

Visitatierapport

IJsseldal Wonen
2011 - 2014



4 maart 2016

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

drs. Martijn de Loor (voorzitter)
ir. Wim Staargaard (visitator)
dr. Stefan Cloudt (secretaris)

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties', versie 5.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van IJsseldal Wonen over de periode 2011 tot en met 2014.

Inhoud

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart	10
1.4 Samenvatting	10
2 IJsseldal Wonen	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van IJsseldal Wonen	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	19
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	21
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	22
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	25
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	27
3.5 Beoordeling van de ambities	27
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	27
3.5.2 Beoordeling van de ambities	28
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	28
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	30
4 Presteren volgens Belanghebbenden	31
4.1 Beoordelingskader	31
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	31
4.3 Relevante ontwikkelingen	38
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	39
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over IJsseldal Wonen	39
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	40
4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten	41

5	Presteren naar Vermogen	42
5.1	Beoordelingskader	42
5.2	Relevante ontwikkelingen	42
5.3	Financiële continuïteit	42
5.4	Doelmatigheid	45
5.5	Vermogensinzet	46
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	48
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	48
6	Governance	49
6.1	Beoordelingskader	49
6.2	Relevante ontwikkelingen	49
6.3	Besturing	50
6.3.1	Plan	51
6.3.2	Check	53
6.3.3	Act	54
6.4	Intern toezicht	55
6.4.1	Functioneren raad van toezicht	55
6.4.2	Toetsingskader	58
6.4.3	Governancecode	59
6.5	Externe legitimering en verantwoording	59
6.5.1	Externe legitimatie	60
6.5.2	Openbare verantwoording	60
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	61
6.7	Totale beoordeling Governance	62
7	Bijlagen	63
	Position paper	64
	Factsheet maatschappelijke prestaties	69
	SWOT-matrix	80
	Overzicht geïnterviewde personen	81
	Korte cv's visitatoren	83
	Onafhankelijkheidsverklaringen	84
	Meetschaal	88
	Werkwijze visitatiecommissie	91
	Bronnenoverzicht	93
	Uitgebreid overzicht prestaties	95

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

IJsseldal Wonen ontstond in 2013 uit een fusie van De Groene Waarden en Goed Wonen. De vorige visitaties dateren respectievelijk uit 2011 en 2009. De Groene Waarden maakte haar ambities waar en scoorde in de visitatie ruim voldoende als de prestaties worden gerelateerd aan de opgaven. Richting belanghebbenden werd communicatie en verwachtingenmanagement als verbeterpunt genoemd. De visitatiecommissie noemde ook het risico dat veranderende marktomstandigheden en nieuwe regelgeving met zich meebrachten voor de taakopvatting van de corporatie. Als verbeterpunt werd verder nog benoemd de kwetsbaarheid qua personeel voor de continuïteit van kennis en werkzaamheden.

Uit de visitatie van Goed Wonen bleek dat prestaties in het perspectief van zowel de ambities als de opgaven gemiddeld als ruim voldoende werden beoordeeld. Echter, zowel ambities als opgaven waren vaak niet concreet geformuleerd. Alleen de prestaties in de bouwopgave bleven fors achter en de toenmalige visitatiecommissie plaatste kanttekeningen bij de haalbaarheid van de inhaalslag die Goed Wonen wilde maken. De corporatie had een relatief grote vermogensovermaat en was daarover onvoldoende transparant naar belanghebbenden. Als verbeterpunten werden genoemd: 1) meetbaarheid van strategische doelen verbeteren en vergelijking tussen doel en resultaat beter mogelijk maken; 2) bouwproductie op gang brengen; 3) verbeteren relatie met HBV, deze voelde zich niet voldoende serieus genomen; 4) verbeteren van beleid op gebied van de voorraad (SVB) en financiën en verlagen van bedrijfslasten; 5) maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door belanghebbenden beter inzichtelijk maken.

De verbeterpunten uit de visitatie van De Groene Waarden hebben geleid tot het voornemen van een fusie, waarbij de partner moest voorzien in het oplossen van de kwetsbaarheid (o.a. planning & control) en moest beschikken over een sterke financiële positie. Door de fusie met een financieel draagkrachtige partner werd de kwetsbaarheid en het risico van marktomstandigheden en veranderende wet - & regelgeving opgevangen. De verbeterpunten bij Goed Wonen zijn direct na de visitatie en zowel voor als na de fusie opgepakt in het nieuwe ondernemingsplan, waarbij ook de cycli van beleidsontwikkeling en implementatie, financiële planning & control sterk werden verbeterd. In het ondernemingsplan werden de ambities bijgesteld (smallere taakopvatting, minder vastgoedontwikkeling) en in beter meetbare termen geformuleerd en belanghebbenden werden betrokken bij de beleidsontwikkeling. Na de fusie is er een nieuwe huurdersbelangenvereniging (HBV) gevormd waarmee de samenwerking beter is geworden en hun invloed groter. Tot slot is ook het inzicht in financiën en risicomanagement beter geworden. De reorganisatie uit 2014 en 2015 zal vanaf 2017 naar verwachting tot lagere bedrijfslasten leiden.

1.2 Recensie

De visitatiecommissie heeft IJsseldal Wonen leren kennen als een serieuze corporatie die in de visitatieperiode veel werk heeft verzet om een nieuwe organisatie op te bouwen na de fusie. Dat was niet alleen een integratievraagstuk, maar tevens een aanzienlijke professionaliseringsopgave op het terrein van beleidsvorming en -evaluatie, bedrijfsvoering, financiën, governance en bedrijfscultuur. Ten opzichte van de vorige visitaties bij haar rechtsvoorgangers rekent IJsseldal Wonen af met de mindere prestaties uit het verleden, in het bijzonder door te fuseren. In deze visitatie ligt daardoor de nadruk op de organisatie zoals die na de fusie is ontstaan. Maar uiteraard is ook de pre-fusieperiode beoordeeld. Hoewel de aanleiding van de fusie niet voor belanghebbenden altijd even duidelijk was, constateert de visitatiecommissie dat de financiële en personele kwetsbaarheid, de marktontwikkelingen en de nieuwe wet- en regelgeving terechte motiveringen waren voor een fusie.

Er is over de fusie niet alleen goed nieuws te melden. Maatschappelijk en politiek is er de nodige commotie ontstaan over de financiële (vertrek)regelingen van de oud-bestuurder van een van de rechtsvoorgangers. Achteraf gezien had de corporatie daar anders mee kunnen omgaan. Want hoewel er in juridische zin niets verwijtbaars heeft plaatsgevonden, achtervolgde die kwestie IJsseldal Wonen tot in 2014. Daarmee is uiteindelijk een stevige prijs voor de fusie betaald, waarbij volgens de visitatiecommissie het persoonlijk belang van de oud-bestuurder wel veel gewicht heeft gekregen.

Intussen heeft de corporatie haar maatschappelijke opgave in de twee gemeenten niet uit het oog verloren en is zij aanwezig en aanspreekbaar gebleven voor haar huurders en belanghebbenden. De relatie met de gemeente Voorst heeft door de fusie en het (eenzijdig) opzeggen van aanvankelijke afspraken averij opgelopen, maar wordt momenteel weer hersteld. Verder is de zeer hoge huurdertevredenheid bij een van de rechtsvoorgangers na de fusie gedaald, maar deze wordt momenteel weer herwonnen. In de ogen van de visitatiecommissie toont IJsseldal Wonen dat zij zich eind 2015 goed ontwikkelt tot een nieuwe, vitale corporatie die 'fit and proper' is toegerust op de opgaven en uitdagingen van een hedendaagse sociale volkshuisvester. Dit alles is naast een verdienste van de corporatie als geheel, een prestatie van formaat van haar directeur-bestuurder.

Het is nog steeds goed wonen bij IJsseldal Wonen

De prestaties in relatie tot de opgaven en ambities zijn (ruim) voldoende. Veranderende marktomstandigheden en regelgeving hebben in combinatie met de fusie tot neerwaartse bijstelling en afgelasting van afspraken geleid. Verder zijn voor IJsseldal Wonen belangrijke thema's als goede en gelijke slaagkansen, zelfredzame wijken en passende dienstverlening ingezet, maar komen nog niet echt tot uitdrukking in de prestaties. Daarvoor is het ondernemingsplan (2014 – 2017) waarin deze onderwerpen worden geagendeerd, waarschijnlijk nog te nieuw. De visitatiecommissie ziet in de verdere uitwerking hiervan een gezamenlijke opgave voor de corporatie en haar belanghebbenden.

IJsseldal Wonen is een gewaardeerde partner, maar niet voor iedereen

IJsseldal Wonen benadrukt het belang van een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet. De corporatie wil inzetten op sterke buurten waar mensen elkaar kennen en helpen. Na de fusie is de relatie met de belanghebbenden opnieuw vormgegeven en wil IJsseldal Wonen weer zichtbaar zijn. Zo is de relatie met de huurdersbelangenvereniging (HBV) sterk verbeterd en de betrokkenheid van de HBV bij beleidszaken vergroot. De belanghebbenden ervaren de corporatie nu al als betrouwbaar, transparant, sociaal en betrokken.

Door de fusie is er in de waardering voor IJsseldal Wonen wel het een en ander veranderd, wat de samenwerking nu soms ook belemmert. Dat geldt in het bijzonder voor de relatie met de gemeente Voorst, die niet alleen door maar ook voor de fusie al aandacht vroeg. Er is in deze relatie nog een wereld te winnen op het gebied van wederzijds vertrouwen, onderlinge communicatie en het meenemen van de gemeente in de overwegingen van de corporatie. De visitatiecommissie heeft de wil en bereidheid daartoe bij beide partijen aangetroffen; beiden willen het vizier graag op de toekomst richten.

Hoe anders is dan de relatie met de gemeente Lochem, waar men de samenwerking constructief noemt en men het wederzijdse vertrouwen roemt. IJsseldal Wonen steekt volgens de gemeente ook positief af tegen andere corporaties vanwege het partnerschap vanuit een brede taakopvatting. Een punt van aandacht is dat 'de buitenwacht' niet altijd zo een duidelijk beeld heeft gekregen van de redenen, aanleiding en de overwegingen van de fusie.

IJsseldal Wonen in perspectief: gezonde bedrijfsvoering en financiën

De financiële cijfers voldoen aan alle extern opgelegde vereisten. Terecht heeft IJsseldal Wonen veel aandacht besteed aan het beter 'in control' komen en dat is ook gelukt. Daar tegenover staat, dat bij dit op risico's gerichte perspectief, de vraag kan worden gesteld of IJsseldal Wonen daar niet te ver in doorschiet, sinds in 2015, de onzekerheden in de regelgeving sterk verminderd zijn. De corporatie onderkent de mogelijkheid en is voornemens de extra financiële ruimte te benutten om meer te doen in de betaalbaarheid en duurzaamheid. De organisatiekosten zijn in 2014 op het niveau van de referentiegroep van vergelijkbare corporaties gebracht. IJsseldal Wonen behoort tot de groep corporaties met een gemiddeld profiel en een accent op eengezinswoningen.

Naast de ingezette professionalisering van de bedrijfsvoering, verwacht de visitatiecommissie dat de reorganisatie tot een verdere substantiële kostenverlaging zal leiden. Het perspectief van deze pijnlijke maar noodzakelijke operatie is goed: een zeer gezonde bedrijfsvoering en dito financiële kengetallen.

IJsseldal Wonen heeft een op haar ontwikkeling afgestemd besturingssysteem en intern toezicht

In de visitatieperiode en vooral sinds 2013 is een grote slag gemaakt in de beleidsvorming, evaluatie en bijsturing. Niet alleen is de corporatie 'in control', de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan laat zien dat IJsseldal Wonen een responsieve en transparante corporatie is, die daarmee een belangrijke kernwaarde in praktijk brengt. De sanering van de afspraken bij aanvang van de fusie past in deze ontwikkeling en was nodig met oog op het realiseren van de opgave op de lange termijn; ook zonder fusie zou een sanering aan de orde zijn geweest.

Het functioneren van de raad van toezicht van een van de rechtsvoorgangers was in de rol van werkgever en toezichthouder ruim onvoldoende. In alle rollen is het toezicht na 2013 sterk verbeterd. Het contact met de belanghebbenden in het kader van de eigen informatievergaring komt in de ogen van de visitatiecommissie nog wat plichtmatig over. De zelfevaluatie is binnen de visitatieperiode eveneens verbeterd. Bij de totstandkoming (voor de fusie) en de uitvoering (na de fusie) van de vertrekregeling van de oud-bestuurder had de raad van toezicht meer mogen anticiperen op de mogelijke commotie die hierover zou kunnen ontstaan.

Waar kan IJsseldal Wonen zichzelf verder verbeteren?

Terugkijkend op de visitatieperiode constateert de visitatiecommissie dat onder de gegeven omstandigheden en onzekerheden IJsseldal Wonen een goede koers heeft gekozen en gehouden en zich uiteindelijk tot een nieuwe, ruimschoots voldoende presterende en gewaardeerde corporatie heeft weten te ontwikkelen. Dat fusieproces heeft met de feitelijke reorganisatie per 1 oktober 2015 zijn finale voorlopig bereikt.

Hier geeft de visitatiecommissie haar belangrijkste verbeterpunten voor de corporatie. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het onderliggende rapport.

1. Gezien de gevoelige relatie met de gemeente Voorst, verdient het herstel daarvan - op verschillende niveaus in beide organisaties - de hoogste prioriteit. In het bijzonder vanwege de binnenkort uit te werken nieuwe woonvisie en het als vervolg daarvan vastleggen van nieuwe prestatieafspraken.
2. Teneinde de prestaties naar opgaven en ambities naar een hoger niveau te tillen, zijn in de ogen van de visitatiecommissie geen bijzondere maatregelen nodig. Wel is het van belang om de - voor IJsseldal Wonen - belangrijke maatschappelijk thema's duidelijker en vooral ook in samenwerking met belanghebbenden handen en voeten te geven.
3. IJsseldal Wonen mag de feitelijke reorganisatie als keerpunt van haar ontwikkeling markeren. Dit is tevens een goed moment om aanleiding, doel, proces en resultaat van de fusie nog eens duidelijk te verhelderen voor de buitenwacht. Terugkijkend is de fusie nu afgerond. Vooruitkijkend pakt een kleiner, deels vernieuwd team de werkzaamheden op en gaat staan voor een nieuwe uitdagende opgave.
4. Wat betreft de financiële prestatie, mag IJsseldal Wonen het tot nu toe gevoerde sturen op 'rijkdom' verlaten en daadwerkelijk haar vermogen maximaal inzetten in overleg met belanghebbenden uit de verschillende kernen in het werkgebied.
5. Over de kwaliteit van het toezicht heeft de visitatiecommissie het nodige opgemerkt. Voor veel daarvan geldt: gedane zaken nemen geen keer en zijn inmiddels afgerond. Nu mag de raad verder aandacht geven aan haar eigen ontwikkeling en aan het verdere contact met belanghebbenden.

Met de verbeterpunten vertrouwt de visitatiecommissie erop dat IJsseldal Wonen met succes haar maatschappelijke opgave in haar werkgebied, samen met belanghebbenden, kan blijven waarmaken.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	6,5	7,7	6,5	7,3	-	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de Opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,2	7,3	7,3	7,0	7,4	7,5	7,3	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,2	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	6,3
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							6	40%	
Governance									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan					7	7	33%	6,5
	Check					7			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvT					5,7	5,9	33%	
	Toetsingskader					6			
	Toepassing governancecode					6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

IJsseldal Wonen is een corporatie met 3.344 woningen verspreid over 14 dorpen in de gemeenten Lochem en Voorst. De corporatie ontstond in 2013 uit een fusie tussen De Groene Waarden en Goed Wonen. IJsseldal Wonen heeft de rechtsvorm van een stichting waarbij de directeur-bestuurder leiding heeft over de werkorganisatie en als bestuurder de stichting in alle opzichten vertegenwoordigt. Een raad van toezicht houdt toezicht op het bestuur, ook heeft de raad de rol van adviseur en werkgever van de directeur-bestuurder. Er werken bij IJsseldal Wonen 35 medewerkers. De sterke kanten van de corporatie zijn terug te voeren op de daadkracht en voortvarendheid waarmee IJsseldal Wonen na de fusie heeft gewerkt aan het verbeteren van haar organisatie. De zwakten hebben te maken met de onrust, reorganisatie en de kwaliteit van de interne organisatie waarin overigens eind 2015 belangrijke stappen werden gezet (zie o.a. recensie). De grootste kansen

ziet de visitatiecommissie in het versterken van de relatie met de samenwerkingspartners, in het bijzonder met Lochem Energie voor een (nog) snellere verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. De belangrijkste bedreigingen liggen op het vlak van de relatie met de gemeente Voorst en op het vlak van de balans tussen uitgaven (heffingen et cetera) en inkomsten (huursombenadering, huurakkoord et cetera).

Dit rapport betreft de maatschappelijke visitatie van IJsseldal Wonen over de periode 2011 tot en met 2014. De visitatiegesprekken vonden plaats op 15 en 16 september 2015 te Twello.

De prestaties van IJsseldal Wonen worden in het perspectief van de opgaven en ambities in totaal met een 7,1 beoordeeld. De corporatie voldoet aan de EU-norm en lokale afspraken over toewijzingen en is succesvol in het op gang brengen van de doorstroming. De afspraken over de kernvoorraad worden in beide gemeenten zeer ruim gehaald en naast de inkomensafhankelijke huurverhoging, wordt de laagste inkomenscategorie iets ontzien. Niet alle geplande seniorenappartementen en grondgebonden nultreden woningen konden worden gerealiseerd. Wel heeft IJsseldal Wonen een groot aantal woningen opgeplust, dat vooral in de gemeente Lochem op veel waardering kan rekenen. Alleen de prestaties op het gebied van het huisvesten van statushouders blijven wat achter, bijvoorbeeld omdat geen geschikte woning voor alleenstaanden beschikbaar is. De kwaliteit van de woningen is doorgaans goed. En de corporatie investeerde in de kwaliteit van haar dienstverlening met het KWH-huurlabel en de hoogste score in het land (2012) als gevolg. Ook op het gebied van duurzaamheid scoort IJsseldal Wonen goed: vanwege de extra prestaties die bovenop of naast de bestaande afspraken zijn gerealiseerd. Bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen en de samenwerking met de coöperatie Lochem Energie. Ondanks gewijzigde marktomstandigheden en een daardoor aangepast bouwprogramma, wist IJsseldal Wonen in de visitatieperiode toch 228 nieuwbouwwoningen op te leveren, waarvan – inspeland op de vergrijzing – 117 appartementen en zes seniorenwoningen. Uit onderzoek blijkt dat de leefbaarheid goed is. De rayonteams van IJsseldal Wonen zijn aangesloten op verschillende overleggen en andere initiatieven op het gebied van sociale overlast, veiligheid, werkgelegenheid en sociale samenhang. Daarmee geeft IJsseldal Wonen invulling aan de afgesproken signaalfunctie. De ambities van IJsseldal Wonen staan in goede verhouding tot de opgaven. Marktomstandigheden, risicoprofielen, de Woningwet 2015 en veranderde maatschappelijke verwachtingen, maakten dat IJsseldal Wonen in haar nieuwe ondernemingsplan 2014-2017 (Dichter bij de kern) en nieuw Strategisch Voorraad Beleid (SVB) haar ambities heeft bijgesteld. Hierbij werden belanghebbenden uitgebreid geconsulteerd. Alles wat IJsseldal Wonen doet en zich in haar ondernemingsplan voorneemt, sluit dus aan bij de opgaven in haar werkgebied. De corporatie laat zien dat zij ambities consequent gebruikt in haar besluitvorming en handelen en heeft in het jaarverslag 2014 ook haar verantwoording daarop afgestemd.

IJsseldal Wonen wordt door belanghebbenden ervaren als betrouwbaar, transparant, sociaal en betrokken. Deze typeringen worden door uiteenlopende belanghebbenden gebruikt. De visitatiecommissie herkent hierin de kernwaarde 'integer en transparant' die IJsseldal Wonen in haar ondernemingsplan formuleerde: "we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen". Er is onder

belanghebbenden veel begrip voor fusie en terug naar de kerntaak, maar de manier waarop belanghebbenden door IJsseldal Wonen daarin zijn meegenomen en voorzien zijn van voor hen adequate informatie, verschilt. Hierdoor ontstaan er diverse beelden / werkelijkheden over IJsseldal Wonen, die in een aantal gevallen goede samenwerking belemmeren. De centrale tendens in de gesprekken met huurders, HBV IJsseldal en dorpsraden is dat de corporatie in hun ogen de goede dingen oppakt, maar de manier waarop dat gebeurt kan nog beter. Er zijn goede intenties bij IJsseldal Wonen, maar nog niet alles gaat goed in de persoonlijke contacten met huurders, in het nakomen van afspraken, in kennis/kunde (m.b.t. renovatie en onderhoud) en communicatie. Belanghebbenden waarderen de maatschappelijke prestaties van IJsseldal Wonen in totaal met een 7,3.

Het perspectief Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie met een 6,3. IJsseldal Wonen voldoet ruimschoots aan de eisen voor de omvang van vermogen en kasstromen. De corporatie heeft een compleet beeld van de vermogenspositie en liquiditeitsontwikkeling en stuurt zeer actief op het voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders. De bedrijfsvoering is puur cijfermatig gezien niet sober en doelmatig. Hiermee is IJsseldal Wonen direct na de fusie aan de slag gegaan en de eerste verbeteringen zijn zichtbaar. Het vermogen wordt voldoende ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties, vanuit een op de toekomst gericht conservatief financieel perspectief.

Vanuit het perspectief Governance ontvangt IJsseldal Wonen een 6,5. De rechtsvoorganger Goed Wonen heeft de verbeterpunten uit de visitatie 2011 opgepakt. IJsseldal Wonen heeft een actuele en realistische visie op haar positie en taken. De plannen zijn gedegen financieel uitgewerkt en er is aandacht voor de belangrijkste risicogebieden. Vanuit de strategische meerjarencyclus wordt ook een jaarcyclus gevolgd op tactisch en operationeel niveau. Het monitoring- en rapportagesysteem van IJsseldal Wonen stelt in staat om periodiek de prestaties te volgen en bij te sturen. De raad van toezicht bij IJsseldal Wonen is naar behoren en evenwichtig samengesteld na doordachte en professionele werving. De raad van toezicht is zich nu voldoende bewust van haar verschillende rollen en besteedt voldoende aandacht aan zelfreflectie. Voor zowel de samenstelling van de raad als zijn functioneren in de verschillende rollen werden bij de rechtsvoorgangers onvoldoendes door de visitatiecommissie toegekend. De instrumenten, waarmee de raad van toezicht van IJsseldal Wonen zijn toezicht inhoudelijk vormgeeft, zijn actueel, compleet en relevant en bevatten de criteria waar de prestaties van de corporatie tegen worden afgezet. Ook dit was anders bij een van de rechtsvoorgangers. IJsseldal Wonen leeft de Governancecode na en motiveert afwijkingen. Ook voldoet zij aan de vereisten met betrekking tot externe legitimatie conform de Overlegwet. Wel is het zo dat bij de vertrekregeling van de oud-bestuurder de raad van toezicht meer had mogen anticiperen op de mogelijke commotie die hierover zou kunnen ontstaan.

2 IJsseldal Wonen

IJsseldal Wonen (3.344 woningen) werkt in 14 van elkaar zeer verschillende kernen in de gemeenten Lochem en Voorst. In het werkgebied is het inwoneraantal redelijk stabiel, maar groeit het aantal huishoudens door gezinsverdunding. Daarnaast kent het gebied een hoge vergrijzing. De senioren zijn oververtegenwoordigd onder de huurders van IJsseldal Wonen. Het aandeel koopwoningen varieert van 75 tot 80 % en het aandeel sociale huur is 15 tot 25 %. Er is slechts een zeer beperkt aandeel in de middeldure of dure huursector. De woningvoorraad van IJsseldal Wonen bestaat voor 60 % uit eengezinswoningen, 23 % uit seniorenwoningen, 12 % appartementen en 5 % overige woningen. Naar prijsklassen is 13 % van de voorraad 'goedkoop', 71 % 'betaalbaar', 10 % 'middelduur' en 6 % van de woningen heeft een prijs boven de huurtoeslaggrens.

In 2013 fuseerden De Groene Waarden en Goed Wonen tot IJsseldal Wonen met als doel om te komen tot een sterke regionale plattelandscorporatie met een brede taakopvatting. Sterk in de zin van een professionele organisatie met een stevige financiële positie. Regionaal en platteland omdat de corporatie actief is in de landelijk gelegen plattelandskernen binnen de Stedendriehoek Apeldoorn, Deventer en Zutphen. De kaart hieronder geeft het werkgebied weer. En een brede taakopvatting in de zin van zowel doelgroepen als vastgoed, waarover prestatieafspraken met beide gemeenten zijn gemaakt. Marktomstandigheden, risicoprofielen, de Woningwet 2015 en veranderde maatschappelijke verwachtingen, maakten dat IJsseldal Wonen in haar nieuwe ondernemingsplan 2014-2017 (Dichter bij de kern) en nieuw Strategisch Voorraad Beleid (SVB) haar ambities heeft bijgesteld.



Huurwoningen per 1 januari 2014

Twello	1.775
Gorssel	359
Eefde	352
Voorst	250
Terwolde	133
Wilp	145
Epse	75
Klarenbeek	67
Almen	65
Harfsen	63
Teuge	35
Nijbroek	12
De Vecht	6
Joppe	7
Totaal	3.344

In het ondernemingsplan worden vier speerpunten uitgewerkt waarop de activiteiten in de periode 2014-2017 voornamelijk worden gericht:

1. goede en gelijke slaagkansen voor woningzoekenden,
2. betaalbaar wonen,
3. zelfredzame wijken en buurten en
4. passende dienstverlening.

Ook worden er twee randvoorwaardelijke speerpunten uitgewerkt:

5. professionele organisatie,
6. gezonde financiële situatie.

De missie van IJsseldal Wonen is: *samenwerken aan passend wonen in een prettige, landelijke omgeving voor diegenen die daar niet zelf in kunnen voorzien.*

IJsseldal Wonen wil werken aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin de regie bij de mensen zelf ligt, waaraan iedereen gelijkwaardig deel kan nemen en iedereen tot zijn recht komt. IJsseldal Wonen richt zich daarbij vooral op het wonen. Zij zoekt daarbij de samenwerking met anderen op, om aan te sluiten bij de vragen die leven in de lokale gemeenschap. Dat betekent intensief samenwerken met de gemeenten Voorst en Lochem, de HBV, de dorpsraden, en de zorg- en welzijnsorganisaties. Maar de belangrijkste partners zijn de klanten, de huurders. De kanteling in denken vraagt om een andere manier van werken, en een brede inzet op het terrein van wonen. Anderzijds heeft IJsseldal Wonen minder investeringsruimte, drukt de verhuurdersheffing en saneringssteun op de reguliere exploitatie en kunnen investeringen lastiger gefinancierd worden. De jaren 2014 en 2015 staan vooral in het teken van: financieel in control komen, de ontwikkeling van onze organisatie, het optimaliseren van de werkprocessen en het verstevigen van het netwerk. Vanaf 2016 is er weer meer ruimte voor investeringen.

IJsseldal Wonen is een stichting met twee lagen: het bestuur, bestaande uit de directeur-bestuurder (die als directeur de leiding heeft over de werkorganisatie en als bestuurder de stichting in alle opzichten vertegenwoordigt) en de raad van toezicht. De raad houdt toezicht op het bestuur, adviseert het bestuur en is de werkgever van het bestuur. Er werken bij IJsseldal Wonen 35 medewerkers op het kantoor in Twello en een ontvangstbalie in Gorssel.

Er zijn in het werkgebied van IJsseldal Wonen nog andere corporaties actief. Het gaat vooral om Viverion die in een deel van de gemeente Lochem werkt in de kernen waar IJsseldal Wonen niet actief is. Woningstichting Brummen en Sprengeland Wonen zijn ook werkzaam in de regio (stedendriehoek Zutphen, Deventer en Apeldoorn) maar niet in de gemeenten waar IJsseldal Wonen bezit heeft.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de Ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven.

3.2 Opgaven in het werkgebied van IJsseldal Wonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van IJsseldal Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011-2014. De opgaven worden in de eerste plaats bepaald door de landelijke wetgeving en kaders waarbinnen de corporatie dient te opereren. Daarnaast gelden regionale en lokale opgaven zoals die in het werkgebied zijn overeengekomen. Dat zijn:

- Woonvisie gemeente Voorst 2011-2015
- Woonvisie gemeente Lochem 2012-2020
- Prestatieafspraken met de gemeente Lochem 2011-2012 en 2013-2014,
- Prestatieafspraken met de gemeente Voorst 2013. In de visitatieperiode zijn er verder bij de gemeente Voorst geen prestatieafspraken gemaakt.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Een voorname ontwikkeling in de visitatieperiode is de fusie (2013) van De Groene Waarden (werkzaam in de kern Gorssel van de gemeente Voorst) en Goed Wonen (werkzaam in de gemeente Lochem). Aangezien de ontstane corporatie - IJsseldal Wonen - in beide gemeenten actief is gebleven, wordt bij Presteren naar Opgaven het onderscheid naar gemeenten gehandhaafd. Te meer daar de opgaven per gemeente sterk verschillen. Hiermee wordt tevens een onderscheid naar de rechtsvoorgangers en de prestaties van de fusiecorporatie gemaakt.

Woningcorporaties hebben sinds 2010 te maken met restrictieve regeling op het gebied van woningtoewijzing, kerntaak, opdrachten in verband met de verhuurders- en saneringsheffing, beschreven in Europese mededingingsregels, de nieuwe Woningwet en de daaraan voorafgaande Novelle. Al deze regels betekenen een (verdere) beperking van de financiële speelruimte van corporaties. IJsseldal Wonen heeft mede daarom haar beleid op het gebied van woningtoewijzing,

nieuwbouw en bedrijfsvoering aangescherpt in het laatste ondernemingsplan (2014) en een aangescherpt SVB (2015).

Vanaf 2015 vinden de decentralisaties in het sociale domein plaats, waarmee IJsseldal Wonen al vanaf 2013/2014 te maken heeft, in het bijzonder de extramuralisering van de zorg en het scheiden van wonen en zorg en zorg aan huis. Ouderen blijven langer (levensloopbestendig) thuis wonen, de zorg aan huis vraagt een andere organisatie en een deel van het bestaande zorgvastgoed vraagt om een herbestemming. Door de andere woonvraag van zorgpartijen, vragen zij een heroriëntatie op bestaande langjarige overeenkomsten. Er ontstaat een nieuwe vraag bij zorgaanbieders voor hun bestaande woonfunctie. Zij verwacht verder een verscherping van de samenwerkingsrelatie met zorg- en welzijnspartijen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie oordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen en haar rechtsvoorgangers Goed Wonen (GW) en De Groene Waarden (DGW)¹ hebben aan de opgaven voldaan. Er wordt voldaan aan de EU-norm en lokale afspraken over toewijzingen en de corporatie is succesvol in het op gang brengen van de doorstroming.

In alle jaren van de periode 2011 – 2014 voldoet IJsseldal Wonen aan de EU-norm.

	2014	2013	2012	2011
EU-norm (norm: > 90 %)	96 %	94 %	90 % (GW) 98 % (DGW)	95 % (GW) 89 % (DGW)

Met de gemeente Voorst is afgesproken de doorstroming te bevorderen met voorrang voor de bewoners van IJsseldal Wonen (uit dezelfde kern). IJsseldal Wonen heeft alle huurders en verhuisgeneigden van 70+ op verschillende manieren actief geïnformeerd over de doorstroomaanbod. Dit aanbod bestaat uit maximaal € 150 per maand korting op huurprijs als ouderen verhuizen naar gelijkvloerse woning van IJsseldal Wonen. Verder biedt de corporatie extra begeleiding en een verhuisarrangement. In de periode 2012 en 2014 zijn in totaal 21 huurders

¹ In het vervolg van het rapport wordt met IJsseldal Wonen ook telkens bedoeld haar beide rechtsvoorgangers Goed Wonen (GW) en De Groene Waarden (DGW), tenzij anders is aangegeven.

(steeds zeven per jaar) van 70+ doorgestroomd naar een nultredenwoning. De visitatiecommissie heeft waardering voor deze doorstroomregeling die in de praktijk is gebracht en effect sorteert. De afspraak van acht per jaar is echter net niet gehaald. De afspraak met de gemeente Voorst dat maximaal 50 % van het aanbod nieuwbouwappartementen bij voorrang wordt aangeboden aan doorstromers wordt wel gehaald. IJsseldal Wonen biedt door middel van loting 10 % van het vrijkomend aanbod aan via een spoedzoekersmodule. Het percentage woningen dat zo is verhuurd bedroeg in 2014 13 woningen (10 %), in 2013 28 woningen (12,5 %) en in 2012 12 woningen (9 %). De afspraak over de jaren heen is dus gehaald.

In de prestatieafspraken met de gemeente Lochem is vastgelegd dat de corporatie en gemeente aansluiten bij het woonruimteverdelingssysteem Woonkeus uit de Stedendriehoek. Conform de prestatieovereenkomst heeft IJsseldal Wonen zich op 1 januari 2013 hierbij aangesloten. Voor de kernen geldt dat maximaal 50 % van het aanbod bij voorrang mag worden aangeboden aan woningzoekenden uit de kern om de slaagkansen van hen te vergroten. In de kleine kernen wordt hier optimaal van gebruik gemaakt. Ook werd in de prestatieafspraken met de gemeente Lochem vastgelegd dat bewoners keuzevrijheid moeten hebben tussen huren en kopen. IJsseldal Wonen biedt daarom verschillende woonproducten aan. In goed overleg met de gemeente is in 2012 besloten de Koopgarant en andere koopvarianten niet meer aan te bieden, vanwege financiële risico's bij terugkoop en de financieringsproblematiek. De visitatiecommissie concludeert dat de corporatie daadwerkelijk meerdere woonproducten aanbiedt en daarmee aan de afspraak voldoet.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

IJsseldal Wonen overtreft de opgaven. Het aantal afgesproken woningen met een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens wordt zeer ruim gehaald. Bovendien wordt naast de inkomensafhankelijke huurverhoging de laagste inkomenscategorie iets ontzien.

Met 2.174 (anno 2014) woningen heeft IJsseldal Wonen in de gemeente Voorst ruim meer dan de afgesproken minimaal 2.000 woningen in de sociale categorie beschikbaar en voldoet hiermee ruimschoots aan de prestatieafpraak. Het overgrote gedeelte van de woningvoorraad (85 %) heeft een huurprijs tot € 574,35 en is hierdoor betaalbaar voor de primaire doelgroep, waarmee ook aan de afspraak is voldaan. In Teuge en Twello heeft IJsseldal Wonen nultredenwoningen gebouwd in combinatie met het concept van de “verborgen kamers” die destijds Goed Wonen had bedacht. De visitatiecommissie heeft waardering voor dit concept dat werd toegepast bij negen woningen, daar de huurprijs afhankelijk van de feitelijk bewoonde vierkante meters. De huurders hebben de keuzevrijheid om een lagere huur te betalen. In 2013 en 2014 is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd voor scheefwoners, zoals vastgelegd met de gemeente Voorst. Op voorstel van de huurdersbelangenvereniging is de huurverhoging beperkt door deze te verminderen met 0,5 % ten opzichte van de voorgestelde verhoging voor de laagste inkomenscategorie.

Met 813 woningen behoorde 89% van de woningen in Lochem tot de betaalbare voorraad; aan de prestatieafspraken van minimaal 600 is daarmee zeer ruim voldaan.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningtoewijzing en doorstroming	7
Betaalbaarheid	8
Oordeel	7,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

IJsseldal Wonen evenaart in belangrijke mate de opgaven. Voor zover van de opgaven is afgeweken heeft de corporatie dat volgens de visitatiecommissie met plausibele redenen en in overleg met de belanghebbenden gedaan.

In Twello en de middelgrote kernen van Voorst heeft IJsseldal Wonen 39 grondgebonden nultredenwoningen gerealiseerd in de sociale sector voor senioren. Daarmee is voldaan aan de afspraak. Tussen 2011 en 2014 heeft IJsseldal Wonen 104 appartementen gerealiseerd. Om het afgesproken aantal van 250 appartementen te realiseren zouden er tot 2017 nog 146 gebouwd moeten worden; 71 hiervan worden tot 2017 gerealiseerd. Van 58 woningen is besloten die te annuleren, onder meer omdat die niet meer tot de kerntaak van de corporatie behoren en IJsseldal Wonen tot verkoop van de locatie is overgegaan. Daarmee is niet aan de afspraak voldaan, overigens op grond van gewijzigde inzichten omtrent de opgaven en het werkveld van de corporatie. IJsseldal Wonen heeft de realisatie van 50 grondgebonden woningen voor senioren in Voorst geschrapt omdat de realisatie financieel niet haalbaar bleek te zijn, onder andere vanwege de strengere voorwaarden door het WSW. Ook de gemeente krijgt voor deze “zachte” plannen geen contingenten meer. Aan de afspraak is derhalve niet voldaan, maar met goede redenen, aldus de visitatiecommissie. De tweede fase van het project De Nieuwenhof gaat IJsseldal Wonen niet meer realiseren. Op grond van gewijzigde inzichten omtrent de opgaven en het werkveld van de corporatie zal dit project worden verkocht. Hiermee is niet voldaan aan de afspraak, overigens in overleg met belanghebbenden. Gegeven het moment en met het oog de aanstaande nieuwe woonvisie en prestatieafspraken is dat niet (meer) in gewijzigde nieuwe afspraken geformaliseerd. Een onderzoek naar het ontwikkelen van kleinschalige woonvormen voor doelgroepen als dementerenden zal pas eind 2015 in plaats van in 2014 worden opgeleverd. Aan deze afspraak wordt daarmee niet voldaan. Aan de overige afspraken met de gemeente Voorst en Lochem – het opplussen van woningen, toekomst van de Martinushof, levensloopbestendige woningen – wordt voldaan.

De taakstelling voor de opvang van statushouders in de gemeente Voorst was in de visitatieperiode totaal 77 personen. Met totaal 70 gehuisveste statushouders heeft IJsseldal Wonen dus niet aan de afspraak voldaan. In de gemeente Lochem is de realisatie van de taakstelling voor het huisvesten van statushouders wisselend over de jaren. Al met al wordt tussen de 80-100 % van de opgaven gerealiseerd. Dat de prestaties achterblijven komt bijvoorbeeld omdat geen geschikte woning voor alleenstaanden beschikbaar is.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen concrete prestatieafspraken over dit thema gemaakt en IJsseldal Wonen heeft op dit gebied ook geen eigen ambities geformuleerd. Op basis van zogenoemde kwaliteitsafspraken zijn in de gemeente Lochem in de visitatieperiode 26 woningen (verschillende typen) gebouwd voor personen met een beperking. Uit de evaluatie van de prestatieafspraken met de gemeente Voorst blijkt dat IJsseldal Wonen over een voldoende, maar niet nader gespecificeerd aantal geschikte woningen beschikt voor deze doelgroep.

Overige huishoudens met zorg en/of begeleiding of speciale eisen aan hun woning

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen heeft aan de opgaven voldaan. Conform de prestatieafspraken over vrouwenopvang in Voorst zijn in 2013 een woning en in 2014 twee woningen ter beschikking gesteld. In 2012 was er geen aanvraag voor opvang. De visitatiecommissie vindt dat aan de opgave is voldaan vanwege het voldoen aan de actuele behoefte.

IJsseldal Wonen heeft in Voorst en Lochem tussen 2011 en 2014 met zeven verschillende zorgpartijen huurcontracten gesloten voor cliënten met een begeleidingsovereenkomst. Daarbij ging het om 23 woningen, vier zorgcomplexen, een verzorgingshuis en een dependance van een verpleeghuis. De locatie St. Martinushof in Twello is in 2013 en 2014 ingrijpend verbouwd voor 32 cliënten. Verder is samen met de gemeente Voorst een woonzorgvisie opgesteld.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	6
Bewoners met beperkingen	-
Overige personen	7
Oordeel	6,5

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen voldoet aan de opgaven, waarbij de commissie waardering heeft voor de gunstige positieve klantbeoordeling, die integraal onderdeel uitmaakt van de prestatieafspraken.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat het onderhoudsniveau van de woningen wordt afgestemd op het gewenste kwaliteitsniveau (conform SVB) en dat het onderhoudsniveau wordt afgestemd op de klanttevredenheid. Het onderhoudsbeleid maakt integraal onderdeel uit van het strategisch voorraad beleid en het daarin gedefinieerde kwaliteitsniveau. Daarmee is aan de opgave voldaan.

	2014	2013	2012	2011
Kosten	€ 690	€ 1.183	€ 1.533	€ 1.026

Gelet op de onderhoudskosten per woning, valt de scherpe daling in 2014 op. Die heeft te maken met een verantwoorde aanpassing van de termijnen van de onderhoudscycli, een aangepaste boekingsystematiek, een gunstiger aanbesteding, waardoor 80% is uitgevoerd tegen 50% van de begrote kosten en het verlaagde BTW-tarief. De stijging in 2012 is vooral het gevolg van de grotere onderhoudsopgave in dat jaar. Er waren in dat jaar meer - en conform het SVB omvangrijker - mutaties. De klantwaardering van de huurders voor de kwaliteit van het woningonderhoud is 8,1.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

IJsseldal Wonen overtreft de opgaven, in het bijzonder vanwege het brede pakket van gerealiseerde maatregelen en dito resultaten.

Er zijn geen prestatieafspraken met de gemeenten gemaakt over de kwaliteit van dienstverlening. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie hier de eigen ambities. Dat zijn: het realiseren van een klantcontactcentrum (KCC) in 2014, het behalen van het KWH-Huurlabel (in 2012 en 2014), het verbeteren van de klantprocessen en het instellen van een klantenpanel voor de (minimale) beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening en het verbeteren van de klantvriendelijkheid, leesbaarheid en correct taalgebruik van de correspondentie met huurders. Al deze ambities zijn gerealiseerd, de KWH-totaalscores zijn in 2012 en 2014 respectievelijk 8,5 (landelijke eerste prijs) en 7,6. Goed Wonen haalde in 2011 een 7,6 op een eigen klanttevredenheidsmeting. In 2014 hebben alle medewerkers een training klantvriendelijker schrijven gevolgd. De stijl van de brieven is daarop aangepast en wordt consistent toegepast. De visitatiecommissie vindt dat IJsseldal Wonen hier een goede prestatie neerzet en beoordeelt de kwaliteit van de dienstverlening met een 8.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

IJsseldal Wonen overtreft de opgaven, vooral vanwege de extra prestaties die bovenop of naast de bestaande afspraken zijn gerealiseerd.

In 2014 is het gemiddelde energielabel van de woningen in de gemeente Voorst label C. De verwachting is dat de prestatieafspraken van gemiddeld label B in 2020 wordt gehaald. Volgens afspraak zijn twee complexen inmiddels voorzien van zonnepanelen. Eveneens is volgens afspraak € 1 miljoen aan subsidie beschikbaar gesteld door de provincie op basis van 50 % cofinanciering door de corporatie. Hiermee worden 150 woningen voorzien van woningisolatie waardoor er twee labelsprongen kunnen worden bereikt. De maatregelen leiden tot een geringe huurverhoging (van € 5 per woning per maand), echter is de besparing op energielasten vele malen groter (tussen € 20 tot € 25 per maand). In 2014 is bij 36 woningen in Twello en Teuge een omvangrijk isolatieproject uitgevoerd, waardoor de energielasten aanzienlijk zijn gedaald. Het project voor de overige 114 woningen zal medio 2015 worden afgerond.

Buiten de prestatieafspraken om komt in 2014 het woningbezit in de gemeente Lochem gemiddeld al uit op energielabel B. En bovenop het afgesproken onderzoek daarnaar, hebben in 2014 inmiddels al 20 huurders samen met energiecoöperatie Lochem Energie en een subsidie van de provincie, zonnepanelen op hun woningen geplaatst. De visitatiecommissie waardeert in het bijzonder de actieve samenwerking met de succesvolle coöperatie Lochem Energie. Ze vindt dat IJsseldal Wonen hiermee de opgaven overtreft en beoordeelt energie en duurzaamheid met een 8.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	8
Energie en duurzaamheid	8
Oordeel	7,7

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De prestaties van IJsseldal Wonen evenaren in belangrijke mate de opgaven. Door gewijzigde marktomstandigheden is het bouwprogramma in overleg aangepast. In de gemeente Voorst wordt de nieuwe opgave niet gerealiseerd, in de gemeente Lochem in goed overleg wel.

Tussen 2011 en 2014 zijn in Voorst 178 nieuwbouwwoningen gerealiseerd; waarvan 12 koop- en 32 zorgenheden. De corporatie heeft in overleg met de gemeente Voorst haar woningbouwprogramma voor 40 % naar beneden bijgesteld. Ten opzichte van de bijgestelde prognose is er circa 70 % gerealiseerd aan nieuwbouw en 67 % van de zorgenheden. Daarmee is niet aan de opgave voldaan. De visitatiecommissie kan zich vinden in de argumentatie dat door gewijzigd rijksbeleid en de strengere voorwaarden van het WSW de financiële positie van de IJsseldal Wonen feitelijk onder grote druk kwam te staan en een forse bijstelling van het nieuwbouwprogramma onvermijdelijk was.

In Lochem zijn in 2013 twee woningen in aanbouw en opgeleverd negen levensloopbestendige woningen en 18 koopwoningen. In 2015 wordt de 2^e fase met acht levensloopbestendige woningen en vijf traditionele woningen opgeleverd. IJsseldal Wonen heeft, als gevolg van maatregelen van het WSW, de voorbereiding van verschillende locaties (voorlopig) stopgezet. In overleg met de gemeente maakt ze het afgesproken woningbouwprogramma af, in een langzamer tempo. Daarmee is aan de opgave voldaan.

In totaal heeft IJsseldal Wonen in de visitatieperiode 228 nieuwbouwwoningen opgeleverd, waarvan – inspelend op de vergrijzing – 117 appartementen en zes seniorenwoningen.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken over het thema sloop gemaakt en IJsseldal Wonen heeft op dit gebied ook geen specifieke sloopambities geformuleerd.

Ten behoeve van vervangende nieuwbouw zijn in beide gemeenten samen in de periode 2011-2014 in totaal 131 woningen gesloopt of uit exploitatie genomen. Een deel daarvan is niet of zal eventueel in een lager tempo worden gerealiseerd. Dat heeft de visitatiecommissie reeds bij paragraaf 3.4.4 beoordeeld.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

IJsseldal Wonen overtreft de opgaven, door zonder huurverhoging verbeteringen in de bestaande woningvoorraad uit te voeren en renovaties eerder dan afgesproken af te ronden.

IJsseldal Wonen heeft conform de prestatieafpraak bij alle huurwoningen inbraakgevoelig hang- en sluitwerk vervangen door kwalitatief goed hang- en sluitwerk zonder huurverhoging. Bij nieuwbouw wordt standaard hang- en sluitwerk met twee veiligheidssterren aangebracht. De drie levensloopbestendige woningen in Lochem worden eerder dan afgesproken al in 2013 opgeleverd.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

IJsseldal Wonen evenaart haar eigen ambities in belangrijke mate en motiveert afwijkingen bij 'onderpresteren'.

Over maatschappelijk vastgoed zijn geen prestatieafspraken met gemeenten Lochem en Voorst gemaakt. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie hier de eigen ambities van IJsseldal Wonen op het gebied van maatschappelijk vastgoed. IJsseldal Wonen heeft haar beleid rondom maatschappelijk vastgoed beschreven in de notitie *Pro actief werken aan leefbare kernen*.

Initiatieven die gedurende 2013-2014 tot stand kwamen zijn hieraan getoetst. Bij het opstellen van de kernvisies vanaf 2014, beschrijft IJsseldal Wonen per kern haar visie op het herbestemmen van het maatschappelijk vastgoed en de bijdrage aan een inclusieve samenleving. Het maatschappelijk vastgoed van IJsseldal Wonen omvat een breed scala aan beschermde woon-zorgvoorzieningen en andere maatschappelijke functies. In de visitatieperiode heeft IJsseldal Wonen een buurtsuper in Almen (2011) gerealiseerd. Hier werken mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Verder heeft de corporatie het medisch maatschappelijk centrum Den Oldenhof (2012) in Gorssel opgeleverd, waar 20 organisaties op het gebied van gezondheid, educatie, informatie, welzijn en zorg zijn gehuisvest. Het Kulturhus Harfsen en een beschermde woonvorm van het Leger de Heils zijn projecten waaruit IJsseldal Wonen zich vanwege marktomstandigheden en gewijzigd rijksbeleid respectievelijk heeft teruggetrokken of die zijn stopgezet. In 2014 is samen met de dorpsraad een onderzoek gestart naar het omvormen van het steunpunt in Epse tot een ontmoetingsruimte. Hiermee voldoet IJsseldal Wonen ten dele aan haar eigen ambities en waar zij afwijkt, onderbouwt zij dat volgens de visitatiecommissie met voldoende argumenten.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

IJsseldal Wonen evenaart in belangrijke mate de opgaven. Niet alle afspraken zijn nagekomen vanwege veranderende omstandigheden. Overigens zijn er ook sociale huurwoningen voor de doelgroep behouden gebleven.

In Voorst zijn in de visitatieperiode 60 woningen verkocht van de 170 die tot en met 2017 zijn afgesproken. Daaraan is dus (nog) niet voldaan. Overigens als gevolg van marktomstandigheden, waardoor eerst het vernieuwbouwprogramma is aangepast en als gevolg daarvan het verkoopprogramma. De visitatiecommissie waardeert dat daardoor sociale huurwoningen behouden blijven voor de totale woningvoorraad. Er zijn gemiddeld 15 in plaats van de geplande 20 huurwoningen per jaar verkocht in de periode 2012 tot en met 2014. Redenen voor de mindere verkoop zijn de strengere leningsvoorwaarden voor een hypotheek, het niet altijd marktconforme aanbod van vrijkomende woningen en de erg lage mutatiegraad. Aan de afspraak is derhalve niet voldaan. Bestaande verkoopwoningen worden in goede staat te koop aangeboden.

Conform afspraak zijn kluscheques verstrekt voor zes woningen met een lager uitrustingsniveau of energieprestatie.

IJsseldal Wonen heeft conform afspraak in 2013 de corporatiestarterslening beoordeeld en besloten die niet in te voeren. Er is aan de afspraak voldaan. Er was geen financiële ruimte om dit instrument te kunnen aanbieden. Vanwege de financiële risico's biedt de corporatie Koopgarant evenmin nog aan. In 2013 werden nog 18 koopgarant woningen verkocht aan koopstarters. Koopstarters kunnen nog wel een starterslening aanvragen bij de gemeente.

In Lochem zijn in de visitatieperiode 24 woningen verkocht. Aan de prestatieafspraken van 40 woningen is derhalve niet voldaan. Overigens onder dezelfde gewijzigde omstandigheden als in de gemeente Voorst.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	6
sloop / samenvoeging	-
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	6
Verkoop	6
Oordeel	6,5

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

IJsseldal Wonen overtreft de opgaven, vooral vanwege de inzet van de corporatie en de aanvullende prestaties naast wat formeel is afgesproken.

Uit het Woningmarktonderzoek Voorst 2014 blijkt dat de inwoners vrijwel unaniem (95 %) tevreden zijn over de huidige woning; 90 % is in ruime mate tevreden over hun woonomgeving. Hoewel dit volgens de visitatiecommissie geen exclusieve verdienste is van IJsseldal Wonen, sluit het wel aan bij de prestatieafspraken van de gedeelde verantwoordelijkheid van gemeente en corporatie voor de leefbaarheid in Voorst. Conform de prestatieafspraken is IJsseldal Wonen in Voorst aangesloten verschillende overleggen - OGGZ, Sociale Vangnet, Regiegroep Integrale Veiligheid - en andere initiatieven op het gebied van sociale overlast, veiligheid, werkgelegenheid en sociale samenhang. Daarmee geeft IJsseldal Wonen invulling aan de afgesproken signaalfunctie. Voorts werkt IJsseldal Wonen met woonconsulenten in twee rayons samen met de opzichters aan de signaalfunctie op het gebied van leefbaarheid in de wijk. Tevens nemen zij overlastkwesties en betalingsachterstanden in behandeling.

Verder werken de woonconsulenten samen met wijkteams, maatschappelijke instellingen en wijkagenten wanneer sprake is van meervoudige problematiek en calamiteiten. De visitatiecommissie heeft waardering voor de ruimhartige inzet van de corporatie die net dat stapje extra zet, waardoor de afspraken met de gemeente Voorst goed worden nagekomen. Ook in de gemeente Lochem hebben IJsseldal Wonen en voorheen De Groene Waarden een uitgebreid netwerk opgebouwd. Zoals afgesproken draagt zij samen met de gemeente en corporatie Viverion de kosten voor Project Buurtbemiddeling. Buiten de prestatieafspraken om neemt IJsseldal Wonen sinds 2013 deel aan de maatschappelijke carroussel voor gezinnen met meervoudige problematiek. Verder loopt het zogenoemde Thuisadministratieproject nog steeds met een bijdrage van IJsseldal Wonen. De visitatiecommissie constateert dat in de gemeente Lochem de corporatie meer doet dan in de formele afspraken is vastgelegd.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen heeft aan de opgaven voldaan. Voor het wijk- en buurtbeheer zijn in 2014 twee rayonteams geformeerd. De rayonteams zijn verbonden aan de verschillende gebiedsteams van de gemeenten Voorst en Lochem. Zo is een nauwe samenwerking ontstaan op gebied van wonen, welzijn en zorg. Hiermee is aan de afspraken met beide gemeenten voldaan. Tevens is met de gemeente Voorst het wijk- en dorpontwikkelfonds opgericht, waaruit het Multifunctioneel Centrum Klarenbeek wordt gerealiseerd. Hiermee is aan de afspraak voldaan.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen heeft aan de opgaven voldaan. Op het gebied van ontruiming, aanpak hennepcultuur en opvang crisissituaties wordt steeds goed samengewerkt met andere partijen.

Indien een ontruiming in de gemeente Voorst aan de orde is, werkt IJsseldal Wonen samen met de gemeente en de politie. Er zijn afspraken gemaakt over de afvoer en opslag van goederen die op straat worden gezet. Ook zijn er afspraken gemaakt over de verdeling van de kosten. Deze afspraken worden nagekomen. Bij ontdekking van hennep in een huurwoning wordt gewerkt met het hennepconvenant. Conform het convenant start IJsseldal Wonen een ontruimingsvonnis indien de huurder niet vrijwillig de huurovereenkomst opzegt. De afspraak met de gemeente Voorst over het beschikbaar houden van een woning voor crisissituaties wordt niet nagekomen, omdat IJsseldal Wonen de leegstandserving te groot vindt. Overigens wordt bij calamiteiten de kwestie voorgelegd aan de urgentiecommissie van Woonkeus, waarmee regionaal wordt opgeschaald. In Lochem draagt IJsseldal Wonen jaarlijks bij aan de financiering van de straathoekmedewerker. De visitatiecommissie constateert dat aan de afspraken wordt voldaan; bij niet voldoen wordt in een alternatief voorzien.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	8
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,3

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven en prestaties.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor IJsseldal Wonen zijn dit in de visitatieperiode de beleidsplannen *Goed Wonen, blijft volop in beweging* (2012 – 2017) en *Ambitiedocument De Groene Waarden - Daar staan we voor en daar gaan we voor!* (2012 – 2015) en de jaarplannen 2011 tot en met 2014. Op 1 januari 2013 fuseerden Goed Wonen en De Groene Waarden tot IJsseldal Wonen. Daarmee boetten beide ondernemingsplannen in op hun waarde als koersdocument vanwege de nieuwe situatie. De ambitie was om uit te groeien tot een brede plattelandscorporatie; er zouden meer fusies volgen.

Begin 2013 werd snel duidelijk dat het ambitieniveau van IJsseldal Wonen niet meer aansloot bij de maatschappelijke verwachtingen over een woningcorporatie en bij de voorwaarden die door het WSW als financier werden gesteld; tijd dus voor herbezinning. Dat leidde in 2014 tot het huidige ondernemingsplan *Dichter bij de kern* (2014 – 2017). Daarin zijn speerpunten benoemd die aansluitend bij de titel beter aansluiten bij de kerntaken van de corporatie. Daarmee zette IJsseldal Wonen een duidelijke koerswijziging in, om te beginnen met stevige verbetering in de eigen organisatie.

Vanuit haar missie heeft IJsseldal Wonen zes speerpunten voor 2014 – 2017 benoemd (zie ook hoofdstuk 2). Aan de speerpunten zijn concrete keuzes, meetbare doelstellingen en resultaten verbonden voor de gehele beleidsperiode van vijf jaar. Bovendien worden in jaarlijkse activiteitenplannen de speerpunten nader gespecificeerd en gefaseerd. In het laatste jaarverslag (2014) wordt op het niveau van de per jaar uitgewerkte speerpunten gerapporteerd. Daarmee maakt IJsseldal Wonen in de ogen van de visitatiecommissie haar kernwaarde transparantie waar: *We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen; wij leggen verantwoording af over onze keuzes en resultaten, ook over onze fouten en tegenvallers.*

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In aanloop naar de fusie, wordt in de periode 2011-2012 bij De Groene Waarden (al) een pas op de plaats gemaakt, eerdere plannen worden geschrapt of verschoven en worden bezuinigingen op eerder voorgenomen onderhoud gemaakt. Goed Wonen klinkt ambitieus in haar intenties en bijbehorende (onderhouds)begroting, maar is overigens weinig concreet over te bereiken resultaten of de relatie met belanghebbenden.

Na de fusie is IJsseldal Wonen gestart met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. Na een interne analyse van ontwikkelingen is gesproken met tal van externe partijen: gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en de HBV. Vervolgens zijn de meningen van de belanghebbenden verwerkt in de nieuwe missie en koers. Deze heeft de corporatie vertaald in zes speerpunten en bijbehorende concrete doelstellingen.

Het huidige ondernemingsplan mag in de ogen van de commissie gezien worden als de meest actuele beschrijving van de opgaven die van een sociale verhuurder in deze tijd mogen worden verwacht. In die zin loopt het plan inmiddels in tijd voor op de oudere woonvisies van en prestatieafspraken met beide gemeenten; op zichzelf een bijzondere maar ook verklaarbare situatie. Zo zal de gemeente Voorst inmiddels binnenkort de nieuwe woonvisie opstellen.

Er is volgens de visitatiecommissie duidelijk sprake van een passende aansluiting tussen de eigen ambities en de externe opgaven. Te meer vanwege de uitgebreide consultatieronde onder belanghebbenden en samenwerkingspartners die IJsseldal Wonen heeft gehouden. Alle voornemens sluiten aan bij de opgaven. Daarmee is volgens de visitatiecommissie de score 6 behaald voor het ijkpunt *‘De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied’*. Het beeld bij de rechtsvoorgangers is wisselend, waarbij De Groene Waarden vanuit marktrealisme ambities ten opzichte van afspraken (al) neerwaarts bijstelt, terwijl Goed Wonen juist (nog) veel ambitie toont. Beide corporaties neutraliseren elkaar in dit opzicht.

De visitatiecommissie geeft IJsseldal Wonen een extra punt bovenop de 6. Daarmee waardeert de commissie dat IJsseldal Wonen haar ambities consequent gebruikt in haar besluitvorming en handelen en in het jaarverslag 2014 ook haar verantwoording daarop heeft afgestemd. Verder geven de ambities duidelijk blijk van de eigen mogelijkheden van IJsseldal Wonen. Dat blijkt uit de bijstellingen van de eigen ambities die ten tijde van de fusie en daarna zijn gemaakt.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- Er zijn in de visitatieperiode 228 woningen opgeleverd. Na de fusieperiode is er weer een nieuwbouwprogramma gestart.

- Een intensief energieprestatie-woningverbeteringsprogramma, in het bijzonder het gemiddelde energielabel B van de huurwoningen in Lochem. Verder waardeert de visitatiecommissie de samenwerking met coöperatie Lochem Energie om het gebruik van zonnepanelen voor huurders mogelijk te maken.
- De mogelijkheid van maatwerk-huren ('verborgen kamers'), waarbij de huurprijs is afhankelijk van de feitelijk bewoonde vierkanten meters. Huurders kunnen de gehele of een gedeelte van de woning huren door kamers te laten afsluiten.
- Projecten gericht op oudere of zorgbehoevende huurders:
 - o het doorstroombeleid voor 70+ senioren;
 - o een proefproject – met landelijke aandacht – om bewoners met beginnende dementie langer laten wonen in hun eigen woning;
 - o De locatie St. Martinushof in Twello die is verbouwd voor 32 cliënten die zo langer zelfstandig konden blijven wonen is een kleinschalig complex voor beschermd wonen.

Verwonderpunten

De visitatiecommissie verwondert zich over voor de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- Dat heeft vooral bij de gemeente Voorst de nodige pijn veroorzaakt. Deze gemeente, waar IJsseldal Wonen ook het meeste bezit heeft, is het hardst door de omstandigheden geraakt. Zie hiervoor verder hoofdstuk 4 over de prestaties volgens belanghebbenden.
- De sanering van de afspraken en projecten zou ook zonder fusie op enig moment nodig zijn geweest. Met de kennis van nu over de gewijzigde omstandigheden, zijn in het verleden kennelijk te rooskleurige afspraken gemaakt die niet haalbaar bleken te zijn.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,1 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de totaalscore van 7,1 wordt bepaald door de ambities in relatie tot de opgaven voor 25 % te laten meewegen en de prestaties in relatie tot de opgaven voor 75 %.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
Huisvesten primaire doelgroep	7,5	
Huisvesten specifieke doelgroepen	6,5	
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,7	
(des)Investeren in vastgoed	6,5	
Kwaliteit wijken en buurten	7,3	
Overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,1	7,0

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Volgens het ondernemingsplan 2014-2017 is samenwerking één van de uitgangspunten in de visie van IJsseldal Wonen. Om de visie van een inclusieve samenleving te realiseren, zijn anderen nodig. Samenwerking is volgens de corporatie "niet u vraagt wij draaien, maar samen zorgen voor een synergie-effect, waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheid neemt". Vanaf 2007 worden er regelmatig (jaarlijks) belanghebbendendagen georganiseerd waar de plannen van de corporatie worden gepresenteerd en input voor beleid wordt opgehaald. Recente voorbeelden zijn de bijeenkomsten in de aanloop naar een nieuw ondernemingsplan in 2013 en 2014 en de presentatie van het nieuwe SVB in 2015. Ook worden er sinds 2009 fysieke en/of digitale klantenpanels georganiseerd waar huurders kunnen meepraten over de dienstverlening van de corporatie.

De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken. Uiteraard met de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook met een brede range van belanghebbenden uit de werelden van de zorg, welzijn en met dorpsraden. Een overzicht van de gesprekspartners is opgenomen in de bijlagen. Hieronder wordt een beeld van de gesprekspartners geschetst.

Huurders

Huurdersbelangenvereniging IJsseldal

In 2013 zijn de huurdersbelangenverenigingen van Goed Wonen en De Groene Waarden gefuseerd tot HBV IJsseldal. Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met IJsseldal Wonen waarin afspraken werden gemaakt over de overleggen, de informatievoorziening en de financiële ondersteuning. Vier keer per jaar vergaderen het bestuur van de HBV en de directie en managers van IJsseldal Wonen met elkaar. Er wordt onder andere gesproken over het onderhoud, communicatie met huurders, de rol van de HBV in de prestatieafspraken en over betaalbaarheid en huurverhoging.

De visitatiecommissie sprak ook met enkele betrokken huurders die geen lid zijn van HBV IJsseldal en met huurders die in bewonerscommissies actief zijn.

Dorpsraden

IJsseldal Wonen onderhoudt ook relaties met een aantal dorpsraden. De dorpsraad wordt gezien als vertegenwoordiger van de betreffende kern, functioneert als aanspreekpunt en belangenbehartiger bij collectieve zaken. Er werden in beide gemeenten in totaal acht dorpsraden uitgenodigd voor een gesprek met de visitatiecommissie. Drie dorpsraden - allen uit de gemeenten Lochem - namen deel aan het gesprek. Daarnaast werd van één dorpsraad (uit de gemeente Voorst) via de vragenlijst informatie verkregen.

Gemeenten

Gemeente Voorst

De gemeente Voorst telt ongeveer 24.000 inwoners in twaalf kernen. Elke kern heeft zijn eigen karakter. IJsseldal Wonen heeft woningen in negen kernen in de gemeente Voorst. In het coalitieprogramma wordt gesproken over herijking van huidige, toekomstige, zowel kwalitatieve als kwantitatieve woningbehoefte. De gemeente Voorst heeft een ambitieus programma op dit gebied om de leefbaarheid in de kernen op peil te houden, dat niet overeenkomt met de visie van de provincie. De gemeente Voorst heeft sinds 2000 een accountmanager die zorgt voor de afstemming tussen gemeente en IJsseldal Wonen op het gebied van planontwikkeling en nieuwbouw. Jaarlijks vindt een overleg plaats waarop alle projecten worden besproken.

Gemeente Lochem

De gemeente Lochem is een samenvoeging van de gemeenten Gorssel en Lochem en telt ruim 33.000 inwoners. IJsseldal Wonen is actief in de vijf kernen die voorheen tot de gemeente Gorssel behoorden. In oud-Lochem is collega-corporatie Viverion werkzaam. Op 10 september 2015 werden er tussen beide corporaties en de gemeente Lochem nieuwe prestatieafspraken gesloten. In het collegeprogramma wordt bijzondere aandacht gegeven aan de doelgroepen jongeren en ouderen, om vooral voor deze doelgroepen in te spelen op veranderde woonvragen. Er is een ambtelijk overleg (acht keer per jaar) om bestuurlijke onderwerpen voor te bereiden. Drie keer per jaar is er bestuurlijk overleg tussen de gemeente en beide corporaties.

Overige belanghebbenden

Viverion

Viverion is een corporatie met 5.870 woningen, die zich als maatschappelijk ondernemer inzet voor de lokale woningmarkt in een groot aantal kernen. IJsseldal Wonen en Viverion werken samen bij de prestatieafspraken met de gemeente Lochem, in het gemeentelijk overleg over wonen-welzijn-zorg en delen informatie over diverse andere thema's zoals de nieuwe Woningwet.

Woningstichting Brummen

Woningstichting Brummen bezit ongeveer 1.500 woningen in vier dorpen. Het is een kleine, lokaal verankerde woningcorporatie. Woningstichting Brummen werkt samen met IJsseldal Wonen op het gebied van regionale woonruimteverdeling. Daarnaast werden er in het verleden en in 2015 opnieuw gesprekken gevoerd over verdergaande samenwerking van een aantal kleine corporaties in de regio. IJsseldal Wonen wil daar op onderdelen in meegaan; Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen gaan fuseren.

Sprengenland Wonen

Sprengenland Wonen is een kleine corporatie met 2.700 woningen in Eerbeek en de kernen er omheen die werkt aan lokale maatschappelijke samenwerking om samenhang en vitaliteit in de dorpen te bevorderen. Met IJsseldal Wonen wordt samengewerkt aan regionale woonruimteverdeling.

Stichting Welzijn Lochem

Stichting Welzijn Lochem (SWL) is een lokale welzijnsorganisatie voor alle burgers, jong en oud, zelfstandig en kwetsbaar in de gemeente Lochem. De samenwerking met IJsseldal Wonen bestaat uit de projecten "Wonen met een Plus" (opplussen van woningen) en "Wonen met een Plus voor mensen met dementie". Daarnaast wordt er op beleidsmatig vlak samengewerkt in het netwerk wonen, zorg en welzijn.

Sutfene

Sutfene is een dienstverlenende organisatie met ruim 1000 medewerkers en 500 vrijwilligers met eigen locaties in Zutphen, Eefde, Gorssel en Warnsveld. En wooncomplexen in Almen, Epse en Harfsen die door IJsseldal Wonen worden beheerd. In de hele regio levert Sutfene 24 uur per dag thuiszorgdiensten voornamelijk voor ouderen.

Sensire

Sensire is in de Achterhoek actief op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Van thuiszorg tot wonen met zorg, van maatschappelijk werk tot thuisbegeleiding en van jeugdgezondheidszorg tot zorg op afstand. De samenwerking met IJsseldal Wonen bestaat uit samenwerking in gebiedsteams en het huren van een kantoorlocatie.

Mens en Welzijn Voorst

Mens en Welzijn is een brede welzijnsorganisatie voor alle inwoners van de gemeente Voorst. In het bijzonder voor mensen die hun toekomst (opnieuw) aan het opbouwen zijn en voor senioren. Samenwerking met IJsseldal Wonen bestaat uit welzijnsactiviteiten voor huurders. Mens en Welzijn Voorst verricht ook klein onderhoud aan woningen van IJsseldal Wonen.

Deze aanpak wordt niet in alle gevallen positief uitgelegd. De verzakelijking in combinatie met focus op de kerntaak en het stopzetten van een aantal projecten leidt tot de wens van een aantal belanghebbenden tot meer activiteit van de corporatie.

Vanzelfsprekend kwam in de gesprekken veelvuldig de fusie ter sprake. De visitatiecommissie schetst hier kort haar indruk over hoe de fusie door belanghebbenden wordt gezien en beleefd. In de volgende paragrafen worden vooral de maatschappelijke prestaties, beleid en invloed besproken.

De meeste belanghebbenden tonen begrip voor de noodzaak van een fusie. Tegelijkertijd zijn er - in 2015 - nog steeds vragen over de daadwerkelijke financiële omstandigheden en geografische keuze die tijdens de fusie is gemaakt. Uit de culturen van Goed Wonen en De Groene Waarden - die overigens in behoorlijke mate van elkaar verschilden - moest een nieuwe cultuur van IJsseldal Wonen groeien. Dat is een proces gebleken van afstemming van structuren en systemen en personele wisselingen. Belanghebbenden kregen daardoor na de fusie niet alleen met nieuwe, maar ook met wisselende contactpersonen te maken. Niet alle belanghebbenden kunnen daarvoor begrip opbrengen, zeker niet als dat gepaard ging met uitstel of afstel van voor hen belangrijke projecten. Tegelijkertijd met de fusie veranderde het speelveld voor corporaties drastisch door de Woningwet en de daarop vooruitlopende (financiële) beleidswijzigingen. Ook hier geldt dat de meeste belanghebbenden begrijpen dat het speelveld en de financiële mogelijkheden van corporaties worden beperkt. Echter de manier waarop zij door IJsseldal Wonen daarin zijn meegenomen en voorzien zijn van voor hen adequate informatie, verschilt. Hierdoor ontstaan er diverse beelden / werkelijkheden over IJsseldal Wonen, die in een aantal gevallen goede samenwerking belemmeren en hebben geleid tot in ieder geval bij de gemeenten (zeer) uiteenlopende scores. De koerswijziging (na fusie) en veranderde financiële polsstok wordt relatief vaak in negatieve zin genoemd bij de maatschappelijke prestaties: IJsseldal Wonen als zoekende organisatie.

Voor de gemeente Voorst zijn er in de samenwerking en relatie met IJsseldal Wonen veel veranderingen opgetreden. Er is niet bij alle ambtenaren en wethouders draagvlak en begrip voor die veranderingen. De indruk die overblijft is: "de kleine heeft de grote overgenomen ... van het DNA van Goed Wonen is weinig meer over, er zijn veel nieuwe gezichten". Er is aan de andere kant ook begrip voor de veranderde wet- en regelgeving en marktomstandigheden en dat daardoor voorgenomen projecten niet meer konden doorgaan. Specifiek wordt in de gesprekken verwezen naar de maatschappelijke prestaties op het vlak van huisvesting van primaire doelgroep en nieuwbouw, sloop en verkoop die door de gemeente met relatief lage cijfers (5-6) worden beoordeeld. Toch heerst ook nog onbegrip dat zich uit in woorden als: "eenzijdig opzeggen van afspraken" en "er is meer veranderd dan nodig was voor de wet- en regelgeving". De gemeente Voorst is een actieve, draagkrachtige partner met een brede taakopvatting kwijt. De huidige visie van IJsseldal Wonen kenmerkt zich volgens de gemeente door terughoudendheid en op financiën en systeemvereisten gericht. Er is de afgelopen jaren relatief weinig in Voorst gerealiseerd, waardoor de scores die de gemeente geeft op (des)investeren in vastgoed lager zijn dan bij andere belanghebbenden. De redenen hiervoor zijn zojuist genoemd. Op de overige prestatievelden is de gemeente Voorst tevreden: het woningbezit heeft een goede kwaliteit en de inzet voor wijken en buurten is ruim

voldoende. Als het gaat om invloed op het beleid van IJsseldal Wonen is de gemeente Voorst minder tevreden dan andere belanghebbenden. De reeds eerder aangehaalde quote over het eenzijdig opzeggen van afspraken illustreert dit en leidde reeds tot het beter schriftelijk vastleggen van afspraken. Desalniettemin heeft de gemeente de indruk dat de samenwerking op dit gebied nog kan verbeteren. Ook op het gebied van communicatie geeft de gemeente Voorst lagere scores dan andere belanghebbenden. Er is nog een wereld te winnen op het gebied van wederzijds vertrouwen en het meenemen van de gemeente in overwegingen die de corporatie maakt. De visitatiecommissie heeft de wil en bereidheid daartoe bij beide partijen aangetroffen; beide organisaties willen het vizier graag op de toekomst richten.

De gemeente Lochem is een meer tevreden belanghebbende. De samenwerking wordt constructief genoemd en vindt plaats op basis van wederzijds vertrouwen. De gemeente Lochem heeft in IJsseldal Wonen een partner met een relatief brede taakopvatting (ten opzichte van andere corporaties in die gemeente), die minder vanuit de procedures denkt, maar vanuit de leefwereld. Dit brengt wel met zich mee dat IJsseldal Wonen soms zoekend en improviserend is als het gaat om consequenties van veranderende wet- en regelgeving bijvoorbeeld. Ook de gemeente Lochem heeft de gevolgen van de fusie gemerkt. Op het gebied van communicatie was De Groene Waarden als een open boek voor de gemeente. Er konden snel stappen worden gezet. Nu is de corporatie groter en heeft zij de focus intern liggen. Dit resulteert in een uiteindelijke score op de communicatie die lager ligt dan bij andere belanghebbenden. De gemeente Lochem ziet ook de terugtrekkende beweging richting de kerntaken en dat IJsseldal Wonen kritischer wordt op wat zij wel en niet doet. Daarmee heeft de gemeente echter geen probleem. De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van IJsseldal Wonen is groot, zo blijkt uit de enquête. IJsseldal Wonen doet de juiste dingen volgens de maatschappelijke opgaven en komt de prestatieafspraken na. Er is veel waardering voor de opplusprojecten en voor het maatschappelijk vastgoed dat in een leegstaand (winkel)pand werd gerealiseerd. Hier ontvangt IJsseldal Wonen van de gemeente Lochem dan ook hoge scores (8-10). Ook is er veel waardering voor de ontwikkeling van het gebiedsgericht werken in buurten, voor de aandacht die IJsseldal Wonen geeft aan welzijn en aan duurzaamheid. Op het gebied van communicatie en invloed is de gemeente Lochem duidelijk meer tevreden dan de gemeente Voorst, zoals hierboven reeds beschreven. Door de fusie was de aandacht, begrijpelijkerwijs, vooral intern gericht en stond daardoor het geven van invloed en de communicatie in een wat ander daglicht. De gemeente Lochem vraagt nu wel om meer inzicht in de plannen, prestaties, financiën en overwegingen van de corporatie, om beter mee te kunnen denken met de corporatie.

De centrale tendens in de gesprekken met huurders, HBV IJsseldal en dorpsraden is dat de corporatie in hun ogen de goede dingen oppakt, maar de manier waarop dat gebeurt kan nog beter. Er zijn goede intenties bij IJsseldal Wonen, maar nog niet alles gaat goed in de persoonlijke contacten met huurders, in het nakomen van afspraken, in kennis/kunde (m.b.t. sloop, renovatie en onderhoud). Dit is terug te zien in relatief lagere scores waar het gaat om (des)investeren in vastgoed. Hier worden ook de nieuwbouwprestaties genoemd die minder groot zijn dan gepland en de sloop van woningen die werd uitgesteld. Bij het huisvesten van de primaire doelgroep wordt door meerdere huurders de

betaalbaarheid genoemd. Die staat onder druk en huurders maken zich daar zorgen over, maar leidt niet tot lagere gemiddelden op dit prestatieveld. Ook de betrokkenheid bij de leefbaarheid van de kernen wordt door huurders en vertegenwoordigers van dorpsraden in positieve zin genoemd. Zowel vanuit het gebiedsgericht werken als in het behoud van voorzieningen (winkels). Na de fusie is de afstand voor huurders groter geworden. Er mag dan wel een balie in de gemeente Lochem zijn, veel huurders moeten toch naar het kantoor in Twello komen. Voor HBV IJsseldal is er een groot verschil opgetreden na de fusie. De HBV voelt zich meer serieus genomen, de transparantie en informatieverschaffing is verbeterd, er is sprake van vertrouwen en respect. Er is sprake van goede contacten met de RvT. Dit resulteert in doorgaans goede scores als het gaat om invloed en communicatie. De contacten tussen corporatie en dorpsraden zijn minder intensief geworden. Er is nog wel jaarlijks overleg, maar met nieuwe contactpersonen waarmee de relatie opnieuw opgebouwd moet worden. Desondanks geven ook deze raden goede scores bij invloed en communicatie. Er is waardering voor de wijze waarop IJsseldal Wonen naar de belangen van de dorpen en de woonwensen van de bewoners daarvan kijkt. Tegelijkertijd is er behoefte aan dat de corporatie opnieuw de weg vindt naar de dorpsraden en de ontstane afstand - qua communicatie en invloed - verkleint.

De overige belanghebbenden bestaan uit de collega-corporaties en de maatschappelijke instellingen waarmee IJsseldal Wonen samenwerkt. Veelvuldig wordt ten aanzien van de relatie met de corporatie gesproken over de rol van de directeur-bestuurder, die volgens de collega-corporaties en maatschappelijke instellingen, goed wordt ingevuld. Tegelijkertijd wordt vastgesteld dat het middenkader in de communicatie vaak ontbreekt en het risico bestaat dat de directeur-bestuurder te ver vooroploopt en de organisatie dan niet kan volgen. De collega-corporaties zien in IJsseldal Wonen een goede partner in het overleg in de stedendriehoek. Maar hebben ook last gehad van de commotie die ontstond bij het vertrek van de vorige directeur-bestuurder. Niet alleen de reputatie van IJsseldal Wonen, maar ook die van de collega-corporaties heeft daardoor schade opgelopen. Ten aanzien van de maatschappelijke prestaties hebben de collega-corporaties een positieve indruk van de kwaliteit van het woningbezit en de inzet op diverse terreinen: kwaliteit van wijken en buurten, maatschappelijk vastgoed en duurzaamheid. Als het gaat om invloed op het beleid achten de collega-corporaties die invloed ook niet persé noodzakelijk, de huidige samenwerking in de regio volstaat. Bij de zorg- en welzijnsorganisaties is er verschil tussen beide gemeenten. In de gemeente Lochem is er een nauwe structuur waarin de organisaties samenwerken, met periodieke bijeenkomsten waarin beleid van gemeente en organisaties wordt afgestemd en projectgroepen waarin zaken worden opgepakt. IJsseldal Wonen kenmerkt zich hier in de samenwerkingsrelatie als oplossingsgericht, meedenkend, daadkrachtig en transparant. "Het werk ging gewoon door ondanks de interne besloomingen van de fusie, waarover IJsseldal Wonen altijd eerlijk is geweest". Bij de maatschappelijke prestaties kan het opplussen van de woningen in de gemeente Lochem op veel waardering rekenen. Net zoals de inzet die de corporatie toont om lokaal betrokken te blijven, realiseert ze maatschappelijk vastgoed om de leefbaarheid en voorzieningen in de kernen op peil te houden alsmede het aanbod van woningen voor bijzondere doelgroepen. De scores van de zorg- en welzijnsorganisaties verklaren voor een belangrijk deel de hoge gemiddelden in deze groep

belanghebbenden voor de onderdelen: huisvesting primaire en bijzondere doelgroepen, kwaliteit van wijken en buurten en overige prestaties. De maatschappelijke instellingen in de gemeente Voorst benoemen vooral de toegenomen afstand en verzakelijking als kenmerken in de samenwerkingsrelatie met IJsseldal Wonen. De maatschappelijke betrokkenheid is er wel, maar die wordt meer formeel ingevuld dan voorheen. Voor een aantal organisaties betekent dat wennen aan de nieuwe situatie en het opnieuw afstasten en vormgeven van de samenwerking. Voor andere organisaties kwam de verzakelijking als een zegen: de samenwerking is duidelijker geworden en nu formeel vastgelegd. De maatschappelijke instellingen in Voorst spreken elkaar in diverse overlegvormen (woonvisie bijvoorbeeld), maar een gezamenlijk beleid lijkt er nog niet te zijn. De maatschappelijke instellingen in de gemeente Voorst zijn ook tevreden over de maatschappelijke prestaties van IJsseldal Wonen. Er worden relatief hoge cijfers gegeven voor de kwaliteit van de woningen en het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen. Het zoeken naar een nieuwe identiteit van de corporatie en naar maatwerk-samenwerking per gemeente (wijk aanpak in Lochem en gemeenschappelijke aanpak in Voorst) wordt door de overige belanghebbenden als belangrijke uitdaging voor IJsseldal Wonen gezien.

4.3 Relevante ontwikkelingen

IJsseldal Wonen is geïnteresseerd in het beeld dat belanghebbenden hebben. In het voorjaar van 2015 werden 13 personen (intern en extern) geïnterviewd over de reputatie van IJsseldal Wonen. Op een aantal onderwerpen is de reputatie goed (bijvoorbeeld transparantie). IJsseldal Wonen heeft de visitatiecommissie gevraagd om in haar enquête onder belanghebbenden ook enkele vragen over de reputatie op te nemen. Het betreft hier een aan de visitatiemethodiek toegevoegde vraag, die geen onderdeel vormt van het formele beoordelingskader. De resultaten staan in de tabel hieronder.

	huurders	gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer
Vertrouwen in IJsseldal Wonen	7,4	7,3	7,9	7,5
Leiderschap bij IJsseldal Wonen	8,0	7,1	7,9	7,7
Transparantie van IJsseldal Wonen	7,3	6,3	7,8	7,1
Kwaliteit van de toekomstvisie van IJsseldal Wonen	7,4	7,0	8,0	7,5
Aansluiting van werkzaamheden van IJsseldal Wonen bij de behoefte van de huurders	7,0	6,9	8,0	7,3
Aansluiting van werkzaamheden van IJsseldal Wonen bij de behoefte van woningzoekenden	6,9	6,7	6,8	6,8
Totaal	7,3	6,9	7,7	-

De patronen in de reputatie van IJsseldal Wonen - uitgedrukt in een rapportcijfer - zijn hetzelfde als in de vorige paragraaf. Maatschappelijke instellingen geven de hoogste scores, de gemeenten (met name gemeente Voorst) de laagste scores. Een goede reputatiepijler is het leiderschap bij IJsseldal Wonen. Er is vertrouwen in en veel waardering voor de directeur-bestuurder en diens bereidheid om mee te denken: "in de rol van leider probeert de directeur-bestuurder de organisatie in beweging te krijgen waar bestaande culturen verandering behoeven". Met name de aansluiting van de producten en diensten van IJsseldal Wonen op de behoeften van woningzoekenden kan nog verbeterd worden. Er moet meer aandacht naar goedkope woningen (voor startende gezinnen en jongeren) en naar het aanpassen van het bestaande bezit aan de eisen van deze tijd (onderhoud/renovatie). Er is nu volgens de respondenten te weinig ruimte om aan de vraag naar betaalbare woonruimte te voldoen of om doorstroming te bevorderen. Opmerkelijk verschil met het vooronderzoek naar de reputatie van IJsseldal Wonen is de transparantie, die scoort nu eerder laag dan hoog.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over IJsseldal Wonen

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven.

	prestatievelden	huurders	Gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	16	8	10	34	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	7,1	7,5	7,2	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,1	7,3	7,6	7,3	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,1	7,4	7,4	7,3	
	4. (des)investeren vastgoed	6,9	6,4	7,6	7,0	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,1	7,4	7,6	7,4	
	6. overige / andere prestaties	6,9	7,8	8,0	7,5	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met IJsseldal Wonen		7,5	6,9	8,1	7,5	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van IJsseldal Wonen		7,2	6,6	8,0	7,2	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor IJsseldal Wonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden op de volgende pagina weergegeven:

gemeenten

- meer samenwerking
- prestatieafspraken maken en uitvoering geven
- weer maatschappelijk betrokken raken
- meer invloed op beleid geven
- zorgtrends en kritiek doorgeven, verbeteren communicatie
- beter communiceren over aanpassingen in beleid en strategie
- meer activiteit in vastgoedontwikkeling
- meer richten op mogelijkheden en belang van de corporatie voor de gemeente
- meer zichtbaar benchmarken en dat presenteren richting gemeente
- nog nadrukkelijker samen met de gemeente de rol oppakken in de volkshuisvesting

huurders

- vergroten van informatievoorziening richting dorpsraden
- overlastmeldingen beter stroomlijnen
- meer daadkracht en inzet voor betaalbaar wonen
- balans in de organisatie tussen kennis, kunde en de maatschappelijke doelen
- doorgaan op ingeslagen weg om communicatie met huurders te verbeteren, huurders vragen waar ze behoefte aan hebben
- periodiek overleg met dorpsraden of in buurten
- woningbezit herstructureren
- betere informatieverschaffing richting huurders, soepelere opstelling
- snellere afhandeling van klachten
- meer aandacht voor duurzaamheid
- duidelijker aangeven of ideeën een kans van slagen hebben

overige belanghebbenden

- stabiliteit en continuïteit in samenwerking bieden
- klantgerichtere en resultaatgerichtere medewerkers
- meer snelheid in oplossen van vraagstukken
- creativiteit
- managers en beleidsmedewerkers een zichtbare rol in de regio geven

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

De visitatiecommissie bewondert de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- dat de dagelijkse operatie bij IJsseldal Wonen heeft door kunnen gaan de afgelopen jaren. Ondanks de fusie, interne focus en stilstand op een aantal zaken waarderen de belanghebbenden de geleverde maatschappelijke prestaties als ruim voldoende.

Verwonderpunten

De visitatiecommissie verwondert zich over voor de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- dat er een groot verschil is in de relatie die IJsseldal Wonen heeft met de gemeente Voorst en met de gemeente Lochem.
- dat er in 2015 - twee jaar na de fusie - nog steeds onduidelijkheid bestaat over de reden van fusie en de ruis die daarover in de communicatie is ontstaan. De communicatie en het meenemen van belanghebbenden in overwegingen van de corporatie kan beter.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

5.2 Relevante ontwikkelingen

Gedurende deze visitatieperiode is de corporatiesector geconfronteerd met een parlementair onderzoek, de wet vermogensheffing, werd het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aangescherpt, heeft het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) haar toezicht aangescherpt en zijn banken in het kader van hun risicobeheer beperkt bereid om (gedeeltelijke) financiering van niet-DAEB activiteiten te verstrekken. Aansluitend op deze ontwikkelingen is in januari 2013 IJsseldal Wonen ontstaan uit een fusie. In 2013 is de samensmelting van beide corporaties nog niet afgerond. Vanaf 2014 komt de interne beheersing op gang: er wordt gewerkt met één primair informatiesysteem en de administratieve organisatie met bijbehorende interne controles worden ingericht. Mede door de wisselingen in het management is de ontwikkeling van deze systemen vertraagd. Dit compliceert de beoordeling van presteren naar vermogen in de visitatieperiode. In de teksten van dit hoofdstuk wordt een onderscheid gemaakt naar de periode waarin de rechtsvoorgangers van het huidige IJsseldal Wonen nog bestonden (2011 en 2012) en de periode na de fusie (2013 en 2014).

5.3 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van toezicht en de beschikbare cijfers van het CFV en WSW. Ook is gebruik gemaakt van de gegevens beschikbaar bij het Corporate Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente Corporate in Perspectief (CiP). Alleen van 2011 zijn de beschikbare cijfers uitgesplitst voor de beide rechtsvoorgangers, van de jaren daarna zijn alleen geconsolideerde cijfers in CiP beschikbaar.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gehele visitatieperiode overziend voldoet IJsseldal Wonen in ruim voldoende mate aan de externe eisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie kent één extra punt toe, omdat IJsseldal Wonen de fusieproblematiek heeft overwonnen en een compleet beeld heeft verkregen van de vermogenspositie. Ook heeft zij een actuele visie op de vermogens- en liquiditeitsontwikkeling, stuurt zij zeer actief op voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders en op de integrale kasstromen. Een laatste reden voor een pluspunt is dat de corporatie scenario's hanteert en daarbij rekening houdt met de risico's.

De onderstaande tabel levert een overzicht van het verloop van de (genormaliseerde) solvabiliteit, het risico en de buffer, dat wil zeggen de overmaat in het vermogen. De waarden voor de referentiecorporaties (gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen) zijn zowel voor 2012 als 2014 opgenomen, om het tijdsbeeld te schetsen.

Kengetal	2011	2012	Ref. 2012	2013	2014	Ref. 2014	Norm
Solvabiliteit	37	27	35	33	34	36	-
CFV							
Risico	10	13	12	10	14	14	-
Buffer	27	14	23	23	20	22	> 0

Bron: CiP-2013, - 2014 en - 2015 en CFV toezichtbrief 2014, in %

De solvabiliteit van IJsseldal Wonen in de periode 2013-2014 en van haar rechtsvoorgangers (2011-2012) wordt als sterk getypeerd. De dip in het pre-fusiejaar 2012 is al snel weer opgelost. In alle jaren van de visitatieperiode wordt aan de norm van het CFV voldaan.

IJsseldal Wonen en haar rechtsvoorgangers voldeden tevens aan de eisen van de andere belangrijke externe toezichthouder, het WSW. De onderstaande tabel levert een overzicht van de liquiditeit. Uit de tabel komt naar voren, dat ook de liquiditeit goed is, waarbij de loan tot value (LTV) rond de norm varieert. In 2012 en 2014 wordt net niet (éénhonderste boven de norm) aan de norm voor LTV voldaan, in de andere jaren ligt de LTV beduidend onder norm. Gemiddeld voldoet de corporatie aan de gestelde norm. Ook de rentelasten (ICR) en de aflossingsratio (DSCR) liggen ruim boven de norm. De LTV vormt een indicatie voor de dekking van de langlopende schulden door de waarde van het vastgoed en vormt aldus een aandachtspunt.

Kengetal	2011	2012	Ref. 2012	2013	2014	Ref. 2014	Norm
ICR	2,0	1,8	2,2	1,7	1,7	2,2	> 1,4
DSCR	4,1	3,1	4,9	2,8	3,1	5,2	> 1,0
LTV op basis van bedrijfswaarde	0,65	0,76	0,70	0,63	0,76	0,74	< 0,75

Bron: CiP 2013, - 2014 en - 2015.

2011-2012

Alleen van 2011 zijn van beide rechtsvoorgangers de kengetallen afzonderlijk beschikbaar en deze liggen in lijn met de geconsolideerde kengetallen in de tabellen. Van 2012 zijn alleen de geconsolideerde kengetallen bekend omdat de corporatie al voorsorteerde op de fusie. Daarom wordt ervan afgezien een nadere splitsing in de tabel aan te brengen naar beide rechtsvoorgangers.

De rechtsvoorgangers van IJsseldal Wonen voldoen aldus in de jaren 2011-2012 aan de externe en algemene toezichteisen ten aanzien van het vermogen en de liquiditeit, waarmee ze voldoen aan de vereisten bij dit meetpunt. Uit de toezichtbrieven komen in deze periode geen opmerkingen naar voren. Met uitzondering van het verzoek om nadere informatie over de Oldenhof, een medisch maatschappelijk centrum. Uit de reactie van IJsseldal Wonen komt naar voren, dat al eerder bij het Ministerie BZK “vanuit rechtmatigheid geen bezwaar bestaat tegen deze activiteit”. Vanwege de onzekerheden in de regelgeving heeft het WSW besloten de faciliteringsruimte tot en met 2013 te beperken en is het eigen middelenbeleid aangescherpt. Bij de visitatie 2011 van Goed Wonen zijn verbetervoorstellen gedaan voor de financiële sturing. Deze zijn in 2012 door Goed Wonen doorgevoerd.

2013-2014

In de toezichtbrief 2013 aan IJsseldal Wonen wordt geconstateerd, dat er onvolkomenheden in de prognosegegevens (dPi) voorkomen, waarna gegevens opnieuw zijn ingeleverd. Het jaar daarna zijn wederom onvolkomenheden in zowel de dPi als de dVi geconstateerd, ondanks verbetermaatregelen van de corporatie. Het CFV legt de sanctie op dat bij de indiening van de financiële gegevens in 2015 separaat de voortgang en status van de gerealiseerde verbetermaatregelen moet worden vermeld. In de recente toezichtbrief 2015 wordt gesteld, dat de financiële beoordeling niet leidt tot opmerkingen. Hieruit blijkt, dat de administratieve problematiek onder controle is gekomen. In 2014 verhoogde het WSW de faciliteringsruimte met € 11 mln.

De visitatiecommissie neemt waar dat IJsseldal Wonen sinds 2013 geworsteld heeft met het integreren van twee administraties, systemen en werkwijzen. De complexiteit die dit met zich meebrengt bij aanlevering van informatie aan het CFV, leidde tot problemen die werden opgelost. IJsseldal Wonen is zich zeer bewust van de financiële gevolgen van haar handelen en heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt in de financiële sturing en beheersing op zowel de korte als de langere termijn.

In het begin van de visitatieperiode ligt het accent nog op de beheersing van de investeringen en kostensoorten in de exploitatie. Vanaf 2013 is de aansluiting gelegd met de winst- en verliesrekening en de balans. En wordt actief gestuurd op de kasstromen en de liquiditeit.

De korte termijn wordt bewaakt aan de hand van de 4-maandsrapportages. De langere termijn aan de hand van meerjarenplannen die jaarlijks in de begroting worden geactualiseerd. In het meerjarenplan 2014-2023 is het vastgoed in bezit en in ontwikkeling opgenomen, evenals een scenarioanalyse op de financiële kengetallen. Uit het SVB 2015-2020 komt naar voren dat IJsseldal Wonen een wensportefeuille heeft ontwikkeld met een stabiel aantal woningen.

Vanaf de begroting 2014 is de planningshorizon van vijf jaar doorgetrokken naar tien jaar. Het treasuryjaarplan maakt tevens deel uit van de begroting met een planningshorizon van 10 jaar. In de treasurycommissie hebben zitting de manager Bedrijfsvoering, de medewerker Financiën en Verslaglegging en een extern adviseur.

Het financieel toetsingskader bestaat uit het Ondernemingsplan 2014-2017, het SVB, de meerjarenbegroting, de scenarioplanning, het risicomanagement en het actuele investerings- en treasurystatuut (respectievelijk maart 2014 en januari 2013). Het investeringstatuut omvat rendementsnormen per categorie vastgoed, inclusief de berekeningsmethode.

IJsseldal Wonen heeft zich volledig gecommitteerd aan de financiële normen van de externe toezichthouders.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met de directeur-bestuurder, raad van toezicht en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Op basis van de kengetallen van de bedrijfsvoering voldoet IJsseldal Wonen in de gehele visitatieperiode strikt gezien in onvoldoende mate aan de norm van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Als zowel de inspanning en resultaten na de fusie als de drie ratio's in 2014 worden meegewogen, dan komt de visitatiecommissie tot een 6: alle drie de ratio's liggen in 2014 in lijn met de referentiegroep. Uit de gesprekken en de documenten heeft de visitatiecommissie de overtuiging gekregen dat het uiteindelijke oordeel op dit prestatieveld positief dient te zijn.

De tabel levert een overzicht van de kengetallen voor de bedrijfsvoering op basis van het CiP-2013, het CiP-2014 en het meest recente CiP-2015. Voor de splitsing in periodes voor en na de fusie zijn de waarden van de referentiegroep voor 2012 en 2014 uit de CiP's ontleend. Door de fusie zijn de kengetallen echter lastiger te duiden.

Kengetal	2011	2012	Ref. 2012	2013	2014	Ref. 2014
Netto bedrijfslasten (€ / vhe)	1.306	1.417	1.320	1.602	919	916
Personeelslasten (€ / fte)	66.798	74.516	68.887	81.627	76.901	76.340
Ratio vhe / fte	103	99	101	103	109	108

Bron: CiP 2013, - 2014 en - 2015

IJsseldal Wonen kan in de gehele periode onvoldoende worden getypeerd als een sobere, doelmatig functionerende corporatie. Daarvoor verschillen de waarden in de jaren 2012 en 2013 teveel met de referentiegroep. Maar dit kan inherent aan elk fusieproces worden genoemd. Doorslaggevend is, dat alle ratio's al in 2014 in lijn liggen met de referentiegroep en er hard gewerkt wordt om deze op de

wat langere termijn verder te verbeteren. De belangrijkste motivatie voor deze ontwikkeling is het besef, dat de bedrijfslasten verder omlaag moeten om de strategische doelen op het gebied van de volkshuisvesting te behalen.

2011-2012

Ook hier zijn alleen van 2011 de kengetallen van beide rechtsvoorgangers afzonderlijk beschikbaar: 2012 en verder zijn alleen geconsolideerde gegevens beschikbaar. In 2011 is de doelmatigheid op de kengetallen bedrijfs- en personeelslasten bij De Groene Waarden licht gunstiger dan die van Goed Wonen. In deze periode springt vooral 2012 naar voren als relatief ongunstig ten opzichte van de referentiegroep, hetgeen in een dergelijke pre-fusiesituatie te verwachten is.

2013-2014

De periode 2013-2014 wordt gekenmerkt door het doorontwikkelen van de nieuwe organisatie. Tegelijkertijd komt uit de becijfering van de netto bedrijfslasten, inclusief de referentiegroep 2014, de indruk naar voren dat de berekeningsbasis na 2013 aanmerkelijk is gewijzigd. Uit de CiP-2013 (verslagjaar 2012) komt nog een referentiewaarde naar voren van € 1.320 / vhe. Daarom benadert de visitatiecommissie deze cijfers met enige voorzichtigheid.

De focus lag in 2014 vooral op het “in control komen”. De kwaliteit van de organisatie, de dienstverlening en de financiële positie zijn beter in beeld gebracht: “waar in 2013 het jaar van zaaien was, is 2014 een jaar geworden waarin we het land bewerkten. Met bemesten zorgden we voor groei, maar ook snoeien om alles in goede banen te leiden” (Bron: jaarverslag 2014). Het KWH-label is met een totaalcijfer van 7,6 opnieuw behaald, de organisatiestructuur is aangepast, er is een controlfunctie ingericht. Tevens is een onderzoek gestart in 2014 naar de verdere samenwerking met twee corporaties in de regio. Besloten is de samenwerking voort te zetten vanuit IJsseldal Wonen als zelfstandige organisatie. Dat betekent dat de corporatie in 2015 zijn weg heeft vervolgd qua professionalisering en efficiëntie. De corporatie zal, als resultaat van de reorganisatie in 2015 een aantal medewerkers laten afvloeien hetgeen een belangrijk, positief effect zal hebben op de bedrijfslasten.

5.5 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gehele visitatieperiode overziend, concludeert de visitatiecommissie dat IJsseldal Wonen haar vermogen in voldoende mate inzet voor maatschappelijke prestaties en deze inzet in voldoende mate kan motiveren en verantwoorden.

De beide rechtsvoorgangers beschikten over een instrumentarium om de vermogens- en in toenemende mate de liquiditeitsposities te bewaken en aan te laten sluiten op de strategische doelen. Na de fusie zet IJsseldal Wonen haar vermogen maximaal in ten behoeve van haar maatschappelijke prestaties vanuit een op de toekomst gericht conservatief financieel perspectief. Zij kan deze inzet goed verantwoorden en motiveren.

2011-2012

In de pre-fusieperiode verantwoorden en motiveren beide rechtsvoorgangers hun inzet van het beschikbare vermogen in de jaarverslagen en de bijeenkomsten van belanghebbenden. Daarbij ligt bij Goed Wonen een relatief zwaar accent op de projectontwikkeling en –uitvoering in nauw overleg met haar gemeente.

2013-2014

IJsseldal Wonen kan in toenemende mate waarborgen, dat zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De vermogens- en liquiditeitsposities zijn goed en zullen nog verbeteren. Het ondernemingsplan, de meerjarenbegroting, het strategisch voorraadbeleid, de 4-maandsrapportages en het jaarverslag zijn in deze periode met grote inzet doorontwikkeld en worden gebruikt om de vermogens- en liquiditeitspositie te bewaken en aan te laten sluiten op de beoogde koers en strategische doelstellingen. Als gevolg van het overheidsbeleid en eigen keuzes, zoals de fusie, heeft IJsseldal Wonen tijdens de evaluatieperiode haar inzet van het vermogen een aantal malen bijgesteld na evaluaties. Door de gemaakte keuzes is IJsseldal Wonen in staat om ook in de komende jaren haar volkshuisvestelijke bijdrage te leveren in de gemeenten Lochem en Voorst. De actualisatie van het portefeuille- en onderhoudsbeleid heeft in de visitatieperiode geleid tot een toenemend inzicht van de vermogensbehoefte.

IJsseldal Wonen is in toenemende mate transparant over de inzet van haar vermogen in haar jaarverslagen en de wijze waarop de borging plaatsvindt. Er wordt uitgebreid verantwoord, zowel aan de hand van de strategische doelstellingen en speerpunten als aan de hand van de financiële verslagen. Daaruit is af te leiden welke keuzes zijn gemaakt als het gaat om het (des)investeren van het vermogen in maatschappelijke projecten, duurzaamheid en leefbaarheid.

Het financiële toetsingskader heeft in de loop van 2013 en 2014 haar beslag gekregen. Dat geeft ook de kaders aan voor een gezonde vermogensontwikkeling voor kasstromen, solvabiliteit, ICR en de woningverkoppen. Het voorziet daarmee in een visie op vermogensontwikkeling en de monitoring daarvan. De normen voor de financiële kengetallen zijn gelijk aan de eisen van de externe toezichthouders. De visitatiecommissie concludeert, dat IJsseldal Wonen haar vermogen maximaal inzet ten behoeve van haar maatschappelijke prestaties vanuit een op de toekomst gericht, conservatief financieel perspectief. Ook onderzoekt de corporatie de mogelijkheden haar eigen vermogen te verruimen, zoals door de actieve sturing op kasstromen, het sterk verlagen van de bedrijfslasten, het verhogen van de inkomsten door het verhogen van de huren met een afslag voor de laagste inkomens, en het verkopen van met name het niet-DAEB bezit. Gelet op de veranderde

regelgeving en saneringsbijdragen gedurende de visitatieperiode waardeert de visitatiecommissie het conservatief, financieel perspectief.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

De visitatiecommissie bewondert de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- de snelheid en diepgang van het postfusieproces sinds 1 januari 2013 die resulteren in het afvloeien van medewerkers in het najaar van 2015;
- de kwaliteit van het sindsdien ontwikkelde strategische en financiële toetsingskader;
- het besluit te gaan voor de eigen zelfstandigheid als vitale plattelandscorporatie.

Verwonderpunten

De visitatiecommissie verwondert zich over de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- de financiële verantwoording is traditioneel uitgevoerd met alleen een terugblik in de jaarrekening. Waardevol zou kunnen zijn een grafisch, prognostisch, meerjarenperspectief voor de financiële kengetallen, zoals de solvabiliteit, de ICR en LTV, waarmee inzicht aan de belanghebbenden en toezichthouders wordt geleverd in de financiële randvoorwaarden;
- het ontbreken van een bovengrens in de vermogens- en liquiditeitsontwikkeling, waarboven extra bestedingen worden uitgewerkt in het verhogen van betaalbaarheid en duurzaamheid;
- het op € 0 zetten van de investeringen op de lange termijn in de meerjarenbegroting en scenarioanalyse. Dit flatteert de toekomstige resultaten;
- het ontbreken bij de scenarioplanning van een variant met de combinatie van diverse variabelen, worst en best case scenario.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,3:

Hierin weegt het onderdeel vermogensinzet voor 40 % mee, de overige onderdelen voor 30 %.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	7
Doelmatigheid	6
Vermogensinzet	6
Oordeel	6,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

De governance-structuur van IJsseldal Wonen bestaat uit de volgende organen: een directeur-bestuurder en raad van toezicht. De rechtsvoorgangers hadden dezelfde structuur.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Door achtereenvolgens de fusie, de ontwikkelingen in de regelgeving, saneringsbijdragen en de aanscherping van het beleid van CFV en WSW is IJsseldal Wonen in de visitatieperiode in transitie geweest. De periode 2011-2012, toen er nog sprake was van twee corporaties, verschilt in een aantal opzichten van de periode 2013-2014. Deze verschillen worden in de teksten van dit hoofdstuk benadrukt. De fusie had consequenties voor de inrichting van de governance en het functioneren ervan. De governance-structuur (in de vorm van één directeur-bestuurder) bleef overeind, waardoor er afspraken gemaakt moesten worden over de topstructuur van IJsseldal Wonen en de invulling daarvan. Uiteindelijk heeft die geleid tot het vertrek van een van de oud-bestuurders.

Gang van zaken

In 2012 – het voorbereidingsjaar van de fusie tussen Goed Wonen en De Groene Waarden – is besloten in de nieuwe corporatie onder een eenhoofdige leiding te brengen. Daarover werd zowel door beide bestuurders als door de raden van toezicht vrij gemakkelijk overeenstemming bereikt. De bestuurder van de kleinere corporatie De Groene Waarden zou de bestuurder leveren, de bestuurder van de grotere corporatie Goed Wonen zou de nieuwe functie van strategisch adviseur aanvaarden en in die rol de beoogde verdere integratie van de organisatie tot een grote plattelandscorporatie onderzoeken en voorbereiden. Ter compensatie voor de teruggang in functie en salaris werd afgesproken dat deze bestuurder op het moment van fusie een eenmalige afkoopsom zou worden uitgekeerd als compensatie voor de teruggang in salaris. Onderdeel van die afspraak was een maximale ontslagvergoeding ter grootte van een jaarsalaris als het tot ontslag zou komen. Begin 2012 was al een compensatieregeling met de toenmalige bestuurder van Goed Wonen getroffen omtrent de teruggang in salaris als gevolg van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties. Voor de compensatieregelingen zijn eenmalige betalingen gedaan in 2012 en 2013.

Deze maatregelen zijn geëffectueerd door de toenmalige raad van toezicht van Goed Wonen, met medeweten en instemming van de toenmalige bestuurder en raad van De Groene Waarden. Alle getroffen regelingen zijn meermalen juridisch getoetst en telkens als rechtmatig beoordeeld. De regeling is, op summiere wijze, opgenomen in het jaarverslag 2012 dat onder verantwoordelijkheid van de huidige bestuurder en raad van toezicht is uitgebracht.

Kamervragen en uitspraak minister

De zaak heeft eind 2013 veel media-aandacht en negatieve publiciteit gekregen. Als gevolg daarvan zijn Kamervragen aan de minister gesteld. De raad van toezicht van IJsseldal Wonen heeft openheid van zaken gegeven, ook over de tweede regeling die nog in het jaarverslag van 2013 gepubliceerd zou worden. De minister heeft aangegeven zeer teleurgesteld te zijn in het handelen van de raad van toezicht en hij hiertegen verder niet kon optreden daar niet in strijd met de wet is gehandeld.

Ontslag van de oud-bestuurder

Eind 2013 heeft de raad van toezicht op verzoek van de huidige directeur-bestuurder besloten de arbeidsovereenkomst met de bestuursadviseur, tevens de voormalige bestuurder, te ontbinden. Er was onvoldoende werk in de adviesfunctie en de samenwerking met de directeur-bestuurder verliep steeds moeizamer. De raad heeft het ontslag ingezet met een moreel appel op de oud-bestuurder om de tweede compensatieregeling (vanwege de adviseursfunctie) terug te betalen. Nadere gesprekken daarover leverde geen bevredigende oplossing op met enig materieel voordeel voor de corporatie. Na zorgvuldige overweging, met name ten aanzien van kosten, opbrengsten en imago, besloot de raad om van een verdere rechtsgang af te zien.

Alles overziende concludeert de visitatiecommissie dat er ondanks de begrijpelijke maatschappelijke en politieke ophef rechtmatig door de corporatie is gehandeld. En tevens dat bestuur en toezicht zich tijdens de gang van zaken terdege rekenschap hadden kunnen geven van de mogelijke ophef die uiteindelijk ook is ontstaan. Tevens heeft de commissie de indruk dat bij de gehele gang van zaken het persoonlijke belang van de oud-bestuurder wel veel gewicht heeft gekregen.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. De beoordeling is gebaseerd op de bestudering van managementdocumenten en verslagen, gesprekken met de directeur-bestuurder, raad van toezicht en de belangrijkste in- en externe belanghebbenden.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gehele visitatieperiode overziend, voldoet IJsseldal Wonen aan het ijkpunt; zij heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie kent een extra punt toe voor de ontwikkeling die na de fusie werd ingezet. Recent heeft de corporatie (met een relatief beperkte omvang) namelijk een indrukwekkende visieontwikkeling en planvorming getoond. Met daarin een gedegen financiële uitwerking en aandacht voor de belangrijkste risicogebieden en scenario's.

2011-2012

Goed Wonen heeft in 2011 haar visie geactualiseerd in het Beleidsplan 2012-2017 "Goed Wonen blijft volop in beweging". Het is een actualisering van het plan 2010-2015. Voorop in de plannen staat de ambitie het woningaanbod in de gemeente Voorst "flink uit te breiden". Het plan loopt parallel aan de Woonvisie en het provinciale "Kwalitatief Woonprogramma 3". Het plan streeft een grote mate van concretisering na, die niet wordt waargemaakt: een financiële en risicoparagraaf en de fasering van het bouwprogramma ontbreken. De belanghouders zijn achteraf geïnformeerd. Uit najaar 2011 dateert het "Ambitiedocument De Groene Waarden". Dit is een bijstelling op hoofdlijnen van het ondernemingsplan 2008-2011, waarin het bouwprogramma 2011-2015 wordt gefaseerd en keuzes over de doelgroep, de leefbaarheid en de organisatie worden bevestigd. In de visiedocumenten van beide corporaties wordt (nog) geen aandacht gegeven aan de aanstaande fusie. Desondanks staan de 2^e helft 2011 en geheel 2012 in het licht van de fusie. Van medio 2012 dateert het "Meerwaardeonderzoek fusie Goed Wonen en De Groene Waarden" van KPMG en daarna wordt de fusie geformaliseerd. Einddoel is het realiseren van een regionale plattelandscorporatie in 2017, de fusie is de eerste stap om de kwetsbaarheid te verminderen en perspectief te bieden voor professionalisering en ontwikkeling.

2013-2014

Na de fusie in 2013 stelde IJsseldal Wonen een Activiteitenplan Begroting 2013 en een Meerjarenprognose 2013-2017 op. Als speerpunten worden benoemd "het bouwen aan de kwaliteit van de organisatie, de dienstverlening en het woningbezit." Het plan omvat de doorvertaling naar activiteiten, de winst- en verliesrekening en balans, de kasstromen en het treasuryjaarplan. Afgesloten wordt met een risicoparagraaf.

Onder veranderende marktomstandigheden en wijzigende wet- en regelgeving bleken de ambities ten tijde van de fusie geformuleerd, niet realistisch meer. In 2014 is het ondernemingsplan 2014-2017 "Dichter bij de kern" opgesteld. De basis voor dit plan is gelegd bij de voorbereiding van de fusie in de analyse van in- en externe ontwikkelingen en het bespreken van de strategische

dilemma's met medewerkers en belanghebbenden. In het plan wordt de prioriteit gelegd bij de aanpak: "eerst in control, dan de ambities". De doelen voor de periode 2014/2015 zijn het meest concreet en SMART geformuleerd, de doelen voor 2016/2017 meer richtinggevend. Het plan omvat een financiële paragraaf met de ontwikkeling van de kengetallen, de winst- en verliesrekening en balans en het kasstroomoverzicht voor de gehele planperiode. Het plan wordt afgesloten met een beknopte beschrijving van de belangrijkste risicogebieden. Het voornemen wordt uitgesproken het plan in 2016 te actualiseren en in 2015 te beschikken over een systematisch risicomanagementsysteem. Het ondernemingsplan werd verder vertaald in SVB met daarin de te verwachten opgaven in de kernen. Vrijwel parallel aan het ondernemingsplan is de Meerjarenbegroting 2014-2023 uitgewerkt met het vastgoed in bezit en ontwikkeling en een grafische scenarioanalyse op de financiële kengetallen in de planperiode met negen separate varianten. Zowel het ondernemingsplan als de meerjarenbegrotingen worden door de raad van toezicht uitgebreid besproken. Bij zijn besluitvorming houdt de raad, nadrukkelijk rekening met de visie en doelen uit het ondernemingsplan en de kaders uit de meerjarenbegroting. Bij het realiseren van de plannen zijn belanghebbenden aantoonbaar actief betrokken geweest, werd ook met hun behoeften en wensen, relevante kansen en bedreigingen, risico's en scenario's rekening gehouden. Er is een nadrukkelijk verband met de meerjarenbegroting, waarin deze analyses nader werden uitgewerkt en jaarlijks geactualiseerd.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

IJsseldal Wonen voldoet in de gehele visitatieperiode ruimschoots aan de vereiste van vertaling van visie en strategie in doelen, activiteiten en randvoorwaarden. De visitatiecommissie kent één extra punt toe omdat IJsseldal Wonen naast een strategische meerjarencyclus ook een jaarcyclus kent op tactisch en operationeel niveau, waarbij plannen periodiek kunnen worden geactualiseerd.

2011-2012

Zowel De Groene Waarden als Goed Wonen vertalen de visie jaarlijks in een (meer-)jarenbegroting. Met name bij De Groene Waarden ligt de basis voor de bouwprojecten in het strategisch voorraadbeleid, met een open oog voor een dynamisch risicobeheer door zowel bestuur als toezicht. Bij Goed Wonen zijn in 2012 "veel nieuwbouwprojecten zijn opgestart". Bij beide corporaties staat vooral 2012 in het licht van de aanstaande fusie.

2013-2014

IJsseldal Wonen hanteert een logische werkwijze, waarbij de strategische doelen in het ondernemingsplan SMART worden vertaald in een meerjarenplan, een jaarplan en een begroting. Deze niveaus haken op elkaar aan. De doelstellingen en prestatie-indicatoren worden op elkaar afgestemd. Projectplannen sluiten aan op de meerjarenbegroting en worden getoetst op de bovenliggende strategische doelen. Belangrijk onderdeel bij deze toets vormen de periodieke 4-maandsrapportages.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7.

Besturing/Plan	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	7
Vertaling doelen	7
Oordeel	7,0

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het monitoring- en rapportagesysteem van IJsseldal Wonen voldoet in de gehele visitatieperiode aan de vereisten om periodiek de prestaties te volgen en bijsturen. Een extra punt wordt toegekend omdat IJsseldal Wonen er al snel na de fusie in geslaagd is, met haar beperkte menskracht, te beschikken over een volwaardig monitoring- en rapportagesysteem dat goed aansluit op de strategische visie en doelen en dit systeem zeer actief en in relatie met de urgentie, hanteert.

2011-2012

In deze periode beschikken beide corporaties over een eigen monitoring- en rapportagesysteem, bestaande uit de jaarverslagen, de accountantsrapportages, (meerjaren-)begrotingen en periodieke rapportages. Uit de accountsverslagen komen geen bijzonderheden naar voren: de financiële beheersing van beide corporaties is op orde.

De rapportages worden binnen een redelijke termijn afgerond en in de raden van toezicht besproken. Vanwege de naderende fusie ligt de vergaderfrequentie van beide raden hoog. Met name het grote aantal nieuwbouwprojecten en de grondposities van Goed Wonen worden intensief gevolgd en vormen een maandelijks gespreksonderwerp, in de loop van 2012 in toenemende mate ook in de raad van toezicht van De Groene Waarden. Vooral na de WSW-beklemming voor één jaar waardoor een financieringstekort dreigt.

2013-2014

Na de fusie werd het monitorings- en rapportagesysteem van De Groene Waarden als uitgangspunt genomen en doorontwikkeld tot een meer integrale rapportage met aandacht voor strategische aspecten en risico's, financiën, personeel & organisatie en projecten. Het systeem bestaat uit het jaarverslag met accountantsverslagen en de 4-maandsrapportages. De signalering omvat de belangrijkste trends en opvallende afwijkingen tussen begroting en realisatie, inclusief de monitoring van de dienstverlening door KWH en de elementen in de risicoparagraaf. Alle onderdelen worden aansluitend geagendeerd voor de raad van toezicht: de 4-maandsrapportages in het algemeen

binnen zes weken. In de rapportages is alle relevante informatie aanwezig voor bestuur en toezicht om de voortgang van de strategie te monitoren en zo nodig maatregelen te treffen.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gehele visitatieperiode overziend, stuurt IJsseldal Wonen bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: in eerste instantie door acties om de doelen alsnog te realiseren dan wel de doelen zelf aan te passen. Een extra punt wordt toegekend voor de periode na de fusie omdat de sturing bij afwijkingen aansluit op de visie en doelen en de bijsturing actief is.

2011-2012

In deze periode sturen beide corporaties actief bij indien afwijkingen worden gesignaleerd. Met name bij het nieuwbouwprogramma van Goed Wonen waar - door de WSW-beklemming - een financieringstekort dreigt. In eerste instantie worden door Goed Wonen projecten doorgeschoven en eind 2012 werden enkele projecten stopgezet.

2013-2014

De visitatiecommissie constateert, dat IJsseldal Wonen sterk handelend optreedt als zij afwijkingen constateert van het voorgenomen beleid. Voorbeelden van bijsturingen zijn de focus op het “in control komen” na de fusie. Een ander voorbeeld is het onderzoeken van de projectenportefeuille van Goed Wonen, waarvan werd gedacht dat deze veel risicovolle projecten bevatte en onvoldoende gedocumenteerd en gemanaged was. Dit leidde onder andere tot het stopzetten van onrendabele projecten. De bijsturing is tijdig en sluit aan bij de visie en gestelde doelen.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7
Check	7
Act	7
Oordeel	7,0

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van toezicht

Samenstelling van de raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gehele visitatieperiode overziend voldoet IJsseldal Wonen aan het meetpunt voor de samenstelling van de raad van toezicht. De visitatiecommissie kent een extra punt toe omdat de raad van toezicht na de fusie op doordachte en professionele wijze werkt aan de werving en een evenwichtige samenstelling.

2011-2012

Op grond van de nog beschikbare informatie blijkt zowel voor de raad van toezicht van Goed Wonen als die van De Groene Waarden dat deze zijn samengesteld op basis van algemene profielschetsen voor alle leden en specifieke eisen per lid, waar bij de werving steeds rekening is gehouden. In de jaarverslagen van beide corporaties verantwoordde de raad zich over zijn samenstelling.

2013-2014

De profielschets van de raad van toezicht van IJsseldal Wonen bestaat uit een algemeen kwaliteitsprofiel voor alle leden, aangevuld met specifieke eisen per lid. De huidige profielschets staat gepubliceerd op website en is op 28 januari 2013 vastgesteld. In 2013 zijn, naar aanleiding van twee vacatures tegelijkertijd, de profielen nog eens onder de loep genomen. Niet alleen qua inhoudelijke competenties, maar juist ook qua stijlen, besluitvorming en samenwerking binnen de raad. De raad heeft zich hierbij extern laten ondersteunen. Voor de werving van leden van de raad is geadverteerd in De Stentor, lokale bladen en op de website van Aedes.

De raad van toezicht verantwoordt zich in het jaarverslag over zijn samenstelling en de wijze van werving. Uit het gesprek dat de visitatiecommissie met de voltallige raad van toezicht voerde blijkt dat de raad zich zeer bewust is van zijn samenstelling en functioneren en de vertaling daarvan naar aanvullende kwaliteiten van nieuwe toezichthouders. In de raad is kennis op het gebied van de volkshuisvesting en financiële en vastgoedexpertise aanwezig, alsmede kennis op het terrein van welzijn en zorg, bedrijfs- en organisatiekunde en het klantperspectief. De onafhankelijkheid van kandidaat toezichthouders wordt in ieder sollicitatiegesprek getoetst; de integriteit wordt extern

getoetst. Tot slot besteedt de raad van toezicht aandacht aan een introductieprogramma en de deskundigheidsbevordering van zijn leden, onder meer door VTW-bijeenkomsten te bezoeken.

De visitatiecommissie kent een extra punt toe, omdat zij constateert dat:

- de raad van toezicht expliciet aandacht besteedt aan integriteit en onafhankelijkheid bij de werving van nieuwe leden en – indien daartoe aanleiding bestaat – van zittende leden. Alle nieuwe leden worden voor hun benoeming extern gescreend op het gebied van integriteit en belangenverstrengeling;
- de raad van toezicht heeft besloten om het gehele traject van werving en benoeming van de twee recente vacatures – waarvan een op voordracht van de huurders - in samenwerking met de HBV vorm te geven. De HBV heeft hiermee ingestemd.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met 5.

De gehele visitatieperiode overziend, voldoet de raad van toezicht niet aan de vereisten ten aanzien van de rolopvatting. Na de fusie wordt de eerdere prestatie goedge maakt: op alle drie rollen worden goede voorbeelden aangetroffen van een professionele rolopvatting. Echter omdat niet in de volledige visitatieperiode aan de vereisten voor dit meetpunt wordt voldaan, kunnen deze verbeteringen niet in een hoger cijfer tot uitdrukking worden gebracht.

2011-2012

Op grond van de nog beschikbare informatie blijkt zowel voor de raad van toezicht van Goed Wonen als voor die van De Groene Waarden dat deze hun rollen als zodanig onderkennen en ernaar handelden. Er is geen informatie voorhanden waaruit blijkt dat de raad van toezicht in 2011 en 2012 functioneringsgesprekken heeft gehouden met de toenmalige bestuurder. Wel is in eind 2012 de arbeidsovereenkomst en het toenmalige salaris in een contract vastgelegd. Daarbij is op geen enkele manier rekening gehouden met een voorzienbaar noodzakelijke bijstelling van het salaris in het licht van sectorbrede beloningscodes. Er zijn met de bestuurder in 2012 twee compensatieregelingen afgesloten, die juridisch weliswaar rechtmatig waren, maar waarvan verwacht mocht worden dat die maatschappelijk gevoelig zouden kunnen liggen. Daarvan heeft de raad van toezicht van Goed Wonen in zijn overweging en handelen geen blijk gegeven en scoort daarmee volgens de visitatiecommissie ruim onvoldoende op de rol van werkgever en toezichthouder. De raad van toezicht van De Groene Waarden was van de afspraken ter zake in de aanloop naar de fusie op de hoogte, maar heeft zich daar met het oog op de fusie niet aantoonbaar tegen verzet. Daarmee scoort de raad volgens de visitatiecommissie onvoldoende op de rol van toezichthouder.

2013-2014

De raad van toezicht van IJsseldal Wonen is zich voldoende bewust van de verschillende rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Zo heeft de raad in 2014 samen met de directeur-bestuurder stilgestaan bij de onderlinge samenwerking. Om de functies op gebied van toezicht,

klankbord en werkgeverschap te optimaliseren, is de jaaragenda met de directeur-bestuurder herzien. Het eerste half uur van de vergadering wordt besteed aan onderlinge voorbereiding zonder de directeur-bestuurder. De agenda wordt zodanig ingedeeld dat er onderscheid wordt gemaakt naar de verschillende rollen. In de voorbereiding van de agenda heeft de voorzitter een toetsende rol of de juiste stukken op de agenda komen. Daarnaast is de voorzitter de eerste *sparringpartner* van de bestuurder vanuit de klankbordrol. De voorzitter en directeur-bestuurder zijn gezamenlijk verantwoordelijk om een goede afweging te maken welke informatie gedeeld wordt met de raad van toezicht als geheel. De relatie tussen de raad en de directeur-bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar goed aan te spreken. De verhouding tussen beiden kenmerkt zich door vertrouwen, maar wel op basis van adequate rapportages en informatievoorziening. Wanneer deze ontbreken of van mindere kwaliteit zijn, gaat de raad 'dichter op de directeur-bestuurder' zitten.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De gehele visitatieperiode overziend scoort dit onderdeel onvoldoende, er wordt niet voldaan aan het meetpunt ten aanzien van zelfreflectie van de raad van toezicht. De verbeteringen die na de fusie werden gerealiseerd, wegen niet op tegen de zelfevaluaties van de rechtsvoorgangers.

2011-2012

Voor de fusie heeft de raad van toezicht van Goed Wonen een vergadering besteed aan de taakvervulling en het functioneren van de raad. Hetzelfde geldt voor de raad van toezicht van De Groene Waarden. Beide raden hebben in 2011 een zelfevaluatie gehouden, bewust in aanwezigheid van de bestuurder wat ook als gemotiveerde afwijking van de governance-code is gerapporteerd. In 2012 zijn geen zelfevaluaties meer uitgevoerd vanwege het opheffen van beide raden eind 2012. In het licht van alle gebeurtenissen in aanloop naar de fusie hadden die evaluaties niet misstaan, te meer daar een deel van de oude raden in een nieuwe raad is opgegaan. *Lessons learned* hadden hier mogelijk geholpen het lastige dossier dat met de fusie was overgenomen meer proactief, ook in communicatieve zin, te managen. Die gelegenheid is niet benut; reden voor een ruime onvoldoende voor de zelfreflectie voor deze periode.

2013-2014

In 2013 heeft geen zelfevaluatie plaatsgevonden; door het overlijden van de voorzitter bestond de raad nog slechts uit vier leden, waarvan er één aan het eind van 2013 aftrad wegens einde zittingstermijn. De raad vond het niet zinvol in deze samenstelling te evalueren, meldde dat ook in het jaarverslag en heeft ervoor gekozen om dit begin 2014 op te pakken met een deels nieuwe weer voltallige raad. In 2014 heeft de raad van toezicht de zelfevaluatie onder begeleiding van een externe uitgevoerd. De externe heeft de leden van de raad bevraagd op de aspecten die horen bij de rol van de raad van toezicht: toezicht, advies en werkgever, waarbij nadrukkelijk ook de persoonlijke aspecten aan de orde zijn gekomen. De raad heeft naar aanleiding van de bevindingen uit de

zelfevaluatie onder meer het vergaderschema aangepast en uitgesproken om meer als team te willen functioneren.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van toezicht met een 5,7.

Prestatieveld functioneren raad van toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Samenstelling raad van toezicht	7
Rolopvatting	5
Zelfreflectie	5
Oordeel	5,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gehele visitatieperiode overziend, voldoet IJsseldal Wonen aan het meetpunt omtrent een actueel toetsingskader. Daarnaast heeft de corporatie na de fusie een verbetering laten zien: de raad van toezicht van IJsseldal Wonen hanteert een actueel en relevant toetsingskader dat bovendien zeer compleet is.

2011-2012

Het toetsingskader van De Groene Waarden is, op grond van de nog beschikbare gegevens adequaat beschreven. De beschrijving van het toetsingskader van Goed Wonen is op basis van de nog beschikbare gegevens matig beschreven. Bovendien werden de risico's van het projectenbeheer kennelijk niet opgemerkt.

2013-2014

De raad van toezicht van IJsseldal Wonen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Het kader bestaat uit:

- Prestatieafspraken met de gemeenten; in Voorst wordt de woonvisie geactualiseerd en is de verwachting dat de lopende prestatieafspraken in 2016 worden opgevolgd door nieuwe afspraken.
- Visiedocument, ondernemingsplan, jaarplannen en -begrotingen.
- Notitie *Organisatiestructuur IJsseldal Wonen 2013-2017*.
- Samenwerkingsovereenkomst HBV 2014.
- Financieel Meerjarenplan en Strategisch Voorraad Beleid; in 2014 is het SVB opgesteld, in 2015 krijgt het een verdiepingsslag.
- Treasury- en financieringsstatuut; deze statuten uit 2013 worden in 2015 geactualiseerd.

- Het investeringsstatuut.
- Verbindingenstatuut.
- Beoordeling van WSW, CFV en de accountant.

Het toetsingskader bevat criteria en ijkpunten die door middel van de 4-maandsrapportage worden gemonitord met name aan de hand van ondernemingsplan en de daaraan gekoppelde activiteitenplannen.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gehele visitatieperiode overziend, voldoet IJsseldal Wonen aan het meetpunt van naleving van governancecode. Daarnaast heeft de corporatie na de fusie een verbetering laten zien.

2011-2012

De Groene Waarden leefde de governancecode na, waarbij de afwijkingen werden gerapporteerd en afdoende gemotiveerd in de jaarverslagen. Goed Wonen leefde de governancecode in eigen woorden vrijwel na, maar verzuumde te rapporteren en te motiveren op welke onderdelen niet.

2013-2014

IJsseldal Wonen leeft de governancecode na, afwijkingen worden gemotiveerd. IJsseldal Wonen onderschrijft als Aedes-lid de governancecode. In het verslag van de raad van toezicht wordt beschreven in hoeverre IJsseldal Wonen (en in het verleden haar rechtsvoorgangers) voldoen aan de governancecode. Belangrijkste afwijkingen worden afdoende toegelicht in de jaarverslagen die ook op de website zijn te vinden.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 5,9:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren raad van toezicht	5,7
Toetsingskader	6
Governancecode	6
Oordeel	5,9

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid.

Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De minimale eis is dat de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Overlegwet en de governancecode (V.1). De visitatiecommissie is van oordeel, dat IJsseldal Wonen, ondanks de fusieperikelen, in ruim voldoende mate voldoet aan de vereisten van externe legitimatie conform de Overlegwet en governancecode. De visitatiecommissie kent een extra punt toe omdat IJsseldal Wonen bovendien met het behalen en structureel monitoren van het KWH-huurlabel heeft aangetoond serieus werk te maken van de relatie met van haar huurders.

2011-2012

In deze periode voldoen beide corporaties aan de eisen van externe legitimatie, waarbij De Groene Waarden een zwaarder accent legt op het proactief betrekken van de belanghebbenden bij de beleidsvorming.

2013-2014

IJsseldal Wonen is actief in het onderhouden van relaties met haar belanghebbenden. Er is een overzicht van de belangrijkste belanghebbenden geplaatst in het jaarverslag met een aantal relevante documenten op de website. Jaarlijks worden bijeenkomsten georganiseerd waarvoor belanghebbenden worden uitgenodigd. Behalve de directeur-bestuurder en medewerkers zijn ook toezichthouders bij deze bijeenkomsten aanwezig. Deze bijeenkomsten worden benut om thema's uit te werken, om belanghebbenden bij te praten en om informatie op te halen, die in de beleidsplannen kan worden verwerkt. De visitatiecommissie constateert dat met alle andere belanghebbenden regelmatig en naar behoefte contact wordt onderhouden. Van overleggen worden verslagen bijgehouden en afspraken vastgelegd. Op die wijze kunnen betrokken partijen de voortgang van het overleg en de realisatie van de afspraken volgen. Ook het overleg met de Ondernemingsraad voldoet aan de te stellen eisen, ondanks de fusieperikelen en de afvloeiing van personeel. Jaarlijks heeft in afwezigheid van de directeur-bestuurder een overleg plaats tussen de Ondernemingsraad en een vertegenwoordiging van de raad van toezicht.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gehele visitatieperiode overziend wordt voldaan aan de vereiste om de gerealiseerde prestaties in een openbare publicatie op te nemen. In de pre-fusieperiode had beter over de keuze van een eenhoofdig bestuur kunnen worden gecommuniceerd.

2011-2012

Beide rechtsvoorgangers hebben op zichzelf toegankelijke jaarverslagen, waarin verantwoording wordt afgelegd over de volkshuisvestelijke en andere prestaties van de beide corporaties. De twee compensatieregelingen zijn opgenomen in het jaarverslag 2012 van Goed Wonen dat medio 2013 is opgesteld door de huidige bestuurder van IJsseldal Wonen. Maar bestuur en toezicht hebben nagelaten de, overigens rationele, keuze voor een eenhoofdige bestuurder met een regeling voor de vertrekkende, afdoende proactief te communiceren.

2013-2014

IJsseldal Wonen heeft een goed toegankelijk jaarverslag. In het jaarverslag legt de corporatie op heldere wijze verantwoording af over de gerealiseerde en voorgenomen prestaties en belangrijke afwijkingen worden toelicht. De website maakt een goed verzorgde indruk. De jaarverslagen zijn eenvoudig te vinden. Andere documenten, zoals de statuten, het ondernemingsplan, de visitatierapporten en de ANBI-verantwoording zijn zowel te lezen als te downloaden. Naar aanleiding van de maatschappelijke commotie over de regelingen met een oud-bestuurder heeft de raad van toezicht in een mediastrategie naar de eigen organisatie, de belanghebbenden en naar de minister openheid van zaken gegeven. Ook over de tweede compensatieregeling die pas in het jaarverslag van 2013 gepubliceerd zou worden. De maatschappelijke commotie is daarna verstomd.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	6
Oordeel	6,5

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

De visitatiecommissie bewondert de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- De toezichtrol van de raad van toezicht van IJsseldal Wonen is na de fusie goed ingevuld; van alle drie rollen het meest uitgebreid. De raad van toezicht hanteert een compleet toetsingskader. Begrijpelijk in de ogen van de visitatiecommissie, gezien de fusie en de integratie van twee organisaties, wat om een zorgvuldig bestuurlijk en beheerst bedrijfsmatig proces vroeg.

- In enkele jaren is zowel de beleidsvorming, als de -evaluatie en bijsturing met daadkracht in beeld gebracht en uitgewerkt.
- De mediastrategie naar aanleiding van de maatschappelijke commotie over de compensatieregelingen met de oud-bestuurder/ adviseur Strategie heeft verdere imagoschade voor de corporatie voorkomen.

Verwonderpunten

De visitatiecommissie verwondert zich over voor de volgende prestaties van IJsseldal Wonen:

- De summiere verantwoording in het jaarverslag 2012 van de regelingen met de oud-bestuurder. Waarom zijn deze niet nadrukkelijker, proactief en in het perspectief geplaatst van de vorming van een slagvaardig éénhoofdig bestuur van een te vormen, krachtige regionale plattelandscorporatie?
- De visitatiecommissie krijgt de indruk dat bij de totstandkoming van de regelingen met de oud-bestuurder diens persoonlijke belang wel veel gewicht heeft gekregen. De rechtmatigheid van de afspraken doet daaraan niets af.
- In de intentieovereenkomst van de fusie is aangegeven dat de nieuwe raad zou worden samengesteld uit twee leden van elk van beide oude raden en dat een onafhankelijk voorzitter zou worden gezocht. Desondanks werd een nieuw lid van de raad van Goed Wonen de nieuwe voorzitter.
- De klankbordrol is sterk verbeterd, maar krijgt vooral vorm in het bilaterale (voor)overleg tussen de voorzitter van de raad van toezicht en de directeur-bestuurder. In de agenda van de raad van toezicht heeft men er nu (medio 2015) meer tijd en plaats voor gereserveerd.

6.7 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,5:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	7
Intern toezicht	5,9
Externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	6,5

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- SWOT-matrix
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties IJsseldal Wonen

Position paper

IJsseldal Wonen maakt de balans op in 2015

IJsseldal Wonen verhuurt en beheert ongeveer 3.400 woningen in de gemeenten Voorst en Lochem. We zijn actief in 14 verschillende kernen, die variëren qua omvang, samenstelling van de bevolking en voorzieningenniveau. Onze 35 medewerkers streven naar een hoge service in combinatie met betaalbare woonlasten.

Missie

Het is onze missie om samen te werken aan passend wonen in een prettige, landelijke omgeving, voor diegenen die daar niet zelf in kunnen voorzien.

Onze visie in het kort

Wij geloven in de kracht van mensen en dromen van een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet. Wij zetten in op sterke buurten, waar mensen (zowel huurders als kopers) elkaar kennen en helpen, 'noaberschap' noemen we dat. Wij willen het goed doen voor onze klanten. Wij doen niet overal hetzelfde, maar leveren waar nodig maatwerk. We zoeken naar optimale oplossingen in de schaalgrootte van de regio. We zoeken actief de samenwerking, waarbij niet geldt 'u vraagt, wij draaien', maar 'samen zorgen voor een synergie-effect'. Wij stimuleren zelfwerkzaamheid. Wij verkiezen co-makship boven traditionele participatie. Wij geven optimaal inzicht in de keuzes die we maken en wat dat kost. Wij bepalen samen met onze partners onze opgaven waarbij we durven te experimenteren, maar ook durven te stoppen. Wij vinden de effecten van onze prestaties (outcome) minstens zo belangrijk als de prestaties zelf (output). Wij gaan duurzaam om met onze klanten, onze vastgoedvoorraad en ons vermogen.

Onze kernwaarden

Wij stellen de klant centraal

Wij zijn wezenlijk en oprecht geïnteresseerd in onze huurders, in onze partners en in elkaar. In het dagelijks gesprek dat we met huurders en partners voeren, ligt bovendien de legitimering van ons handelen. We luisteren, nemen mensen serieus, tonen respect en kunnen ook als collega's op elkaar rekenen. Binnen de bandbreedtes die we met elkaar afspreken zien we het als uitdaging om keuzes en maatwerk te leveren aan onze huurders.

Wij werken samen op basis van wederkerigheid

Wij zijn van de slimme samenwerking. Dit betekent dat we vanuit de opgave bepalen welke samenwerkingspartner het meest voor de hand ligt. Om te voorkomen dat we dit elke keer opnieuw moeten doen, zorgen we voor een optimaal netwerk van partijen waarmee we een verbinding hebben op missie- en visieniveau. We stemmen onze investeringsruimte af op de inbreng van anderen. Zo waarborgen we een integrale aanpak op het brede gebied van wonen.

Integer en transparant

Wij zijn eerlijk en open naar elkaar en naar de buitenwereld en spreken elkaar aan op ieders verantwoordelijkheid. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Integriteit gaat voor ons hand in

hand met transparantie. Wij leggen verantwoording af over onze keuzes en resultaten, ook over onze fouten en tegenvallers. Integriteit betekent ook dat wij op een verantwoorde wijze omgaan met het vastgoed en de middelen die ons ter beschikking staan en dat wij de bijbehorende risico's goed managen. We werken immers met maatschappelijk eigendom.

Terugblik

Deze missie en visie waren niet zo vanzelfsprekend bij de start van IJsseldal Wonen. De fusie in januari 2013 tussen Goed Wonen en De Groene Waarden had als doelstelling om te komen tot een sterke regionale plattelandscorporatie met een brede taakopvatting. Sterk in de zin van een professionele organisatie met een stevige financiële positie. Regionaal en platteland, omdat we actief zijn in de landelijk gelegen kernen binnen de Stedendriehoek Apeldoorn, Deventer en Zutphen. En een brede taakopvatting zowel op gebied van doelgroepen als vastgoed. Deze ambities waren concreet vertaald in de prestatie afspraken waaronder de nieuwbouwproductie met de gemeenten Voorst en Lochem.

Deze ambitie is na de fusie veranderd. De brede taakopvatting op gebied van (commercieel) vastgoed bleek verbonden te zijn met een hoog risicoprofiel. Dat leidde in 2013 tot vele afwaarderingen, maar ook tot de conclusie dat de kwaliteit van bedrijfsvoering en de interne beheersing onvoldoende aansloot bij het ambitieniveau. Het ambitieniveau sloot ook niet meer aan bij wat de maatschappij van ons verwachtte. Tijd dus voor herbezinning.

In het najaar van 2013 is IJsseldal Wonen gestart met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. Na een interne analyse van ontwikkelingen is gesproken met tal van externe partijen; gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en de huurdersvereniging. Vervolgens zijn de meningen van de belanghouders verwerkt in de nieuwe missie en koers. Deze hebben we vertaald in een aantal speerpunten en concrete doelstellingen. Tijdens de belanghoudersdag in april 2014 hebben we dit ondernemingsplan gepresenteerd.

Koerswijziging

Het nieuwe ondernemingsplan heet "Dichter bij de kern". De titel geeft de koerswijziging goed aan. Onze werkzaamheden richten zich op de kerntaak van een corporatie; het huisvesten van mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dat doen we vanuit de kernen in ons werkgebied. Mooie groene dorpen, met elk hun eigen kwaliteiten en kansen. En vanuit de kernkwaliteiten van medewerkers, want er zit veel talent bij IJsseldal Wonen. Dat gaan we aanspreken en inzetten.

In het ondernemingsplan hebben we vier speerpunten:

1. Goede en gelijke slaagkansen voor woningzoekenden
2. Betaalbaar wonen
3. Zelfredzame wijken en dorpen
4. Passende dienstverlening

Daarvoor zijn twee randvoorwaardelijke speerpunten:

5. Een professionele organisatie
6. Een gezonde financiële situatie

Qua fasering richten we ons in 2014 en 2015 op de laatste speerpunten. We moeten meer in control komen, zowel qua financiën als interne organisatie. Daarna verwachten we meer ruimte voor nieuw beleid.

Stand van zaken

Professionele organisatie

De afgelopen twee jaar is veel aandacht besteed aan de integratie van beide voorgangers tot een nieuwe organisatie. Systemen en processen zijn afgestemd, zodat er een eenduidige werkwijze is ontstaan, afgestemd op de koers van IJsseldal Wonen. Er zijn fase-documenten ontwikkeld voor de nieuwbouwprojecten met duidelijke besluitvormingscriteria en risico-beoordelingen. Het strategisch voorraadbeleid is geactualiseerd, en wordt momenteel vertaald naar kernniveau. De planning en controlcyclus is verbeterd. Er wordt gewerkt aan een integrale hrm-gesprekscyclus, waarbij we gaan sturen op resultaten. Dit past bij onze overtuiging dat verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie gelegd moet worden om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn.

De benodigde samenstelling van de Raad van Toezicht is vertaald in een actuele profielschets. Aan de hand daarvan zijn de vacatures in de Raad ingevuld. De Raad vervult de rol van toezichthouder, geeft advies, en is werkgever van het bestuur. De afgelopen twee jaar heeft de Raad haar rol telkens afgestemd op het risicoprofiel van IJsseldal Wonen.

In die twee jaar zijn de nodige hindernissen geweest. Er zijn veel wisselingen in het MT geweest, de voorzitter van de RvT overleed onverwachts, de afdeling Projecten is geheel afgebouwd terwijl er bij de fusie nog een werkgelegenheidsgarantie was. Kortom: Veranderingen volgden elkaar in een hoog tempo op. Dat had een grote impact op de medewerkers. De verandering in koers en het krijgen van verantwoordelijkheid, liep niet gelijk op met de facilitering qua informatievoorziening en aansturing. Maar het had ook impact op de verhouding met de stakeholders. Die kregen te maken met nieuwe contactpersonen, en een organisatie die zoekende was naar haar nieuwe rol. Daarnaast bleek uit de verschillende benchmarks dat de organisatiekosten hoog waren in vergelijking met andere corporaties. Dit leidde tot meer aandacht voor efficiency.

Gezonde financiële situatie

Er is inzicht gekomen in de waarde van de totale vastgoedportefeuille, van DAEB tot niet DAEB, van woningen in beheer, tot ontwikkeling, en nieuwbouw. Ook is er zicht gekomen op de risico's. Openstaande knelpunten met de gemeente Voorst zijn besproken en tot een oplossing gebracht. De financiële cijfers zijn vertaald in een meerjarenbegroting die voldoet aan de criteria van de toezichthouders. Daarmee hebben we een gezonde financiële situatie bereikt. Op basis van scenario analyses hebben we inzicht gekregen in de mogelijkheden en grenzen. De kasstromen zijn door de inkomensafhankelijke huurverhoging goed op orde. De grens wordt vooral bepaald door de solvabiliteitseisen van het CFV. Dit komt omdat we een relatief hoge lening portefeuille hebben, in combinatie met een beperkt eigen vermogen.

De waardering op bedrijfswaarde brengt met zich mee dat het eigen vermogen zeer gevoelig is voor aanpassing van de parameters. Onze ambitie voor betaalbaar wonen vertaalt zich in de doelstelling om tot inflatievolgend huurbeleid te komen. Dit kan echter niet zonder extra maatregelen. De bijstelling van de organisatiekosten is er hier een van.

In de periode waarin IJsseldal Wonen zich ontwikkelde, waren er ook de nodige ontwikkelingen in het speelveld van woningcorporaties. Een daarvan is de rol van het WSW. Het WSW ging over van faciliteringsvolume naar het instellen van een borgingsplafond. Daardoor was er lange tijd onzekerheid over de financieringsmogelijkheden van IJsseldal Wonen. Dat veroorzaakte een spanningsveld met de korte termijn investeringen en de prestatie afspraken die daarover gemaakt waren. Ondanks dat onze inzet vooral gericht was op de interne organisatie en de financiële positie is er ook het nodige bereikt op de andere speerpunten.

Goede en gelijke slaagkansen

IJsseldal Wonen neemt deel aan de regionale woonruimteverdeling via Woonkeus. Er heeft een grote wijziging plaatsgevonden in de wijze waarop dit georganiseerd is. Dit heeft geleid tot een meer klantvriendelijke website, met actuele managementinformatie, tegen lagere kosten. Momenteel wordt samen met de andere corporaties in de Stedendriehoek gewerkt aan nieuwe afspraken over betaalbaarheid en beschikbaarheid. De goede en gelijke slaagkansen staan hiermee actief op de agenda. Daarnaast zijn de slaagkansen verhoogd door 228 opgeleverde nieuwbouwwoningen in de periode 2011-2014.

Betaalbaar wonen

We hebben het huurbeleid van beide rechtsvoorgangers voorlopig aangehouden. Dit betekent een gemiddeld streefhuurpercentage van tussen de 63 en 80%. Daarnaast hebben we bij de inkomensafhankelijke huurverhoging in 2013 en 2014 een korting van 0,5 % voor de primaire doelgroep toegepast. Uit de reacties van zowel individuele huurders als de huurdersbelangenvereniging merken we echter dat dit onvoldoende is om het huren echt betaalbaar te houden. Dit vraagt om bijsturing voor de komende jaren. Daar gaan we nu ook echt werk van maken in de vorm van inflatievolgend huurbeleid vanaf 2016.

Zelfredzame wijken en dorpen

De verbinding tussen de dorpen en IJsseldal Wonen is opnieuw gelegd. De twee rayonteams van IJsseldal Wonen werken kerngericht en hebben zich de afgelopen twee jaar actief gericht op verdieping van de kennis over de kernen en de samenwerkingspartners die er actief zijn. De sociale kaart is bekend, en er zijn nieuwe vormen van overleg en afstemming gecreëerd. Door de transities in de zorg is er een gezamenlijke zoektocht ontstaan naar een ander niveau van dienstverlening. Deze zoektocht zetten we de komende jaren door.

Passende dienstverlening

De klanten bepalen of we het goed doen. Daarom laten we onze dienstverlening meten door het KWH. We zijn er trots op, dat ondanks alle veranderingen in de buitenwereld en bij IJsseldal Wonen, de dienstverlening op orde is. Het KWH label hangt weer op onze deur!

Conclusie*Opgaven en ambities*

De koers die IJsseldal Wonen volgt, sluit goed aan op de maatschappelijke verwachtingen. De organisatie is hierop afgestemd. Er werken betrokken medewerkers die hart hebben voor de klanten. Qua professionaliteit gaan we verder op de ingeslagen weg naar pro actieve medewerkers die regie pakken, maar daartoe ook voldoende ondersteund worden door management en systemen. Onze dienstverlening scoort een dikke voldoende, de prijs/kwaliteitverhouding van onze woningen is goed, ondanks de economische crisis, de verhuurdersheffing en de fusie, hebben we in 2013/2014 toch 161 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Het huishoudboekje is op orde en biedt ruimte om de aandacht te verschuiven naar betaalbaar wonen, goede en gelijke slaagkansen, zelfredzame wijken en een passende dienstverlening. Dat dit zo efficiënt mogelijk moet staan buiten kijf, ondanks de pijnlijke maatregelen die dit voor de medewerkers met zich mee brengt. Ik verwacht op dit onderdeel een 7.

Belanghebbenden

De relatie met de belanghebbenden is opnieuw vormgegeven. Wisselende contactpersonen en een onzekere periode maakten het in het begin lastig om verbinding te leggen. De impact hiervan verschilt per stakeholder. Anno 2015 zijn we voor stakeholders weer voldoende zichtbaar en actief. Voor de komende jaren is het de

uitdaging om echt verbinding te organiseren. Welke behoeften hebben de stakeholders en waar geven we ze invloed? Volgens mij is er voldoende vertrouwen bij de stakeholders om dit avontuur samen aan te gaan. Ook bij hen is vaak het nodige veranderd.

Vermogen

Onze cijfers voldoen aan de eisen van het WSW zodat er voldoende de toegang tot de kapitaalmarkt is. Daarnaast voldoen onze cijfers aan de eisen van het CFV/Ministerie BZK, die toezien op financiële continuïteit. Er is veel aandacht besteed aan het opstellen van scenario analyses om inzicht te krijgen in de bijsturingmogelijkheden en de effecten daarvan.

De vermogenspositie is sterk verminderd ten opzichte van de fusie. Dit heeft verschillende oorzaken zoals de afwaardering van projecten, commercieel vastgoed en locaties. Maar ook bijstelling van parameters, de invoering van de verhuurdersheffing, en de berekeningswijze van de RJ 645. Door al die berekeningen zegt het vermogen niet meer zo veel.

De echte sturing gaat over kasstromen. Doordat het WSW lange tijd geen duidelijkheid gaf over de financieringsruimte is er minder nieuwbouw gerealiseerd dan bij de fusie het plan was. De rapportages over de kasstromen verdienen nog een verdere professionaliseringsslag. Een belangrijke kasstroom bestaat uit de organisatiekosten. Deze liggen nog te hoog. We hebben hier via de reorganisatie op bijgestuurd, maar de kost gaat voor de baat uit. Ik verwacht op dit onderdeel een 6.

Governance

De inrichting van de governance voldoet aan alle codes. De invulling van de raad is afgestemd op een actuele profielschets. Qua werking is er een jaarlijkse evaluatie. Naar aanleiding van de evaluatie in 2014 zijn er diverse aanpassingen geweest in de werkwijze. De verhouding tussen de Raad en het Bestuur kenmerkt zich door vertrouwen, maar wel op basis van adequate rapportages en informatie. Wanneer deze ontbreken of van mindere kwaliteit zijn, gaat de Raad dichter op het bestuur zitten. Naar mijn mening een ruime 7.

Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet IJsseldal Wonen
Visitatie 2011-2014



IJsseldal Wonen wordt gevisiteerd door een onafhankelijke visitatiecommissie van het bureau Cognitum.

Belanghouders worden ook gevraagd een oordeel te geven over de maatschappelijke prestaties van IJsseldal

Wonen. De periode waarover gevisiteerd wordt betreft 2011 tot en met 2014. Deze factsheet geeft in een

nutshell informatie over de maatschappelijke prestaties van IJsseldal Wonen. Voor 2011 en 2012 betreft het

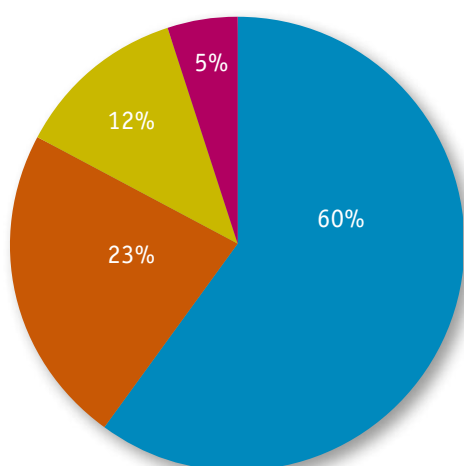
de rechtsvoorgangers van IJsseldal Wonen; Woningstichting Goed Wonen en De Groene Waarden.

1 Onze woningvoorraad

Meer dan de helft van het woningbezit bestaat uit eengezinswoningen. Het aandeel woningen geschikt voor ouderen is door nieuwbouw gestegen. Inspelend op de vergrijzing zijn er tussen 2011 en 2014 117 appartementen en zes seniorenwoningen gerealiseerd. Van de grondgebonden nieuwbouw-woningen is een aanmerkelijk deel levensloop-bestendig gebouwd.

Woningtypen

- Eengezinswoningen 60%
- Seniorenwoningen 23%
- Appartementen 12%
- Overige 5%



Huurprijs

Ruim 75% van ons woningbezit heeft een huurprijs onder de € 576,00 en is betaalbaar voor 1 en 2 persoonshuishoudens die zijn aangewezen op huurtoeslag.

Categorie huurklasse	%
< 403	13,4
403 < 576	63,8
576 < 618	7,6
618 < 711	10,6
711 < 850	3,0
850 >	1,6

Ontwikkeling woningvoorraad

Voor een kleine corporatie hebben we verhoudingsgewijs veel nieuwbouw opgeleverd in deze periode. De herstructurering van Wilp is in 2014 zo goed als afgerond.

Periode	Nieuwbouw	Verkoop	Sloop
2011-2014	228	84	125

Gerealiseerde projecten in de periode 2011-2014

Plaats	Complex	Aantal	Realisatie
Twello	Duistervoordseweg 22 (ALDI) en parkeerschuur	2	2011
Voorst	Tuinstraat 63 A t/m D	4	2011
Eefde	Yserenstraat 19, 29, 21 t/m 27	6	2011
Eefde	De Grooterf 4 t/m 11	8	2011
Gorssel	De Oldenhof (bedrijfsruimte)	1	2012
Wilp	Rijksstraatweg 43A t/m 43F, 45A t/m 45F (De Smidse)	12	2012
Wilp	Hofstraatbuurt Wilp	17	2012
Twello	Van Spiegelstraat 34 t/m 40	4	2012
Nijbroek	Eendenkooiweg 5 en 7	2	2012
Nijbroek	Westererf 4 en 14	2	2012
De Vecht	Weteringserf 38 t/m 48	6	2012
Eefde	Boedelhofweg 66	1	2012
Almen	Haarmansweg 1 t/m 9 en Berkelweg 10a	6	2012
Twello	Stinzenlaan 100 t/m 152 (Schaeckerhof)	27	2013
Twello	Stinzenlaan 27 t/m 77 (Stinzenhof)	26	2013
Wilp	Dorpsstraat 8 t/m 12	3	2013
Wilp	Hofstraat buurt Wilp fase 2	19	2013
Twello	Covecostraat 5 t/m 11	4	2013
Twello	Duistervoordseweg 34 t/m 38	3	2013
Twello	Van Spiegelstraat 32A t/m 32J (Spiegel)	9	2013
Twello	Duistervoordseweg 108 A t/m P (Drieluik)	12	2013
Gorssel	Grooterkamp 14 t/m 30	9	2013
Voorst	De Nieuwenhof 310 t/m 352	22	2014

In beeld: de gerealiseerde projecten in



Haarmansweg en Berkelweg in Almen



Weteringserf in De Vecht



Weteringserf in De Vecht



Yserenstraat in Eefde



De Grooterkamp in Gorssel



Den Oldenhof in Gorssel



Aldi in Twello



Beek Brug Bron in Twello



Drieluik in Twello



Van Spiegelstraat in Twello



Van Spiegelstraat in Twello



De Nieuwenhof in Voorst

de periode 2011-2014



Boedelhofweg in Eefde



De Grooterf in Eefde



Kapperallee in Eefde



Westerf in Nijbroek



Eendenkooiweg in Nijbroek



Restauratie monumenten in Terwolde



Duistervoordseweg in Twello



Schaeckerhof in Twello



Stinzenhof in Twello



Tuinstraat in Voorst



De Smidse in Wilp



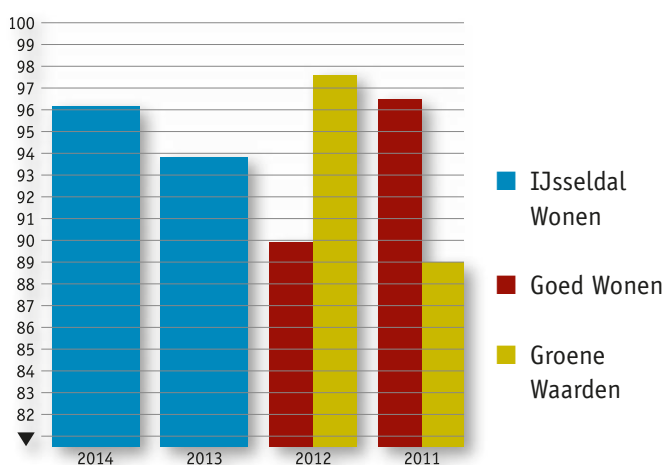
Hofstraatbuurt in Wilp

2 Onze doelgroepen

Huisvesten van de primaire doelgroep

90% norm

Corporaties zijn gehouden om ten minste 90% van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan huishoudens met lage inkomens (max. € 34.085 prijspeil 2012). IJsseldal Wonen voldoet aan deze norm.



Aantal verhuringen

Jaarlijks zijn door mutatie en door nieuwbouw gemiddeld 190 woningen beschikbaar voor woningzoekenden.

Om de slaagkansen van specifieke woningzoekenden te vergroten hebben we naast inschrijfduur nog een aantal instrumenten:

- Maximaal 15% van het aanbod wordt verdeeld door loting.
- 70+ ers krijgen huurkorting bij verhuizing van een eengezinswoning naar een gelijkvloerse woning (Voorst).
- Gezinnen krijgen voorrang bij grote woningen.
- Een aantal complexen zijn gelabeld voor jongeren.
- Huurwoningen worden verkocht aan koopstarters.

Aantal vrijgekomen woningen

2014	183
2013	223
2012	188
2011	175
Totaal	769

Huisvesten bijzondere doelgroepen

We huisvesten naast de lage inkomensgroepen ook andere doelgroepen.

Hogere inkomens tot € 40.000	Clënten zorginstellingen	Vluchtelingen
------------------------------	--------------------------	---------------

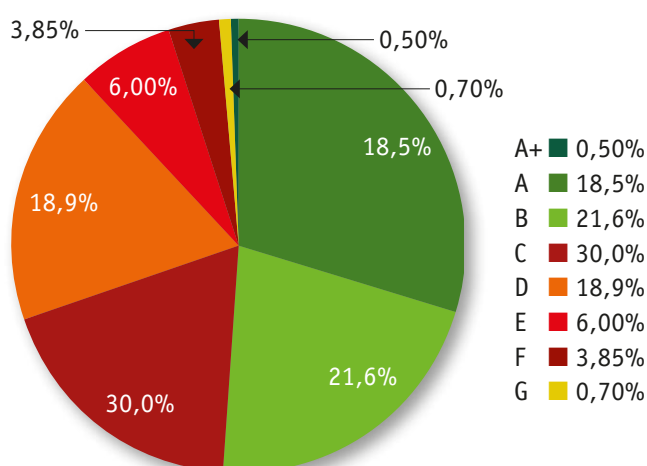
Naast het huisvesten van de lagere inkomensgroepen zorgen wij er voor dat ook andere doelgroepen goed kunnen wonen. We zorgen er voor dat vluchtelingen, rekening houdend met de taakstelling van de gemeenten Lochem en Voorst, passende huisvesting worden aangeboden. Een belangrijke groep betreft de cliënten van zorginstellingen die intramuraal of met begeleiding wonen. Hiervoor werken we veel samen met de hieronder genoemde zorg- en maatschappelijke instellingen. In de vrije sector verhuren wij aan mensen met hogere inkomens.

Organisatie	vastgoed
Trimenzo	1 verzorgingshuis
Zorggroep Apeldoorn	1 dependance verpleeghuis en dagopvang
De Passerel	17 woningen voor zorgcliënten en kantoorruimte
Philadelphia	1 zorgcomplex + 1 woning
Zozijn	2 zorgcomplexen en 2 woningen voor cliënten
Moviera	1 woning t.b.v. vrouwenopvang
's-Heerenloo	3 woonunits voor zorgcliënten
Stichting ELS	medisch centrum Terwolde
Sutfene	Steunpunten Harfsen, Almen en Epse
Trajectum Hanzeborg	Zorgappartementen Eefde

3 Duurzaamheid

Wij scoren goed en ruim boven het gemiddelde in de sector als het gaat om duurzaamheid. In de gemeente Lochem komen we gemiddeld uit op label B en in de gemeente Voorst op label C. In 2014 zijn we gestart met een groot duurzaamheidsproject van 150 woningen in Twello. De woningen gaan er 2 labels op vooruit. De 2e fase van het project wordt in 2015 afgerond. Ook hebben we een samenwerkingsverband met LochemEnergie voor het plaatsen van zonnepanelen op huurwoningen. We investeren in duurzaamheid als de huurder wat betreft woonlasten er op vooruit gaat.

Labels woningvoorraad IJsseldal Wonen 2014



In vergelijking met andere corporaties scoren we hoger dan gemiddeld. Hieronder staan de branchecijfers.

Energie label	Corporaties 2014	IJsseldal Wonen 2014
Gemiddelde Energie Index	1,65	1,46
A++	0,1	0
A+	0,3	0,5
A	5,6	18,5
B	14	21,6
C	32,7	30
D	23,1	18,9
E	11,9	6,0
F	6,1	3,8
G	2,3	0,7

Bron: Aedes/SHEARE

4 Leefbaarheid

We spannen ons samen in met gemeenten, huurdersbelangenvereniging en maatschappelijke organisaties voor vitale wijken en buurten.

Voorbeelden zijn:

- Financiële bijdrage en inzet van buurtbemiddeling.
- Faciliteren financiële thuisadministratie.
- Bijdrage aan inzet jongerenwerker gemeente Lochem.
- Vervoersproject Stichting Welzijn Lochem.
- Sponsoring straatbijeenkomsten/evenementen.
- Subsidiëring deel huur voor ruimte Kunstkring.
- Thuis Informatie Project.
- Project Opplussen (voor mensen met dementie).
- Samenwerking t.b.v. het ontwikkelen van wijkteams.
- Bevorderen veiligheid door achterpadverlichting/ veilig hang- en sluitwerk.

5 Dienstverlening

De klanttevredenheid wordt gemeten door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. De Groene Waarden is in 2011 op de 4e plaats en in 2012 met een score van 8,5 op de 1e plaats geëindigd. Goed Wonen heeft ook klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Na de fusie was het doel om in 2015 weer te voldoen aan het KWH label. Ondanks dat we door de fusie sterk intern gericht zijn geweest, hebben we deze doelstelling al in 2014 gehaald. We willen weer toe naar een 8.0.

	Score 2014	Score 2013	Score 2012	Score 2011
IJsseldal	7,6	7,2	—	—
Goed Wonen	—	—	7,5	7,6
De Groene Waarden	—	—	8,5	8,2

6 Samenwerking

We werken nauw samen met diverse (samenwerkings)partners:

Gemeente Voorst

- Woonvisie
- Prestatieafspraken

Gemeente Lochem

- Woonvisie
- Prestatieafspraken

Huurdersbelangenvereniging

- Samenwerkingsovereenkomst

Politie en maatschappelijke organisaties

- Samenwerking bij overlast/multiprobleem
- Sociaal vangnet/OGGZ overleg
- Netwerk Wonen-Welzijn-Zorg
- Wijkteams
- Dorpsraden



Bezoekadressen

Marktpllein 110 | Twello
Hoofdstraat 45-b | Gorssel

Correspondentieadres

Postbus 100 | 7390 AC Twello

T (0571) 27 79 79

F (0571) 27 79 80

E info@ijsseldalwonen.nl

IJsseldal Wonen verhuurt ruim 3.000 woningen in de gemeenten Voorst en Lochem. Samen met onze medewerkers, partners en bewoners werken wij aan prettig en betaalbaar wonen.

Colofon

Deze factsheet is een uitgave van Stichting IJsseldal Wonen. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Tekst

IJsseldal Wonen

Grafische vormgeving

Rob van der Loos Ontwerper

Fotografie

Hans Prinsen

Druk

Weevers Grafimedia

Augustus 2015

SWOT-matrix

Sterkten	Zwakten
• aandachtspunten vorige visitaties opgelost door fusie onder andere • voorlopend op andere corporaties in de regio met bijstelling ambities en terug naar de kerntaak • ondanks fusie en reorganisatie is de dienstverlening aan huurders gewoon doorgegaan • bevlogen directeur	• onrust in de organisatie • bemensing / kwaliteit • organisatie kan niet volgen • IJsseldal Wonen als (koers) zoekende organisatie
Kansen	Bedreigingen
• samenwerking met corporaties (niet fusie) • samenwerking met zorg en welzijnsorganisaties • duurzaamheidsbeleid	• relatie met de gemeente Voorst • onduidelijkheid bij buitenwacht over redenen fusie • financiële afdrachten i.r.t. ambities • maatschappelijke opgaven in andere sociale domeinen: zorg (extramuralisatie)

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Toezicht IJsseldal Wonen

Dhr. P. Schrijver - voorzitter

Dhr. Th. Van der Meulen

Dhr. P. Hijlkema

Mw. H. Buijs

Dhr. A. Spithoven

Directeur-bestuurder IJsseldal Wonen

Mw. Y. Winkelman

Ondernemingsraad IJsseldal Wonen

Mw. C. Hoogerman - voorzitter

Mw. E. Frederiks - secretaris

Medewerkers en managers IJsseldal Wonen

Mw. I. Veldhuis - manager wonen

Dhr. H. Dreeyers - manager bedrijfsvoering

Mw. S. Lans - teamleider KCC

Dhr. P. Jansen - beleidsmedewerker

Mw. M. Watermulder - controller

Mw. Z. Kahraman - woonconsulent

Dhr. B. Siemes - projectleider vastgoed

Dhr. R. Leemreijze - interim manager

Gemeente Voorst

Dhr. A. Lagerweij - wethouder VROM

Dhr. H. Van der Sleen - wethouder financiën en grondzaken

Dhr. W. Vrijhoef - wethouder zorg

Mw. L. Wolbers - manager fysiek domein, accountmanager IJsseldal Wonen

Dhr. G. Meijerink - plantontwikkelaar

Dhr. B. Hoogslag - beleidsmedewerker economie

Gemeente Lochem

Dhr. B. Groot Wesseldijk - wethouder financiën, ruimte (wonen) en sport

Mw. T. Van der Linden - wethouder zorg, welzijn en onderwijs

Dhr. J. Van der Wee - beleidsmedewerker Ruimtelijke Ordening

Mw. J. Gerritsen - beleidsmedewerker WMO

Huurdersvertegenwoordigers

Dhr. H. Verboom - HBV
Mw. M. Brugman - HBV
Dhr. R. Hartgers - HBV
Dhr. G. Denekamp - HBV
Dhr. L. De Kampe - huurder
Dhr. H. Mensink - huurder
Dhr. S. Heidsma - huurder
Mw. L. Rodenko - huurder
Dhr. A. Nijhof - huurder

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mw. E. Vissers - Sutfene
Mw. K. Nijkamp - Stichting Welzijn Lochem
Mw. J. Hamberg - Sensire
Dhr. J. Leuven - De Passerel
Dhr. B. Zonnenberg - De Passerel
Dhr. L. Hoeben - Mens en Welzijn Voorst
Dhr. H.J. van Essen - Trimenzo

Collega-corporaties

Dhr. F. Visschedijk - Woninstichting Brummen
Mw. T. Zeevaart - Sprengenland Wonen
Dhr. J.W. Allersma - Viverion

Dorpsraden

Dhr. H. Van der Straat - Vereniging Almens Belang
Mw. A. Harkink - Vereniging Almens Belang
Dhr. H. Geerlink - Vereniging Dorpsraad Gorssel
Dhr. Karstenberg - Plaatselijk Belang Harfsen-Kring van Dorth
Dhr. De Groot - Voorster Belang e.o.

Korte cv's visitatoren

Martijn de Loor (voorzitter)

Martijn de Loor heeft een eigen praktijk voor organisatie-coaching, specifiek gericht op ondernemingen met een maatschappelijke opgave. Hij werkte bij verschillende organisatie-adviesbureaus en aan de RU-Leiden en TU-Delft. Als ervaren organisatie-onderzoeker heeft hij verstand van het brede scala van zowel de harde als zachte kanten van organisatie-inrichting en organisatieontwikkeling. Martijn heeft ruime visitatie-ervaring. Tevens is hij lid van de RvT van Greenwish (een stimuleringsorganisatie voor duurzame initiatieven en sociaal ondernemerschap) en een VO-school. Daarnaast is hij voorzitter van BENG! (lokale energie coöperatie De Bilt). Martijn is opgeleid als psycholoog, organisatieadviseur en haptonoom. Martijn visiteert sinds 2003 woningcorporaties.

Wim Staargaard (visitator)

Wim Staargaard heeft een groot aantal interim opdrachten uitgevoerd met een bestuurlijke, financiële, vastgoed, volkshuisvestelijke en/of organisatorische focus. Zo heeft hij een uitgebreide ervaring als directeur-bestuurder bij zowel grote als kleinere corporaties. Wim heeft tevens functies als directeur bedrijfsvoering en projectmanager vervuld binnen de non profitsector, onder meer bij onderwijsinstellingen en politieorganisaties.

Sinds 2012 vervult hij de functies voorzitter en visitator in visitatieteams van Resources en de opvolger Cognitum bij zeer kleine tot zeer grote corporaties.

Stefan Cloudt (secretaris)

Stefan Cloudt combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij werkte als stafmedewerker strategie bij een middelgrote corporatie en als docent Organisatiewetenschappen bij Tilburg University. Momenteel doceert hij methoden van kwalitatief onderzoek bij Amsterdam School of Real Estate. Stefan adviseert onder andere woningcorporaties over strategie en organisatie. Hij voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is benoemd als lid van de Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatieontwikkeling bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **IJsseldal Wonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Cognitum geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Cognitum geen enkele zakelijke relatie met IJsseldal Wonen hebben

Plaats: Geldermalsen

Datum: 14 mei 2015

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur Cognitum



Onafhankelijkheidsverklaring Visitator

Martijn de Loor verklaart hierbij dat de visitatie van IJsseldal Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Martijn de Loor heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Martijn de Loor geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Martijn de Loor geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met IJsseldal Wonen hebben.

Plaats:

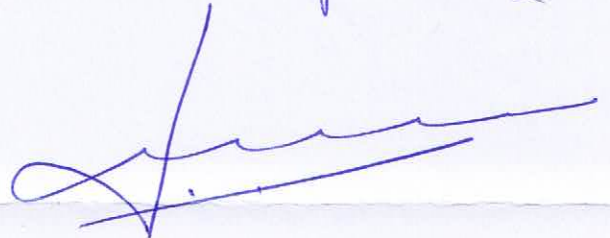
Datum:

Naam, functie, handtekening:

Bilthoven

3 juni 2015

Martijn de Loor
Dir. eigenaak



Onafhankelijkheidsverklaring Visitator

Wim Staargaard verklaart hierbij dat de visitatie van IJsseldal Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wim Staargaard heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wim Staargaard geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wim Staargaard geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met IJsseldal Wonen hebben.

Plaats:

Dieren

Datum:

28/5/2015

Naam, functie, handtekening:

Staargaard
ir. W.F. Staargaard
visitator

Onafhankelijkheidsverklaring Visitator

Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van IJsseldal Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Stefan Cloudt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Stefan Cloudt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met IJsseldal Wonen hebben.

Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Breda

17-12-2015



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
d.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.

- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn.
Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt.
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen.
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- Geen of onvoldoende actualisering.
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan.
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheit en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeër slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeër onvoldoende	De prestatie is zeër aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeër goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatie-commissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van

commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognition BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Treasury Jaarplan 2012
- Treasury Jaarplan 2011
- Reglement Raad van Toezicht
- Brief aan college over brede school
- Activiteitenplan 2015
- Kaderbrief 2015
- Missie en visie IJsseldal Wonen
- Resultaten tweedaagse kwartiermakers
- Meerwaardenonderzoek (fusie)
- Dienstverleningsconcept IJsseldal Wonen
- Evaluatieformulier
- Evaluaties RvT
- Renumeratiereglement
- Bestuursreglement
- Reglement Auditcommissie
- Treasurystatuut
- Rapport renumeratiecommissie 2014
- Ingevulde checklist Governancecode
- Profielschetsen RvT
- Verslagen en bijlagen vergaderingen RvT 2014, 2013, 2012 en 2011, waaronder RvT-rapportages
- Verslagen functioneringsgesprekken directeur-bestuurder 2011, 2013 en 2014

Opgaven en Ambities

- Prestatieafspraken De Groene Waarden en de gemeente Voorst 2011-2012
- Evaluatienotitie Woonvisie en prestatieafspraken Gemeente Voorst (2015)
- Evaluatienotitie Woonvisie 2011-2015 Gemeente Voorst
- Rapport rekenkamer Gemeente Voorst over de samenwerking tussen IJsseldal Wonen en de Gemeente Voorst (2015)
- Evaluatie prestatieafspraken IJsseldal Wonen, Viverion en Gemeente Lochem 2013-2014
- Prestatieafspraken Gemeente Voorst (2012)
- Prestatieafspraken Gemeente Lochem 2013-2014
- Woonvisie Gemeente Lochem 2012-2020
- Woonvisie Gemeente Voorst 2011-2015
- Evaluatie 70+ doorstroomregeling
- Corporatie in Perspectief, samenvatting, analyses en toelichtingen 2011, 2012, 2013
- Visitatierapport Goed Wonen (2008)

- Visitatierapport De Groene Waarden (2011)
- Beleidsnotitie leefbaarheid (2011)
- Ambitiedocument De Groene Waarden (2011)
- Beleidsplan Goed Wonen 2012-2017
- Ondernemingsplan IJsseldal Wonen 2014-2017
- Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014
- SVB De Groene Waarden 2011-2015
- SVB IJsseldal Wonen 2015-2020
- Quicksan onderhoudsconditie (fusie)

Belanghebbenden

- Evaluatie stakeholdersdag
- Strategisch Communicatieplan
- Reputatieonderzoek rapportage
- Brief toekenning KWH-label
- Henneconvenant 2011
- Advies HBV IJsseldal Wonen over ondernemingsplan 2014-2017
- Samenwerkingsovereenkomst regionale woonruimteverdeling 2015
- Samenwerkingsovereenkomst HBV IJsseldal 2014

Vermogen

- Activiteitenplan en begroting 2013
- Begroting 2014
- Rapportages 2012
- Rapportages 2013
- Rapportages 2014 (viermaandsrapportages)
- Managementletters 2011, 2012, 2013, 2014
- Accountantsverslagen 2011, 2012
- Beoordelingsbrief WSW 2014
- Beoordelingsbrieven BZK 2011, 2012, 2014
- Solvabiliteitsoordeel CFV 2011
- Toezichtbrieven CFV 2013, 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met IJsseldal Wonen is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- (Des-) investeren in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven															
1. Huisvesting primaire doelgroep			7,5															
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)			7															
VOORST Bij mutatie zal ten minste 90% van de sociale categorie worden toegewezen aan de doelgroep met bruto inkomens van maximaal € 34.085,- (prijspeil 2012)	Speerpunt Goede en gelijke slaagkansen voor onze doelgroep (OP 20014 – 2017).	IJsseldal Wonen en zijn rechtsvoorgangers (Goed Wonen en De Groene Waarden) hebben in de jaren 2011 tot en met 2014 de opgave gezamenlijk in voldoende mate gerealiseerd. In de jaarverslagen worden de onderstaande percentages verantwoord. <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td></tr><tr><td>EU-norm</td><td>96%</td><td>94%</td><td>90% (GW) 98% (DGW)</td><td>95% (GW) 89% (DGW)</td></tr><tr><td>mutatiegraad</td><td>7%</td><td>7%</td><td>7%</td><td>5%</td></tr></table>		2014	2013	2012	2011	EU-norm	96%	94%	90% (GW) 98% (DGW)	95% (GW) 89% (DGW)	mutatiegraad	7%	7%	7%	5%	
	2014	2013	2012	2011														
EU-norm	96%	94%	90% (GW) 98% (DGW)	95% (GW) 89% (DGW)														
mutatiegraad	7%	7%	7%	5%														
1. In de huursector kunnen meer sociale huurwoningen vrij komen voor starters, middeninkomens en gezinnen door actief doorstroombeleid. IJsseldal Wonen benadert actief en persoonlijk 70+ senioren over het doorstroombeleid. 2. IJsseldal Wonen wil jaarlijks 8 huurders van 70+ verleiden voor de doorstroomregeling met 50% huurkorting op verschil tussen oude en nieuwe huurprijs en verhuischeque aan te bieden. 3. De 10% beleidsruimte die het Convenant woonruimteverdeling biedt wordt grotendeels gebruikt om nultredenwoningen bij voorrang toe te wijzen aan deze doelgroep. Jaarlijks kunnen maximaal tien	In 2014 worden er jaarlijks minimaal 35 woningen toegewezen aan woningzoekenden met een leeftijd van maximaal 27 jaar. In 2014 worden er jaarlijks minimaal 35 woningen toegewezen aan gezinnen met één of meerdere kinderen. In 2015 evalueren we de bestaande doorstroomregeling voor 70 plussers.	1 IJsseldal Wonen heeft alle huurders van 70+ bij de introductie van deze regeling actief geïnformeerd. Huurders van 70+ die op een bepaald moment willen verhuizen naar een nultredenwoning en dit aangeven bij de corporatie worden ook geïnformeerd over de doorstroomregeling. <u>Vorm van benadering</u> Bewonersblad (alle huurders) 2.300 Telefonisch (70+) 198 Schriftelijk n.a.v. telefoongesprek 75 Uitnodigingsbrief Nieuwbouwdag 33 De doorstroomregeling bestaat uit: maximaal € 150 per maand korting op huurprijs als ouderen verhuizen naar gelijkvloerse woning van IJsseldal Wonen; maximaal 10 gelijkvloerse woningen kunnen jaarlijks bij voorrang aan deze doelgroep worden aangeboden; IJsseldal Wonen biedt extra begeleiding en een verhuisarrangement (Beleidsplan 2012-2017:15) 2 Er zijn 20 huurders in de periode 2012 en 2014 van 70+ doorgestroomd naar een nultredenwoning geschikt voor senioren (met name in de nieuwbouw). Daarbij zijn 20 eengezinswoningen weer beschikbaar gekomen voor starters, middeninkomens en gezinnen met lage inkomens. In Voorst hebben in 2014 7 huurders gebruik gemaakt van de doorstroomregeling. Het verschil tussen de oude en de nieuwe huur wordt voor deze groep verlaagd met 50%. De meesten verhuizen van een eengezinswoning naar een nieuwbouwwapartement. (Jaarverslag 2014:14) In 2012 waren het in totaal 7 huurders (Jaarverslag 2012:12). In 2013 hebben ook 7 huurders gebruik gemaakt van deze regeling. In																

woningen op deze wijze worden toegewezen.	(Ondernemingsplan 2014-2017:14)	2011 werd deze methode bedacht. 3 Afspraak wordt nageleefd. (evaluatie prestatieafspraken:24) . De 70+ doorstroomregeling wordt in de praktijk gebracht en sorteert effect. De norm die in de prestatieafspraken staat genoemd van specifieke doelgroepen te verhogen hebben we in 2014 voorrang gegeven aan het huisvesten van starters en gezinnen.(Jaarverslag 2014:7) De doelstelling van jaarlijks 8 wordt met 7 bijna gehaald. IJsseldal Wonen heeft voor de evaluatie een notitie opgesteld over de doelstellingen voor minimaal 35 toewijzingen aan gezinnen en maximaal 27 jaar. Deze worden behaald (Jaarverslag 2014:15).	
1. Om de doorstroming te bevorderen kan bij het aanbieden van nieuwbouw maximaal 50% worden toegekend aan woningzoekenden die een huurwoning van IJsseldal Wonen achterlaten. 2. Door middel van loting komen huurwoningen vrij voor mensen die met spoed een woning zoeken. IJsseldal Wonen biedt 10% van het aanbod aan via de spoedzoekersmodule.	Eind 2014 ligt er een besluit met de partners van Woonkeus Stedendriehoek om in 2015 onderzoek te doen naar acceptabele wachttijden voor de doelgroepen (Ondernemingsplan 2014-2017:13) Eén derde van het woningaanbod zal aan starters worden toegewezen (Beleidsplan 2012-2017:17)	1 De afspraak wordt nageleefd. Bij de verhuring van de nieuwbouwappartementen wordt standaard de regel toegepast dat maximaal 50% van het aanbod bij voorrang wordt aangeboden aan doorstromers. . Wachttijd in Voorst is in 2014 5,8 jaar en in Lochem 6,7 jaar (Jaarverslag 2014:12) 2 Afspraak wordt nageleefd. Het percentage woningen dat verhuurd mag worden via loting is door een besluit van Woonkeus in 2013 verhoogd van 10% naar 15%. In 2014 werden er 13 woningen (10%) verloot (Jaarverslag 2014:13). In 2013 werden er 28 woningen (12,5%)verloot (Jaarverslag 2013:10) In 2012 waren dat er 12 (9%). In 2011 werd deze methode nog niet toegepast.	
LOCHEM Vanaf 2013 biedt IJsseldal Wonen de woningen aan via het regionale woonruimteverdelingssysteem Woonkeus. Hierbinnen worden woningen gelabeld, zodat goed kan worden ingespeeld op de lokale markt en eigen SVB. Het uitgangspunt is keuzevrijheid tussen huur en koop: Te Woon.		Met ingang van 1 januari 2013 wordt het woningaanbod in Lochem aangeboden via Woonkeus. De aansluiting met Woonkeus betekent dat in het werkgebied van Lochem woningzoekenden meer keuzemogelijkheden krijgen omdat het aanbod wordt verruimd naar de hele regio Stedendriehoek. In het jaarverslag 2013 over de prestatieovereenkomst geeft de gemeente Lochem onder 5.5.1. aan dat de gemeente Lochem en IJsseldal Wonen zich daadwerkelijk hebben aangesloten bij Woonkeus Stedendriehoek. Op grond van het strategisch voorraadbeleid van De Groene Waarden is onderstaande verdeling in de prestatieovereenkomst opgenomen. Inmiddels wordt er vanaf 2014 gewerkt aan een nieuw strategisch voorraadbeheer voor de gehele woningvoorraad van IJsseldal Wonen. Koopgarant en koopvarianten worden vanaf 2013 niet meer aangeboden in verband met de risico's bij terugkoop en de financieringsproblematiek. Per dorp de aantallen woningen per woonproduct:	

		<table><tr><th>Te Woonlabel</th><th>Gorssel</th><th>Eefde</th><th>Epse</th><th>Almen</th><th>Harfsen en Joppe</th><th>Totaal</th></tr><tr><td>Gewone huur</td><td>270</td><td>288</td><td>54</td><td>51</td><td>55</td><td>718</td></tr><tr><td>Koopgarant</td><td>48</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>11</td><td>65</td></tr><tr><td>Koopvarianten</td><td>1</td><td>50</td><td>20</td><td>0</td><td>0</td><td>71</td></tr><tr><td>Gewone koop</td><td>42</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>4</td><td>61</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>361</td><td>347</td><td>78</td><td>59</td><td>70</td><td>915</td></tr></table> (Prestatieafspraken Lochem:13) Voor de kernen geldt dat maximaal 50% van het aanbod bij voorrang mag worden aangeboden aan woningzoekenden uit te kern om de slaagkansen van hen te vergroten. In de kleine kernen wordt hier optimaal van gebruik gemaakt. In de grotere kernen als Twello wordt deze voorrangsregel minder toegepast.	Te Woonlabel	Gorssel	Eefde	Epse	Almen	Harfsen en Joppe	Totaal	Gewone huur	270	288	54	51	55	718	Koopgarant	48	6	0	0	11	65	Koopvarianten	1	50	20	0	0	71	Gewone koop	42	3	4	8	4	61	Totaal	361	347	78	59	70	915	
Te Woonlabel	Gorssel	Eefde	Epse	Almen	Harfsen en Joppe	Totaal																																							
Gewone huur	270	288	54	51	55	718																																							
Koopgarant	48	6	0	0	11	65																																							
Koopvarianten	1	50	20	0	0	71																																							
Gewone koop	42	3	4	8	4	61																																							
Totaal	361	347	78	59	70	915																																							
VOORST en LOCHEM		Het aanbod <i>grondgebonden</i> woningen van IJsseldal Wonen bestaat voor 60% uit eengezinswoningen en voor 21% uit seniorenwoningen. De laatste jaren neemt door nieuwbouw van appartementen en door verkoop van eengezinswoningen dit % iets af. Door de sterke vergrijzing zorgt IJsseldal Wonen dat er appartementen en nultredenwoningen worden toegevoegd aan de vastgoedportefeuille. <table><tr><th>Woningtype</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>Grondgebonden woningen</td><td>81</td></tr><tr><td>Appartement levensloopgeschikt</td><td>13</td></tr><tr><td>Appartement zonder lift</td><td>3</td></tr><tr><td>Zorgwoningen</td><td>3</td></tr><tr><td>Woonwagens *</td><td>0</td></tr></table>	Woningtype	Percentage	Grondgebonden woningen	81	Appartement levensloopgeschikt	13	Appartement zonder lift	3	Zorgwoningen	3	Woonwagens *	0																															
Woningtype	Percentage																																												
Grondgebonden woningen	81																																												
Appartement levensloopgeschikt	13																																												
Appartement zonder lift	3																																												
Zorgwoningen	3																																												
Woonwagens *	0																																												
1.2 Betaalbaarheid			8																																										
VOORST IJsseldal Wonen zal ten minste 2.000 woningen van de totale huurwoningvoorraad in de sociale categorie houden.	Minimaal 2.000 woningen blijven bereikbaar voor de primaire doelgroep (Beleidsplan 2012-2017:19) Speerpunt Betaalbaarheid (OP 20014 – 2017).	IJsseldal Wonen heeft in Voorst meer dan 2.000 woningen in de sociale categorie beschikbaar voor huishoudens met lagere inkomens (2.174 woningen) en voldoet hiermee ruimschoots aan de prestatieafpraak met de gemeente. Het overgrote gedeelte van de woningvoorraad (85%) heeft een huurprijs tot € 574,35 en is hierdoor betaalbaar voor de primaire doelgroep (Evaluatie prestatieafspraken:19). Voor de totale woningvoorraad is de verdeling naar huurprijscategorieën als volgt. <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td></tr><tr><td>Goedkoop</td><td>362</td><td>426</td><td>448</td></tr><tr><td>Betaalbaar</td><td>2.312</td><td>2.396</td><td>2.349</td></tr><tr><td>Tot huurtoeslaggrens</td><td>424</td><td>323</td><td>308</td></tr><tr><td>Duur</td><td>226</td><td>199</td><td>179</td></tr></table> (Jaarverslag 2014:43) Het geactualiseerde huurbeleid (2011) gaat uit van een basishuur van 65% van maximaal toegestane huur, verhoogd		2014	2013	2012	Goedkoop	362	426	448	Betaalbaar	2.312	2.396	2.349	Tot huurtoeslaggrens	424	323	308	Duur	226	199	179																							
	2014	2013	2012																																										
Goedkoop	362	426	448																																										
Betaalbaar	2.312	2.396	2.349																																										
Tot huurtoeslaggrens	424	323	308																																										
Duur	226	199	179																																										

		met telkens 5% voor: kern Twello, hoekwoning, perceel >200m2 en bouwjaar jonger dan 2000, tot maximaal 85% (Beleidsplan 2012-2017:20) De streefhuren van het woningbezit in de gemeente Voorst is tot en met 2014 voortgezet. In 2015 is in voorbereiding een besluit om de streefhuren gelijk te stellen in beide gemeenten waarbij rekening wordt gehouden met de passenendheidsnormen die in 2016 ingaan. Bij de huidige streefhuren nemen de slaagkansen van de primaire doelgroep sterk af. In de gemeente Voorst heeft IJsseldal Wonen in Teuge en Twello nultredenwoningen gebouwd in combinatie met het concept van de “verborgen kamers” die destijds Goed Wonen had bedacht. De huurprijs is afhankelijk van de ruimte die je in de woning huurt. Huurders kunnen er voor kiezen om bepaalde ruimten af te laten sluiten waardoor ze een lagere huur betalen. Ze kunnen de gehele of een gedeelte van de woning huren. In totaal gaat het om 9 woningen. Het wordt bij mutatie nog steeds toegepast.													
Uit onderzoek blijkt dat in 2012 17% van de huishoudens die een sociale huurwoning van IJsseldal Wonen huren een gezamenlijk inkomen hebben van meer dan € 43.000,-. IJsseldal Wonen zet in om deze groep scheefwoners jaarlijks extra huurverhoging in rekening te brengen indien de overheid die mogelijkheid geeft.	Aan huurders met een inkomen boven € 43.000 wordt meer huurverhoging opgelegd (Beleidsplan 2012-2017:20)	IJsseldal Wonen mag sinds 2013 van de overheid jaarlijks extra huurverhoging in rekening brengen bij scheefwoners en past dat ook toe. In 2013 en 2014 is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Huurders die in de twee inkomenscategorieën boven de € 34.085,- (prijspeil 2012) vielen hebben de maximale huurverhoging gekregen van 4,5% respectievelijk 6,5% in 2013 en 2014. Huurverhoging inkomens > € 43.000 2014: 6,5% 2013: 6,5% 2012: geen inkomensafhankelijk huurverhoging 2011: geen inkomensafhankelijk huurverhoging													
LOCHEM De gemeente onderschrijft de maatregelen van De Groene Waarden waarbij als voorwaarde geldt dat de minimale kernvoorraad niet onder de 600 mag zakken. (Prestatieafspraken 2011-2012)	De minimale kernvoorraad mag niet onder de 600 woningen zakken. (Ambitiedocument 2011)	De kernvoorraad is in de prestatieafspraken gedefinieerd: huurwoningen tot € 647,53 (juli 2010). De Groene Waarden voldeed hieraan. Alle 813 woningen behoren tot de kernvoorraad. <table><tr><th>huurprijscategorie</th><th>Aantal 2011</th><th>% 2011</th></tr><tr><td>Goedkoop <357</td><td>90</td><td>10</td></tr><tr><td>Betaalbaar 357-511</td><td>723</td><td>79</td></tr><tr><td>Duur 511-647</td><td>102</td><td>11</td></tr></table> (Bron: p.40. Jaarverslag DGW 2011) Jaarverslag 2012 De Groene Waarden p35: Per 31 december 2012 behoren 914 woningen tot de kernvoorraad. In 2013 en 2014 is het aantal nagenoeg gelijk gebleven.	huurprijscategorie	Aantal 2011	% 2011	Goedkoop <357	90	10	Betaalbaar 357-511	723	79	Duur 511-647	102	11	
huurprijscategorie	Aantal 2011	% 2011													
Goedkoop <357	90	10													
Betaalbaar 357-511	723	79													
Duur 511-647	102	11													
VOORST EN LOCHEM	Begin 2015 hebben we de financiële consequenties	In overleg met de Huurdersbelangenvereniging is de huurverhoging voor de laagste inkomenscategorie met een 0,5 % verlaagd naar 3,5%. De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2014 is 3,77% (Jaarverslag 2014:16)													

	voor een inflatievolgend huurprijsbeleid voor onze primaire doelgroep in beeld en hebben we dit doorvertaald naar nieuw huurbeleid (Ondernemingsplan 2014-2017:16).	De basishuurverhoging bedraagt in 2013 4% en voor de hogere inkomens 4,5% respectievelijk 6,5%. Voor een aantal complexen is afgeweken van de basisuitgangspunten vanwege de marktpositie of andere omstandigheden. De gemiddelde huurverhoging voor woningen is in 2013 uitgekomen op 3,94%. De streefhuren zoals die voor de fusie tussen Goed Wonen en De Groene Waarden waren bepaald, zijn in 2013 gehandhaafd. (Evaluatie prestatieafspraken:25)																
LOCHEM Ijssedal Wonen financiert mee aan het Project Thuisadministratie waarbij bewoners geholpen worden met het opzetten van een administratie (bron: prestatieovereenkomst 2013-2014 p.18).		Huurachterstand <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td></tr><tr><td>Achterstand%</td><td>0,75</td><td>0,71</td><td>0,89</td><td>0,81</td></tr><tr><td>Derving%</td><td>1,70</td><td>2,94</td><td>2,12</td><td>1,97</td></tr></table> Ijssedal Wonen zorgt er voor dat in een vroeg stadium huurders met betalingsachterstanden worden benaderd. Eerst schriftelijk met de mogelijkheid van een betalingsregeling. Vervolgens wordt contact gezocht door de woonconsulent of de incassomedewerker. In 2014 is een tijdelijke medewerker aangetrokken die zich geheel richt op de huurincasso. Schrijnende gevallen worden besproken in een team van maatschappelijke organisaties (sociaal vangnet) en schuldhulpverlening. Gemeente, corporaties en maatschappelijke organisaties hebben een convenant schuldhulpverlening gesloten met als doel: • Voegtijdig problematische schuldsituaties te voorkomen. • Voorkomen van sociale problematiek als gevolg van schuldsituaties. • Voorkomen van incassokosten en huisuitzettingen. • Voorkomen en beperking van de doorstroming naar de WSNP. Het aantal ontruimingen per jaar vanwege huurachterstand is minimaal. . Ten aanzien van huurderiving is het beleid er op gericht dat zo veel mogelijk aansluitend wordt verhuurd om leegstand tegen te gaan en daarmee de huurderiving beperkt te houden. De huurderiving wordt periodiek gemonitord in de 4 maandsrapportages. De ambitie is gericht op een huurderiving van maximaal 1,5%. De vrije sector levert in verhouding meer huurderiving op vanwege tijdelijke leegstand. Ook is er een complex van 4 (zorg)woningen dat al geruime tijd leeg staat in verband met verkoop.		2014	2013	2012	2011	Achterstand%	0,75	0,71	0,89	0,81	Derving%	1,70	2,94	2,12	1,97	
	2014	2013	2012	2011														
Achterstand%	0,75	0,71	0,89	0,81														
Derving%	1,70	2,94	2,12	1,97														

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven																														
2 Huisvesting specifieke doelgroepen			6,5																														
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			6																														
VOORST 1. IJsseldal Wonen realiseert grondgebonden nultredenwoningen in de sociale en middeldure sector voor senioren in Twello en in mindere mate in de middelgrote kernen. 2. IJsseldal Wonen realiseert tot 2017 circa 250 appartementen vooral in de kern Twello. 3. IJsseldal Wonen onderzoekt geschikte locaties in de buurt van het centrum van Twello voor het realiseren van grondgebonden woningen voor senioren.	Er komen in de periode 2012-2017 ruim 450 woningen (nieuwbouw en mutatie) beschikbaar voor ouderen in de gemeente Voorst (Beleidsplan 2012-2017:14)	1. IJsseldal Wonen heeft 39 grondgebonden nultredenwoningen gerealiseerd in de sociale sector voor senioren in Twello en de middelgrote kernen. 2. IJsseldal Wonen heeft tussen 2011 en 2014 104 appartementen gerealiseerd. Zowel in de kern Wilp als in de kern Terwolde zijn kleinschalige appartementencomplexen gerealiseerd. Meer toevoeging van dit type appartementen is tot 2020 in deze kernen niet aan de orde. Voor Klarenbeek zijn 12 appartementen gepland en voor Voorst 15 appartementen. De verwachting is dat deze appartementen in 2015 en 2016 worden gerealiseerd. Om het aantal van 250 appartementen te realiseren zouden er nog tot 2017 146 gebouwd moeten worden. Hieronder is een overzicht opgenomen welke projecten er nog in de planning staan, en welke niet meer doorgaan. <table><tr><th>Project</th><th>Aantal</th><th>Toelichting</th></tr><tr><td>Beekzicht Twello</td><td>37</td><td>In aanbouw/oplevering 2015</td></tr><tr><td>Marktplaats Twello</td><td>22</td><td>Start bouw 2015</td></tr><tr><td>Project Klarenbeek</td><td>12</td><td>Start bouw 2016</td></tr><tr><td>totaal</td><td>71</td><td></td></tr></table> <table><tr><th>Geannuleerde projecten</th><th>Aantal</th><th>Toelichting</th></tr><tr><td>Nieuwenhof Voorst</td><td>40</td><td>Project past niet meer bij de kerntaak en gaat in de verkoop</td></tr><tr><td>Locatie Rabobank Voorst</td><td>10</td><td>Locatie voor supermarkt en appartementen wordt niet meer door IJsseldal Wonen ontwikkeld. Locatie wordt afgestoten.</td></tr><tr><td>Locatie Twello</td><td>8</td><td>Verkoop van locatie</td></tr><tr><td>totaal</td><td>58</td><td></td></tr></table> 3. Er waren 50 grondgebonden woningen voor senioren geprognosticeerd waarvan de locatie nog onbekend is. De corporatie heeft deze aantallen geschrapt omdat de realisatie financieel niet haalbaar bleek o.a. door de strengere voorwaarden door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. (Evaluatie prestatieafspraken:10). Daarnaast speelt de	Project	Aantal	Toelichting	Beekzicht Twello	37	In aanbouw/oplevering 2015	Marktplaats Twello	22	Start bouw 2015	Project Klarenbeek	12	Start bouw 2016	totaal	71		Geannuleerde projecten	Aantal	Toelichting	Nieuwenhof Voorst	40	Project past niet meer bij de kerntaak en gaat in de verkoop	Locatie Rabobank Voorst	10	Locatie voor supermarkt en appartementen wordt niet meer door IJsseldal Wonen ontwikkeld. Locatie wordt afgestoten.	Locatie Twello	8	Verkoop van locatie	totaal	58		
Project	Aantal	Toelichting																															
Beekzicht Twello	37	In aanbouw/oplevering 2015																															
Marktplaats Twello	22	Start bouw 2015																															
Project Klarenbeek	12	Start bouw 2016																															
totaal	71																																
Geannuleerde projecten	Aantal	Toelichting																															
Nieuwenhof Voorst	40	Project past niet meer bij de kerntaak en gaat in de verkoop																															
Locatie Rabobank Voorst	10	Locatie voor supermarkt en appartementen wordt niet meer door IJsseldal Wonen ontwikkeld. Locatie wordt afgestoten.																															
Locatie Twello	8	Verkoop van locatie																															
totaal	58																																

		contingentenkwesitie een rol omdat de gemeente voor “zachte” plannen geen contingenten heeft. 2013: 37,7% toegankelijke (nultreden) woningen (in Voorst en Lochem samen, volgens CiP, ref. 26,3%) 2012: 35,6% toegankelijke (nultreden) woningen (in Voorst en Lochem samen) (1.170 woningen volgens CiP, ref. 25,7%)	
1. In Twello zijn voldoende nultredenwoningen beschikbaar in de bestaande voorraad en door nieuwbouwwontwikkeling. 2. IJsseldal Wonen werkt nauw samen met zorgpartijen en exploiteert serviceappartementen en een verzorgings- en verpleegtehuis. 3. IJsseldal Wonen heeft de komende periode de volgende projecten in onderzoek of in voorbereiding: a. Overleg met zorgpartijen over de locatie Martinushof in verband met scheiden van wonen en zorg; b. Nieuwbouw serviceappartementen De Nieuwenhof; c. Onderzoek naar het ontwikkelen van kleinschalige woonvormen voor doelgroepen als dementerenden.	IJsseldal Wonen geeft prioriteit aan het opplussen van woningen in de kleine kernen: rollatortoegankelijk maken van de woningen (Beleidsplan 2012-2017:15)	1. Het onderzoek is uitgevoerd door Companen en IJsseldal Wonen past opplusmaatregelen toe bij groot onderhoud en op verzoek van de huurder. 2. Afspraak wordt nageleefd, zie voor nadere informatie het onderdeel over maatschappelijk vastgoed. 3 a. Er is intensief overleg met gemeente, zorgpartijen en bewoners rondom de Martinushof over de toekomst van de Martinushof en de mogelijkheid voor een laagdrempelige ontmoetingsfunctie voor zowel de bewoners van de Martinushof als de bewoners uit de buurt. Het bureau Companen begeleidt dit traject in het kader van het project Langer zelfstandig wonen. ▪ b. Het project De Nieuwenhof in Voorst betreft vervangende nieuwbouw. De tweede fase van dit project, de bouw van twee luxe appartementengebouwen, gaat de corporatie niet meer realiseren. Dit project is in de verkoop. ▪ c. Dit onderzoek is nog niet uitgevoerd. (Evaluatie prestatieafspraken:33). Het onderzoek is wel in 2013 gestart door de gemeente Voorst samen met IJsseldal Wonen en maatschappelijke partijen. Het rapport wordt eind 2015 verwacht.	
LOCHEM Prestatieafspraken 2013-2014 Realiseren van het uitvoeringsprogramma bij het Masterplan Wonen, Welzijn en Zorg: 1. herstructurering van 3 gezinswoningen naar 3 levensloopbestendige woningen (Kapperallee - Eefde)		1. De 3 levensloopbestendige woningen zijn in 2014 gerealiseerd. (Jaarverslag 2014:14) 2. Volgens planning zijn de 9 woningen opgeleverd in 2013 (Jaarverslag 2013:7). De 8 woningen van de 2^e fase zijn in 2015 in aanbouw.	

2. Realisatie van 17 levensloopbestendige woningen (Groterkamp), waarvan 9 in 2013 en 8 in 2015.			
Ijsseldal Wonen gaat voor haar rekening in 2013 en 2014 alle vrijkomende (muterende) seniorenwoningen voorzien van opplusmaatregelen.	Opplusmaatregelen aanbrengen bij mutatie en op verzoek (Ambitiedocument 2011:11)	Ijsseldal Wonen werkt in de gemeente Lochem met de gemeente en maatschappelijke partijen samen in een project Wonen met een plus (tweede trapleuning, verwijderen van drempels, tweede toilet). Ouderen kunnen hun woning aanpassen om de woning gemakkelijker en veiliger te maken. Ook is er een pilotproject afgerond om bewoners met beginnende dementie langer te laten wonen in hun eigen huis. Aan het project hebben 4 huurders meegedaan. Dit pilotproject heeft landelijke aandacht gekregen. (Jaarverslag 2014:14)	
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking			-
LOCHEM Beschikken over voldoende geschikte woningen voor ouderen en mensen met een fysieke beperking (toegankelijke zelfstandige woningen voor mensen met rollator of rolstoel). De corporaties hanteren de met de gemeente gemaakte werkafspraken "wonen met kwaliteit" bij de ontwikkeling van nieuwe woningen.		Op basis van de kwaliteitsafspraken zijn de volgende woningen gebouwd - 8 appartementen Eefde 2011 - 6 levensloopbestendige woningen in Almen 2012 - 9 levensloopbestendige woningen in Gorsse 2013 - 3 levensloopbestendige woningen Eefde 2014 2013: 37,7% toegankelijke (nultreden) woningen (in Voorst en Lochem samen, volgens CiP, ref. 26,3%) 2012 en 2011: 35,6% toegankelijke (nultreden) woningen (in Voorst en Lochem samen) (1.170 woningen volgens CiP, ref. 25,7%)	
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			7
VOORST Regionaal is afgesproken dat de gemeente op jaarbasis twee woningen ter beschikking stelt aan Moviera vrouwenopvang. De woningen worden uit het reguliere aanbod van Ijsseldal Wonen ter beschikking gesteld.		De samenwerkingsovereenkomst loopt vanaf 1 december 2012 tot en met 1 januari 2016. De woningen worden op aanvraag ter beschikking gesteld. In 2013 werd op aanvraag 1 woning beschikbaar gesteld aan vrouwenopvang (Jaarverslag 2013:11) In 2014 zijn er 2 woningen beschikbaar gesteld. Bron p. 29 evaluatienotitie prestatieafspraken.	
Ijsseldal stelt woningen beschikbaar voor statushouders van de gemeente Voorst		De taakstelling van de gemeente Voorst voor 2014 was 33 personen te huisvesten. Wij hebben 27 statushouders gehuisvest, 6 minder dan de taakstelling van de gemeente. Onze eigen doelstelling was 18, deze is dus wel behaald. (Jaarverslag 2014:14)	

		In 2013 werden in beide gemeenten samen 5 woningen toegewezen aan statushouders (Jaarverslag 2013:11) In 2012 werden 3 woningen toegewezen aan statushouders (Jaarverslag 2012 GW:14) In 2011 werden 7 woningen toegewezen aan statushouders (Jaarverslag GW 2011:11)																												
		De gemeente Voorst heeft de regie genomen voor het opstellen van een woonzorgvisie. Het bureau Companen begeleidt de gemeente waaraan de corporatie en maatschappelijke instellingen deelnemen. De behoefte aan kleinschalige complexen voor beschermd wonen wordt hierin meegenomen.																												
LOCHEM Ijsseldal Wonen neemt 1/3e van de taakstelling van de gemeente voor statushouders voor haar rekening.		In de gemeente Lochem was de taakstelling 28 personen te huisvesten. Samen met Viverion hebben wij 27 personen huisvesting geboden. Onze eigen doelstelling was 9, deze hebben we niet gehaald. (Jaarverslag 2014:14) In 2013 werden in beide gemeenten samen 5 woningen toegewezen aan statushouders (Jaarverslag 2013:11) In 2012 kregen 10 van de 17 gehuisveste statushouders woonruimte van DGW (Jaarverslag DGW 2012:19 + 42). De overige statushouders zijn door Viverion gehuisvest. In combinatie met de inzet van Viverion is de taakstelling van 2012 als de achterstand volledig gerealiseerd (jaarverslag DGW 2012 p36). In 2011 kregen 10 van de 25 gehuisveste statushouders woonruimte van DGW. Voor 2011 hebben we de taakstelling gehaald, maar het restant van 2010 is nog niet gehuisvest. De achterstand wordt veroorzaakt doordat kandidaten voornamelijk alleenstaanden zijn en er geen geschikte woningen vrijkwamen. (Jaarverslag DGW 2011:19,36+42)																												
1. Ijsseldal Wonen biedt woonruimte aan voor bijzondere doelgroepen, waarbij er een koppeling is tussen de huurovereenkomst en begeleidingsovereenkomst met een instelling. 2. Corporaties spannen zich in voor eventuele beschermde woonvormen in samenwerking met de gemeente		In 1. Ijsseldal Wonen heeft met de volgende zorgpartijen huurcontracten gesloten voor cliënten met een begeleidingsovereenkomst (2011-2014):<table><tr><th>Instelling</th><th>plaats</th><th>Verhuureenheden</th></tr><tr><td>De Passerel</td><td>Gemeente Voorst</td><td>16 woningen</td></tr><tr><td>Philadelphia</td><td>Gemeente Lochem</td><td>1 zorgcomplex</td></tr><tr><td></td><td>Gemeente Voorst</td><td>1 woning</td></tr><tr><td>s-Heerenloo</td><td>Gemeente Voorst</td><td>4 woningen</td></tr><tr><td>Trimenzo</td><td>Gemeente Voorst</td><td>1 verzorgingshuis</td></tr><tr><td>Zorggroep Apeldoorn</td><td>Gemeente Voorst</td><td>1 dependance verpleeghuis</td></tr><tr><td>Zozijn</td><td>Gemeente Voorst</td><td>1 zorgcomplex 1 zorgcomplex van 4 geschakelde woningen 2 woningen</td></tr><tr><td>Trajectum</td><td>Gemeente Lochem</td><td>1 zorgcomplex</td></tr></table> 2. Er is onderzoek gedaan naar de locatie St. Martinushof in Twello om het verzorgingshuis om te vormen naar een zorgcampus. In plaats van een nieuwe zorgcampus is er voor gekozen om het verzorgingshuis ingrijpend te verbouwen tot kleinschalige woonvormen voor mensen met zware zorg (ZZP 4 en hoger). In 2013 en 2014 zijn 2 van	Instelling	plaats	Verhuureenheden	De Passerel	Gemeente Voorst	16 woningen	Philadelphia	Gemeente Lochem	1 zorgcomplex		Gemeente Voorst	1 woning	s-Heerenloo	Gemeente Voorst	4 woningen	Trimenzo	Gemeente Voorst	1 verzorgingshuis	Zorggroep Apeldoorn	Gemeente Voorst	1 dependance verpleeghuis	Zozijn	Gemeente Voorst	1 zorgcomplex 1 zorgcomplex van 4 geschakelde woningen 2 woningen	Trajectum	Gemeente Lochem	1 zorgcomplex	
Instelling	plaats	Verhuureenheden																												
De Passerel	Gemeente Voorst	16 woningen																												
Philadelphia	Gemeente Lochem	1 zorgcomplex																												
	Gemeente Voorst	1 woning																												
s-Heerenloo	Gemeente Voorst	4 woningen																												
Trimenzo	Gemeente Voorst	1 verzorgingshuis																												
Zorggroep Apeldoorn	Gemeente Voorst	1 dependance verpleeghuis																												
Zozijn	Gemeente Voorst	1 zorgcomplex 1 zorgcomplex van 4 geschakelde woningen 2 woningen																												
Trajectum	Gemeente Lochem	1 zorgcomplex																												

		de 3 verdiepingen verbouwd voor 32 cliënten . Hiervoor is samen met Trimenzo een strategische visie opgesteld waarna een nieuwe huurovereenkomst is gesloten voor 15 jaar. Voor de algemene ruimten is IJsseldal Wonen met Trimenzo, gemeente en Stichting Mens en Welzijn aan het bekijken of deze een buurtfunctie kunnen krijgen.	
--	--	--	--

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven								
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			7,7								
3.1 Woningkwaliteit			7								
LOCHEM Het onderhoud van de woningen is afgestemd op het gewenste kwaliteitsniveau conform het strategisch voorraadbeleid , de klanttevredenheid en op basis van KWH-metingen. (6.2. prestatieafspraken 2013-2014)	In 2014 heeft de corporatie een nieuw onderhoudsbeleid opgesteld, resulterend in een meerjarenonderhoudsbegroting. In de onderbouwing staat tenminste beschreven wat onze visie is op onderhoudscycli, ketenintegratie en toepassen van innovatieve bouw- en renovatieconcepten (Ondernemingsplan 2014-2017:16)	IJsseldal Wonen hanteert tot en met 2014 het strategisch voorraadbeleid dat door De Groene Waarden in 2011 is vastgesteld. In het strategisch voorraad beleid maakt het onderhoudsbeleid integraal onderdeel uit van het SVB. Het onderhoudsbeleid van IJsseldal Wonen is gericht op het in goede technische staat houden van de vastgoedportefeuille waarbij per jaar rekening wordt gehouden met ca. 0,75% verkoop van de bestaande voorraad en ca. 0,5% aanvulling door nieuwbouw. Bij het onderhoudsbeleid wordt rekening gehouden met de categorieën <u>dagelijks onderhoud</u> en <u>planmatig onderhoud</u>. Jaarlijks wordt door middel van conditiemeting bepaald of de geplande bewerkingen geheel of gedeeltelijk moeten worden uitgevoerd, eventueel kunnen worden uitgesteld of moeten worden versneld. Het planmatig onderhoud is voor het hele woningbezit per complex gepland en begroot voor de periode 2015-2040. (zie bijlage MeerJaren Onderhouds Begroting 2015-2040) De gemiddelde kosten voor planmatig onderhoud per woning per jaar zijn ≤ € 900,- incl. BTW. Kosten onderhoud per wooneenheid <table border="1"> <tr> <td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td></tr> <tr> <td>€ 690</td><td>€ 1.183</td><td>€ 1.533</td><td>€ 1.026</td></tr> </table> (Jaarverslag 2014:43) De scherpe daling in 2104 heeft te maken met: - In 2014 zijn we overgegaan naar andere uitgangspunten van onderhoud, De termijnen van de onderhoudscycli zijn aangepast door de levensduur van de woning te verleggen van 50 naar 70 jaar. De kwaliteit van de materialen zoals verf en tegelwerk is ook zo verbeterd dat de termijnen verantwoord opgerekt konden worden. - Asbestverwijdering en duurzaamheidsmaatregelen worden vanaf 2014 apart geboekt en niet meer onder	2014	2013	2012	2011	€ 690	€ 1.183	€ 1.533	€ 1.026	
2014	2013	2012	2011								
€ 690	€ 1.183	€ 1.533	€ 1.026								

		onderhoud. - De aanbestedingen pakten veel gunstiger uit dan begroot. 80% is uitgevoerd tegen 50% van de begrote kosten. - We zijn kritischer geworden op de uitgaven van onderhoud. De pilot van een onderhoudsproject, helemaal uitbesteed aan een aannemer, leidde tot vele klachten. Bij de huurders ontstond onduidelijkheid over onze rol en communicatie. Voortaan houden wij toch de regie over onze onderhoudsprojecten. (Jaarverslag 2014:23) In verschillende KWH-metingen uit 2012 en 2014 waarden de huurders de kwaliteit van het onderhoud van de woning met een 8,1. Mate van klanttevredenheid KWH van het woningbezit in de gemeente Lochem. <table border="1"> <tr> <th>Meetonderdeel</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th></tr> <tr> <td>Reparaties</td><td>8.2</td><td>7,3</td><td>8.4</td></tr> <tr> <td>Onderhoud</td><td>8.1</td><td>n.b.</td><td>8.6</td></tr> </table>	Meetonderdeel	2012	2013	2014	Reparaties	8.2	7,3	8.4	Onderhoud	8.1	n.b.	8.6	
Meetonderdeel	2012	2013	2014												
Reparaties	8.2	7,3	8.4												
Onderhoud	8.1	n.b.	8.6												
	Ijsseldal Wonen investeert € 16 miljoen aan onderhoud van bestaande woningen in de periode 2012-2017 (Beleidsplan 2012-2017:27)	In 2014 zijn ruim 95% van de geplande onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd. Twee projecten met asbest schuiven we door naar 2015 vanwege o.a. beschermde vleermuizen. Slechts 50% van het budget is besteed. Dit is te verklaren door grote meevallers in de aanbesteding. Een andere grote meevaller was het lage BTW-tarief van 6% op arbeid. (Jaarverslag 2014:16) Het planmatig onderhoud is gedurende 2013 fors bijgesteld vanwege bezuinigingen. Voor de reparatieverzoeken en het mutatieonderhoud is sprake van grotere uitgaven dan was begroot. Voor een deel zijn deze kosten niet goed te beïnvloeden. Daarnaast is er in dit eerste jaar na fusie sprake geweest van wisselingen in budgetverantwoordelijkheden en niet eenduidige werkafspraken. Dat is van invloed geweest op de onderhoudsuitgaven. (Jaarverslag 2013:16) Er werd 49% van het budget voor planmatig onderhoud besteed.													
	Planmatig onderhoud € 2,75 miljoen voor de buitenschil en klantgericht onderhoud € 1,75 miljoen voor de binnenzijde van de woning in de periode 2011-2015 (Ambitiedocument 2011:11)	In de periode 2011-2015 had de Groene Waarden de financiële doelstelling om € 4,5 miljoen aan onderhoud te besteden. Dat is gemiddeld € 1.125.000 per jaar. Uit de jaarstukken is op te maken dat in de periode voor de fusie gemiddeld € 1.1 miljoen is uitgegeven aan onderhoud. 2011: 962.391 (p. 76 jaarverslag 2012 DGW) 2012: 1.226.397 (p. 76 jaarverslag 2012 DGW) Na de fusie totaal: 2013: 3.956.000 (p.43 jaarverslag 2014) 2014: 2.295.000 (p.43 jaarverslag 2014)													
3.2 Kwaliteit dienstverlening			8												

Over kwaliteit van de dienstverlening zijn geen prestatieafspraken gemaakt.	1. Vanaf 2014 werken we met een klantcontactcentrum (KCC) waar 80 procent van de inkomende vragen van klanten wordt afgehandeld door dat KCC. 2. Medio 2014 zijn de doelstellingen van de klantgerichte werkprocessen goedgekeurd door de HBV en zijn er met hen afspraken gemaakt over de implementatie ervan. (Ondernemingsplan 2014-2017:18)	1. De doelstelling om op 1 april 2014 te starten met het KCC is gerealiseerd (Jaarverslag 2014:24) 2. Met de huurdersbelangenvereniging zijn voor vier klantgerelateerde processen (woning betrekken, woning verlaten, reparatieverzoeken en onderhoud) klantenpanels georganiseerd om een bijdrage te krijgen vanuit de klant zelf. Het resultaatdoelstellingen van deze klantenpanels is gecomprimeerd vastgelegd in een film die zowel aan de medewerkers als aan alle paneldeelnemers is vertoond. De uitkomsten zijn meegenomen in de nieuwe klantgerichte werkprocessen in de vergaderingen van 2 mei en 1 december 2014 worden deze werkprocessen vastgesteld. (Jaarverslag 2013:12). In 2014 waren nog niet alle processen beschreven en vastgesteld (Jaarverslag 2014:24)behandeld.	
	1. We organiseren vanaf 2014 jaarlijks minimaal één klantenpanel om huurders te bevragen over onze kwaliteit van dienstverlening. (Ondernemingsplan 2014-2017:18) 2. IJsseldal Wonen (voorheen GW) wil minimaal een 7,7 scoren op de kwaliteit van dienstverlening (Beleidsplan 2012-2017:16)	1. In samenwerking met de huurdersbelangenvereniging zijn voor vier klantgerelateerde processen (woning betrekken, woning verlaten, reparatieverzoeken en onderhoud) klantenpanels georganiseerd om een bijdrage te krijgen vanuit de klant zelf. Het resultaat van deze klantenpanels is gecomprimeerd vastgelegd in een film die zowel aan de medewerkers als aan alle paneldeelnemers is vertoond. De uitkomsten zijn meegenomen in de nieuwe werkprocessen. In 2014 worden deze werkprocessen vastgesteld. (Jaarverslag 2013:12). In 2014 waren nog niet alle processen beschreven en vastgesteld (Jaarverslag 2014:24) Er is in 2014 één fysiek klantenpanel georganiseerd (Jaarverslag 2014:24). De resultaten zijn zowel intern als extern met de huurdersbelangenvereniging en de deelnemende huurders gecommuniceerd. Daarnaast zijn de huurders op de hoogte gebracht via de website en het huurdersmagazine. 2. Goed Wonen heeft de kwaliteit van de dienstverlening laten uitvoeren door een extern bureau en was niet aangesloten bij het KWH. 2012: 7,5 (GW, alleen reparatieverzoeken; Jaarverslag GW 2012:24) 2011: 7,6 (GW) De Groene Waarden heeft wel KWH metingen uitgevoerd en heeft in 2011 de 4^e en in 2012 de 1^e positie behaald. KWH-meting 2012: 8,5 (DGW; Jaarverslag DGW 2012:20) KWH-meting 2011: 8,2 (DGW; Jaarverslag DGW 2011:20)	

		Na de fusie is er veel tijd besteed aan de interne organisatie en dat heeft ook geresulteerd in een lagere score. KWH-meting 2014: 7,6 (Jaarverslag 2014:7) KWH-meting 2013: 7,2 (Jaarverslag 2013:12)	
	In 2014 vernieuwen we onze huisstijl waarbij klantvriendelijkheid, leesbaarheid en correct taalgebruik de uitgangspunten zijn.	In 2014 heeft een adviesbureau trainingen verzorgd voor alle medewerkers om klantvriendelijker te schrijven. De stijl van de brieven is daarop aangepast en wordt consistent toegepast.	
3.3 Energie en duurzaamheid			8
VOORST 1. De doelstelling is om in 2020 voor het totale woningbezit een gemiddeld energielabel B te hebben. 2. Verder is het streven om in samenwerking met Energierijk Voorst de komende twee jaar pv cellen te plaatsen op een aantal bestaande appartementencomplexen voor de collectieve energielevering. 3. De gemeente stelt geld beschikbaar van de provincie voor het subsidiëren van woningisolatie.	In 2014 en 2015 voeren we in totaal bij 150 woningen energiebesparende maatregelen door, waarbij de helft van de investering voor rekening komt van IJsseldal Wonen en de andere helft bekostigd wordt door subsidie van de Provincie (Ondernemingsplan 2014-2017:15) IJsseldal Wonen wil 20% CO2 reductie realiseren in de periode 2012-2017 (Beleidsplan 2012-2017:25)	1. In 2014 is het gemiddelde energielabel C. De verwachting is dat de doelstelling in 2020 wordt gehaald. 2. Er zijn 2 complexen inmiddels voorzien van zonnepanelen (Torenbosch en Marktplaats). 3. Er is € 1 miljoen aan subsidie beschikbaar gesteld door de provincie op basis van cofinanciering door de corporatie van 50%. Met de subsidie worden 150 woningen voorzien van woningisolatie waardoor er twee labelsprongen kunnen worden gemaakt. De maatregelen leiden niet tot huurverhogingen. (Evaluatie prestatieafspraken:35). In 2014 is bij 36 woningen in Twello en Teuge een omvangrijk isolatieproject uitgevoerd, waardoor de energielasten aanzienlijk dalen (Jaarverslag 2014:16). Het project voor de overige 114 woningen is medio 2015 afgerond.	
LOCHEM IJsseldal Wonen onderzoekt in overleg met de gemeente en Lochem Energie of het mogelijk is om huurwoningen te voorzien van zonnepanelen. Het onderzoek wordt in 2014 afgerond.	Aanbrengen isolatiemaatregelen op verzoek en bij mutatie (Ambitiedocument 2011:11)	Volgens de gegevens in de prestatieafspraken met gemeente Lochem (2013-2014) is van het bezit van IJsseldal Wonen in Lochem 29,34% label A; 32,97% label B; 27,46% label C; 8,13% label D; en iets meer dan 2% label E en F (prestatieafspraken:13) In 2014 komt het woningbezit in de gemeente Lochem gemiddeld uit op label B (Jaarverslag 2014:16) Het onderzoek om zonnepanelen te plaatsen door Lochem Energie is uitgevoerd. IJsseldal Wonen is een samenwerkingsverband aangegaan met LochemEnergie, een lokale coöperatieve vereniging die zich inzet voor duurzaamheid. Samen met LochemEnergie is het doel om bij 50 huurwoningen in de gemeente Lochem zonnepanelen	

		plaatsen. LochemEnergie financiert de zonnepanelen en verhuurt deze aan de bewoners. De financiering komt deels via de provincie en deels via de eigen leden (Jaarverslag 2013:17). In 2014 hebben 20 huurders hiervan gebruik gemaakt. (Jaarverslag 2014:7)	
	De energie index van ons totale bezit daalt van gemiddeld 1,45 (2013) naar 1,35 (2017) (Ondernemingsplan 2014-2017:15)	Voor het totale woningbezit zitten we met een energie-index van 1,47 gemiddeld op label C in 2014 (Jaarverslag 2014:16)	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven																														
4. (Des)investeren in vastgoed			6,5																														
4.1 Nieuwbouw			6																														
VOORST Periode 2012-2017: 400 nieuwbouwwoningen + 50 zorgeenheden	Door aanpassing van het provinciale woningbouwprogramma werden in 2012 de doelen voor nieuwbouw fors bijgesteld: 400 nieuwbouwwoningen (Voorst) in de periode 2012-2017 (Beleidsplan 2012-2017:12)	2012-2014: 178 nieuwbouwwoningen gerealiseerd; waarvan 12 koop + 32 zorgeenheden. De corporatie heeft haar woningbouwprogramma voor 40% naar beneden bijgesteld. Ten opzichte van de bijgestelde prognose is er ca. 70% gerealiseerd aan nieuwbouw en 67% van de zorgeenheden. Door gewijzigd rijksbeleid en de strengere voorwaarden van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw stond de financiële positie van de corporatie onder druk en is het nieuwbouwprogramma fors bijgesteld. De verkoop van huurwoningen bleek in de praktijk lager dan gepland. Redenen zijn o.a. de strengere leningsvoorwaarden voor een hypotheek, het aanbod dat vrij kwam sloot niet altijd aan, lage mutatiegraad.(Evaluatie prestatieafspraken:8). Projecten die vanaf 2015 in de meerjarenplanning tot 2020 staan: <table><tr><th>project</th><th>aantal</th><th>Woningtype</th><th>huurcategorie</th><th>status</th></tr><tr><td>Beekzicht</td><td>37</td><td>appartementen</td><td>bereikbaar</td><td>In aanbouw</td></tr><tr><td>Marktplaats II</td><td>22</td><td>appartementen</td><td>bereikbaar</td><td>bouwvergunningprocedure</td></tr><tr><td>De schaker</td><td>60</td><td>grondgebonden</td><td>bereikbaar</td><td>Gefaseerd voor komende jaren afhankelijk van de bouwontwikkeling van het plan.</td></tr><tr><td>Klarenbeek</td><td>12</td><td>appartementen</td><td>bereikbaar</td><td>Planning start bouw 2016</td></tr><tr><td>Nijbroek</td><td>6</td><td>grondgebonden</td><td>Nog niet bekend</td><td>Nog geen definitief besluit</td></tr></table>	project	aantal	Woningtype	huurcategorie	status	Beekzicht	37	appartementen	bereikbaar	In aanbouw	Marktplaats II	22	appartementen	bereikbaar	bouwvergunningprocedure	De schaker	60	grondgebonden	bereikbaar	Gefaseerd voor komende jaren afhankelijk van de bouwontwikkeling van het plan.	Klarenbeek	12	appartementen	bereikbaar	Planning start bouw 2016	Nijbroek	6	grondgebonden	Nog niet bekend	Nog geen definitief besluit	
project	aantal	Woningtype	huurcategorie	status																													
Beekzicht	37	appartementen	bereikbaar	In aanbouw																													
Marktplaats II	22	appartementen	bereikbaar	bouwvergunningprocedure																													
De schaker	60	grondgebonden	bereikbaar	Gefaseerd voor komende jaren afhankelijk van de bouwontwikkeling van het plan.																													
Klarenbeek	12	appartementen	bereikbaar	Planning start bouw 2016																													
Nijbroek	6	grondgebonden	Nog niet bekend	Nog geen definitief besluit																													

		<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>over genomen.</td></tr><tr><td>De Vecht</td><td>4</td><td>grondgebonden</td><td>-</td><td>Koopwoningen</td></tr><tr><td>Terwolde</td><td>5</td><td>grondgebonden</td><td>Bereikbaar</td><td>Nog geen definitief besluit over genomen.</td></tr><tr><td>Teuge</td><td>12</td><td>grondgebonden</td><td>Bereikbaar</td><td>Nog geen definitief besluit over genomen.</td></tr><tr><td>totaal</td><td>158</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					over genomen.	De Vecht	4	grondgebonden	-	Koopwoningen	Terwolde	5	grondgebonden	Bereikbaar	Nog geen definitief besluit over genomen.	Teuge	12	grondgebonden	Bereikbaar	Nog geen definitief besluit over genomen.	totaal	158														
				over genomen.																																		
De Vecht	4	grondgebonden	-	Koopwoningen																																		
Terwolde	5	grondgebonden	Bereikbaar	Nog geen definitief besluit over genomen.																																		
Teuge	12	grondgebonden	Bereikbaar	Nog geen definitief besluit over genomen.																																		
totaal	158																																					
		Projecten die in 2011 op de projectenlijst stonden en die niet meer door IJsseldal Wonen worden ontwikkeld: <table><tr><td>project</td><td>aantal</td><td>Woningtype</td><td>huurcategorie</td><td>Status</td></tr><tr><td>fase 2 Nieuwenhof</td><td>-40</td><td>appartement</td><td>duur</td><td>Verkoop</td></tr><tr><td>Plan Klarenbeek</td><td>-28</td><td>grondgebonden</td><td>bereikbaar</td><td>Gewijzigd plan ontwikkelaar van 40 naar 12 huur</td></tr><tr><td>Hart van Voorst</td><td>-10</td><td>appartement</td><td>bereikbaar</td><td>Verkoop tbv supermarkt</td></tr><tr><td>Wilp-Achterhoek</td><td>-4</td><td>grondgebonden</td><td>bereikbaar</td><td>Bestemmingsplan vernietigd</td></tr><tr><td>Inbreidingslocaties (locaties nog niet bekend)</td><td>-50</td><td>Grondgebonden seniorenwoningen</td><td>bereikbaar</td><td>geen contingenten beschikbaar</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>-132</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	project	aantal	Woningtype	huurcategorie	Status	fase 2 Nieuwenhof	-40	appartement	duur	Verkoop	Plan Klarenbeek	-28	grondgebonden	bereikbaar	Gewijzigd plan ontwikkelaar van 40 naar 12 huur	Hart van Voorst	-10	appartement	bereikbaar	Verkoop tbv supermarkt	Wilp-Achterhoek	-4	grondgebonden	bereikbaar	Bestemmingsplan vernietigd	Inbreidingslocaties (locaties nog niet bekend)	-50	Grondgebonden seniorenwoningen	bereikbaar	geen contingenten beschikbaar	Totaal	-132				
project	aantal	Woningtype	huurcategorie	Status																																		
fase 2 Nieuwenhof	-40	appartement	duur	Verkoop																																		
Plan Klarenbeek	-28	grondgebonden	bereikbaar	Gewijzigd plan ontwikkelaar van 40 naar 12 huur																																		
Hart van Voorst	-10	appartement	bereikbaar	Verkoop tbv supermarkt																																		
Wilp-Achterhoek	-4	grondgebonden	bereikbaar	Bestemmingsplan vernietigd																																		
Inbreidingslocaties (locaties nog niet bekend)	-50	Grondgebonden seniorenwoningen	bereikbaar	geen contingenten beschikbaar																																		
Totaal	-132																																					
LOCHEM 1. Realisatie van 4 vrijstaande koopwoningen in de vrije sector (De Grooterf - Eefde). 2. Realisatie van 17 levensloopbestendige huurwoningen, 58 traditionele huurwoningen waarvan 18 Koopgarant woningen in de periode 2011 - 2015.	IJsseldal Wonen maakt het met de gemeente Lochem afgesproken woningbouwprogramma 2011-2015 af, maar wel in langzamer tempo. Het gaat om het realiseren van 58 nieuwbouwwoningen, waarvan 18 koop in de periode 2011-2015 (Ambitiedocument 2011:3 en 11)	1. In 2013 zijn twee woningen in aanbouw en opgeleverd 2. In 2013 werden opgeleverd 9 levensloopbestendige woningen en 18 koopwoningen. In 2015 wordt de 2e fase met 8 levensloopbestendige woningen en 5 traditionele woningen opgeleverd. IJsseldal Wonen heeft, als gevolg van maatregelen van WSW, de voorbereiding van de volgende locaties stopgezet: Epse Waterdijk-West, Harfsen Reeveerweg-West en Eefde Kazerneterrein (Prestatieafspraken Lochem: 15). Dit zijn projecten ook nog niet zijn opgestart en waar IJsseldal Wonen afhankelijk is van het tempo van de projectontwikkelaar. Bij het actualiseren van het strategisch voorraadbeleid wordt bepaald of wij deze projecten in de toekomst nog zullen oppakken.																																				
		Totaal voor beide gemeenten samen: <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td></tr><tr><td>Nieuwbouw</td><td>24</td><td>137</td><td>49</td><td>18</td></tr></table>		2014	2013	2012	2011	Nieuwbouw	24	137	49	18																										
	2014	2013	2012	2011																																		
Nieuwbouw	24	137	49	18																																		

		Aangekocht	0	3	3	1		
		Verkocht	26	16	24	18		
		Gesloopt / uit exploitatie	18	67	35	11		
		Overige mutaties	0	3	0	0		

4.2 Sloop			-
VOORST Periode 2012-2017: 150 woningen		2012-2014: 91 woningen gesloopt in Hofstraatbuurt (Evaluatie prestatieafspraken:8)In de gemeente Voorst zijn in de periode 2011-2014 128 woningen gesloopt of uit exploitatie genomen. Hiervan zullen de complexen 2 ^e fase De Nieuwenhof en Beekzicht die uit exploitatie zijn genomen in 2015 worden gesloopt. De Nieuwenhof: een aantal appartementen waren al eerder uit exploitatie maar in totaal betreft de sloop van de 2 ^e fase 75 wooneenheden. Beekzicht betreft 37 wooneenheden.	
		In 2011 zijn 22 appartementen gesloopt van het complex De Nieuwenhof om plaats te maken voor 22 nieuwe appartementen. De 2e fase van 40 appartementen wordt niet door IJsseldal Wonen meer uitgevoerd in verband met verkoopplannen van dit project. In Wilp is de Hofstraatbuurt deels gesloopt en vervangen door 42 huur- en 2 koopwoningen.	
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)			8
LOCHEM In de periode 2013-2014 worden 3 bestaande gezinswoningen (Kapperallee 27-31, Eefde) gesloopt en vervangen door drie levensloopbestendige huurwoningen		Deze woningen zijn in 2013 gerealiseerd (Jaarverslag 2014:14).	
LOCHEM Tot en met 2014 gaat IJsseldal Wonen de kwaliteit van het hang en sluitwerk verbeteren, zonder huurverhoging voor de huurder. VOORST IJsseldal Wonen voorziet standaard al haar huurwoningen van veilig hang- en sluitwerk volgens		IJsseldal Wonen vervangt bij de huurwoningen inbraakgevoelig hang- en sluitwerk door kwalitatief goed hang- en sluitwerk. Tot 2010 zijn in Voorst projectmatig al het hang- en sluitwerk zonder huurverhoging vervangen. Idem. In Lochem t/m 2014. Bij nieuwbouw is in het bestek opgenomen dat er hang- en sluitwerk met 2 sterren wordt aangebracht. De directe omgeving moet veilig, schoon en bereikbaar zijn. We voeren diverse werkzaamheden uit waaronder hang – en sluitwerk. Bron: jaarverslag 2011: 47	

politiekeurmerk.			
4.4 Maatschappelijk vastgoed			6
Over maatschappelijk vastgoed zijn geen prestatieafspraken met gemeente Lochem en Voorst gemaakt.	IJsseldal Wonen heeft haar beleid rondom maatschappelijk vastgoed beschreven in de notitie "Pro actief werken aan leefbare kernen". Initiatieven die gedurende 2013-2014 tot stand komen worden hieraan getoetst. Bij het opstellen van de kernvisies vanaf 2014, beschrijven we per kern onze visie op het herbestemmen van ons maatschappelijk vastgoed. Hierin staat tenminste beschreven hoe ons eigen maatschappelijk vastgoed kan bijdragen aan een inclusieve samenleving en hoe we maatschappelijk vastgoed/algemene voorzieningen van andere partijen kunnen stimuleren bij te dragen aan de inclusieve samenleving. (Ondernemingsplan 2014-2017:17)	Ons maatschappelijk vastgoed (inclusief zorgvastgoed) bestaat uit (in beide gemeenten): • Drie steunpunten in Epse, Almen en Harfsen van waaruit zorg- en welzijnsdiensten worden verleend aan de omliggende woningen. De steunpunten zijn verhuurd aan zorgorganisatie Sutfene. De woningen worden rechtstreeks door IJsseldal Wonen aan de huurders verhuurd. • De beschermde woonvorm Hassinkhof in Gorssel. Dit zijn 10 eenheden met gemeenschappelijke ruimtes die verhuurd worden aan Philadelphia Zorg. • De beschermde woonvorm Kapperallee in Eefde. Dit zijn 18 eenheden met gemeenschappelijke ruimtes die verhuurd worden aan Trajectum Hanzeborg. • De buurtsuper in Almen, die gerund wordt door Support en Co. Hierbij worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet, die via het werk in de buurtsuper weer werkervaring kunnen opdoen en daardoor betere kansen hebben op de reguliere arbeidsmarkt. • De werk- en expositieruimte voor de kunstkring in Twello die wordt verhuurd met huurkorting. • De beschermende woonvormen Daslook 4 en De Barnte 14 voor cliënten van Zozijn. • Zeventien woningen verhuren wij in Twello aan De Passerel voor huisvesting van hun cliënten. • Zorggroep Apeldoorn huurt in Torenbosch 12 in Twello een dagopvangruimte. • Drie wooneenheden in Voorst die wij verhuren aan 's Heerenloo Zorggroep. • Een verzorgingstehuis in Twello dat wij verhuren aan Trimenzo. • Een verpleeghuis in Twello dat wordt verhuurd aan Zorggroep Apeldoorn. • IJsseldal Wonen richt zich de komende jaren vooral op sociale huurwoningen. In de toekomst zal het aandeel commerciële ruimten dan ook afnemen door delen ervan te verkopen. Passend binnen dit kader zijn eind 2013 twee commerciële ruimten verkocht met een gezamenlijke oppervlakte van 1.876 m2 en een jaarhuur van € 211.248. (Jaarverslag 2013:17) In de loop van 2014 is de corporatie gestart met het opnieuw opstellen van een integraal strategisch voorraadbeleid. De kernvisies zijn in ontwikkeling. Ook wordt het zorg- en maatschappelijk vastgoed in kaart gebracht op risico's en alternatieve mogelijkheden. Deze stukken zijn nog niet vastgesteld.	
	Bij realisatie van maatschappelijk vastgoed moet er sprake zijn van multifunctioneel gebruik. De haalbaarheid van investeringen wordt getoetst aan de vastgestelde rendementseisen. Uitgangspunt is marktconforme huren. Lagere	Periode 2011-2015: realisatie medisch maatschappelijk centrum Den Oldenhof, aankoop pand en realisatie buurtsuper Almen. Het project voor een beschermde woonvorm Leger de Heils is stopgezet. De realisatie kulturhus Harfsen is doorgegaan maar IJsseldal Wonen heeft zich in een eerder stadium teruggetrokken omdat het destijds niet van de grond kwam. In 2014 is samen met de dorpsraad een onderzoek gestart naar het omvormen van de het steunpunt in Epse tot een ontmoetingsruimte (Ambitiedocument 2011:13).	

VOORST Periode 2012/2017: 170 woningen verkopen	huurwoningen en ons verkoopbeleid van 18 naar 23 woningen per jaar in het belang van de gemeenschap (Onteentwerpsplan 2014-2017) (document 2011:4)	2012-2014: 49 woningen verkocht (Evaluatie prestatieafspraken:8) Verkoopbeleid is gewijzigd van 35 woningverkoppen per jaar naar 15 in verband met de marktomstandigheden. In Voorst zijn exclusief Lochem in de periode 2011 en 2014 in totaal 60 woningen verkocht terwijl er maar 22 in de planning stonden.(Jaarverslag 2014:17).														
4.5 Verkoop	Verkoop van minimaal 100 woningen in de bereikbare sector in de periode 2012-2017, geschikt voor starters (Beleidsplan 2012-2017:12)	<table><tr><td>VOORST</td><td>2014</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td></tr><tr><td>Verkocht</td><td>20</td><td>10</td><td>18</td><td>12</td></tr></table>	VOORST	2014	2013	2012	2011	Verkocht	20	10	18	12				6
VOORST	2014	2013	2012	2011												
Verkocht	20	10	18	12												
1. IJsseldal Wonen biedt betaalbare woningen onder de € 190.000,- te koop aan door de verkoop van huurwoningen in alle kernen voor starters en middeninkomens. Het streven is jaarlijks 20 woningen te verkopen. 2. Lege woningen die op de lijst staan van IJsseldal Wonen worden verkocht waarbij koopstarters uit de desbetreffende kern voorrang hebben. 3. De te koop aangeboden woningen, tenzij het gaat om kluswoningen, worden verkocht in goede staat. Indien de woning qua uitrustingsniveau is verouderd dan wel qua energielabel onder label D uitkomt, ontvangen kopers een cheque van IJsseldal Wonen bij aankoop van de woning zodat kopers extra kunnen investeren. Daarnaast kunnen kopers meedoen met planmatig onderhoud indien woningen in hetzelfde complex door IJsseldal Wonen worden aangepakt.		1. Er zijn gemiddeld 15 woningen (per jaar) verkocht in de periode 2012 tot en met 2014. De verkoop van huurwoningen bleek in de praktijk lager dan gepland. Redenen zijn de strengere leningsvoorwaarden voor een hypotheek, het aanbod dat vrij kwam sloot niet altijd aan, lage mutatiegraad. 2. Afspraak wordt nageleefd, opgenomen in verkoopbeleid. 3. Er zijn 6 kluscheques verstrekt. Conclusie: De verkoop van de huurwoningen is achtergebleven, maar er zijn wel woningen toegevoegd aan de bereikbare sector door de verkoop van huurwoningen en het verstrekken van kluscheques. (Evaluatie prestatieafspraken: 20)														

Koopstarters onder de 35 jaar kunnen gebruik maken van een starterslening van de gemeente. IJsseldal Wonen gaat in 2013 besluiten of de corporatiestarterslening ter aanvulling of ter vervanging van de financieringsconstructie Goed Kopen zal worden ingevoerd.		IJsseldal Wonen heeft in 2013 besloten om geen corporatiestartersleningen in te voeren. Er was geen financiële ruimte om dit instrument te kunnen aanbieden.									
Goed Kopen voorziet in een behoefte van starters om voordelig een woning te financieren. De rente over de grondwaarde ligt aanmerkelijk lager dan de gemiddelde hypotheekrente. Dit voordeel is voor de koper, die ook op elk gewenst moment de grond er bij kan kopen en zo volledig eigenaar kan worden.		Tot 2013 kregen de kopers de mogelijkheid om gebruik te maken van Goed Kopen. Gemiddeld maakte 20% van de kopers gebruik van In 2013 is besloten te stoppen met het aanbieden van Goed Kopen. Door strengere financieringseisen van hypotheekverstrekkers was het niet meer mogelijk om deze constructie aan te bieden. Hypotheekverstrekkers wilden geen hypotheek verstrekken aan kopers van woningen in erfpacht. (Evaluatie prestatieafspraken:23)									
LOCHEM IJsseldal Wonen verkoopt haar huurwoningen conform haar strategisch voorraad beleid.	Verkoop van 40 bestaande huurwoningen in de periode 2011-2015 (Ambitiedocument 2011:11)	De stand van zaken met betrekking tot de verkopen is hieronder opgenomen. <table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td></tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014	6	6	6	6	
2011	2012	2013	2014								
6	6	6	6								
Om een antwoord te bieden aan het tekort aan betaalbare koopwoningen voor starters: 1. bouwt IJsseldal Wonen in 2013-2014 18 Koopgarant woningen (Groterkamp). 2. wordt de starterslening in 2013 geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.		1. in 2013 werden 18 koopgarant woningen verkocht aan koopstarters met name uit de gemeente Lochem (Jaarverslag 2013:14) Ook het product 'Koopgarant' bieden wij vanwege de financiële risico's vanaf 2013 niet meer aan. We verkopen nu alleen nog woningen onder reguliere condities. Koopstarters kunnen nog wel een starterslening aanvragen bij de gemeente (Jaarverslag 2013:15) 2. IJsseldal Wonen heeft in 2013 besloten om geen corporatiestartersleningen in te voeren. Er was geen financiële ruimte om dit instrument te kunnen aanbieden.									

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
5. Kwaliteit wijken en buurten			7,3
5.1 Leefbaarheid			8
VOORST 1. De gemeente is verantwoordelijke voor en investeert in de leefbaarheid in de gemeente. Voor de huurwoningen en de directe woonomgeving heeft IJsseldal Wonen ook een verantwoordelijkheid. Gemeente en IJsseldal Wonen informeren elkaar tijdig over wijkaanpak en activiteiten op het gebied van leefbaarheid. 2. IJsseldal Wonen en de gemeente informeren elkaar over te nemen maatregelen op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. De gemeente en IJsseldal Wonen participeren in overleggen met politie en maatschappelijke instellingen zoals het Overleg Taakstelling en de regiegroep integrale veiligheid. 3. IJsseldal Wonen heeft woonconsulenten in dienst die zich met name inzetten op het terrein van begeleiding van huurders als het gaat om overlast, betalingsachterstanden en leefbaarheidsvraagstukken. 4. Partijen hebben een signaalfunctie en betrachten	Vanuit 2014 ontwikkelen we samen met partners jaarlijks drie integrale kernvisies. Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan bij bestaande initiatieven. in deze visies staan in ieder geval SMART doelstellingen geformuleerd op het gebied van sociale overlast, veiligheid, werkgelegenheid en sociale samenhang (Ondernemingsplan 2014-2017:17) De signalerende rol voortzetten en waar nodig verbeteren op het gebied van leefbaarheid. Dit omvat de sociale samenhang, directe woonomgeving, veiligheid en het voorzieningenniveau. De rol van IJsseldal Wonen wordt intensiever wanneer het gaat om het woningbezit of om de doelgroep (Ambitiedocument 2011:4)	1. In Voorst scoort de leefomgeving een goed. Uit het onderzoek van WOON2012 scoort de Stedendriehoek voor de woning “beter” dan het gemiddelde in Nederland en de woonomgeving “veel beter” dan het gemiddelde. In de periode 2011 tot en met 2014 zijn er geen grootschalige activiteiten geweest op het gebied van wijkaanpak. De waardering voor de leefomgeving is positief (Leefbarometer VROM en WOON 2012). Het aandeel vertrekkende huurders om reden van leefbaarheid is minder dan 5%. (Jaarverslag DGW 2012:20). In Voorst is in 2014 een woningmarktonderzoek gehouden. De inwoners van de gemeente Voorst is in ruime meerderheid (95%) tevreden over de huidige woning. Ook is 90 % in ruime mate tevreden over hun woonomgeving. 46% is zeer tevreden en 44% is tevreden. (Bron: Woningmarktonderzoek Voorst 2014 p7.) 2. In de gemeente Voorst zijn we aangesloten bij een regulier OGGZ-overleg (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) en in het Sociale Vangnet. Hier vindt op financieel en sociaal-maatschappelijk terrein afstemming plaats tussen IJsseldal Wonen, de gemeente Voorst en hulpverlenende instanties.(Jaarverslag 2013:18). Ook heeft IJsseldal Wonen deelgenomen aan de gemeentelijke werkgroep Integrale Veiligheid dat inmiddels is opgeheven. Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan bij bestaande initiatieven. in deze visies staan in ieder geval SMART doelstellingen geformuleerd op het gebied van sociale overlast, veiligheid, werkgelegenheid en sociale samenhang (Ondernemingsplan 2014-2017:17). De doelstelling om in 2014 drie kernvisies te ontwikkelen is niet behaald. Samen met Trimenzo ontwikkelden wij een visie over de Martinushof. Dit resulteerde in een nieuwe huurovereenkomst met een looptijd van 15 jaar. (Jaarverslag 2014:22). 3. IJsseldal Wonen werkt met woonconsulenten in 2 rayons die samen met de opzichters een signaalfunctie hebben en zich inzetten op het gebied van leefbaarheid in de wijk. Zij nemen ook overlastkwesties en betalingsachterstanden in behandeling, samen met een incassomedewerker. De woonconsulenten werken samen met wijkteams en maatschappelijke instellingen als er sprake is van mutliproblematiek. 4. Zie punt 3. De lijnen met gemeente en wijkagenten zijn kort zodat er bij calamiteiten snel wordt samengewerkt.	

alertheid als het gaat om sociale aspecten waartoe onveiligheid, criminaliteit, huiselijk geweld, polarisatie, en radicalisering behoren.			
	Vanaf 2014 verstevigen we ons netwerk met welzijns- en zorginstellingen. Hieruit moeten jaarlijks tenminste twee samenwerkingsovereenkomsten voortvloeien (Ondernemingsplan 2014-2017:17)	Er werden in 2014 met minimaal twee netwerkpartners samenwerkingsovereenkomsten gesloten (Jaarverslag 2014:22). Met de Huurdersbelangenvereniging is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten, waarbij het concept door de huurdersbelangenvereniging is aangereikt. Met Trimenzo is een samenwerkingsovereenkomst gesloten over de ontwikkeling van het verzorgingshuis. Op 15 maart 2014 is een convenant Vangnet Lochem medeondertekend door IJsseldal Wonen. In 2014 is ook een samenwerkingsovereenkomst gesloten met LochemEnergie voor het plaatsen van zonnepanelen op huurwoningen.	
LOCHEM Gemeente en corporaties dragen samen de kosten voor het project buurtbemiddeling (50/50).		Ook in de gemeente Lochem heeft IJsseldal Wonen een uitgebreid netwerk opgebouwd. De lijnen met diverse maatschappelijke instellingen zijn kort waardoor op basis van wederkerigheid problemen worden aangepakt Voor gezinnen waarin sprake is van meervoudige problematiek zijn we in 2013 samen met de gemeente Lochem en enkele maatschappelijke organisaties in Epse gestart met een maatschappelijke carrousel. Dit is een overlegvorm waarin gemeente Lochem, corporaties en maatschappelijke instellingen zijn vertegenwoordigd om samen te werken in de wijken op basis van gelijkwaardigheid. Deze carrousel krijgt een vervolg in de gehele gemeente Lochem. (Jaarverslag2013: 18/19). IJsseldal Wonen heeft met de gemeente en Viverion de afspraak dat de kosten voor het project buurtbemiddeling worden gedeeld. De afspraken worden nageleefd (bron: Jaarverslag 2013 prestatieovereenkomst 2013-2014.:8.1)	
Gemeente en corporaties dragen samen de kosten voor het project thuisadministratie (50/50). Corporaties hanteren de verdeelsleutel op basis van het woningbezit in de gemeente.		Het thuisadministratieproject loopt nog steeds en de bijdrage van IJsseldal voor dit project wordt jaarlijks gefactureerd. (bron: Jaarverslag 2013 prestatieovereenkomst 2013-2014.:8.2)	
5.2 Wijk- en buurtbeheer			7
VOORST Het doel van het wijk- en	Eind 2014 hebben wij onze sociale kaart op orde. Hierin	Het wijk- en dorpontwikkelfonds is gebruikt voor het voorfinancieren van de bijdrage van IJsseldal Wonen aan het Multifunctioneel centrum in Klarenbeek. Het totale budget	

dorpontwikkelfonds is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst wijk- en dorpontwikkelfonds. Projectvoorstellen kunnen door partijen en door derden worden ingediend bij de gemeente. De besluitvorming over projectsteun geschiedt door de gemeente en IJsseldal Wonen gezamenlijk. VOORST en LOCHEM Algemene inzet op het gebied van wijken en buurten.	staat per kern beschreven welke partijen er voor welke doelgroep(en) zijn en wie daar contactpersoon is (Ondernemingsplan 2014-2017:17) IJsseldal Wonen investeert vanuit het Wijk- en dorpsontwikkelfonds minimaal € 2 miljoen aan leefbaarheid in de kernen (Beleidsplan 2012-2017:17)	van € 147.000,- is gebruikt voor de voorfinanciering. Het budget is gevoed door de koopsom van 7 kavels voor bereikbare woningen. Met IJsseldal Wonen zijn afspraken gemaakt over de terugbetaling. (Evaluatie prestatieafspraken: 16) Uit het nieuwbouwplan in Klarenbeek zal de ontwikkelaar ook € 25.000,- per sociale kavel in het fonds storten. Als een andere corporatie gaat bouwen in Voorst gelden dezelfde regels. In de praktijk zullen wij uiteraard grotendeels het fonds financieren. In 2014 is de organisatie opnieuw vormgegeven. Hierbij zijn twee rayonteams geformeerd, die goed zicht hebben op de ontwikkeling in de verschillende dorpen. De rayonteams hebben een opleiding voor gebiedsgericht werken gevolgd, en zijn gestart met het opstellen van kernvisies. Per kern wordt in beeld gebracht waar de behoefte ligt, vervolgens wordt dit vertaald naar het strategisch voorraadbeleid, en de rol die IJsseldal Wonen kan oppakken qua leefbaarheid. De rayonteams zijn verbonden aan de diverse gebiedsteams in de gemeenten Voorst en Lochem, zodat er een nauwe samenwerking is op gebied van wonen, welzijn en zorg. (Jaarverslag 2014:7) Vanaf 2014 zijn we ons nog meer gaan inzetten voor de zelfredzaamheid van buurten en wijken (het zogenaamde 'noaberschap'). Initiatieven van burgers voor buurtverbetering juichen we sterk toe. In 2014 en 2013 ondersteunden we diverse lokale initiatieven van bewoners door een financiële bijdrage te leveren of fysieke maatregelen te treffen. Enkele voorbeelden: 1. subsidiëring van de Kunstkring Voorst door een jaarlijkse huurkorting 2. sponsoring van het Klompenfeest in Twello 3. ondersteuning van het 'Thuis informatie project' 4. sponsoring verschillende straatbijeenkomsten 5. bijdrage aan buurtbemiddeling 6. ondersteuning Hulpfonds Gorssel e.o. 7. sponsoring speeltuinvereniging in Eefde 8. sponsoring verschillende straatbijeenkomsten	
5.3 Aanpak overlast			7
VOORST 1. De gemeente en Goed Wonen hanteren het "draaiboek ontruimingen" waarin afspraken over uitvoering en kostentoedeling		1. De afspraken worden nageleefd (Evaluatie prestatieafspraken:37). Indien een ontruiming aan de orde is werkt IJsseldal Wonen samen met de gemeente en de politie. Er zijn afspraken gemaakt over de afvoer en opslag van goederen die op straat worden gezet. Ook zijn er afspraken gemaakt over de kosten. Deze afspraken worden nagekomen.	

zijn vastgelegd. 2. Partijen hebben op 28 november 2008 het hennepconvenant IJsselstreek ondertekend waarin afspraken zijn vastgelegd voor een gezamenlijke (regionale) aanpak ter bestrijding van illegale hennepcultuur. 3. Voor opvang in crisis situaties houdt Goed Wonen een woning ter beschikking.		2. Bij ontdekking van hennep in een huurwoning wordt gewerkt met het hennepconvenant IJsselstreek. IJsseldal Wonen gaat in de regel een ontruimingsvonnis starten indien de huurder niet vrijwillig de huurovereenkomst opzegt. Dit is conform de afspraken uit het convenant. 3. Deze afspraak wordt niet nageleefd omdat de leegstandsderving te groot is. Bij calamiteiten wordt de kwestie voorgelegd aan de urgentiecommissie van Woonkeus.	
LOCHEM IJsseldal Wonen draagt jaarlijks € 3.500 bij aan de financiering van de straathoekmedewerker.		Jaarlijks wordt aan de straathoekwerker bijgedragen (Jaarverslag DGW 2011:50; Jaarverslag DGW 2012:50; Jaarverslag 2013:18) Ook in 2014 heeft IJsseldal Wonen bijgedragen.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
6. Overige / andere prestaties			-
-	-	-	

