



VISITATIERAPPORT Periode 2019-2022

Inhoudsopgave

- 3 HOOFDSTUK 1
Position paper Waardwonen
- 5 HOOFDSTUK 2
Totaalbeeld
- 6 HOOFDSTUK 3
Inleiding
- 7 HOOFDSTUK 4
Recensie
- 9 HOOFDSTUK 5
Maatschappelijke waarde:
wat doet de corporatie?
- 17 HOOFDSTUK 6
Maatschappelijke verankering:
hoe verbonden is de corporatie?
- 19 HOOFDSTUK 7
Besturing: hoe doet de corporatie het?
- 20 HOOFDSTUK 8
Maatschappelijke capaciteit:
is de corporatie toegerust voor de opgave?
- 21 HOOFDSTUK 9
Verantwoording visitatie
- 23 HOOFDSTUK 10
Bestuurlijke reactie Waardwonen



► 1 Position paper Waardwonen

Inleiding

Als directeur-bestuurder van Waardwonen kijk ik met gemengde gevoelens terug op de periode waarover deze visitatie gaat (van 2019 tot en met 2022). Deze periode heeft ons voor ongekende uitdagingen gesteld, variërend van de wereldwijde impact van de COVID-19 pandemie tot oorlogen in onder andere Oekraïne. De gebeurtenissen hebben niet alleen onze samenleving sterk beïnvloed, maar ook onze huurders, medewerkers en dienstverlening. Ik ben dan ook trots dat we ons met veel creativiteit en flexibiliteit zijn blijven inzetten voor onze huurders.

Aanbevelingen vanuit vorige visitatie

We kijken met veel voldoening terug op de constructieve gesprekken tijdens de vorige visitatie. Mede vanuit de aanbevelingen hebben we onze samenwerking met huurders en partners verder versterkt en onze inzet op netwerkontwikkeling vergroot. Het lanceren van ontmoetingsplekken in de wijk en de inzet onze consultants sociaal beheer zijn hier concrete voorbeelden hiervan. Daarnaast zijn we actiever gaan deelnemen aan proefprojecten om waardevolle ervaring op te doen. In dit kader zijn we ondertussen begonnen met pilots in Huissen en Millingen aan de Rijn. Hiermee doen we ervaring op met alternatieve vormen van energieverbruik. Een andere aanbeveling die we serieus hebben opgepakt, betreft een meer open communicatiestijl en het delen van procesinformatie. Dit hebben we onder andere gedaan door huurders en stakeholders vroegtijdig te betrekken bij onze plannen, klantgericht schrijven te introduceren en onze website te voorzien van actuele projectenpagina's

Samenvatting van onze missie en visie

Onze missie en visie zijn onveranderd sinds de vorige visitatie. We blijven ons inzetten voor mensen die door hun inkomen of andere omstandigheden niet in staat zijn zelfstandig te voorzien in passende huisvesting. We zijn een klantgerichte, maatschappelijke onderneming. We verhuren betaalbare en kwalitatief goede woningen met een overwegend groen energielabel, en we leveren maatwerk in onze dienstverlening. Onze dienstverlening sluit aan bij de behoefte van onze huidige en toekomstige huurders. We streven naar wijken en buurten waarin onze huurders prettig samenleven. We werken samen aan een thuis met onze huurders en partners.

Onze strategische koers en doelen

In ons nieuwe ondernemingsplan 2022-2025 hebben we vastgehouden aan onze koers, waarbij we ons ontwikkelen naar een klantgerichte organisatie die

aansluiting en samenwerking zoekt met huurders en andere belanghebbenden. Binnen de kaders van onze koers hebben we wel gekozen voor een andere focus. Tijdens de uitvoering van ons vorige ondernemingsplan lag het accent vooral op het betaalbaar houden van wonen en de energieverduurzaming van onze woningen. Deze punten blijven belangrijk, maar in de nieuwe ondernemingsplanperiode 2022 - 2025 ligt de nadruk vooral op onze bijdrage aan leefbare buurten en voldoende beschikbaarheid.

We zetten ons in voor gelijke kansen voor alle woningzoekenden. Deze doelstelling staat onder druk vanwege het grote woningtekort en de toename van verschillende doelgroepen. Op dit moment is er vooral behoefte aan kleinere woningen voor jongeren, starters en senioren. Daarom zijn we constant op zoek naar innovatieve en creatieve oplossingen in ons bezit en bij de toewijzing van woningen.

Tegelijkertijd zien we ook een toename van bewoners met een zorgbehoefte, wat de leefbaarheid in de buurt onder druk kan zetten. We zien daarin voor ons een grotere rol om bij te dragen aan mogelijke oplossingen. Daarom zetten we ons in voor een sterker netwerk in de wijk, het bevorderen van ontmoeting en differentiatie in aanbod en doelgroepen.

Samenvatting van onze overige resultaten

Tijdens de visitatieperiode hebben we - in samenwerking met onze huurdersorganisaties en andere stakeholders - verschillende belangrijke beleidsinitiatieven ontplooid. We hebben een participatiebeleid en nieuw huurbeleid ontwikkeld. Daarnaast hebben we ons duurzaamheidsbeleid geformuleerd en in onze portefeuillestrategie herijkt.

We zijn trots op onze renovatieprojecten, en bovendien hebben we onze woningen versneld verduurzaamd zonder de huurprijzen voor bestaande huurders te verhogen. In de komende jaren kunnen we ons daarom richten op vervolgstappen, zoals het uitvoeren van nieuwe innovatieve projecten voor alternatieve energie, circulair bouwen, klimaatadaptatie en het verminderen van onze eigen CO₂-uitstoot als organisatie.

Daarnaast hebben we ons 110-jarig jubileum gevierd, ledlampen verstrekt aan onze huurders en deelgenomen aan diverse netwerk- en samenwerkingsinitiatieven. Onze Raad van Commissarissen is verkleind naar 5 leden en de rolverdeling tussen bestuurder en toezichthouders is weer zuiver.

Tot slot hebben we ons ingezet om voldoende passende woningen te bieden aan al onze huurders en om de sociale woningvoorraad uit te breiden. Bijzondere mijlpalen zijn de oplevering van onze eerste 6 flexwoningen voor jongeren en onze eerste gasloze woningen.

Wat kan er beter?

Hoewel we trots zijn op onze resultaten, realiseren we ons dat er ruimte is voor verbetering. In tijden van toenemende vragen van huurders die we niet goed hebben aangepakt, ontvingen we kritiek en daalde de klanttevredenheid. Sinds 2022 zetten we ons dan ook sterk in om onze kernprocessen in verhuur, klantenservice en leefbaarheid te verbeteren, en we hebben een klantvisie ontwikkeld om de klanttevredenheid te herstellen. We zien inmiddels een stijgende trend.

Tegelijkertijd hebben we in ons ondernemingsplan de ambitie uitgesproken om meer sociale initiatieven te ontplooien, gericht op het bevorderen van ontmoetingen en leefbaarheid. Sinds de coronapandemie kunnen we hier weer meer op inzetten, met initiatieven zoals huisbezoeken voorafgaand aan projecten, opruimacties en themabijeenkomsten voor statushouders. Deze inspanningen willen we verder intensiveren.

Wat komt er op ons af?

In de komende periode zullen we als corporatie opnieuw moeten inspelen op voortdurende uitdagingen in onze omgeving zoals de woningnood, een groeiende en veranderende doelgroep, klimaatverandering, stijgende (bouw) kosten. We zijn vastbesloten om deze uitdagingen aan te gaan, in het belang van onze huurders en woningzoekenden.

In onze kernen – waar veelal 20% van het vastgoed sociaal is - staat de huisvesting van diverse doelgroepen onder grote druk. Het realiseren van voldoende geschikte woningen en het waarborgen en verbeteren van de leefbaarheid blijven dus aanzienlijke opgaven. En het aanpakken van deze uitdagingen vereist een gezamenlijke inspanning van onze huurders, gemeenten, collega-corporaties en andere partners.

Tot nu toe heeft onze gezamenlijke inzet nog niet geresulteerd in voldoende aantallen woningen om te voldoen aan de Nationale Prestatieafspraken (NPA), waarin wordt gestreefd naar 30% sociaal vastgoed. Daarom voeren we actieve gesprekken met gemeenten en marktpartijen om grootschaligere projecten

te realiseren, zoals de Sallandstraat in Haalderen en Driegaarden in Huissen (samen goed voor 200 – 300 woningen).

Tegelijkertijd willen we onze rol in deze regio in het netwerk versterken. Deze inzet komt tot uiting in de samenwerkingsverbanden die we aangaan. Momenteel onderzoeken we welke vorm van samenwerken met WOONstichting Gendt de meeste meerwaarde heeft voor woningzoekenden en huurders. Eind 2023 nemen we gezamenlijk de beslissing over de te nemen vervolgstappen.

Waarover willen we in gesprek?

Zoals u heeft kunnen lezen willen we graag werken aan netwerkontwikkeling door te ontmoeten in de wijk en door huurders en andere stakeholders vroegtijdig te betrekken. Ook willen we leren van onze (samenwerkings)pilots op het gebied van duurzaamheid. Daarvoor hebben we deze drie innovatieve projecten gekozen. Wat kunnen we hiervan leren?

- Participatie van huurders bij de herstructurering van De Klappenburg in Bommel (74 woningen): Wat kunnen we daarvan leren?
- Ontmoeting in de wijk: Hoe ervaren onze huurders en partners onze bijdrage en toegevoegde waarde in de ontmoetingsplekken in de wijk?
- Duurzaamheid en zoeken naar oplossingen in installaties – pilot Burgemeester Hermsenstraat in Millingen aan de Rijn (22 woningen): Hoe ervaren onze stakeholders deze pilot tot nu toe?

Ik kijk uit naar de gesprekken!

Erik Cuppen, directeur bestuurder

Maatschappelijke Waarde



Opgave 1 Ontmoetingsplekken

- 👍 • Aanwezig zijn in de wijk om van huurders meer te horen en makkelijker samen te werken met partners
- Verschillende ontmoetingsplekken gerealiseerd
- 👉 • Geef houvast en uitgangspunten voor verdere ontwikkeling
- Overleg met partners over wat je samen wil bereiken



Opgave 2 Participatie bij herstructurering de Klappenburg

- 👍 • Met elke huurder afgestemd welke keuze bij zijn/haar wensen past
- Ruimte voor maatwerk
- Intensief overleg tijdens hele project met bewonerscommissie
- 👉 • Beter communicatie met huurders tijdens de uitvoering
- Op voorhand bepalen hoe open je een participatietraject ingaat
- Uitvoering in lijn brengen met participatie



Opgave 3 Verduurzaming burgemeester Hermesenstraat

- 👍 • 22 woningen in bewoonde staat volledig van het gas gehaald
- Samenwerking met Atriensis om kennis te delen met de sector
- 👉 • Communiceer beter met huurders en bewoners
- Wees zichtbaarder tijdens de uitvoering



Waardering visitatiecommissie: Naar behoren

De geleverde resultaten van Waardwonen staan in verhouding tot de maatschappelijke opgaven. Ze heeft hard gewerkt aan haar verbinding met de buurt, de huurders en de partners. Participatie staat hoog in het vaandel en dat laat ze ook merken, zoals bij de herstructurering van Klappenburg. Ze heeft met succes een experiment uitgevoerd om in bewoonde staat woningen gasloos te maken.



Maatschappelijke Verankering

- 👍 • Waardwonen is veel toegankelijker geworden
- Goede partner om opgaven mee te realiseren
- Partners tevreden over invloed op beleid
- 👉 • Eerder reageren op vragen van huurdersorganisaties
- Communicatie naar huurders sneller en gericht



Waardering visitatiecommissie: Goed

Belanghebbenden vinden Waardwonen een goede partner in de samenwerking die de laatste jaren meer open staat voor de hun inbreng. Ze kan meer afstemming over gedeelde strategische doelen zoeken.



Besturing

- 👍 • Heldere strategie en doelstellingen geven richting
- Gedegen sturing op reguliere zaken
- Consequent in leren door te doen
- 👉 • Een manier ontwikkelen voor het gesprek over de voortgang van minder meetbare activiteiten



Maatschappelijke Capaciteit

- 👍 • Goede financiële positie die ze durft te gebruiken, óók voor de regionale woonopgave
- 👉 • Werk aan de continuïteit van de relaties met partners en huurders



Position
paper



Bestuurlijke
reactie



▶ 3 Inleiding

Visitatie

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Waardwonen. De visitatie is door Pentascope uitgevoerd volgens de richtlijnen in Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Methodiek 7 van SVWN. De visitatie omvat de periode 2019-2022. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs, voorzitter, Germa Reivers en Léon Polman, visitatoren.

De visitatie focust zich op drie opgaven, te weten:

- Leefbaarheid: ontmoetingsplekken in de wijk
- Participatie bij herstructurering de Klappenburg
- Verduurzaming burgemeester Hermsenstraat.

De visitatievelden Maatschappelijke waarde en Maatschappelijke verankering zijn gewaardeerd volgens de indeling: uitstekend, goed, naar behoren, voor verbetering vatbaar en onvoldoende. In hoofdstuk 9 staat de toelichting zoals omschreven door SVWN.

Waardwonen

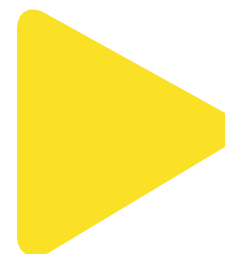
Waardwonen is een corporatie met 3.788 woningen in de gemeenten Lingewaard en Berg en Dal (in het dorp Millingen aan de Rijn). Het grootste deel (3050) bevindt zich in de gemeente Lingewaard, verspreid over een aantal dorpen. Bij Waardwonen werken eind 2022 48 medewerkers in 41,67 fte's.

Opbouw rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

1. Position paper Waardwonen
2. Het totaalbeeld met de beoordeling in het kort en per onderwerp een verwijzing naar de tekst in het rapport
3. Inleiding
4. Recensie
5. Maatschappelijke waarde: wat doet de corporatie?
6. Maatschappelijke verankering: hoe verbonden is de corporatie?
7. Besturing: hoe doet de corporatie het?
8. Maatschappelijke capaciteit: is de corporatie toegerust voor de opgave?
9. Verantwoording visitatie
10. Bestuurlijke reactie Waardwonen

Het eerste en het laatste hoofdstuk zijn van de hand van de corporatie. De andere hoofdstukken zijn geschreven door de visitatiecommissie.



► 4 Recensie: Leren door te doen

Wat een enthousiasme hebben wij ervaren bij Waardwonen en wat een beweging naar buiten hebben ze gemaakt. In de ondernemingsplannen van Waardwonen staat dat ze van stenen naar mensen wil. Die beweging is ze volop aan het maken. Kenmerkend is dat ze 'doet' en al doende leert. Ze probeert dingen uit en staat zichzelf toe om daarin te experimenteren. In deze visitatie heeft Waardwonen drie opgaven centraal gesteld waar zij in de afgelopen tijd mee geëxperimenteerd heeft, waar ze van heeft geleerd en waarvan ze zelf vindt dat ze er nog iets in te leren heeft. Dat typeert Waardwonen. Twee van de opgaven zijn niet heel groot of omvangrijk. Ze zijn wel representatief voor Waardwonen. In de kern gaan ze over participatie van bewoners bij de herstructurering van hun buurt (Klappenburg), verduurzamen in bewoonde staat (Burgemeester Hermsenstraat) en het realiseren van nabijheid van Waardwonen en ontmoeting met bewoners en partners in de wijk (Ontmoetingsplekken).

Al doende

Deze opgaven sluiten naadloos aan bij de ontwikkeling die in de koers van Waardwonen beschreven is: meer sociale initiatieven, meer naar buiten gericht en de focus op beschikbaarheid. Wat opvalt is dat de leervragen bij deze onderwerpen gericht zijn op hoe bewoners en partners Waardwonen ervaren en wat ze beter of anders kan doen. Ook dat past in de ontwikkeling van Waardwonen. De onderwerpen in deze visitatie zijn overzichtelijk, gericht op een buurt of een project. Tegelijk zijn ze heel representatief voor Waardwonen. Dit is wat ze doet, wat ze belangrijk vindt, waar ze goed in wil zijn en beter in wil worden. Waardwonen is in staat om zaken overzichtelijk te houden en 'klein' te houden. Het is een corporatie die ambitieus is, maar niet van grote woorden houdt. Daar past 'leren door te doen' naadloos bij. Waardwonen realiseert ontmoetingsplekken zonder omvangrijke notities die vooraf bewijzen dat dat de goede weg is. Waardwonen bleek in staat te zijn om huis voor huis op microniveau de herstructurering vorm te geven. Om uit te vinden of en hoe verduurzaming en woningverbetering in bewoonde staat uitgevoerd kon worden, begon ze een experiment in de burgemeester Hermsenstraat.

Leren

Waardwonen wil de energie in projecten uit het 'doen' halen. En dat past bij haar. Daarvoor is soms iets meer nodig dan wat Waardwonen nu doet. Zo zien we dat de ontmoetingsplekken vorm krijgen en er van alles wordt geprobeerd. Er zijn weinig kaders aan de hand waarvan op de verschillende niveaus besproken wordt of de richting nog klopt, de effecten gerealiseerd worden of hele andere, niet verwachte effecten behaald worden. En daarmee doet ze zichzelf te kort. De

manier waarop Waardwonen wil groeien en ontwikkelen vraagt om een kader of uitgangspunten die daarbij passen. Structuur geven aan de momenten waarop je evalueert en bijstuurt. Op alle niveaus. Niet uitgebreid, niet supersmart, maar gericht op bijsturen en samen leren van elkaar. Passend bij Waardwonen zodat de energie erin kan blijven en er een gezamenlijke groei is.

Leren van anderen en anderen van Waardwonen

In Klappenburg heeft Waardwonen echt iets bijzonders laten zien. Huis voor huis heeft ze de ruimte gegeven om een andere strategie te kiezen; waar door het ene blok voor sloop-nieuwbouw werd gekozen, koos het andere voor renovatie. Dit is participatie met op microniveau verschillende keuzemogelijkheden. In de uitvoering is niet alles goed gegaan en het heeft veel energie en middelen gekost, maar er is iets heel bijzonders gedaan. Het is een voorbeeld waarvan de sector kan leren hoe je op microniveau keuzemogelijkheden geeft.

In de burgemeester Hermsenstraat heeft Waardwonen geëxperimenteerd met verduurzamen en dan vooral gericht op hoe je een aantal maatregelen tegelijk kunt realiseren in bewoonde staat. Dat was een ingewikkelde klus en het is goed gelukt. Bovendien heeft ze de pilot samen met Atriensis uitgevoerd waardoor ze gebruik kon maken van kennis in de sector en ook heeft bijgedragen aan de ontwikkeling ervan. We willen Waardwonen aanmoedigen in zo'n complex project als dit haar ervaringen nog meer te delen met andere corporaties.

Relatie met belanghebbenden

Waardwonen werkt met twee huurdersorganisaties, een in Berg en Dal en een in Lingewaard. Het zijn twee huurdersorganisaties die elkaar en ook Waardwonen op een prettige en constructieve manier in balans houden. Ze zijn kritisch, betrokken en ze spreken zich open uit. Ze waarderen de relatie met Waardwonen en haar openheid. De gemeenten zien en waarderen de beweging die Waardwonen in de afgelopen periode gemaakt heeft. De sociale partners zijn ook positief over de beweging die Waardwonen maakt. We hebben in de gesprekken ook gemerkt dat Waardwonen wat hen betreft nog meer initiatief en betrokkenheid mag tonen waar het gaat om maatschappelijke vraagstukken in de wijk. We zien als visitatiecommissie ook dat Waardwonen haar blik veel meer naar buiten heeft gericht, maar dat ze daarin nog weinig op strategische niveau met haar partners afstemt. Het lijkt nu nog veel gericht op wat Waardwonen zelf wil bereiken.

De organisatie

Alle hens aan dek, los van hiërarchie doen wat er nodig is. Dat is wat opvalt bij Waardwonen. De positieve intenties en bedoelingen zijn merkbaar. In de buurt worden mensen van Waardwonen herkend, ze worden aangesproken en laten zich aanspreken. In deze visitatie heeft Waardwonen die onderwerpen opgezocht waarvan ze wil leren. Niet alleen de succesvolle voorbeelden. Ook medewerkers praten vrij over wat goed gaat en wat minder goed gaat. Er is overeenstemming over al doende leren en daar is ze trots op. In taal en houding, ook in de notities die ze maakt, is ze toegankelijk. Het is prijzenswaardig dat ze niet alles vooraf bedacht wil hebben. Ze doet dingen spontaan om te kunnen leren, maar ze maakt weinig expliciet wát ze dan wil leren. Dat ze begint zonder omvangrijke beleidsnotities, is toe te juichen. Tegelijk zien we dat Waardwonen veel doet en ook veel tegelijk. Dat vraagt wel om in projecten focus te houden. Als visitatiecommissie hebben we dat enthousiasme en die veelheid gehoord. Tegelijk zien we dat ze in de veelheid niet overal echt tot de kern door lijkt te dringen. Dat ze wel 'doet', maar minder reflecteert.

In alle onderwerpen die aan de orde kwamen in deze visitatie zijn er ook dingen misgegaan. Het waren niet de paradepaardjes, wel de onderwerpen die Waardwonen graag verder wil ontwikkelen. En dat waarderen we zeer. In de gesprekken over de projecten kwamen soms zaken op tafel waarover bewoners ontevreden waren en waarover wij als visitatiecommissie ons verbaasden dat ze nog niet opgelost waren. Het bijsturen op die momenten dat het niet goed gaat, kan proactiever en adequater.

Toekomst

Financieel staat Waardwonen er goed voor. In haar ondernemingsplan spreekt ze zich expliciet uit over haar mogelijkheden om ook opgaven in andere werkgebieden te realiseren. Daarnaast onderzoekt ze op dit moment de mogelijkheden tot een fusie met WOONstichting Gendt, een kleine corporatie in haar werkgebied. Waardwonen is opvallend open over de financiële mogelijkheden die ze heeft en wat dat van haar vraagt. Het is fijn om een ander geluid in de sector te horen. Die houding en dat geluid (dat er veel kan in plaats van bewijzen waarom er veel niet kan) klinkt door in alle lagen van de organisatie en bepaalt mede hoe mensen zich gedragen. En dat is een verademing.

Aanmoedigen en aandachtspunten

- Blijf leren door te doen en zorg voor uitgangspunten en kaders als referentie voor verder leren en ontwikkelen.
- Vind manieren om de sociale en maatschappelijke prestaties te kunnen volgen die passen bij de open wijze van ontwikkelen van Waardwonen.
- Leer bij verduurzaming ook van collega's en wees expliciet in wat Waardwonen zelf en de sector ervan leert.
- Blijf open kijken naar de inzet van middelen
- Denk gestructureerd na over de invulling van de samenwerking met partners, vanuit de gezamenlijke strategie en doelen.

► 5 Maatschappelijke waarde: wat doet de corporatie?

In dit hoofdstuk zijn de prestaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven beschreven.

Welke opgaven liggen er?

Waardwonen is actief in twee gemeenten: Gemeente Lingewaard en Gemeente Berg en Dal. In Berg en Dal is het percentage sociale huurwoningen 29%. In Lingewaard is dit percentage lager: 19%. Dit komt omdat deze gemeente tot aan de totstandkoming van de Nationale Prestatieafspraken altijd de norm van 20% sociale huur heeft gehanteerd. In het gebied van Waardwonen, is net als in de rest van het land behoefte aan meer woningen. De mogelijkheden tot uitbreiding in het gebied zijn beperkt omdat de provincie in haar verstedelijkingsstrategie heeft aangegeven het landelijke karakter van het gebied te willen behouden. Toch moeten er minimaal 250 woningen bijkomen voor 2030.

Daarnaast ziet Waardwonen haar doelgroep veranderen. Onder andere door de extramuralisering en instroom van statushouders komen er steeds vaker huurders die extra ondersteuning nodig hebben. Dit zorgt voor extra krapte op de woningmarkt en vraagt ook meer inzet op het gebied van leefbaarheid in de wijken.

Verder is er een concrete opgave die is opgelegd vanuit het nationale Klimaatakkoord: het terugdringen van de uitstoot van broeikasgassen in Nederland met 49% in 2030 ten opzichte van 1990. Een belangrijk onderdeel hiervan is een volledig CO2 neutrale voorraad. Hiervoor hebben beide gemeenten een eigen strategie. In Gemeente Berg en Dal wordt vooral gekeken naar een 'all electric' strategie, waar de Gemeente Lingewaard de ambitie heeft voor meerdere warmtenetten.

Waardwonen heeft deze opgaven naast andere, opgenomen in haar strategie. In overleg is gekozen om drie opgaven in de visitatie te onderzoeken waarop Waardwonen graag wil ontwikkelen:

- leefbaarheid: ontmoetingsplekken in de wijk;
- participatie bij herstructurering de Klappenburg;
- verduurzaming burgemeester Hermsenstraat.



Leefbaarheid: ontmoetingsplekken in de wijk

1. Wat is de opgave: uitdaging, doel en ambities

In haar koersplan geeft Waardwonen aan dat zij ontmoeting wil bevorderen. Ontmoeting met bewoners onderling, met Waardwonen en met haar partners. Waardwonen heeft een uitgestrekt werkgebied, de kernen en gemeenten liggen relatief ver uit elkaar. Waardwonen is met haar kantoor gevestigd in Huissen op een locatie die niet voor iedereen gemakkelijk te bereiken is. In Millingen aan de Rijn was vroeger een kantoor waar bewoners konden binnenlopen. Dat kantoor is al enige tijd gesloten. Omdat onderzoek heeft aangetoond dat een aantal bewoners dat jammer vond, heeft Waardwonen een alternatieve inlooplocatie in Millingen gerealiseerd. Met de ontmoetingsplekken wil Waardwonen dicht bij haar bewoners zijn. Een andere reden om de ontmoeting in de wijken te bevorderen is de overtuiging dat het fysiek ontmoeten bijdraagt aan de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijk. De ambitie is om zichtbaarheid van Waardwonen en ontmoeting in het grote werkgebied te realiseren. Waardwonen wil hierbij aansluiten bij initiatieven die er al zijn en niet opnieuw zelf een kantoor of loket openen. Vanuit de overtuiging dat de drempel om in contact te komen zo laag mogelijk moet zijn, zodat bewoners, omdat ze er toch zijn, ook bij Waardwonen binnenlopen. Waardwonen wil met deze ontmoetingsplekken ook de samenwerking met partners makkelijk maken. Een andere ambitie is dat Waardwonen hiermee een relatie en verbinding wil opbouwen met bewoners bij toekomstige (herstructurerings-)projecten. Dit past bij de gemeente Lingewaard die in haar coalitieakkoord heeft opgenomen dat ze in elke kern een huiskamer wil.

2. Wat zijn de resultaten

Waardwonen heeft op dit moment op drie locaties in haar werkgebied een ontmoetingsplek. In Zilverkamp (Huissen) het Zilverhuus, in Bemmelen het participatiepunt en in Millingen aan de Rijn de lenloop. In de wijk Zilverkamp in Huissen staan 500-600 woningen van Waardwonen. In het Zilverhuus heeft Waardwonen, met de welzijnsorganisatie SWL (Stichting Welzijn Lingewaard), aan de basis gestaan van deze ontmoetingsplek in de wijk. In Millingen aan de Rijn, waar Waardwonen ongeveer 800 woningen bezit, heeft ze een ontmoetingsplek in Den Ienloop, een centrale plek waar ook de bloedbank, de bibliotheek en andere partijen gevestigd zijn. Den Ienloop bestond al en Waardwonen is daarbij aangesloten. In Bemmelen is ze aangesloten bij het participatiepunt waar ook SWL gevestigd is. In Bemmelen heeft Waardwonen

ongeveer 900 woningen. Op deze drie locaties is op een aantal dagdelen per week een consulent sociaal beheer van Waardwonen aanwezig. Alle drie de ontmoetingsplekken zijn gevestigd op een locatie waar ook andere activiteiten plaatsvinden en andere partners waarmee ze in de wijken samenwerkt, ook 'gevestigd' zijn. Waardwonen heeft er bewust voor gekozen om gewoon te beginnen en ook om niet precies te turven hoeveel mensen er komen. In ieder geval nog niet in dit stadium. Ze denkt dat de effecten breder kunnen zijn dan wat ze vooraf kan bepalen en kan meten. In de afgelopen periode is er in het Zilverhuus een themamiddag voor statushouders georganiseerd. Ook vindt er met enige regelmaat casusoverleg met partners plaats.

3. Belanghebbenden aan het woord

Huurders

De huurders en huurdersorganisatie geven aan dat het fijn is dat in de wijk het gesprek gevoerd kan worden met Waardwonen, bijvoorbeeld over mensen die anders met hun huis of tuin omgaan of ander gedrag vertonen. Ze waarderen dat mensen met een antwoord op hun vraag weggaan (ook als daar meerdere partijen voor nodig zijn), dat de locatie huiselijk is en de mogelijkheid geeft om privé een gesprek te voeren. Ook waarderen ze dat Waardwonen snel en adequaat handelt als bewoners vragen of problemen tegenkomen.

Partners

De welzijnsorganisatie SWL heeft de wens om zoveel mogelijk organisaties in het Zilverhuus aan te laten sluiten. Nu zijn dat Rijnstad (maatschappelijk werk) en MEE, naast SWL en Waardwonen. Laagdrempeligheid is belangrijk en daar werkt Waardwonen op deze manier aan mee. Het is fijn dat een bewoner zich niet hoeft af te vragen bij welke organisatie de vraag hoort. Zo kunnen bewoners met alle vragen bij iedereen terecht. De politie geeft aan dat het Zilverhuus en de aanwezigheid van verschillende organisaties waardevol is en een deel van het werk van de politie wegneemt. Door de partners wordt aangegeven dat het nu nog vooral gaat om inhoudelijke en individuele spreekuren en minder om ontmoeten. De wens voor het wijkgebouw is ooit ontstaan uit een wijkontwikkelplan. De bewoners zelf gebruiken dit gebouw voor allerlei ontmoetingen zoals het vijftig jarig bestaan van de wijk. Ook zijn er drukbezochte internationale koffiemiddagen. De partners zijn enthousiast over de inzet van bewoners hierbij. Partners ervaren Waardwonen als heel benaderbaar. Je stapt binnen en iemand luistert. Dat wordt erg gewaardeerd en werd in het verleden anders ervaren. Het biedt mogelijkheden om vraagstukken in de wijk samen op te pakken. Ook de gemeente ziet de groei in benaderbaarheid van Waardwonen, waar ze voorheen veel meer naar binnen

gericht was. De gemeente zou graag nog meer de zaken vanuit de bedoeling oplossen en dat kan alleen door samenwerken. Ze ervaart een ambitie in woorden waar nog meer daden aan gekoppeld mogen worden. Een van de positieve voorbeelden die genoemd worden is de bemiddeling van Waardwonen bij de dreigende huisuitzetting van een van de bewoners.

4. Waardwonen aan het woord

Waardwonen hecht er veel waarde aan om in contact te zijn met bewoners. Ze wil graag een positie en rol hebben voordat er problemen ontstaan. Ze streeft ernaar om contact met Waardwonen gemakkelijk te maken. In de wijkshoofdgroep gaat ze met meer organisaties (SWL, gemeente) de wijk in. Ze realiseert zich dat er veel vraagstukken zijn die alleen samen met partners op te lossen zijn. De achterliggende gedachte is dat door kleine vraagstukken op te pakken de grote voorkomen kunnen worden. Er vinden geen metingen plaats over de aantallen mensen die gebruik maken van de faciliteit. Voor nu vindt Waardwonen ieder gesprek dat ze voert belangrijk. Binnen Waardwonen is de omvang van de aanloop wel een terugkerend onderwerp van gesprek en worden verbetermogelijkheden besproken. Over het algemeen genomen is de waardering van Waardwonen zelf over dit onderwerp goed. Ze waardeert vooral dat ze het gewoon doet. Het is nog zoeken naar de verschillende elementen die dit succesvoller gaan maken maar voor Waardwonen is dit de weg die ze daarin wil gaan.

5. Aanbevelingen naar aanleiding van de leervraag

De leervragen van Waardwonen zijn: Hoe ervaren onze huurders en onze partners onze bijdrage en toegevoegde waarde in de ontmoetingsplekken in de wijk? Welk effect heeft het op de sociale cohesie? Hoe ervaren de bewoners deze vorm van contacten?

De belanghebbenden hebben naar aanleiding van deze vragen de volgende opmerkingen gemaakt.

- Waardwonen zou ook aandacht kunnen besteden aan de economie in de wijk, er is veel bedrijvigheid in de wijk.
- Activiteiten meer projectmatig oppakken, tijdelijk inzet van vrijwilligers.
- Elkaar meer informeren over wat je in de wijk gaat doen (bijvoorbeeld het opknappen van woningen).
- Verlaag de drempel voor anderstaligen om met vragen te komen nog meer, ben daar proactief in, door bijvoorbeeld een brief in verschillende talen te sturen, of te publiceren in de gemeentekrant.
- Kijk ook naar de positieve kant en niet alleen naar problemen, zet kansen en

mogelijkheden voorop.

- Beter terugkoppelen van afspraken en opvolging.
- Er is behoefte aan een ruimte waar meer mensen (50-60 mensen) elkaar kunnen ontmoeten.
- Belangrijk dat mensen van ander culturen ook inbreng hebben.

6. Waardering visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de resultaten van Waardwonen voor de opgave ontmoetingsplekken over het geheel met 'naar behoren'. Wat Waardwonen op dit gebied doet is goed, maar het is nog niet duidelijk of de gewenste effecten zoals de sociale cohesie, bereikt worden. De visitatiecommissie waardeert dat Waardwonen gewoon doet zonder uitgebreide onderzoeken of grote plannen voordat ze begint. Zeker op dit onderwerp waar het belangrijk is om mee te bewegen met hoe de ontmoetingsruimte gebruikt en beleefd wordt. De commissie constateert dat de persoonlijke invulling door de consultants sociaal beheer gewaardeerd wordt door bewoners en partners. Tegelijk ziet de commissie dat meer houvast, bijvoorbeeld door uitgangspunten of eerste ambities vast te leggen, het leren en verder ontwikkelen beter kan maken. Dat helpt ook om de inzet meer van Waardwonen als geheel te laten zijn en minder persoonsafhankelijk. Ook kan ze met partners meer overleggen en afstemmen over dat wat ze samen willen bereiken.



Participatie bij herstructurering de Klappenburg

1. Wat is de opgave: uitdaging, doel en ambities

In de wijk Klappenburg stonden 74 woningen die niet meer voldeden aan de technische eisen van de tijd en niet aan de duurzaamheidsambities van Waardwonen. In 2016 heeft Waardwonen hiervoor sloop-nieuwbouwplannen gemaakt en gecommuniceerd met de bewoners van de buurt. Die waren het niet eens met de plannen en wilden inspraak hebben. Ze hebben toen een bewonerscommissie opgericht. In diezelfde periode had Waardwonen een nieuw ondernemingsplan opgesteld met de titel Samen werken aan een thuis. Ze wilde meer in co-creatie samenwerken met huurders en partners. Het protest van de bewoners heeft Waardwonen aangegrepen om vanuit deze ambitie te werken. Ze is aan de slag gegaan om de wijkvernieuwing samen met de bewoners vorm te geven. Volledige inspraak voor de bewoners was daarbij het uitgangspunt. In 2017 ontstond er verdeeldheid in de bewonerscommissie. De wijk

Klappenburg bestaat uit verschillende buurten en het sloop-nieuwbouwproject betrof woningen in verschillende buurten, een Moluks deel met 32 woningen en een ander deel met 42 woningen. De meningen van de bewoners uit deze twee delen kwamen niet overeen. Dit was een complexe situatie die het hele project dreigde te vertragen. Uiteindelijk is besloten om de bewonerscommissie en het project te splitsen. In deze visitatie hebben we alleen gekeken naar het deel met de 42 woningen omdat daar al activiteiten zijn uitgevoerd, danwel op het punt staan om te beginnen.

In de periode na deze opsplitsing moesten plannen worden uitgewerkt en gerealiseerd waarbij de stijgende bouwkosten een fikse hindernis voor de realisatie van de bewonerswensen waren.

2. Wat zijn de resultaten

Sinds 2016 tot nu toe is er intensief overleg met de bewonerscommissie. De bewonerscommissie heeft duidelijk invloed gehad op de ontwikkelingen van de plannen. Waardwonen heeft de bewoners betrokken door middel van bewonersbijeenkomsten en excursies naar andere projecten. Ze heeft individueel contact gehad met huurders voor nadere uitleg, brochures en een sociaal plan gemaakt, opruimdagen, een rustwoning en een inloopspreekuur georganiseerd. Ook is er maatwerk afgesproken met bewoners van de renovatiewoningen in verband met persoonlijke omstandigheden.

Dit heeft geleid tot drie scenario's die aan de bewoners zijn voorgelegd: sloop-nieuwbouw, ingrijpende renovatie (in onbewoonde staat) en renovatie in bewoonde staat. De bewoners zijn uitgenodigd om individueel een keuze te maken. De gemaakte keuzes bleken achteraf per woonblok hetzelfde te zijn. De optie van ingrijpende renovatie is door niemand gekozen. Hierna is het project opgedeeld in een deel renovatie en een deel sloop-nieuwbouw. Het instemmingspercentage van de bewoners met de plannen was voor de renovatie in bewoonde staat 86% en voor de sloop/nieuwbouw 87%. Bij de renovatie zijn de woningen geïsoleerd, van zonnepanelen voorzien en daarmee van label D en E naar label A gebracht. Ook zijn badkamers, keukens en toiletten vervangen en er heeft schilderwerk plaatsgevonden. De renovatie heeft voor de zittende huurders geen invloed op de huurprijs gehad. De renovatie is in juni 2022 afgerond en daarna geëvalueerd. Gedurende de hele periode is er intensief overlegd met de bewonerscommissie.

De sloop-nieuwbouw staat op het punt van beginnen. In de loop van de tijd zijn de bouwkosten sterk gestegen en heeft Waardwonen uitgebreid gekeken hoe zoveel mogelijk wensen van bewoners gerealiseerd kunnen worden tegen aanvaardbare investeringen. Geen van de oorspronkelijke bewoners keert terug in de nieuwbouw. De participatie voor de nieuwbouw loopt op dit moment

vooral via de bewonerscommissie.

Het plan voor de sloop-nieuwbouw betrof ook drie woningen die onderdeel zijn van een blok van vier woningen. De vierde woning is in het verleden verkocht en gaat niet mee in het plan. Gebleken is dat de plannen voor deze drie woningen financieel en esthetisch niet tot de gewenste resultaten zal leiden. Deze worden alsnog gerenoveerd. Alle bewoners van deze drie woningen willen terugkeren. Ze waren al verhuisd met het oog op de komende sloop. Met deze bewoners is momenteel nog het gesprek gaande over wat het gewijzigde plan voor hen betekent.

Als de nieuwbouwplannen zijn uitgevoerd, zijn er naast de participatie meerdere resultaten gerealiseerd. Er is meer differentiatie in de woningtypen waardoor er niet alleen eengezinswoningen beschikbaar zijn, maar ook levensloopbestendige woningen, boven- en benedenwoningen. Ook zijn er door verdichting meer woningen gerealiseerd (26 in plaats van 18).

Los van dit project heeft Waardwonen in 2018 en 2019 samen met de huurdersorganisaties haar participatiebeleid geformuleerd. Daarin is aangegeven welke procesafspraken er zijn bij de verschillende vormen van inspraak.

3. Belanghebbenden aan het woord

Huurders

De huurdersorganisaties waarderen dat Waardwonen bewoners meer inspraak geeft bij grote projecten als 'goed'. Ze zien dat Waardwonen op dit gebied een flinke ontwikkeling heeft doorgemaakt. Daarvoor liep de participatie of inspraak alleen via de twee huurdersorganisaties. Ze vinden dat Waardwonen nu soms "te lief" is voor de bewoners. Als er bijvoorbeeld 70% instemming is opgehaald, wil Waardwonen de bewoners die niet hebben ingestemd, niet dwingen om mee te doen.

De huurders, aanwezig tijdens de dialoog, zijn tevreden over de participatie. Ze waarderen dit positief maar geven aan dat de uitvoering van het renovatie beter had moeten zijn. Ze zijn merendeels tevreden over de resultaten, vinden het goed dat er gedurende de rit nog plek was voor extra wensen, zoals de sedumdaken op de schuurtjes. Tijdens de uitvoering had de communicatie in hun ogen beter gekund, evenals de overdracht van de maatwerkafspraken aan de uitvoerders en op sommige onderdelen de kwaliteit van de uitvoering. Ze geven ook aan dat over de wijziging van de plannen voor de 3 sloopwoningen naar renovatie geen participatie heeft plaatsgevonden. Ze hadden graag gezien dat Waardwonen tijdens de werkzaamheden meer in de wijk aanwezig was geweest en dat ook tussentijds de uitvoering zou zijn geëvalueerd.

Partners

De partners bij de renovatie zijn heel positief over de projectvoorbereiding en hun vroege betrokkenheid bij het project. Ze geven aan dat de uitvoering 'voor verbetering vatbaar' is. Er zijn personele problemen geweest bij de start en de participatie was nog niet helemaal afgerond waardoor er nog onduidelijkheden over de uitvoering waren. Ook geven ze aan dat het verwachtingen management onvoldoende heeft plaatsgevonden. Ze hadden graag gezien dat aan het begin van de uitvoering de afspraken met de bewoners afgerond waren geweest.

4. Waardwonen aan het woord

Waardwonen waardeert haar resultaten op het gebied van participatie tussen 'goed' en 'voor verbetering vatbaar'. Iedereen is blij met de uiteindelijke resultaten en met wat er is geleerd. Er is veel waardering voor het feit dat individuele huurders hun wensen hebben kunnen uitspreken over wat er met hun huis ging gebeuren. Ze heeft geleerd dat bewoners aan het begin van zo'n omvangrijk project meer kaders voor de inspraak moeten krijgen. Dat Waardwonen heeft moeten terugkomen op gemaakte afspraken, vindt iedereen heel vervelend. Een medewerker geeft aan dat Waardwonen betere afspraken had kunnen maken met de uitvoerende partijen over het contact met de bewoners tijdens de uitvoering.

5. Aanbevelingen naar aanleiding van de leervraag

De leervragen voor Waardwonen op het gebied van participatie zijn "Wat kunnen we leren van de bewonersparticipatie in dit project?" en "Wat is de moeite waard om te behouden?". We hebben gevraagd wat ze de volgende keer wel of niet weer zouden willen doen. De belanghebbenden hebben daar de volgende opmerkingen over gemaakt.

Voor herhaling vatbaar in de ogen van belanghebbenden

- Contact en verbinding zoeken en in gesprek blijven met elkaar.
- In de participatie differentiëren en blijven luisteren.
- Tussentijds toetsen of het nog zo gaat als gewild en bedoeld.
- Subdoelen stellen.
- De tijd nemen voor een goede opname en planvoorbereiding.
- De samenwerking met Waardwonen.
- Belofte houden.
- Doorgaan en ervan leren.

Niet meer doen in de ogen van belanghebbenden

- Te veel communicatie, geen nieuwsbrieven als er nog niet zo veel te vertellen is.

- Het project van begin tot eind niet meer zo lang laten duren.
- Verkeerde verwachtingen wekken bij huurders.
- Niet te snel starten en beter overleg over de werkzaamheden.
- Beloftes doen die je misschien niet kan nakomen.
- Als Waardwonen te weinig in de wijk aanwezig zijn tijdens de uitvoering.

Waardwonen vindt voor herhaling vatbaar het werken met een bewonerscommissie, iedereen vroeg betrekken en starten met een vraag in plaats van een mededeling. Daarnaast het bewaken van de projectcoördinatie. Ze zou meer overwogen willen starten en realistische verwachtingen willen wekken bij de huurders.

Voor de toekomst worden ook de volgende wensen genoemd. Een vertegenwoordiger van de bewonerscommissie zou graag zoeken naar een manier om de opgebouwde cohesie met Waardwonen en in de buurt te behouden. Waardwonen wil graag kijken of ze toekomstige bewoners van een buurt of complex kan betrekken en samen met bewoners kijken hoe ze een rol kunnen hebben.

6. Waardering visitatiecommissie

De visitatiecommissie beoordeelt de geleverde prestaties van Waardwonen op de opgave participatie als 'naar behoren'. Waardwonen is een intensief en open participatieproces begonnen met de bewoners nadat deze in verzet waren gekomen tegen de sloopplannen. Er is veel overleg geweest met de bewonerscommissie en de bewoners hebben uitgebreid hun wensen kenbaar kunnen maken. Toen de participatie werd gevraagd heeft ze hierop positief gereageerd. Ze heeft de bewoners alle gelegenheid geboden om mee te ontwerpen en zelf te kiezen voor sloop-nieuwbouw of renovatie. Dat is een vergaande vorm van participatie die heeft geleid tot veel draagvlak. Waardwonen stelt zich nu wel de vraag of ze er toen niet te open in is gegaan en daarmee te veel verwachtingen heeft gewekt. Dat laatste hebben we van de bewoners niet gehoord. Ze hebben deze inspraak erg gewaardeerd en gaven aan dat ze voor een belangrijk deel begrip hebben voor latere beslissingen waarbij hun wensen niet volledig konden worden gerealiseerd.

Participatie aan de voorkant is bedoeld om mensen mee te laten denken, hun wensen te kennen en de plannen daaraan aan te passen. Daarom heeft participatie consequenties voor de uitvoering. Bij de uitvoering van de plannen is Waardwonen op nogal wat problemen gestuit. Zo zijn afspraken die met bewoners waren

gemaakt, niet altijd bekend bij de uitvoerende partijen. Als visitatiecommissie hebben we geconcludeerd dat bewonersparticipatie ook gevolgen heeft voor het proces van uitvoering: zowel richting bewoners als het gaat om het terugdraaien van beslissingen, als richting uitvoerders op het gebied van contractvorming en de uitvoering zelf. Met huurders gemaakte afspraken terugdraaien, doet niemand graag. Ook Waardwonen niet. Maar het heeft ons wel verbaasd dat het maken van nieuwe, passende afspraken soms zo moeilijk gaat of dat een misser in de uitvoering zo lastig gecorrigeerd kan worden. In de afspraken van Waardwonen met de aannemer is weinig gesproken over de consequenties van participatie en maatwerkafspraken voor de uitvoering. Waardwonen kan dit proces beter vormgeven. Tijdens de uitvoering is het belangrijk om goed te weten welke afspraken met individuele bewoners zijn gemaakt. De huurders zelf kennen die afspraken heel goed omdat ze een antwoord zijn op hun individuele behoeften. Aan de kant van de organisaties, zowel van Waardwonen als van de uitvoerende partijen, zijn er personele wisselingen geweest. De overdracht van maatwerkafspraken is dan een heel kwetsbaar proces dat gemakkelijk fout gaat. Gezien het belang ervan voor de huurders, moet hiervoor meer aandacht zijn, bijvoorbeeld door tijdens de uitvoering meer in de buurt aanwezig te zijn.

We hebben veel waardering voor het feit dat Waardwonen is begonnen aan de participatie en dat heel voortvarend heeft opgepakt. Ze is er vol ingegaan en wil ervan leren. Dat is een manier om toenadering tot de bewoners en beweging in de eigen organisatie te creëren. We zien dat ze op dit gebied verbetermogelijkheden heeft. We hebben ook gehoord dat geleerde lessen in nieuwe projecten al worden toegepast. Vandaar de waardering 'naar behoren'.



Verduurzaming burgemeester Hermsenstraat

1. Wat is de opgave: uitdaging, doel en ambities

In het nationale Klimaatakkoord is het doel gesteld om in de periode tot 2030 de uitstoot van broeikasgassen in Nederland met 49% te verminderen ten opzichte van 1990. Waardwonen stelt in haar ondernemingsplan 2022-2025 dit als centraal doel. Haar belangrijkste drijfveren hierin zijn de betaalbaarheid voor de huurders en de stappen richting een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050.

Waardwonen is hierin ambitieus, waar mogelijk wil ze al haar woningen naar label

A brengen. Verder toont ze ambitie op het gebied van biodiversiteit en wil de corporatie binnen 10 jaar circulair bouwen.

Het gasloos maken van haar bezit is een grote uitdaging. Waardwonen heeft verschillende type woningen die elk een eigen aanpak en type installatie vergen. Om deze reden kiest Waardwonen voor verschillende pilots die antwoord moeten geven op de vraag welke aanpak het meest geschikt is voor een type woning.

De pilot van de burgemeester Hermsenstraat was onderwerp van deze visitatie. De pilot betreft 22 woningen waar nog onderhoud én energiemaatregelen uitgevoerd moesten worden. Het doel van de pilot is om deze 22 woningen van het gas te halen door te renoveren, onderhoud te plegen en zonnepanelen en een warmtepomp toe te voegen. De grote uitdaging voor Waardwonen was om deze activiteiten uit te voeren in bewoonde staat. De corporatie wil graag van deze en andere pilots leren voor zichzelf, maar ook om een bijdrage te leveren aan de gehele corporatiesector.

2. Wat zijn de resultaten

In de visitatieperiode heeft Waardwonen haar woningvoorraad naar gemiddeld label A gebracht. Hierin heeft ze bijna 1.800 woningen energetisch verbeterd. Dit is circa 45% van haar bezit. Anno 2023 heeft ze nog circa 190 woningen met een D, E, F of G label. De huurders die wonen in een van deze woningen hebben een huurkorting gekregen. Op de thema's biodiversiteit en circulair bouwen heeft Waardwonen eerste stappen gezet. Zo is ze met bewoners in gesprek om een gezamenlijke tuin biodiverser te maken en organiseert ze 'woningplukdagen' waarin bewoners uit de buurt gratis spullen en materiaal uit woningen kunnen halen voordat ze worden gesloopt. Daarnaast mag de buurt ook 'struikroven' om planten uit tuinen weg te halen als daar herontwikkeling plaatsvindt.

De pilot in de Burgemeester Hermsenstraat is volledig afgerond. De deelname aan de pilot was vrijwillig en alle 22 huishoudens hebben meegedaan. Waardwonen heeft de grote veranderingen doorgevoerd zonder een huurverhoging te vragen aan de huurders. De enige voorwaarde voor deelname was dat de resultaten op het gebied van energiebesparing gemonitord mochten worden. De resultaten hiervan zijn op het moment van schrijven nog niet duidelijk en worden eind 2024 verwacht. Waardwonen heeft tijdens het proces gezorgd voor zo goed mogelijke informatie en zorg richting bewoners. Ze is bij alle bewoners op huisbezoek geweest en heeft gezorgd voor een modelwoning en een rustwoning. In het proces van samenwerking was de aannemer een belangrijke partner. De aannemer was het eerste en belangrijkste contact voor de bewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Om gebruik te

maken van de beschikbare kennis in de sector en tevens bij te dragen aan de verdere ontwikkeling daarvan, heeft Waardwonen in dit project samengewerkt met Atriensis, een organisatie die samen met corporaties, bouwbedrijven en leveranciers kennis over verduurzaming opbouwt en deelt.

3. Belanghebbenden aan het woord

Huurders

Beide huurdersorganisaties zijn positief over de activiteiten van Waardwonen op het gebied van verduurzaming en waarderen deze van 'goed' tot 'uitstekend'. Ze geven aan dat Waardwonen haar rol op het gebied van de labelverbeteringen goed heeft gepakt en ziet dat ze hoort bij de landelijke koplopers op dit gebied. Tevens waarderen ze de huurkorting die Waardwonen toepast voor woningen die nog niet zijn verduurzaamd. Als verbeterpunt wordt het traject rondom flora en fauna genoemd. Waardwonen kan de aannemers beter controleren op het waarborgen van de wet natuurbescherming. Als voorbeeld worden kopgevels genoemd die dichtgemaakt werden vlak voor het broedseizoen van de gierzwaluw.

De aanwezige huurders tijdens de dialoog over de verduurzaming in de burgemeester Hermsenstraat waarderen de resultaten ook tussen 'goed' en 'uitstekend'. De bewoners van de pilotwoningen zijn blij met het resultaat. De woningen zien er goed en netjes uit. Daarnaast merken bewoners nu al dat ze minder hoeven te betalen voor de energie. Eén van de bewoners geeft aan dat ze het huis nog niet warm weet te krijgen. De overige bewoners merken juist ook in warmte en comfort al een positief verschil. In de uitvoering hadden een aantal zaken beter gekund. Er was meerdere malen vertraging op het project en een aantal huurders geven aan dat de communicatie hierover beter had gekund. Er wordt aangegeven dat ook als Waardwonen niet precies weet wat de status is (bijvoorbeeld bij vertraging van levering van materialen), dat wel gecommuniceerd kan worden. Nu stonden er een aantal maanden steigers rondom de woningen zonder dat er werkzaamheden plaatsvonden.

Partners

Bijna alle partners waarderen de resultaten van Waardwonen als 'uitstekend'. Twee partners waarderen de resultaten als 'goed'. De aannemer waardeerde de open en transparante samenwerking en ziet Waardwonen als een innovatieve corporatie met lef die ook goed naar de bewoners luistert. De aannemer herkent het punt van de huurders dat de communicatie vanuit Waardwonen en hemzelf op momenten beter had gekund. De gemeente waardeert Waardwonen als partner. Ze ziet dat de corporatie koploper is op

het gebied van verduurzaming en kan op dit vlak goede afspraken maken met Waardwonen.

4. Waardwonen aan het woord

Waardwonen waardeert haar resultaten op het gebied van verduurzaming burgemeester Hermsenstraat tussen 'goed' en 'uitstekend'. De medewerkers zijn tevreden over de resultaten tot nu toe. Elke huurder gaat vooruit op het gebied van comfort en financiën. Ze zijn tevreden met de lef en innovatie die in deze pilot zaten en ook dat dit project gerealiseerd is zonder huurverhoging voor de bewoners. Als verbeterpunt worden de projectplanning en het verwachtingsmanagement richting de huurders genoemd. Daarnaast stellen ze zichzelf de vraag of Waardwonen zelf niet meer aanwezig moet zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden om meer een relatie met de huurders op te bouwen.

5. Aanbevelingen naar aanleiding van de leervraag

De leervragen voor Waardwonen op deze opgave zijn: Hoe hebben partners en bewoners deze pilot tot op heden ervaren? Hoe hebben de bewoners de installatie en verduurzaming van de woning ervaren en het wonen tot nu toe? Een vraag die hieruit volgt is: wat kan Waardwonen in het vervolg beter of anders doen?

De belanghebbenden hebben daar de volgende opmerkingen over gemaakt.

- Blijf veel (persoonlijk) uitleggen over de installaties.
- Vraag ook tijdens het project meer aan bewoners hoe het gaat, zodat je daarop kan bijsturen.
- Communiceer óók als je niet precies weet hoelang iets nog duurt.
- Neem de gemeente mee in de resultaten van de monitoring.
- Het organiseren van een opruimdag is goed, maar zorg voor goede communicatie en controle op zo'n dag.
- De werkzaamheden niet splitsen, zodat de doorlooptijd per woning korter is.

6. Waardering visitatiecommissie

De visitatiecommissie beoordeelt de geleverde prestaties van Waardwonen op de opgave verduurzaming Burgemeester Hermsenstraat als 'goed'. Met een gemiddeld label A heeft ze een duurzame woningvoorraad. En we waarderen de huurkorting die huurders van een minder duurzame woning ontvangen. We zien ook de ambitie van Waardwonen op duurzaamheid. Die uit zich in de verschillende pilots en in maatregelen die verder gaan dan de

energiehuishouding, zoals activiteiten op het gebied van biodiversiteit en circulair bouwen. De samenwerking met Atriensis in dit project is een mooie manier om kennis uit de sector te betrekken en te delen. De breedte aan activiteiten op het gebied van verduurzaming zien wij als voorbeeld voor de sector.

De Burgemeester Hermsenstraat is een mooi project waarin 22 woningen grootschalig zijn aangepakt. Waardwonen heeft hierin goed samenwerkt met partners en bewoners en dit heeft geresulteerd in gasloze en betaalbare woningen.

Er is ook ruimte voor verbetering. De verbeterpunten liggen niet zozeer op het technische vlak, maar op de communicatie in en rondom de pilot van de burgemeester Hermsenstraat. We delen de conclusie van de belanghebbenden en van Waardwonen zelf dat de communicatie beter kan. Vooral op de momenten dat de uitvoering anders loopt dan verwacht. Dat zijn juist de momenten die de bewoners het meeste zullen bijblijven. Hierin kan het helpen om zelf tijdens de uitvoering zichtbaarder te zijn in de wijk.

Daarnaast kan Waardwonen in het opstellen en uitvoeren van pilots explicieter zijn. Het is voor ons soms moeilijk uit de stukken te halen wat de corporatie exact wil leren en waarom ze bereid is extra te investeren en risico te lopen.

Conclusies en reflectie visitatiecommissie maatschappelijke waarde

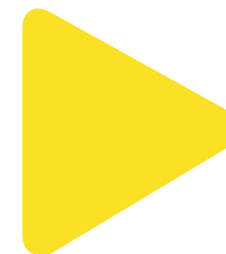
Waardwonen heeft in de visitatieperiode op twee onderzochte opgaven 'naar behoren' gepresteerd en op een opgave 'goed' volgens de waardering van methodiek 7. Waardwonen heeft in deze visitatie niet haar parapetdaks naar voren geschoven, ze heeft gekozen voor opgaven waar ze in wil ontwikkelen en die aansluiten bij het koersplan.

We beoordelen de maatschappelijke waarde van Waardwonen gemiddeld als 'naar behoren', de geleverde resultaten staan in verhouding tot de maatschappelijke opgaven. Daarbij willen we benadrukken dat de prestaties van Waardwonen op het gebied van duurzaamheid goed zijn. Dat geldt voor de burgemeester Hermsenstraat en haar bezit in het algemeen. Voor wat betreft de ontmoetingsruimtes heeft de waardering 'naar behoren' betrekking op dat wat ze in gang heeft gezet, de manier waarop ze dat doet, hoe dat gewaardeerd wordt en de nu bekende effecten. Een aantal resultaten wordt pas op langere termijn zichtbaar. In de participatie bij de herstructurering van de

Klappenburg zien we aspecten die we als goed of uitstekend waarderen zoals de manier waarop het tij gekeerd is toen er onvrede was en hoe Waardwonen de wensen van bewoners per blok heeft meegenomen en gerealiseerd. Omdat de consequenties van participatie minder zijn meegenomen in de uitvoering, is de beoordeling uiteindelijk 'naar behoren'.

Aandachtspunten

- Bij leren, ontwikkelen en experimenteren lijken voor Waardwonen plannen en kaders in de weg te staan in plaats van behulpzaam te zijn. Het formuleren van een aantal uitgangspunten en kaders, zonder het helemaal dicht te timmeren, helpt om voortgang en ontwikkeling te zien.
- Participatie en betrokkenheid van bewoners vraagt een andere houding van medewerkers en partners. Onderzoek met elkaar hoe je dat invult.
- Evalueer, naast de monitoring van de energie-effecten voor bewoners ook hoe ze het wonen ervaren en hoe bewoners de aanpak van Waardwonen hebben ervaren in de burgemeester Hermsenstraat.



▶ 6 Maatschappelijke verankering: hoe verbonden is de corporatie?



In dit hoofdstuk is de invloed beschreven die huurders, huurdersorganisaties en andere belanghebbenden ervaren op het beleid en de prestaties van Waardwonen.

Situatie

Waardwonen heeft twee huurdersorganisatie: de Huurdersvereniging Millingen aan den Rijn voor haar bezit in de gemeente Berg en Dal, en Huurdersbelang Lingewaard voor haar bezit in de gemeente Lingewaard. Het bezit in Berg en Dal ligt alleen in de kern Millingen aan de Rijn. Het bezit in Lingewaard is verdeeld over 5 kernen, verspreid over een groot gebied. Deze kernen hebben in de ogen van de huurdersorganisaties zeer verschillende behoeften. Bij beleidsmatige onderwerpen trekken ze samen op met de corporatie, de prestatieafspraken maken ze met hun eigen gemeente.

Waardwonen heeft samen met de huurdersorganisaties in 2018 en 2019 het participatiebeleid opgesteld. Hierin staan de verschillende niveaus van invloed van huurders(organisaties) beschreven in de vorm van een participatieladder en de betekenis daarvan voor de rol van de betrokkenen.

De corporatie en de huurdersorganisaties maken met beide gemeenten prestatieafspraken. Deze zijn inhoudelijk specifiek per gemeente maar qua indeling ongeveer gelijk. De contacten met de gemeenten zijn op bestuurlijk en uitvoerend niveau heel regelmatig.

Tijdens de visitatie hebben we behalve de huurdersorganisaties, bewoners van wijken waar de opgaven over gingen, vertegenwoordigers van de gemeenten ook gesproken met partijen die betrokken waren bij de drie opgaven. Een aantal aannemers, een welzijnsorganisatie, een groep vrijwilligers die voor bewoners bijeenkomsten regelen, collega-corporaties en een wijkagent.

Huurders over de samenwerking met Waardwonen

De huurdersorganisaties zijn heel tevreden over hun samenwerking met Waardwonen en waarderen het van 'uitstekend' tot 'naar behoren'. Ze vinden de relatie met de corporatie uitstekend, vinden haar toegankelijk en transparant, en voelen zich gehoord. Naast de bestuurlijke overleggen is er frequent contact. Bij veranderingen van beleid trekken ze van begin af aan samen op, hun inbreng wordt gewaardeerd en leidt soms ook tot aanpassingen van het voorgestelde beleid. Ze vinden de manier waarop Waardwonen hen betreft bij beleidsvorming en hun uitleg geeft over ingewikkelde onderwerpen heel goed.

Er zijn in hun ogen ook punten waarop Waardwonen kan verbeteren. Het belangrijkste is de communicatie: als ze informatie vragen duurt het vaak lang voordat ze die krijgen en ze merken dat de interne overdracht van vragen niet soepel verloopt. Ook de communicatie met de huurders kan in hun ogen beter en sneller, met name bij reparatieverzoeken. Ze maken zich zorgen over het personeelsverloop, onder andere vanwege de continuïteit in de organisatie en omdat ze daardoor telkens weer nieuwe werkrelaties moeten opbouwen.

De huurders die we in de dialogen over de opgaven hebben gesproken, zijn in het algemeen ook heel tevreden over de relatie en de samenwerking met Waardwonen. Ze ervaren grote openheid en respect bij de corporatie. Ze waarderen de samenwerking in de nieuwe ontmoetingsplekken als zeer positief. Bij de pilot verduurzaming zeggen de huurders dat ze goed zijn geïnformeerd. Maar evenals de huurdersorganisaties geven de huurders meerdere keren aan dat de communicatie richting huurders beter en gericht kan.

Partners over de samenwerking met Waardwonen

De partners waarderen de samenwerking in het algemeen als 'goed'.

De gemeenten geven aan dat Waardwonen de laatste jaren veel meer naar buiten treedt en de samenwerking opzoekt. Ze ervaren Waardwonen veel meer als partner om samen kwesties op te pakken. Een van de gemeenten vindt het heel plezierig dat Waardwonen koploper is bij verduurzaming en ervaart haar daarmee als een goede partner bij deze problematiek. Ze is ook positief over haar invloed op het beleid. De andere gemeente geeft aan dat ze zelf meer toegankelijk zou kunnen zijn.

De andere partners waarderen de samenwerking als in het algemeen als goed, met korte lijnen en prettige communicatie. Terwijl de uitvoering van het projecten soms moeizaam is gelopen, geven de partners aan de contacten hierover positief te waarderen. De samenwerking tijdens de voorbereiding is als (heel) positief ervaren. Een partner geeft aan dat ondanks problemen het vertrouwen in een goede afloop is blijven bestaan. Andere partners, betrokken bij de ontmoetingsplekken, geven aan dat met name de samenwerking met medewerkers in de wijken goed verloopt en dat Waardwonen erg uit is op samenwerking. Een partner vertelt dat collega's kritischer zijn omdat ze weinig terugkoppeling krijgen van Waardwonen over gemaakte afspraken. Over de invloed op beleid lopen de meningen uiteen: sommige partners geven aan invloed te hebben en andere dat ze geen invloed willen.

Waardwonen over de samenwerking met huurders en partners

Waardwonen is zelf redelijk tot goed tevreden over de samenwerking met huurders en andere partijen. Ze geeft aan dat ze de samenwerking de afgelopen jaren bewust heeft opgezocht en dat ze daar heel tevreden over is. Ze staat er open in en waardeert de open manier waarop belanghebbenden tijdens de visitatie feedback hebben gegeven, als een teken van goede relaties.

Conclusies en reflectie visitatiecommissie

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Waardwonen als een voorzichtige 'goed'.

De beide huurdersorganisaties zijn zeer tevreden over de samenwerking, hun invloed op het beleid en de transparantie. Ze zien dat de corporatie de laatste jaren meer open staat voor hun eigen inbreng en ook die van huurders. Daarover zijn ze heel positief. We hebben gezien dat de huurders in beide organisatie elkaar goed aanvullen: vanuit heel verschillende persoonlijkheden en met verschillende standpunten is er veel respect voor elkaars inbreng.

De gemeenten en de andere partners zijn ook tevreden over de samenwerking. Ze ervaren dat Waardwonen de laatste jaren meer geneigd is tot samenwerken op allerlei fronten.

In de relatie met de huurders kan Waardwonen op een aantal aspecten verbeteren. De communicatie richting huurders kan gericht en frequenter (als bijvoorbeeld de planning niet bekend is, is het fijn om dat te weten). Bij projectevaluaties is het goed om samen met de huurders zowel het proces als de resultaten bespreken. En de zichtbaarheid en toegankelijkheid van Waardwonen voor huurders kan verbeteren.

Duidelijk is dat Waardwonen de afgelopen jaren grote stappen heeft gemaakt als het gaat over openheid, transparantie en samenwerking. En dat ze daar al goede resultaten mee heeft bereikt. Dat waarderen we als 'goed'. Maar er zijn ook nog dingen te ontwikkelen zoals meer structureel, als organisatie, samenwerken met partners. Dat gebeurt nu vooral persoonlijk maar nog weinig op strategisch niveau met uitgesproken gedeelde doelen.





► 7 Besturing: hoe doet de corporatie het?

Dit hoofdstuk richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties.

Strategievorming en sturing op prestaties

In de visitatieperiode heeft Waardwonen twee ondernemingsplannen: 'Samenwerken aan een thuis' (2018-2021) en 'Een toekomstbestendig thuis' (2022-2025). In het eerste ondernemingsplan wordt de koerswijziging van een steengerichte naar een klantgerichte organisatie die aansluiting en samenwerking zoekt met huurders en andere belanghebbenden stevig ingezet. In het tweede ondernemingsplan bouwt ze voort op die koers, met meer nadruk op een veilige en vertrouwde buurt de buurt als voorwaarde voor een comfortabele woonplek. De thema's waar ze op focust zijn: voldoende passende woningen, leefbare buurten, duurzaam wonen en betaalbare woonlasten. Het ondernemingsplan geeft per thema een analyse en een aantal richtingen waarin activiteiten plaatsvinden. Soms zijn deze concreet (250 woningen toevoegen tot 2023) maar veelal zijn het richtingen die jaarlijks verder worden uitgewerkt, zoals 'ontmoeting bevorderen'. In de jaarplannen en de bijbehorende meerjarenbegroting zijn de activiteiten heel concreet beschreven. Voor ieder thema beschrijft ze de gewenste ontwikkeling met daarbij een aantal overzichtelijke en concrete activiteiten. Deze koers en activiteiten zijn financieel doorgerekend in de meerjarenbegroting. Er wordt niet altijd een relatie gelegd naar de bijdrage die de activiteiten leveren aan het koersplan. Dat is op de kortere termijn ook niet altijd mogelijk, maar het is wel nodig om het met enige regelmaat boven de activiteiten uit te tillen. Het instrumentarium dat nodig is om te sturen op maatschappelijke waarde is gedegen en samenhangend en sluit aan bij de lokale en landelijke prestatieafspraken.

Waardwonen werkt met een mix van gedegen sturen en tegelijk gewoon proberen, het 'doen' zoals eerder opgemerkt. En dat 'doen' heeft een duidelijke relatie met het ondernemingsplan en de doelen die ze willen bereiken. De planning en control cyclus is meer gericht op de vaste en terugkerende elementen. De degelijkheid in de bedrijfsvoering maakt dat er vertrouwen is om te experimenteren. Zowel in de lijn in de organisatie als in de verantwoording naar elkaar en de RvC. De RvC spreekt dat ook expliciet uit. De dilemma's komen op tafel: wat betreft de visitatieonderwerpen werd niet verdedigd waarom het soms minder goed was gegaan, maar serieus onderzocht waar 'm dat in zat. Er is overeenstemming dat het goed is om pilots te draaien zonder te veel kaders vooraf. En ook dat je dan wel evalueert, terugkijkt en bijstelt. Het formuleren en evalueren van de leerdoelen in de pilots kan de corporatie gestructureerder aanpakken.

Waardwonen is een financieel gezonde corporatie en maakt keuzes over de inzet van middelen. Ze is kritisch op de beheerlasten en stuurt op het verminderen van woonlasten. De inzet van extra middelen bij Klappenburg als gevolg van gewijzigde plannen met inbreng van de bewoners is intern kritisch bevraagd. Er wordt stevig gestuurd op de realisatie van de nieuwbouwplannen. Dat doet ze door alternatieven te onderzoeken (Turnkey en Flex). Dat doet ze ook omdat de personele capaciteit intern niet toereikend is om zelf deze projecten te leiden. Door heel proactief met de gemeenten in gesprek te zijn over de mogelijkheden en keuzes probeert ze er het maximale uit te halen. Daarnaast is een van de redenen om een fusie met WOONstichting Gendt te onderzoeken de gunstige grondposities van deze corporatie waardoor er meer woningen in de sociale sector kunnen worden toegevoegd aan de voorraad in de regio.

Bij het maken van de prestatieafspraken met de gemeenten heeft Waardwonen het initiatief genomen om het proces te vereenvoudigen door mondeling in plaats van schriftelijk een bod te doen. De voortgang op de prestatieafspraken volgen de partijen steeds beter en consequenter.

Waar het gaat om sturen op prestaties zien we dat Waardwonen op de operationele zaken een rijk scala aan instrumentarium heeft en gebruikt om te sturen en bij te sturen.

Conclusies en reflectie visitatiecommissie

Allereerst zien we dat Waardwonen een heldere strategie heeft, daar doelstellingen aan koppelt en daarnaar handelt. Bijzonder is dat ze daarbinnen ruimte laat voor leren door te doen en daarin niet alles vooraf vastlegt. Dat vraagt om vaardigheden in het bijsturen en daarvan zien we als commissie dat ze dat nog niet op alle onderwerpen goed genoeg doet. Het hebben van een gezamenlijk referentiekader helpt om te leren en bij te sturen. We zien dat de gedegen sturing op de reguliere zaken een belangrijke basis is die het vertrouwen geeft aan die activiteiten die minder meetbaar en voorspelbaar zijn. Dat geldt zowel voor de RvC als in de organisatie. In het sturen kan ze nog meer werken aan de balans tussen gewoon proberen en zeker weten. De openheid die ze in deze visitatie liet zien helpt daarbij.

Ontwikkelpunt

- Blijf werken vanuit het vertrouwen in de organisatie en ontwikkel aanvullende manieren om het gesprek over de voortgang van minder meetbare activiteiten te voeren.

► 8 Maatschappelijke capaciteit: is de corporatie toegerust voor de opgave?



Dit hoofdstuk richt zich op de organisatorische en financiële randvoorwaarden voor maatschappelijk presteren.

Organisatiecapaciteit

Waardwonen is zich bewust van haar opgaven en de ontwikkelingen in de maatschappij en dat is terug te zien in de ontwikkelingen in de organisatie. In de visitatieperiode heeft Waardwonen een organisatieverandering doorgevoerd die binnen de organisatie getypeerd wordt als “van stenen naar mensen”. De afdeling Wonen is verdubbeld én meer gaan fungeren als opdrachtgever richting de afdeling Vastgoed. Verder is de Front Office anders ingericht om beter in te spelen op de vragen van huurders en is er een consulent sociaal beheer aangenomen. In het geheel is de focus in de organisatie meer gaan liggen op de huurders en de leefbaarheid in de buurten.

De uitdaging op het gebied van participatie is de afgelopen jaren erg zichtbaar geweest in de herstructurering van de Klappenburg. Dit heeft veel van de organisatie en de medewerkers gevraagd. Waardwonen heeft dit proces aangewend om een medewerker op te leiden op dit gebied en om een participatiebeleid te schrijven.

Ook op het vlak van nieuwbouw is Waardwonen alert op wat het vraagt van de organisatie. Zo heeft Vastgoed naar externe partijen een opdrachtgeversrol gekregen om zo met een klein team meer voor elkaar te kunnen krijgen. Als er meer menskracht nodig is wordt deze ingehuurd.

Een bottleneck voor Waardwonen zijn de te verkrijgen locaties. Dit is een belangrijke reden om het fusietraject aan te gaan met WOONstichting Gendt die juist over veel locaties beschikt.

Er zijn zorgen in en buiten de organisatie over het verloop en verzuim van de afgelopen periode. Ervaren medewerkers vertrekken en nieuwe medewerkers zijn niet direct op hetzelfde niveau. Ook de begeleiding van nieuwe medewerkers kan beter zodat dat mensen blijven. Het effect van dit verloop wordt voor ons als commissie zichtbaar in gesprekken met partners zoals de huurdersverenigingen en de bewonerscommissie. Die geven aan het soms moeilijk te vinden om steeds nieuwe relaties op te bouwen en soms verschil te zien in ervaring tussen medewerkers. Ook is het lastig gebleken tijdens de renovatie van de Klappenburg waar de overdracht van maatwerkafspraken door personeelwisselingen niet altijd goed ging. Waardwonen kan naast het realiseren van haar ambities meer de focus leggen op het bouwen van een steviger fundament op dit gebied.

Inzet financiële middelen

Waardwonen is een corporatie met een goede financiële positie. Ze blijft ruim binnen alle normen en kiest ervoor haar vermogen in te zetten voor betaalbare en toekomstbestendige woningen. Dit uit zich in forse investeringen op het gebied van duurzaamheid. Enerzijds kiest ze op dit vlak voor ‘no regret maatregelen’, maar aan de andere kant kiest ze vanuit haar financiële positie ook voor de rol van ‘early adaptor’. Daarom doet ze verschillende pilots op het gebied van verduurzaming en is ze in staat om huurkorting te geven aan huurders van een woning die nog verduurzaamd moet worden. Bijzonder is de bereidheid van Waardwonen om verder te kijken dan alleen haar eigen opgaven. Komende periode onderzoekt de corporatie of er mogelijkheden zijn om buiten het eigen werkgebied te bouwen om bij te kunnen dragen aan de regionale woonbehoefte.

Waardwonen heeft afgelopen jaren ook gemerkt dat participatie invloed heeft op de inzet van het vermogen. Het herstructureringsproject van Klappenburg is volgens haar eigen financiële normen niet rendabel, maar de corporatie heeft de risico's afgewogen en toch ervoor gekozen dit door te zetten vanwege de morele verplichting die ze heeft richting de huurders. Door haar solide basis kan Waardwonen dit dragen. Waardwonen is zich bewust dat dit een risico is dat zich ook in toekomstige participatietrajecten kan voordoen.

Conclusies en reflectie visitatiecommissie

De visitatiecommissie constateert dat Waardwonen zich zo organiseert dat de maatschappelijke opgaven goed kunnen worden gerealiseerd en dat ze daarin regelmatig bijstuurt. Daarnaast zien we een hoge ambitie bij de corporatie. Een ambitie die gezien haar opgave gerechtvaardigd is en waarvoor ze haar financiële middelen inzet. Als visitatiecommissie waarderen we dat Waardwonen ook buiten haar eigen opgaven durft te kijken om een bijdrage te leveren aan de regionale woonbehoefte.

Tussen de hoge ambities en de mogelijkheden van de organisatie zit soms wel spanning. Het verloop onder het personeel maakt het moeilijker om alle ambities te realiseren. Een voorbeeld hiervan is dat relaties met partners soms aan één van de medewerkers van Waardwonen hangen en daarmee kwetsbaar kunnen zijn. Het is goed als Waardwonen hier in de komende periode meer oog voor heeft.

Ontwikkelpunt

- Richt je organisatie zo in dat je de continuïteit voor je partners en huurders kan vergroten.

► 9 Verantwoording visitatie

Wie gesproken

In het kader van de visitatie hebben de volgende personen deelgenomen aan de gesprekken en dialogen.

Extern	Naam	Organisatie	Functie	Naam	Organisatie	Functie
	Gijs van der Elst	Huurdersbelang Lingewaard	Voorzitter	Pieter Rademakers	Oosterpoort	Manager Klant en Wijken
	Liny Mutsaers	Bewonerscommissie Klappenburg en	Voorzitter bewonerscommissie	Elian van Roosmalen	Politie	Wijkagent
	Jan de Smidt	Huurdersbelang Lingewaard aan de Rijn	Secretaris Huurdersbelang	Henny Kamps	Firma Hegeman	Directeur
	Cor Joosten	Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn	Huurdersvereniging Millingen	Bart ten Westeneind	Firma Hegeman	Aannemer
	Mw. Altun	Participatie Klappenburg	Voorzitter	Walter Valk	Firma Kuiper	Aannemer
	Nico van Lith	Participatie Klappenburg	Penningmeester	Egbert Corjanus	Elk	Uitvoerder
	A. J. M. Baltussen	Participatie Klappenburg	Huurder	René Olde Munnikhof	Elk	Specialist Innovatie en duurzaamheid
	Rob Klingen	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder	Chantal van der Moolen	Elk	Projectmanager
	R. Pak	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder	Lotte Nabuurs	Elk	Bewonersconsulent
	S.S. Dembélé	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder			
	M.B. Molina	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder	Intern	Naam	Functie
	R.H.M. Rieken	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder	Erik Cuppen	Directeur-bestuurder	
	Jos Kuijper	Verduurzaming Burg. Hermsenstraat	Huurder en energiecoach	Mariel Steijns	Manager Klant & Wonen	
	Hans Vos	Wijkplatform Zilverkamp	Voorzitter	Jerney Kielstra	Bestuurssecretaris	
	Dieman Ahmadi	Koerdisch Nederlandse VriendschapsStichting	Voorzitter	Peter Spaan	Wijkconsulent	
	Murat	Koerdisch Nederlandse VriendschapsStichting	Adviseur	Sofian van Ophuizen	Consulent Sociaal Beheer	
	Patricia Hoogveld	Gemeente Lingewaard	Gebiedscoördinator Zilverkamp	Inge Nuijten	Communicatieadviseur	
	Barbara Nillesen	Gemeente Lingewaard	Gebiedscoördinator Bemmelen	Thierry Driessen	Projectleider	
	Heidi Wesseling	Gemeente Lingewaard	Consulent WMO	Jacco Floor	Projectleider	
	Marjon Opgenoort	Gemeente Lingewaard	Strategisch beleidsadviseur	Hanneke Muller	Wijkconsulent	
	Aart Slob	Gemeente Lingewaard	Wethouder	Romely Timmer	Wijkconsulent	
	Alex ten Westeneind	Gemeente Berg en Dal	Wethouder	Bert Post	Manager Vastgoed & Ontwikkeling a.i.	
	Rita Spikker	Welzijnsorganisatie SWL	Bestuurder	Geert den Teuling	Opzichter	
	Marianne te Bokkel	Welzijnsorganisatie SWL	Coordinator Participatie	Eric Mientjes	Coördinator Duurzaamheid	
	Marilo Janssen	Welzijnsorganisatie SWL	Vrijwilliger	Mart Sillissen	OR (Planning en verslaglegging)	
	Germa Knuver	WOONstichting Gendt	Directeur-bestuurder	Jacco Floor	OR (Projectleider)	
	Rob Kwaaitaal	WOONstichting Gendt	Manager Wonen & Vastgoed	Bart Bedeaux	OR (Medewerker Klantenservice Klant & Wonen)	
				Dimitri van Overbeek	OR (HR Business Partner)	
				Sydney van den Broek	OR (Consulent Sociaal Beheer)	
				Wiebe Blok	Concern Controller	
				Sigrid Helbig	RvC, voorzitter	
				Hella Wairata	RvC	
				Wichert van Olst	RvC	
				Marco Sotthewes	RvC	

Wat gelezen

Bij een gefocuste scope van de visitatie hoort ook een selectie van documenten.

We hebben ter beschikking gehad de algemene documenten zoals visiedocumenten, beleidsdocumenten, jaarplannen, meerjarenbegrotingen, jaarverslagen, concernrapportages, prestatieafspraken en woonvisies, verslagen van het bestuurlijk overleggen in de gemeenten (voor zover aanwezig), verslagen van de overleggen met de Huurdersvereniging, Huurdersstichting en met de OR, Aedes-benchmark, oordelen Aw en WSW, RvC- verslagen en zelfevaluaties.

Daarnaast documenten per opgave over de ambities, voortgang en prestaties, netwerken, overleggen met belanghebbenden, en documenten voor investeringsbeslissingen, voor zover aanwezig.

Onafhankelijkheidsverklaring

Zowel Pentascope als de visitatoren voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria van SVWN. De verklaringen zijn opgenomen in het projectdossier.

Waardering in visitatiemethodiek 7

De waardering van de maatschappelijke waarde en de maatschappelijke verankering is gedaan aan de hand van de volgende indeling.

Maatschappelijke waarde

- De corporatie presteert **uitstekend**, de corporatie spant zich aantoonbaar maximaal in om maatschappelijke resultaten te leveren waarde en zo maatschappelijke waarde toe te voegen; de visitatiecommissie ziet in de manier waarop de corporatie dit aanpakt op één of meer terreinen een voorbeeld voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed**, de geleverde resultaten zijn beter dan de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet wel verbeterpunten en benoemt deze;
- De corporatie presteert **naar behoren**, de geleverde resultaten zijn in verhouding tot de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze;
- De prestaties van de corporaties zijn **voor verbetering vatbaar**, niet op alle opgaven is de corporatie in staat (gebleken) om de gewenste resultaten te leveren; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en

benoemt concreet op welke vlakken deze ruimte ligt;

- De corporatie presteert **onvoldoende**, de resultaten van de corporatie zijn op nagenoeg alle terreinen niet in verhouding tot de opgaven; de visitatiecommissie benoemt op welke gebieden urgent actie gewenst is.

Maatschappelijke verankering

- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **uitstekend**, er is sprake van een voorbeeldige samenwerking en wederkerige invloed op beleid en handelen, dit wordt door alle betrokkenen ook zo beleefd en gewaardeerd; de visitatiecommissie ziet in de manier van samenwerken een voorbeeld voor andere corporaties;
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **goed**; er is sprake van een robuuste samenwerking en de corporatie laat stakeholders invloed hebben op haar beleid en er is sprake van een mate van wederkerigheid; de visitatiecommissie ziet wel enige ruimte voor verbetering en benoemt deze;
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **naar behoren**, de samenwerking verloopt in het algemeen goed en de corporatie laat zien beïnvloedbaar te zijn; in het algemeen waarderen de betrokkenen de manier van samenwerking als voldoende; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze;
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **voor verbetering vatbaar**, de samenwerking verloopt met enige regelmaat moeizaam en de corporatie is beperkt beïnvloedbaar; betrokkenen zijn kritisch over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ligt;
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **onvoldoende**, de samenwerking verloopt moeizaam en de corporatie opereert solistisch; betrokkenen uiten zich negatief over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie benoemt waar urgent actie gewenst is

Uit: Mail SVWN over aangepaste waardering, d.d. 25-1-2024



► 10 Bestuurlijke reactie Waardwonen

Al doende leren...

We zijn zeer tevreden over de uitkomsten in ons visitatierapport. Heel bewust hebben we ervoor gekozen om ons te laten visiteren op drie van onze nieuwe en innovatieve samenwerkingen en pilots, omdat we daar het meeste van kunnen leren. We zijn dan ook trots en blij dat we nu al naar behoren tot goed scoren. Natuurlijk nemen we de aanbevelingen ter harte om ons verder te verbeteren.

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de vorige visitatie (2015-2018) hebben we onze samenwerking met huurders en partners verder versterkt, evenals onze focus op netwerkontwikkeling. Concrete voorbeelden hiervan zijn onder andere het opzetten van ontmoetingsplekken in de wijk en het inzetten van consultants sociaal beheer. Bovendien zijn we actiever gaan deelnemen aan proefprojecten en hebben we ons gericht op een meer open communicatiestijl door huurders en andere stakeholders vroegtijdig te betrekken.

Bij de huidige visitatie (2019-2022) hebben we bewust gekozen om in gesprek te gaan over opgaven die aansluiten bij deze ontwikkelingen en die belangrijk zijn richting de toekomst. We hebben bewust niet gekozen voor bewezen succesvolle thema's en projecten, maar voor het verkennen van nieuwe samenwerkingsvormen en het uitvoeren van pilots. Als Waardwonen streven we ernaar te leren door te doen. Daarin zijn we open en stellen we ons kwetsbaar op. Dit past bij onze identiteit. We zijn verheugd dat dit werd erkend en gewaardeerd door de Visitatiecommissie (hierna: VC). De opgaven waar we over in gesprek zijn gegaan:

- Participatie van huurders bij de herstructurering van De Klappenburg in Bommel (74 woningen): Wat kunnen we hiervan leren?
- Ontmoeting in de wijk: Hoe ervaren onze huurders en partners onze bijdrage en toegevoegde waarde in de ontmoetingsplekken in de wijk?
- Duurzaamheid en het zoeken naar oplossingen in installaties – pilot Burgemeester Hermsenstraat in Millingen aan de Rijn (22 woningen): Hoe ervaren onze stakeholders deze pilot tot nu toe?

Terugblik op het proces

We zijn blij dat we tijdens deze visitatie hebben gemerkt dat onze gesprekspartners onze ontwikkeling zien en steunen. We hebben waardevolle open gesprekken gevoerd, mooie feedback ontvangen en nuttige adviezen gekregen waarmee we verder kunnen. Dat waarderen we zeer. Bovendien hebben we het als heel plezierig ervaren om op deze manier gesprekken te voeren en gezamenlijk met onze huurders, samenwerkingspartners, medewerkers en de VC de projecten te evalueren. Dit willen

we blijven doen, niet alleen tijdens een visitatie, maar ook bij andere projecten in de toekomst. We zijn met name ook tevreden over de reacties van onze huurders en huurdersorganisaties die de samenwerking en relatie met Waardwonen als uitstekend ervaren. Tijdens de gesprekken gaven ze aan dat ze ons toegankelijk en transparant vinden en dat ze zich gehoord voelen. Ook onze andere partners zijn tevreden over de samenwerking. Zij ervaren dat Waardwonen de laatste jaren meer samenwerkt op allerlei fronten.

Positieve erkenning

Ook de VC ziet dat we stappen maken als het gaat om openheid, transparantie en samenwerking. De VC erkent dat Waardwonen een goede samenwerkingspartner is die de laatste jaren steeds meer openstaat voor de inbreng van belanghebbenden. Dit sluit aan bij onze strategische koers. De VC herkent dat we hard werken aan de verbinding met de buurt, de huurders en de partners. Onze inzet voor participatie wordt hoog gewaardeerd en gezien. De VC waardeert eveneens de manier waarop we in een pilotproject woningen in bewoonde staat gasloos hebben gemaakt. Tegelijkertijd concludeert de VC dat we voldoen aan onze maatschappelijke opgaven.

Leerpunten en actiepunten

We erkennen ook de punten van aandacht en verbetering. Met de volgende aandachtspunten zijn we al bezig of gaan we binnenkort mee aan de slag:

- Waardwonen streeft ernaar om voorafgaand, tijdens en na de uitvoering van onderhoudsprojecten een goede relatie te hebben met huurders. Een suggestie van de VC is dat Waardwonen en de aannemer gezamenlijk optrekken, communiceren, zichtbaar en aanwezig zijn tijdens de uitvoering. We gaan voortaan met de uitvoerende partijen vooraf aan tafel zitten om hier invulling aan te geven.
- Verder adviseert de VC om gestructureerd na te denken over de invulling van samenwerking met partners vanuit een gezamenlijke strategie en doelen. Dat zien we als een waardevolle aanmoediging waarbij we ook de huidige samenwerkingen meer zullen laten zien. Bijvoorbeeld in Woonkr8, provinciaal en regionaal overleg, enz. Het klopt dat we niet met alle partners op strategisch/ bestuurlijk niveau gezamenlijk doelen bepalen. Bijvoorbeeld rondom het ontwikkelen van wijkvisies/wijkaanpak. Dat overleg voeren we nu vooral op tactisch niveau. We gaan daarin het initiatief nemen om hier ook op strategisch/ bestuurlijk niveau meer vorm aan te geven.
- Waardwonen staat voor leren door te doen. We werken daarom bewust vanuit kleinschalige pilots waarin risico's en verbeterpunten zichtbaar worden, zodat we daarna met die ervaring projecten grootschaliger aan kunnen pakken met afgewogen risico's. De VC adviseert hierover om voorafgaand aan een

▶ 10 Bestuurlijke reactie Waardwonen

pilot de leerdoelen explicieter te beschrijven zodat van daaruit ontwikkeld en bijgestuurd kan worden. Wat beogen we eigenlijk met de pilot? Wat willen we bereiken en wanneer zijn we tevreden? Hoe kunnen we dat (tussentijds) toetsen? En hoe gaan we de leerpunten borgen? Ook hiermee gaan we aan de slag.

Tot slot wil ik graag mijn waardering uitspreken voor de open en leerzame feedback van alle betrokkenen. Deze visitatie was een waardevolle ervaring. We kijken ernaar uit om met de verbeterpunten. Door samen te werken aan deze punten kunnen we onze maatschappelijke prestaties en doelstellingen nog beter realiseren.

*Erik Cuppen
Directeur-bestuurder
Waardwonen*

