 2018-2021).</p>	<p>Leefbaarheid</p> <p>Vidomes heeft gedurende alle jaren van de visitatie leefbaarheidsprogramma's opgesteld, afgeleid van integrale buurt- en complexstrategieën die er zijn voor de langere termijn. De leefbaarheidsprogramma's werden afgestemd met de gemeenten en collega-corporaties. Een rode draad daarin was het belang van 'ogen en oren' in haar complexen.</p> <p>Vidomes zette sinds 2018 complexbeheerders en flexibele beheerders in op complexen met leefbaarheidsproblemen. Met een gerichte aanpak van kwetsbare buurten en complexen hield Vidomes de leefbaarheid op peil.</p> <p>Begin 2020 werd de woonbeleving onder de huurders opnieuw gemeten. De gemiddelde score op leefbaarheid was een 6,9. Deze score bepaalt de indeling van buurten en van Vidomes in kleuren: rood is lager dan 6,5, oranje is van 6,5 tot 7,0 en groen is 7 of hoger. Eind 2020 heeft Vidomes nog negen rode complexen en twee rode buurten.</p> <p>Gebiedsgerichte aanpak zoals in de Buitenhof in Delft en Buytenwegh en Palenstein in Zoetermeer bleek succesvol. De leefbaarheid in deze buurten werd structureel verbeterd. Ze waren aan het eind van 2020 niet langer rood, Palenstein werd zelfs groen.</p> <p>In Leidschendam-Noord werd door de gemeente Leidschendam-Voorburg, Vidomes, Wooninvest en 30 andere partners die actief zijn in de wijk de 'Deal voor Noord' opgesteld en ondertekend; ook de bewoners hebben getekend. Doelen: het verbeteren van de leefbaarheid, fijn en veilig wonen in de wijk mogelijk maken, het voorkomen van leerachterstanden en voorkomen dat met name jongeren afglijden naar criminaliteit.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. Voor de actieve manier waarop Vidomes zich inspant om leefbaarheidsproblematiek te voorkomen dan wel te verkleinen is een tweede pluspunt toegekend.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Vroegsignalering</p> <p>Vidomes werkt samen met haar partners als het gaat om hulp aan financieel kwetsbare huurders. De corporatie zet steeds meer in op vroegsignalering. (Jaarverslag 2020)</p> <p>Corporaties stellen vanaf 2018 in het kader van vroegsignalering in Zoetermeer gegevens beschikbaar, met inachtneming van de privacywetgeving. Partijen werken samen binnen de pilot EMMA (Eerder Melden Minder Achterstanden).</p> <p>Partijen zetten vanaf 2020 in op het voorkomen van problematische schulden en huisuitzettingen. (Prestatieafspraken 2016-2019, jaarschijf 2018, Prestatieafspraken 2020-2023)</p> <p>Het gezamenlijk streven in Leidschendam-Voorburg in 2019 en 2020 is gericht op het voorkomen van uitzettingen op basis van gezamenlijke regels. Als deze positief geëvalueerd worden, volgt in 2021 een pilot Vroegsignalering Leidschendam-Voorburg (Prestatieafspraken 2019 t/m en 2021).</p> <p>Gemeente en corporaties in Delft zetten zich in 2018 in om huurschulden en huisuitzettingen te voorkomen. Het aantal huisuitzettingen stijgt niet. Er komt in 2019 een aanpak schuldpreventie en de doorontwikkeling van de pilot 'incassovrije wijk'.</p> <p>Gemeente en corporaties in Rijswijk hebben in 2017 een convenant afgesloten over huurachterstanden en huisuitzettingen. Daarin is het voorkomen van oplopende schulden prioriteit. In 2018 wordt dit convenant geëvalueerd. Gemeente en corporaties</p>	<p>Vroegsignalering</p> <p>Vidomes werkt samen met haar partners als het gaat om hulp aan financieel kwetsbare huurders. De corporatie zet steeds meer in op vroegsignalering. Vidomes heeft in iedere werkgemeente deelgenomen aan een pilot vroegsignalering. Door schulden in een regionaal systeem aan te melden kunnen matches gemaakt worden. Bij een match ondernemen de schuldhulpverleners van de gemeente actie. De uitkomsten worden via het registratiesysteem teruggekoppeld aan de samenwerkingspartners. In 2021 werd besloten dat een landelijk convenant meer passend is. Dit is door Vidomes in 2021 in iedere werkgemeente ondertekend. (Toelichting corporatie)</p> <p>Vidomes werkte met collega-corporaties en gemeente in Zoetermeer samen in de pilot EMMA die in 2018 doorontwikkeld werd naar 'Vindplaats schulden'. Onder regie van de gemeente vond in 2018 en 2019 matching van schulden plaats.</p> <p>Vidomes heeft zich gedurende de gehele visitatieperiode ingespannen om te voorkomen dat huurders betalingsrisico's lopen door een te hoge huur, onder meer door gericht huurbevrozing toe te passen en sinds 2019 ook huurverlaging. In 2020 heeft Vidomes haar eigen regeling aangepast aan het Sociaal Huurakkoord op dit punt. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020)</p> <p>In de gemeente Leidschendam-Voorburg is in 2019 een convenant vroegsignalering getekend, waarin gezamenlijke regels zijn opgenomen. (Toelichting corporatie)</p> <p>In Delft zijn in 2018 de eerste initiatieven genomen voor een convenant vroegsignalering. In 2019 wordt het convenant ondertekend. Vidomes werkt samen met gemeente, schuldhulpverlening en maatschappelijk werk als het gaat om het voorkomen van ontruiming door huurachterstanden. (Jaarverslag 2018, 2019)</p> <p>In 2019 werd in Rijswijk een convenant vroegsignalering getekend. (Jaarverslag 2019)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>onderzoeken in 2018 en 2019 maatregelen ter preventie van armoede en huurschulden. (Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p>	<p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	
Delft:		
<p>Leefbaarheidsprojecten Vidomes voert in 2018 t/m 2020 de volgende projecten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project "samen wonen doen we zo". • Project sociale intake Debussy. • Project verwijdering schotelantennes. • Project verwaarloosde tuinen <p>(Prestatieafspraken 2018-2023)</p>	<p>Leefbaarheidsprojecten In 2021 zijn de leefbaarheidsprojecten nagenoeg allemaal gerealiseerd. De inzet van Vidomes is vooral uitgegaan naar gebiedsgerichte samenwerking met gemeente en wijkpartners. Doel: het 'schoon, heel en veilig' op niveau te brengen. Daarnaast is er geïnvesteerd in het stimuleren van bewonersparticipatie in verschillende vormen. (Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Buurtbemiddeling Gemeente en corporaties continueren de gezamenlijke inzet op buurtbemiddeling en mediation. (Prestatieafspraken 2018-2023)</p>	<p>Buurtbemiddeling In voorkomende gevallen heeft Vidomes in Delft buurtbemiddeling ingezet. (Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
Rijswijk:		
<p>Criminaliteit De gemeente en corporaties zetten zich gezamenlijk in om ondermijnende criminaliteit, zoals hennepkwekerijen en drugscriminaliteit aan te pakken. (Prestatieafspraken 2018 en 2019)</p>	<p>Criminaliteit Vidomes moet in 2018 en 2019 een aantal woningen ontruimen vanwege overlast, hennep of illegale bewoning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 8 • 2019: 3 • 2020: 0 <p>Hoewel de ondermijning niet afnam, was het in 2020 lastiger deze gevallen te herkennen. Huisbezoeken waren vaak niet mogelijk vanwege corona. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p>	7
Den Haag:		
<p>Inbraakpreventie en voorkoming overlast Partijen continueren de afspraken over de inzet en financiering van Bemiddeling en Mediation. Vidomes neemt deel aan het hennepconvenant en de vernieuwing daarvan. (Prestatieafspraken 2021-2023).</p>	<p>Inbraakpreventie en voorkoming overlast Vidomes heeft in Den Haag in voorkomende gevallen buurtbemiddeling ingezet. In de regio Haaglanden is het hennepconvenant afgesloten. Vidomes werkt in al haar werkgemeenten conform het bepaalde in dit convenant. Dit geeft wel de mogelijkheid om informatie te delen tussen convenantpartijen om zo gevallen van hennep op te sporen, maar niet om informatie uit te wisselen over overlast voortkomend uit drugshandel/drugsproductie. Dit is een aandachtspunt voor 2022: er zal een start worden gemaakt met uitbreiding van het hennepconvenant naar een drugsconvenant.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	(Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie stelt vast dat Vidomes op het thema leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vidomes heeft gedurende alle jaren van de visitatie leefbaarheidsprogramma's opgesteld. Daarnaast zijn diverse leefbaarheidsprojecten uitgevoerd, is buurtbemiddeling waar nodig ingezet en heeft Vidomes zich ingespannen om inbraak en overlast te voorkomen.		
Gemiddelde beoordeling		7,2

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas