

**Visitatierapport**  
**Woningcorporatie De Woonplaats**  
**2015 - 2019**





## Visitatierapport

**Woningcorporatie De Woonplaats**

**2015 - 2019**



Bennekom, 26 mei 2020

### **Colofon**

#### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Visitatiecommissie**

De heer drs. M.P. Angenent MPA | Voorzitter  
Mevrouw T. Booi | Algemeen commissielid  
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | Secretaris

## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties (Aw) de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren De Woonplaats met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van De Woonplaats zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

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

drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>Inhoudsopgave .....</b>	<b>4</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....</b>	<b>5</b>
<b>A Recensie Woningcorporatie De Woonplaats.....</b>	<b>6</b>
<b>B Scorekaart Woningcorporatie De Woonplaats.....</b>	<b>11</b>
<b>C Scorekaart in beeld Woningcorporatie De Woonplaats.....</b>	<b>12</b>
<b>D Samenvatting in beeld Woningcorporatie De Woonplaats .....</b>	<b>13</b>
<b>E Reactie Woningcorporatie De Woonplaats .....</b>	<b>16</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>	<b>19</b>
<b>1 Visitatie bij Woningcorporatie De Woonplaats.....</b>	<b>20</b>
1.1 Schets Woningcorporatie De Woonplaats .....	21
1.2 Werkgebied Woningcorporatie De Woonplaats .....	21
<b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces .....</b>	<b>23</b>
2.1 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	27
2.2 Verbeterpunten van de belanghebbenden .....	30
2.3 Verbeterpunten van de visitatiecommissie .....	30
<b>3 Presteren naar Opgeven en Ambities.....</b>	<b>32</b>
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....	32
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	38
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden.....</b>	<b>44</b>
4.1 De belanghebbenden van Woningcorporatie De Woonplaats .....	44
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	45
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	51
<b>5 Presteren naar Vermogen .....</b>	<b>53</b>
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningcorporatie De Woonplaats ....	53
<b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>	<b>57</b>
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	57
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	58
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording.....	59
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae.....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst .....</b>	<b>66</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 5 Position paper .....</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 6 Prestatieafspraken Achterhoekse kerngemeenten in detail.....</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen .....</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage 8 Meetschaal.....</b>	<b>94</b>

# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



## A Recensie Woningcorporatie De Woonplaats

### Terugblik op visitatie 2011 - 2014

De Woonplaats kreeg tijdens de vorige visitatie ruim voldoende scores voor de vier onderdelen, variërend van een 6,8 tot 7,6. De hoogste score werd gegeven bij Presteren naar Opgaven en Ambities. Deze hoge score had De Woonplaats verdiend door haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit te realiseren, vooral op het gebied van leefbaarheid van wijken. De hoogste score op een subthema kreeg 'Presteren naar Ambities (8,0).

Belanghebbenden waren tevreden (7,8) over huisvesting van bijzondere doelgroepen, terwijl de tevredenheid over (des)investeren in vastgoed lager was (6,7).

De laagste score (5,0) werd gegeven voor de doelmatigheid: De Woonplaats stond in de Aedes Benchmark van 2014 in de staartgroep met hoge bedrijfslasten per vhe.

De visitatiecommissie gaf De Woonplaats de volgende verbeterpunten mee:

- blijf naar de efficiency en effectiviteit van de organisatie kijken;
- verbeter de samenhang in de beleidscyclus door de KPI's eraan te koppelen;
- richt de blik nog meer naar buiten;
- laat nog meer zien wat je hebt bereikt, ook op het gebied van innovatieve aanpak van nieuwbouw en herstructurering;
- wees transparanter en verantwoord je breder, met name over de investeringsagenda en verkopen.

### Resultaten visitatie 2015 -2019

#### Position paper kort en zakelijk

De position paper geeft kort en helder weer wat voor corporatie De Woonplaats is, wat de corporatie wil betekenen voor de huurders en voor de steden en dorpen waar zij actief is. Naast de blik naar buiten, besteedt de paper aandacht aan hoe De Woonplaats te werk wil gaan en wat daarvoor nodig is in haar organisatie en in de samenwerking met anderen. De aanbevelingen van de vorige visitatie en wat daarmee is gedaan, komen ook aan de orde. De Woonplaats stelde een apart overzicht op van de aanbevelingen van de vorige visitatie (Follow up memo visitatie 2015) en de opvolging hiervan:

- Om prestaties en vernieuwingen meer over het voetlicht te brengen heeft De Woonplaats regelmatig de pers opgezocht.
- De aanbeveling over het beter documenteren en evalueren van prestatieafspraken pakte De Woonplaats in samenspraak met belanghebbenden op.
- De samenhang tussen ondernemingsplan, jaardoelstellingen, kwartaalrapportages en begroting is met de vernieuwing van de kwartaalrapportages in 2018 vergroot. Jaardoelstellingen zijn opgenomen in de begroting. De cyclus van ondernemingsplannen en portefeuilleplannen is weer aansluitend gemaakt.
- Er is hard gewerkt aan het verbeteren van de interne organisatie en het verlagen van de bedrijfslasten.
- In het kader van transparantie zijn volkshuisvestelijke begrotingen en jaarverslagen per gemeente opgesteld.

De grotere aandacht voor communicatie bleek eveneens uit de vorm en leesbaarheid van de position paper. De position paper sluit af met een blik naar de toekomst: de duurzaamheidsopgave, toenemende kwetsbaarheid van huurders en gebiedsgericht werken vanuit een wendbare organisatie zijn belangrijke thema's voor de corporatie. De position paper was goed bruikbaar voor de commissie en richtinggevend voor de visitatie. In 2020 stelt De Woonplaats een nieuw ondernemingsplan op waarin zij de input vanuit de visitatie, met name van de belanghebbenden, graag mee wil nemen.

### **Crisis en kansen**

De Woonplaats kent het principe van de tweehoofdige leiding. Op dit moment is er echter slechts één bestuurder actief. Een van de bestuurders van De Woonplaats vertrok in 2018 wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Na het aantreden van een nieuwe bestuursvoorzitter op 1 september 2018, bleek er al snel sprake te zijn van een mismatch. De corporatie nam afscheid van deze bestuurder en de RvC stelde een interim bestuurder aan. De interim bestuurder zette op verzoek van de RvC een "foto" op papier, een beeld van de organisatie en haar functioneren.

Deze situatie leidde tot reflectie op de organisatie, de eigen positie en competenties: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Er werd een koerswijziging ingezet naar een meer maatschappelijke rol, van de nadruk op sturen op financiën en compliance naar de nadruk op sturen op maatschappelijke doelstellingen. De Woonplaats formuleerde een nieuwe besturingsfilosofie. Ondertussen is opdracht van de interim bestuurder afgerond; deze is vertrokken en op dit moment is er één bestuurder actief.

Tijdens de bestuurswisselingen is het redelijk rustig gebleven in de organisatie, het werk voor de huurders heeft er geen hinder van ondervonden. Vooral uitvoerende medewerkers werkten al zelfstandig en vanuit de bedoeling<sup>1</sup>. De prestaties van de Woonplaats hebben nauwelijks onder de bestuurswisselingen geleden, terwijl deze wel hebben bijgedragen aan een hernieuwde reflectie en strategievorming op bestuurlijk niveau.

### **Actief in regionale samenwerkingsverbanden**

De Woonplaats heeft een actieve rol in contacten met collega-corporaties in de regionale samenwerkingsverbanden WoOn (Regio Twente) en Aco (Regio Achterhoek). Daarnaast is De Woonplaats actief in het Aedesnetwerk "De Vernieuwde Stad", gericht op kennisdelen en beïnvloeding van landelijk beleid. In het samenwerkingsverband Pioneering, richt men zich, samen met de TU Twente en het bedrijfsleven, op innovatie.

### **Ruimte voor innovatie**

De Woonplaats heeft een drive om zaken vernieuwend op te pakken, constateerde de vorige visitatiecommissie al, maar past die nog niet toe op alle activiteiten. In deze visitatieperiode zag de visitatiecommissie met name technische vernieuwingen op het gebied van duurzaamheid en verbetering van werkprocessen. Een voorbeeld van dat laatste is Robotic Process Automation (RPA). RPA is het automatiseren van relatief eenvoudige en repetitieve handelingen door middel van software.

---

<sup>1</sup> De bedoeling moet hier letterlijk worden genomen: het gaat om de kern van het werk van een corporatie voor haar huurders, zoals dat in de missie en visie is verwoord (zie ook hoofdstuk 3.2 over de ambities van De Woonplaats).

De RPA's voeren deze werkzaamheden sneller dan mensen en in één keer goed uit. Hierdoor ontstond er ruimte bij de medewerkers om zich te richten op andere zaken die, zoals zij aangeven, er voor de huurders meer toe doen.

De Woonplaats is een interne academie gestart, gericht op kennisdeling en verdere versterking van de innovatie.

De Woonplaats besteedt vernieuwend aan waarbij de bouwbedrijven, waarmee langdurig wordt samengewerkt, een andere rol krijgen en ook de eigen rol als opdrachtgever verandert. En de laatste jaren is De Woonplaats begonnen met vernieuwende en vergaande vormen van participatie van huurders bij transformatie van wijken en renovatie van complexen, onder andere in de wijk Boswinkel.

In Pioneering werken opleidingsinstituten, aannemers, gemeenten en corporaties samen. Alle leden van WoOn werken in dit kader samen met Saxion Hogeschool en Universiteit Twente aan de verduurzaming van het bezit.

### **Show and tell**

De Woonplaats is een corporatie die goed presteert maar dat onvoldoende over het voetlicht brengt. Bij de vorige visitatie was dat de commissie ook al opgevallen. Ondanks dat de Woonplaats de afgelopen jaren regelmatig proactief de pers heeft opgezocht om prestaties en vernieuwingen te presenteren, is PR en externe communicatie iets wat nog niet vanzelfsprekend is voor de corporatie. Zo bleken de innovatieve oplossingen van De Woonplaats bijvoorbeeld niet bij alle belanghebbenden bekend. Sinds de vorige visitatie zijn er goede stappen gezet, maar de aandacht voor dit aspect mag nog groeien.

### **Zorgvuldig manoeuvreren in krimpregio**

De Woonplaats is actief in één woningmarktregio met twee verschillende werkgebieden: Twente, met name in Enschede, en de Achterhoek, in verschillende kernen.

De woningbehoefte in Enschede is stabiel. Er is een verschil van inzicht over de toekomstige woningbehoefte in de Achterhoek tussen De Woonplaats (samen met de andere corporaties) en de gemeenten. Door de florerende economie is er nu enige groei van de bevolking. De corporaties denken dat dit een tijdelijke opleving is. De gemeenten zien dat anders en stellen dat de woningbehoefte ook op langere termijn hoger is dan werd gedacht. Ook over het tempo van verduurzaming is er een verschil van mening. De Achterhoekse gemeenten voelen zich soms achtergesteld ten opzichte van Enschede. De Achterhoek wil in 2030 energieneutraal zijn. De corporaties zijn landelijk overeengekomen dat ze in 2050 een energieneutrale woningvoorraad zullen hebben. Deze situatie vraagt van De Woonplaats zorgvuldig manoeuvreren en ook scherp zicht op de bereikte voortgang. Monitoring is dus bijzonder belangrijk.

### **Ontwikkeling in besturing en governance**

Het is begrijpelijk dat de focus bij De Woonplaats, in de eerste helft van de visitatieperiode, op de financiën en het vastgoed lag. Door haar derivatenportefeuille kwam De Woonplaats in het spotlight van de Aw. Daardoor raakte de corporatie meer intern gericht, was er meer aandacht voor compliance en het formuleren van allerlei beleidsregels via langdurige interne processen. Dat kan je vertalen als meer risicomijdend.

In de tweede helft van de visitatieperiode maakte de corporatie een pas op de plaats. Ze ontwikkelde een nieuwe besturingsfilosofie op basis van maatschappelijke doelen.



De nieuwe besturingsfilosofie, die uitgaat van de bedoeling, van wijkgericht werken, meer regelruimte voor medewerkers in de organisatie en voor het leveren van maatwerk, vraagt andere vormen van toezicht en risicobeheersing. Daarbij hoort ook de ontwikkeling van KPI's voor minder makkelijk meetbare maatschappelijke doelstellingen en het laten aansluiten van de PDCA-cyclus op de prestatieafspraken.

Nog niet alle medewerkers nemen de regelruimte. Tot frustratie van belanghebbenden vallen sommige medewerkers in lastige situaties toch nog terug op regels en beleid.

Wat de commissie positief opvalt is dat De Woonplaats actief samenwerkt met belanghebbenden en serieus gebruik maakt van hun inbreng en suggesties, met name in nieuwbouw- en herstructureringsprojecten. De huurdersorganisaties wordt conform de wet- en regelgeving om advies gevraagd. De Woonplaats zoekt nog niet altijd actief naar inbreng van belanghebbenden als het gaat om meer abstracte beleidsonderwerpen. De nieuwe besturingsfilosofie is bijvoorbeeld vooral intern tot stand gekomen in samenspraak tussen de interim-bestuurder en medewerkers in de organisatie. Belanghebbenden zoals gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en huurdersorganisatie zijn er tot nu toe niet expliciet bij betrokken. Wel hebben de RvC en de bestuurder uitdrukkelijk aangegeven deze visie te gebruiken om de visie van de externe belanghouders op de corporatie op tafel te krijgen.

### **Zorgvuldige vermogensinzet**

Sommige corporaties houden bovenop de normen van het WSW een extra buffer aan. De Woonplaats heeft er bewust voor gekozen dat niet te doen. De corporatie wenst haar vermogen optimaal in te zetten voor haar maatschappelijke doelstellingen. Keuzes die De Woonplaats maakt worden goed doorgerekend en onderbouwd. De Woonplaats is in control. De risico's van de derivatenportefeuille zijn in beeld en worden beheerst. Tijdens de gehele visitatieperiode bleef De Woonplaats binnen de normen van het WSW. De Woonplaats heeft de kosten van haar eigen organisatie in de visitatieperiode verlaagd. De commissie ziet dat het vermogen zorgvuldig wordt ingezet voor de maatschappelijke doelstellingen.

### **Sterke punten**

- Goede samenwerking met collega-corporaties, sterk adaptief vermogen.
- De Woonplaats acht het belang dat haar externe relaties met gemeenten en belanghebbenden voor haar hebben steeds hoger.
- Innovatief en gericht op kennisdeling samen met opleidingsinstellingen, collega-corporaties en bouwpartners.
- Projecten met vergaande participatie van bewoners bij herstructurering in combinatie met verduurzaming.
- Zorgvuldige vermogensinzet.
- Bijna gesloten PDCA-cyclus, alleen link met prestatieafspraken nog te maken.
- Voldoende woningen beschikbaar; meer dan 95% van de woningzoekenden heeft binnen een jaar een woning, ook kwetsbare groepen en statushouders.
- Belanghebbenden waarderen vooral de samenwerking en betrokkenheid.
- Continuïteit in de dienstverlening, ondanks bestuurswisselingen.

## Vooruitblik

### Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft De Woonplaats de volgende verbeter suggesties mee.

Voor meer externe gerichtheid

- Zorg voor input van belanghebbenden in het nieuwe ondernemingsplan. Daarmee versterk je de externe gerichtheid. Kijk eerst wat je wilt bereiken en daarna pas wat er nodig is om dat voor elkaar te krijgen. Dit in tegenstelling tot het vorige ondernemingsplan dat startte met interne doelstellingen.
- Bedenk op welke wijze de externe beleidsbeïnvloeding meer kansen kan krijgen.
- Gezien de specifieke kwalitatieve opgaven en de goede samenwerking is het wellicht kansrijk om met de drie in Enschede werkzame corporaties een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid te ontwikkelen, met input van de gemeente.
- Communiceer met samenwerkingspartners over de nieuwe besturingsfilosofie. Dat versterkt de relatie, zorgt voor afgestemde verwachtingen en kan nieuwe inzichten opleveren. De besturingsfilosofie is nog niet bekend bij belanghebbenden; die zouden dat wel willen. Het kan alsnog, neem er de tijd voor.
- De interne innovatie-academie biedt kansen om nog meer extern te verbinden, zowel met belanghouders als ook met corporaties. Besteed meer aandacht aan het naar buiten brengen van innovaties en prestaties.
- Wees eindelijk eens echt trots op je eigen prestaties en straal dat uit. Behoed je natuurlijk wel voor elke vorm van arrogantie.

Voor de ontwikkeling van de organisatie

- Zorg voor politieke gevoeligheid/ inlevingsvermogen in de organisatie, niet alleen bij het bestuur, maar ook bij het management en de medewerkers. Selecteer erop en train. Eerst begrijpen, dan begrepen worden.
- Doe een pilot of een experiment op beperkte schaal, evalueer en leer. Doe dit als variatie op de zeer degelijk onderbouwde, maar ook langdurige interne besluitvorming die er nu is over voorstellen.
- Faciliteer en train medewerkers goed om hun regelruimte in de praktijk te nemen.

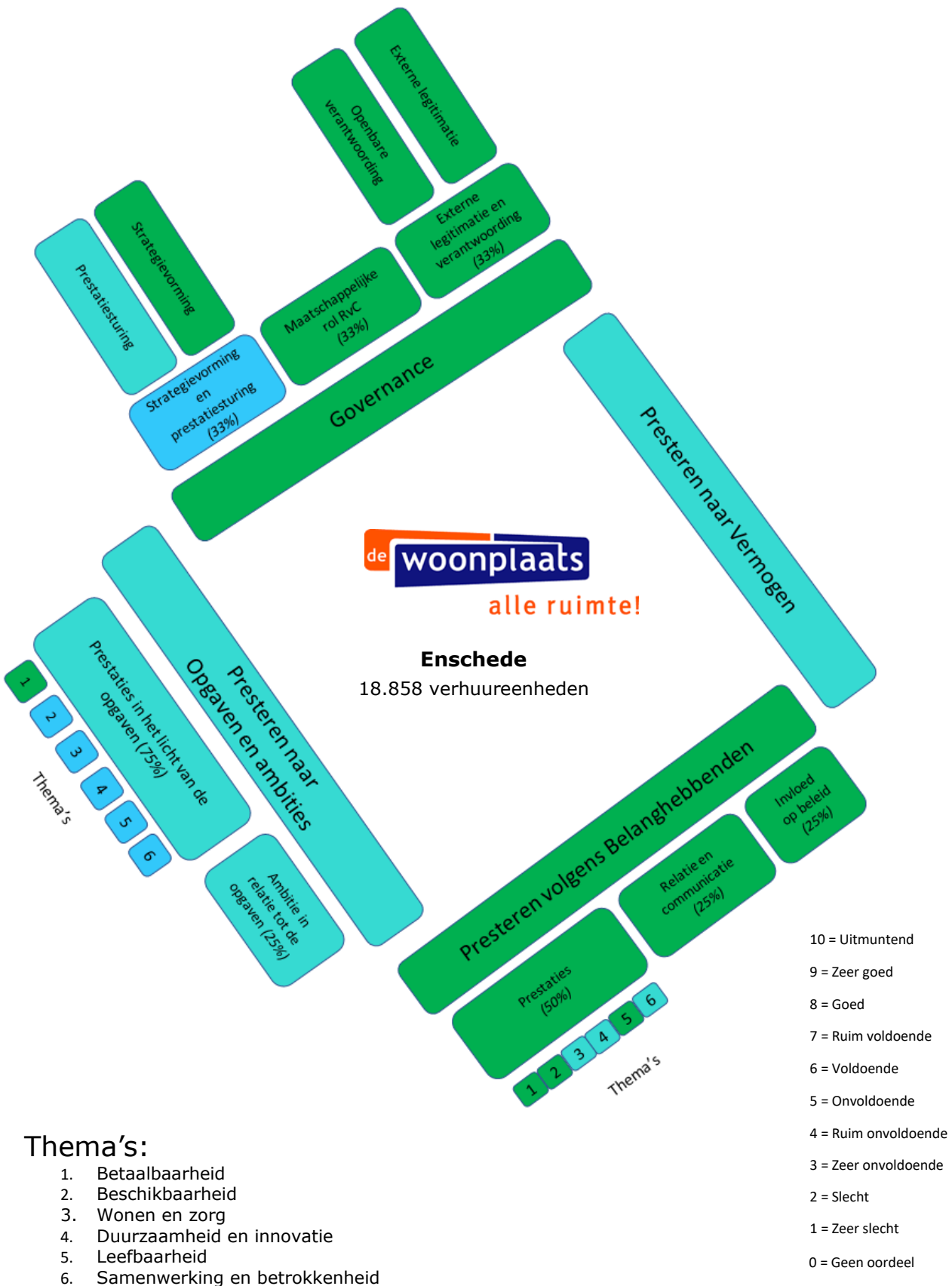
### Verbeterpunten belanghouders

De belanghebbenden geven De Woonplaats verbeter suggesties mee op het gebied van communicatie, transparantie, toegankelijkheid voor beleidsbeïnvloeding, meer samenwerking, meer contacten en meer actief naar buiten treden. Verder zouden de belanghebbenden graag meer woningen zien voor woningzoekenden met middeninkomens, uitstromers uit de zorg, jongeren, starters op de woningmarkt en ouderen.

## B Scorekaart Woningcorporatie De Woonplaats

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									<b>7,9</b>
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0		7,8	75%
Ambities in relatie tot de opgaven								8,0	25%
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									<b>7,4</b>
Prestaties	7,3	7,4	7,7	7,6	7,4	7,9		7,6	50%
Relatie en communicatie								7,1	25%
Invloed op beleid								7,2	25%
<b>Presteren naar Vermogen</b>									<b>8,0</b>
Vermogensinzet								8,0	100%
<b>Governance</b>									<b>7,2</b>
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7,0		7,5	33%
	Prestatiesturing					8,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0		7,0	33%
	Openbare verantwoording					7,0			
Thema 1 Betaalbaarheid									
Thema 2 Beschikbaarheid									
Thema 3 Wonen en zorg									
Thema 4 Duurzaamheid en innovatie									
Thema 5 Leefbaarheid									
Thema 6 Samenwerking en betrokkenheid									

## C Scorekaart in beeld Woningcorporatie De Woonplaats



## D Samenvatting in beeld Woningcorporatie De Woonplaats

### Visitatie Woningcorporatie De Woonplaats

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen januari en april 2020.

Raeflex constateert dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

### Korte schets Woningcorporatie De Woonplaats

Woningcorporatie De Woonplaats beheert 18.858 verhuureenheden en is actief in de kerngemeenten Enschede, Aalten, Winterswijk en Oost Gelre. Daarnaast heeft De Woonplaats nog in beperkte mate landelijk verspreid woningbezit. De kerngemeenten samen tellen ongeveer 245.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisaties, de gemeenten en de zorginstanties. In de Achterhoek zijn ook collega-corporaties Sité (in de gemeente Doetinchem), ProWonen (in de gemeente Oost Gelre) en Wonion (in de gemeente Aalten) actief. In Enschede zijn dat Ons Huis, Domijn, Stichting Jongeren Huisvesting Twente en Vechtdal Wonen. Het werkgebied kenmerkt zich als plattelandsg gebied met grote en kleine kernen. De Achterhoek kenmerkt zich als woningmarktgebied door een verwachte krimp van de bevolking, waarbij verschillen per kern te zien zijn.



Kaartje regio Achterhoek

Enschede ligt in Twente. Zowel Twente als de Achterhoek maken deel uit van de woningmarktregio Oost-Nederland.



*Kaartje regio Twente*

Het aandeel huurwoningen in de kerngemeenten ligt tussen de 15% en 38%. Daarvan is een groter deel dan gemiddeld eengezinswoningen en de woningen zijn wat ouder dan gemiddeld in Nederland.

### Beoordelingen Woningcorporatie De Woonplaats

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2020
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,6	7,9
Presteren volgens Belanghebbenden		7,1	7,4
Presteren naar Vermogen		6,8	8,0
Governance		6,9	7,2

## Samenvatting in beeld De Woonplaats

### Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld 7,9

- Meer dan 95% woningzoekenden vindt woning binnen een jaar.
- IkzoekeenhuisinEnschede.nl met collega-corporaties.
- Aantal 55+ woningen gestegen.
- Vroeg erop af met succes toegepast. Huisuitzettingen wegens huurschuld gedaald.
- Wijkvisies en prioritering voor bijna alle wijken.
- Meer samenwerking en betrokkenheid op gebied wonen en zorg, vernieuwend aanbesteden, in series van één verduurzamen, DIA en participatie van bewoners.

### Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld 7,4

Prestaties Wonen en zorg boven gemiddelde en ook prestaties op duurzaamheid en innovatie, met lagere woonlasten. Samenwerking en betrokkenheid goed gewaardeerd. Verbetersuggesties op het gebied van communicatie, transparantie, toegankelijkheid voor beleidsbeïnvloeding, meer samenwerking, meer contacten en meer actief naar buiten treden. En verzoeken om meer woningen voor diverse groepen.

de woonplaats

alle ruimte!

18.858 verhuureenheden

### Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld 8,0

- Zorgvuldige en bewuste inzet vermogen.
- Risico's beheerst.
- Ontwikkeling van sturen op "stenen en geld" naar sturen op maatschappelijke doelstellingen.
- Doelmatigheid organisatie verbeterd.

### Governance

Gemiddeld 7,2

- Nog in ontwikkeling: KPI's op maatschappelijke doelstellingen, werken vanuit de bedoeling.
- Nieuwe besturingsfilosofie: gebiedsgericht werken.
- Reflectie bij bestuurder en RvC.

## E Reactie Woningcorporatie De Woonplaats

### Bestuurlijke reactie visitatie 2015-2019 Woningcorporatie De Woonplaats

#### *Bedankt!*

Allereerst gaat onze dank uit naar de visitatiecommissie voor de geleverde inspanningen en de prettige samenwerking. Het is altijd een klus die samen geklaard moet worden. Bijzonder is nog te vermelden dat in goed overleg met de commissie ook het jaar 2019 meegenomen is in deze visitatie, omdat als gevolg van een aantal bestuurlijke wijzigingen, in dat jaar belangrijke besluitvorming heeft plaatsgevonden aangaande de besturing in de toekomst.

#### *Mooie scores*

We zijn tevreden met de scores van de visitatie, temeer daar er een opgaande lijn te zien is ten opzichte van de vorige visitatie. We zijn ook verheugd dat de commissie en (een groot deel van) onze belanghouders een aantal belangrijke speerpunten, waar we trots op zijn, gezien hebben en ook waarderen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de drive om zaken vernieuwend op te pakken op velerlei terreinen zoals het vernieuwend aanbesteden en duurzaamheid, alsmede voor de wijze waarop we onze huurders laten participeren bij herstructurering en verduurzaming.

We zien ook een bevestiging in het rapport dat, ondanks de bestuurswisselingen in de afgelopen periode, het rustig is gebleven in de organisatie en dat de dienstverlening naar onze huurders op peil is gebleven.

Onze expliciete doelstelling om ons vermogen zo optimaal mogelijk in te zetten resulteert in een mooie score voor 'presteren naar vermogen'. De commissie geeft aan dat we (mede hierdoor) er in zijn geslaagd om onze ambitieuze doelstellingen, zoals het verlagen van de gemiddelde Energie Index van de woningvoorraad, ook daadwerkelijk weten te realiseren.

#### *Maar ook ruimte voor verbetering*

Uiteraard is er ook ruimte voor verbeteringen. We nemen de verbeterpunten uit het visitatierapport ter harte. Onderstaand al een eerste voorzet hoe hiermee aan de slag te gaan:

- Meer opzoeken van input van belanghebbenden onder meer bij de formulering van beleid: De suggestie van de commissie om bij de opstelling van het nieuwe ondernemingsplan input van belanghebbenden nadrukkelijker een plek te geven nemen we zeker mee; we maken hiervan een speerpunt in het traject bij de totstandkoming van het ondernemingsplan. Ook het delen van onze nieuwe besturingsfilosofie geven we hierin een plek.
- Nog meer opzoeken van de samenwerking met andere corporaties; zowel als het gaat om de opgaven die er liggen, zoals de specifieke krimpopgave, als wat betreft het delen van onze innovatiekracht. De samenwerking met andere corporaties wordt steeds intensiever; we nemen het advies van de commissie over om hier nog sterker op in te zetten en zullen ook explicieter bezien welke focus hierin wenselijk is.



- *“Show and tell”* is wat de commissie ons adviseert. *“Wees eindelijk eens echt trots op je eigen prestaties en straal dat uit.”* Dit is een advies wat ook in de vorige visitatie naar voren is gekomen en waar we de afgelopen jaren ook hard aan hebben gewerkt, hetgeen de commissie ook aangeeft. We hebben vaker de pers opgezocht om datgene waar we goed in zijn, te laten zien. Maar zoals innovatie wel in de genen van onze corporatie zit, zit het naar buiten toe etaleren van wat we doen wat minder in onze bedrijfscultuur. Natuurlijk is het zo dat we trots zijn op onze prestaties, maar dan wel met gepaste bescheidenheid. Dus we zullen dit punt wederom ter harte nemen, maar de wijze waarop we ons naar buiten toe opstellen, doen we wel op een bij ons passende manier.
- Naar aanleiding van de visitatie, zal De Woonplaats ook in de komende tijd extra aandacht geven aan de communicatie. We willen een verbindende partij zijn en dan is communicatie een wezenlijk aandachtspunt.
- De ontwikkeling van de organisatie en de medewerkers:  
De commissie geeft aan dat we ons kunnen verbeteren als het gaat om ons inlevingsvermogen en op de voortvarendheid in de besluitvorming. Beide punten zijn herkenbaar en nemen we nadrukkelijk mee in de Woonplaats Academie die we momenteel aan het ontwikkelen zijn.  
Bij het waarmaken van onze bedoeling hoort dat we de medewerkers de ruimte geven om te doen wat nodig is en maatwerk te verrichten. De commissie geeft aan dat we onze medewerkers hiertoe goed dienen te faciliteren en te trainen. In de doorontwikkeling van de organisatie, die momenteel verder handen en voeten krijgt, is dit een expliciet aandachtspunt. Uitgangspunt daarbij is dat verantwoordelijkheden laag in de organisatie gelegd worden, waardoor regelruimte ontstaat binnen een beleidskader.
- Verbeterpunten van de belanghouders, een greep uit de resultaten:  
Wij zijn tevreden over het feit dat de huurdersorganisaties van mening zijn dat het overleg de laatste tijd sterk verbeterd is, daar steken we ook veel tijd en energie in. Dat het altijd beter kan, blijkt uit het feit dat ze van mening zijn dat de informatievoorziening verbeterd kan worden. We gaan hierover met hen in gesprek en uiteraard ook over de andere door hen ingebrachte punten.  
De zorg- en welzijnsorganisaties zouden graag meer invloed willen uitoefenen op de beleidsontwikkeling; bij de totstandkoming van het ondernemingsplan gaan we hier verder invulling aan geven. Dat we op het terrein van Wonen en Zorg de goede dingen doen, blijkt uit de mooie score die we op dit punt krijgen.  
Vanuit de verschillende kerngemeenten blijken de verbeterpunten divers te zijn. De conclusie die we hieruit trekken, is dat er nog meer maatwerk nodig is in de wijze waarop we onze relatie met de gemeenten vorm geven. Wat wel een vaker genoemd punt is, is het meer onderbouwen van de keuzes die we maken als corporatie. Wellicht dat we dit in samenhang met het advies van de commissie om een standaard raamwerk voor prestatieafspraken te maken, kunnen oppakken. In zo'n raamwerk kunnen we een onderbouwing van onze belangrijkste beleidskeuzes een plek geven.

- Een belangrijk aandachtspunt voor de Raad van Commissarissen en het bestuur is het strategisch partnership met externe partijen. De Woonplaats heeft altijd een belangrijke rol gespeeld bij de ontwikkeling van stad en platteland. Daarvoor zijn strategisch partnership en co-creatie belangrijke instrumenten om te komen tot de beste maatschappelijke resultaten. We gaan onderzoeken op welke wijze we hieraan verder en beter invulling kunnen geven.
- De visitatie heeft ons inzicht gegeven in de opgave om bij onze sturing explicieter aandacht te besteden aan de concretisering van de maatschappelijke opgave. Wat willen we bereiken en op welke wijze denken we dat te bereiken. Hoe beter dat dit proces ingericht wordt, hoe beter getoetst kan worden in hoeverre we succesvol zijn in het behalen van onze maatschappelijke doelen. Het is een zoektocht om hieraan invulling te geven. Een uitdaging die we graag aangaan.

#### *Tot slot*

We willen onze belanghebbenden bedanken voor hun bijdrage aan deze visitatie. Over de uitkomsten en hun input gaan we graag het gesprek met hen aan opdat onze samenwerking, die goed is, nog beter kan worden.

En uiteraard hebben we de goede resultaten alleen kunnen bereiken dankzij de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers. Zij zijn degenen die een pluim verdienen hiervoor, bij deze!

Enschede, 30 april 2020

Mevrouw M. Wolters  
*Directeur*

De heer R.J.M. van Broekhoven  
*Voorzitter RvC*

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



# 1 Visitatie bij Woningcorporatie De Woonplaats

## Reden voor visitatie

In september 2019 heeft Woningcorporatie De Woonplaats opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie De Woonplaats de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren het verkrijgen van input voor de pas ontwikkelde besturingsfilosofie en het nieuwe ondernemingsplan, met name ook vanuit de belanghebbenden. De corporatie wil de visitatie mede benutten om de eigen positionering in de twee kernregio's, Achterhoek en Twente, en de verschillende gemeenten kritisch tegen het licht te laten houden.

De vorige visitatie betrof de vierjarige periode 2011 tot 2015. Deze visitatie betreft de periode 2015-2019. De Woonplaats maakt gebruik van de (tijdelijke) mogelijkheid tot uitstel met zes maanden voor alle visitaties tussen 1 juli 2019 en 1 juli 2021. Reden daarvoor is dat in 2018 en 2019 in korte tijd veranderingen op bestuurlijk niveau plaatsvonden met impact op de gehele organisatie. In 2019 heeft onderzoek en besluitvorming plaatsgevonden met betrekking tot de organisatie, strategievorming en besturing voor de toekomst. Gegeven dat uitstel is het logisch om ook het meest recente jaar, 2019, volledig mee te nemen en dus een vijfde jaar toe te voegen aan de visitatieperiode.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen januari 2020 en april 2020.

Op basis van alle door De Woonplaats verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van De Woonplaats. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 10, 11 en 26 februari 2020. Daarnaast heeft de commissie een telefonisch interview gehouden op 10 februari 2020. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden. Om in de gesprekken direct meer diepgang te creëren, hebben de deelnemers vooraf een vragenlijst ingevuld over belangrijke elementen van samenwerking.

De commissie schreef vervolgens het visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan De Woonplaats, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. Raeflex constateert dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. M.P. Angenent MPA, voorzitter, mevrouw T. Booi, algemeen commissielid en mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom, secretaris. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

## 1.1 Schets Woningcorporatie De Woonplaats

Per 1 januari 2015 was de fusie van De Woonplaats met Woningstichting Dinxperlo een feit. De Woonplaats beheert 18.858 verhuureenheden (Concept-jaarverslag 2019). De Woonplaats is één van de grotere sociale verhuurders in de woningmarktregio Oost-Nederland. De Woonplaats is actief in twee gebieden: Twente en de Achterhoek. Enschede, Aalten, Winterswijk en Oost Gelre zijn de kerngemeenten voor De Woonplaats; daar heeft de corporatie de meeste verhuureenheden. Deze gemeenten samen tellen ongeveer 245.000 inwoners. Daarnaast heeft De Woonplaats nog in beperkte mate landelijk verspreid woningbezit, bijvoorbeeld in Arnhem.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisaties, de gemeenten en de lokale zorg- en welzijnsorganisaties. In Enschede zijn ook collega-corporaties Domijn (totaal bezit ongeveer 16.700 vhe), Vechtdal Wonen (ongeveer 9.900 vhe), Ons Huis (ongeveer 5.200 vhe) en Stichting Jongeren Huisvesting Twente (ruim 1.000 vhe) actief. In Oost Gelre is ProWonen actief (ongeveer 8.200 vhe). Woningcorporatie Sité is ook in Doetinchem actief (ongeveer 8.800 vhe). Wonion is actief in Aalten (totaal ongeveer 3.750 vhe).

Bij Woningcorporatie De Woonplaats werken 206 medewerkers; de bezetting omvat in totaal 188,02 fte (Concept-jaarverslag 2019). De leiding van de corporatie berust momenteel bij één directeur-bestuurder. Dat is tijdelijk; de corporatie heeft in principe een tweehoofdig bestuur. Het interne toezicht bestaat uit 6 leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

In de visitatieperiode deden zich de volgende voor deze visitatie vermeldenswaardige gebeurtenissen voor.

In 2013 startte een reorganisatie, die voor het overgrote deel haar beslag kreeg in 2014 en in 2015. De reorganisatie moest onder andere leiden tot fors lagere bedrijfslasten. Een van de bestuurders vertrok in 2018 wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Na het aantreden van een nieuwe bestuursvoorzitter op 1 september 2018, bleek er al snel sprake te zijn van een mismatch. De corporatie nam afscheid van deze bestuurder en de RvC stelde een interim bestuurder aan; deze zette op verzoek van de RvC een "foto" op papier, een beeld van de organisatie en haar functioneren. Deze "foto" werd gevolgd door voorstellen voor een nieuwe besturingsfilosofie. De interim-bestuurder rondde zijn opdracht af en is ondertussen vertrokken. Tijdens deze onrustige periode gingen alle werkzaamheden gewoon door. Op diverse gebieden is nieuw beleid geformuleerd, onder andere nieuw huurbeleid en een nieuwe besturingsfilosofie.

## 1.2 Werkgebied Woningcorporatie De Woonplaats

De Woonplaats is werkzaam in het oosten van het land, met name in de Achterhoek (in de kerngemeenten Winterswijk (2.186 vhe inclusief zorgvastgoed, bron jaarverslag 2018), Aalten (2.239 vhe), Oost Gelre (651 vhe)) en in Enschede (9.865 vhe).

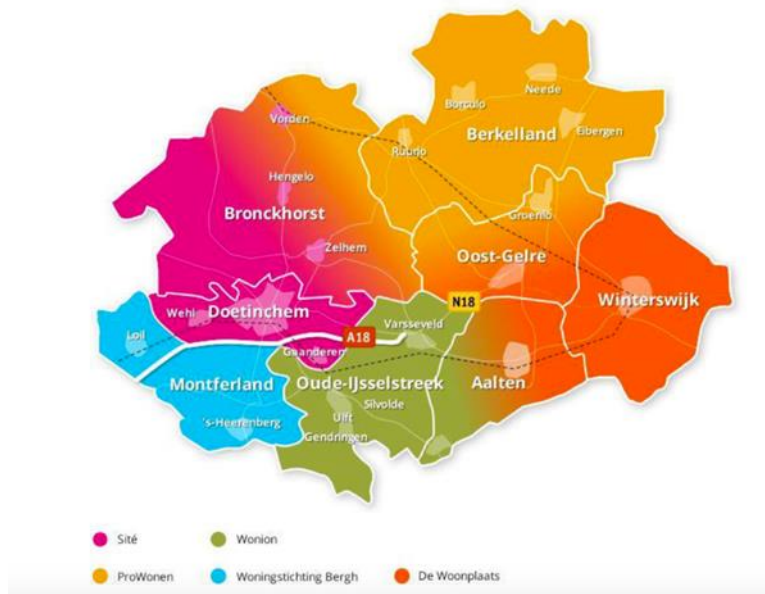
Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied met grote en kleine kernen. Het woningmarktgebied kenmerkt zich door een (verwachte) lichte daling van de bevolking, waarbij verschillen per kern te zien zijn.

Het aandeel huurwoningen in deze gemeenten ligt tussen de 15% en 38%.

Het aandeel eengezinswoningen is relatief hoog (tussen 52% en 85%).

Het grootste deel van de woningen is gebouwd voor 2000 (tussen de 85% en 89%); dat is meer dan gemiddeld in Nederland.

De Achterhoek is een krimpregio. Het aantal huishoudens groeit de laatste jaren echter iets onder invloed van de economische opleving. De in dit werkgebied actieve woningcorporaties verwachten dat dit een tijdelijke groei is en dat er weer een omslag zal komen naar krimp, door vergrijzing en ontgroening. Enkele gemeenten in deze regio zien dat anders. Hieronder ziet u een kaartje van het werkgebied.



*Kaartje regio Achterhoek*

De woningmarkt in Enschede is ontspannen. Er zijn op dit moment voldoende woningen voor de doelgroep van beleid beschikbaar. In samenspraak met de gemeente Enschede hebben de corporaties in 2014 besloten geen woningen meer toe te voegen aan de woningmarkt. De doelgroep van beleid is dus aangewezen op de bestaande woningvoorraad.



*Kaartje regio Twente*

## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die De Woonplaats heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten in haar werkgebied en de huurdersbelangenverenigingen. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van De Woonplaats met de huurdersbelangenvereniging en de gemeenten en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. Paragraaf 2.2 geeft de mening van de huurdersbelangenvereniging, de gemeente en de corporatie hierover weer. In paragraaf 2.3 geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

### Overzicht prestatieafspraken De Woonplaats

De Woonplaats heeft prestatieafspraken gemaakt in de gemeenten Enschede, Oost-Gelre, Aalten, Doetinchem, Winterswijk en Arnhem. In het onderstaande overzicht ziet u waar welke afspraken zijn gemaakt in de jaren van de visitatieperiode.

	< 2015	2016	2017	2018	2019
<b>Raamovereenkomst Enschede (= opgenomen in prestatieafspraken)</b>	Langetermijn- en kortetermijn afspraken met gemeente Enschede zijn opgenomen in de prestatieafspraken; ieder jaar wordt er een actielijst voor dat jaar gemaakt. Er is geen aparte raamovereenkomst.				
<b>Raamovereenkomst Aalten</b>			Raamovereenkomst Aalten 2017-2021		
<b>Raamovereenkomst Oost-Gelre</b>				Raamovereenkomst Oost-Gelre 2018-2021 (dit i.v.m. feit dat er in 2017 geen woonvisie was vastgesteld).	
<b>Raamovereenkomst Winterswijk</b>			Raamovereenkomst Winterswijk 2017-2021		
<b>Prestatieafspraken Enschede</b>		Bod	Prestatieafspraken Enschede 2017	Prestatieafspraken Enschede 2018	Prestatieafspraken Enschede 2019
<b>Prestatieafspraken Winterswijk</b>	x	Bod	Prestatieafspraken 2017 (maken onderdeel uit van de raamovereenkomst)	Prestatieafspraken Winterswijk 2018	Prestatieafspraken Winterswijk 2019
<b>Prestatieafspraken Aalten</b>	x	Bod	Prestatieafspraken 2017 (maken onderdeel uit van de raamovereenkomst)	Prestatieafspraken Aalten 2018	Prestatieafspraken Aalten 2019
<b>Prestatieafspraken Oost-Gelre</b>	Samenwerkingsafspraken Oost-Gelre 2011-2015	Bod	Prestatieafspraken 2017	Prestatieafspraken 2018 (maken onderdeel uit van de raamovereenkomst)	Prestatieafspraken 2019
<b>Prestatieafspraken Doetinchem</b>	x	x	x	Prestatieafspraken Doetinchem 2018	Prestatieafspraken Doetinchem 2019
<b>Prestatieafspraken Arnhem</b>	x	x	x	Bod 2018	Prestatieafspraken Arnhem 2019

Ook in dit hoofdstuk concentreren we ons op de kerngemeenten waar het bezit en de activiteiten van De Woonplaats geconcentreerd zijn.

### Raamovereenkomst en prestatieafspraken

Naar aanleiding van de herziene Woningwet is de cyclus van prestatieafspraken maken ingevoerd. In 2016 zijn er wel biedingen uitgebracht voor alle kerngemeenten, maar zijn er geen prestatieafspraken gemaakt.

De partijen maakten in Enschede afspraken die voor meer jaren gelden: de zogenaamde samenwerkingsafspraken. Daarnaast was er behoefte om een aantal afspraken jaarlijks concreet af te spreken: de prestatieafspraken.

De monitoring van de gemaakte afspraken dient zoveel mogelijk aan te sluiten bij de bestaande planning- & controlcyclus van de corporaties. Die geven in de jaarverslagen en dVI (de VerantwoordingsInformatie) aan wat de resultaten van hun beleid het afgelopen jaar zijn geweest. De Woonplaats legt sinds 2016 in het jaarverslag per gemeente verantwoording af. Dit is de basis voor de gesprekken van de visitatiecommissie over de gemaakte prestatieafspraken. Aansluiting op de Interne Planning en Control-cyclus (IPC) van de gemeente vindt eveneens plaats. De gemeente wil de Woonvisie laten aansluiten bij de IPC-cyclus.

Tijdens de beeldvormende avond in het begin van het jaar benoemen partijen welke afspraken blijven gelden. Verder maken de partijen procesafspraken over hoe gezamenlijk te komen tot afspraken over de overige onderwerpen. Nadat dit in het Bestuurlijk Overleg is vastgesteld zien partijen deze afspraken als het jaarlijkse bod van de corporaties. De partijen willen van jaarlijkse afspraken naar vierjaarlijkse met jaarlijkse bijstellingen omdat het huidige proces te veel tijd en inzet kost.

Om de huurdersorganisaties als gelijkwaardige partner deel te laten nemen aan de prestatieafspraken krijgen deze tijdig de benodigde informatie en zijn deze aanwezig bij alle bestuurlijke overleggen rondom prestatieafspraken.

Vanaf 2017 waren er meerjarenafspraken in Aalten en Winterswijk; vanaf 2018 ook in Oost Gelre. Er zijn raamafspraken over 2011-2015, 2016 en prestatieafspraken (gelijk aan het bod) over 2017. Er is een raamovereenkomst 2018-2021 en prestatieafspraken per jaar voor 2018 en 2019 met deze gemeente en BewonersBelangenVereniging Bastion '95 Groenlo.

### **Evaluatie prestatieafspraken**

De evaluatie van de prestatieafspraken gebeurt in de **Achterhoek** mondeling.

Evaluatie van de prestatieafspraken in **Winterswijk** en **Oost Gelre** vindt in het tripartite overleg plaats (in februari van het nieuwe jaar). Hier worden geen verslagen van gemaakt. De input wordt meegenomen in de bestuurlijke overleggen en in het bod voor het volgende jaar. Van de evaluatie van de prestatieafspraken met **Aalten** worden recentelijk verslagen gemaakt (2017 en 2018). De gemeente **Aalten** rondt dit proces ook formeel af richting de gemeenteraad.

Evaluatie van de prestatieafspraken gebeurt in de gemeente **Enschede** jaarlijks in het ambtelijk overleg, in een soort beeldvormende bijeenkomst (wat is er gebeurd en waar wil je op focussen). Van het ambtelijk overleg worden geen notulen gemaakt. Het volkshuisvestelijk verslag over Enschede dient als input en wordt gebruikt als evaluatiestuk voor de gemeente Enschede.

### **Inhoud van de prestatieafspraken**

Hieronder leest u per gemeente de afspraken die in de visitatieperiode zijn gemaakt.

Intenties en inspanningsverplichtingen zijn niet opgenomen, evenmin als procesafspraken over onderzoek doen of komen tot afspraken over een bepaald onderwerp. De essentie van de prestatieafspraken is hieronder per thema weergegeven.

De prestatieafspraken delen we in naar de volgende thema's:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Wonen en zorg
- Duurzaamheid en innovatie
- Leefbaarheid.



## Enschede

De gemeente Enschede maakt prestatieafspraken met De Woonplaats, Ons Huis, Domijn, De Veste, SHJT voor studentenhuisvesting en hun huurdersbelangenverenigingen Bewonersrijk, SHOH, HBE en VHBS.

In 2016 werd het proces opnieuw vormgegeven en werden de prestatieafspraken voor 2017 voorbereid. Deze hebben voor het grootste deel een procesmatig karakter; veelal betreft het inspanningsverplichtingen. En ze gelden voor een aantal jaren. De partners in het overleg noemen dit samenwerkingsafspraken.

**Thema Beschikbaarheid:** Het doel is een goede en passende (sociale huur) woningvoorraad te hebben en houden voor de inwoners van Enschede die aansluit op de doelstellingen van de stad. En Enschede wil talent aantrekken en behouden. Het principe van 1 op 1 terugbouwen blijft gehandhaafd. De gemeente accepteert het saldo nog te bouwen woningen van de corporaties. De Woonplaats verkoopt in 2017 en 2018 maximaal 50 DAEB-woningen en een klein aantal niet-DAEB-woningen. 2018, 2019: woningen die worden verkocht hebben een technische staat met maximaal score 4, conform NEN 2767-1, vast te stellen door een conditiemeting; er worden geen woningen met label F en G verkocht. 2017, 2018, 2019: Corporaties (en gemeente) streven er naar dat actieve woningzoekenden binnen 12 maanden een woning kunnen vinden. Corporaties en gemeente dragen de zorg voor de realisatie van de taakstelling voor vergunninghouders. De Woonplaats blijft zich hiervoor inzetten. De urgentie blijft in Enschede van kracht.

**Thema Betaalbaarheid:** Het doel is zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen in Enschede. De Woonplaats verlaagt in 2017 op basis van de effecten van passend toewijzen de streefhuren van nog meer woningen (In 2016 verlaagde De Woonplaats de streefhuren van 850 woningen). De corporaties nemen als uitgangspunt dat de prijs van de woning tot stand komt op basis van de kwaliteit van de woning. De corporaties garanderen een goed minimumniveau wat betreft de kwaliteit van de sociale huurwoningen. Bij nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt ten minste kwaliteit conform het Bouwbesluit geleverd en zetten de corporaties in op het goed betaalbaar houden van de woningen. Corporaties gaan direct over tot actie in het geval een huurder problemen ondervindt bij betaling van de huur. Corporaties blijven samenwerken met andere professionals met als doel huurachterstanden te voorkomen en te verhelpen; corporaties zetten zich maximaal in om huisuitzettingen door huurachterstand te voorkomen. De corporaties monitoren jaarlijks het aantal huisuitzettingen, het bedrag aan huurachterstand en het aantal huishoudens met huurachterstand.

**Thema Duurzaamheid:** Het doel is zorgen voor een duurzame, klimaat- en toekomstbestendige sociale woningvoorraad. In 2018 wordt een roadmap gemaakt zodat de corporaties voldoen aan de afspraken uit het energieakkoord. Op basis van de roadmap zullen partijen nadere afspraken maken. Nieuwe woningen worden niet op aardgas aangesloten en voldoen aan de norm voor energie neutraal, EPC 0, NOM of BENG. Met andere partijen zal worden gewerkt aan minimaal twee (pilot)warmteplannen in Enschede. 2019: Voortzetting afspraken 2018. Corporaties nemen maatregelen met een no-regret-karakter.

**Thema Leefbaarheid:** Het doel is prettige en leefbare wijken en buurten te creëren en te behouden.

Partijen geven in 2017 invulling aan het opstellen van gebiedsvisies en het afstemmen van gebiedsprioriteringen. De corporaties blijven in 2017 en 2018 binnen de kaders van de Woningwet investeren in leefbaarheid. De corporaties promoten Buurtbemiddeling actief ondersteunen Buurtbemiddeling financieel.

**Thema Wonen en Zorg:** Het doel is zorgen dat inwoners die ondersteuning/ zorg nodig hebben langer (of soms eerder) thuis kunnen blijven wonen, zorgen voor huisvesting voor mensen met een grote noodzaak tot spoedige huisvesting en zorgen voor goede huisvesting voor specifieke groepen.

De afspraken uit 2013 over de labeling van woningen (rollator-, rolstoel- en rolstoel+- geschikt) blijven van kracht.

Er wordt onderzoek gedaan naar de omvang van de problematiek van kwetsbare huurders. Daaruit volgen afspraken over mogelijke oplossingen.

In 2018 zorgen de corporaties voor huisvesting op maat voor kwetsbare personen. Om dat op maat te kunnen doen, stellen zij profielen op van kwetsbare categorieën en hun huisvestingsvraag.

In 2019 start de gemeente een traject "Vroeg erop af". Corporaties kunnen kiezen of ze meedoen.

Over alle thema's heen gaan de afspraken over werken aan een gezamenlijke dynamische investeringsagenda voor stedelijke vernieuwing, een nieuwe manier van samenwerken aan wijken en buurten die een antwoord moet bieden aan de complexiteit van de vraagstukken. Daarin worden acties en investeringen van verschillende partijen op elkaar afgestemd.

## Achterhoek

In de Achterhoek zijn algemene regionale afspraken gemaakt in 2016 en 2017 over betaalbaarheid, kwaliteit woningen, woningen voor bijzondere doelgroepen, leefbaarheid. Deze komen terug in de prestatieafspraken met alle Achterhoekse gemeenten.

## Thema Beschikbaarheid

- a. gemiddeld 1.550 m2 commercieel bedrijfsonroerendgoed verkopen per jaar;
- b. maximaal 125 sociale huurwoningen in het primaire werkgebied verkopen per jaar;
- c. gemiddeld 40 commerciële huurwoningen verkopen per jaar;
- d. gemiddeld 35 sociale huurwoningen buiten het primaire werkgebied verkopen per jaar.

## Thema Wonen & Zorg

De Woonplaats voert kleine woningaanpassingen op verzoek van de klant uit.

Er zijn convenantafspraken met verschillende zorgpartijen. De corporatie kan 20 woningen per jaar voor de gehele Achterhoek, met aanvullende voorwaarden over betaling en zorgafname, toewijzen aan diverse zorgdoelgroepen buiten het reguliere toewijzingssysteem.

## Thema Duurzaamheid en Innovatie

Jaarlijks worden 400 woningen over het totale werkgebied van De Woonplaats energetisch verbeterd naar label B, worden de badkamers/keukens/toiletten vervangen en worden de woningen op de basiskwaliteit gebracht.

Dat gebeurt bij mutatie, op verzoek van de huurder of bij een geheel complex. Als dat gebeurt op verzoek van de huurder staat er een huurverhoging tegenover.

### **Thema Leefbaarheid**

De Woonplaats blijft investeren in leefbaarheid, binnen de mogelijkheden van de Woningwet.

### **De specifieke uitwerking van de prestatieafspraken voor de gemeenten Aalten, Oost Gelre en Winterswijk vindt u in bijlage 6.**

De prestaties, zoals door Woningcorporatie De Woonplaats geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld naar de benoemde thema's.

## **2.1 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders**

Alle betrokken partijen zijn van mening dat de onderlinge relaties goed zijn: men weet elkaar goed te vinden, ook buiten de formele overleggen om. Partijen zijn positief over de kwaliteit van de afspraken en het proces om tot de afspraken te komen. Ze zijn het redelijk eens over dit oordeel; er zijn weinig uitschieters in de beoordeling.

**De Woonplaats** constateert dat er veel tijd en energie nodig is voor het proces om tot prestatieafspraken te komen. Als het hele traject is afgelegd voor een jaar, begint het al weer voor het volgende jaar. Er wordt veel aandacht besteed aan het meenemen van de huurdersorganisaties in de overwegingen. In Enschede verloopt de samenwerking iets gemakkelijker dan in de Achterhoek. De afspraken in Enschede zijn op een iets hoger abstractieniveau, in de Achterhoek zijn ze iets concreter.

Alle **gemeenten**, waarmee prestatieafspraken zijn gemaakt, zijn van mening dat het proces zeer zorgvuldig was ingericht en goed verliep.

In de gemeente Oost Gelre kwamen de partijen er in eerste instantie op ambtelijk-/medewerkersniveau niet uit. De wethouder heeft uiteindelijk met de bestuurder knopen doorgehakt. De relaties onderling zijn weliswaar goed, maar het proces van inbrengen en afhandelen van inhoudelijke onderwerpen verliep niet goed.

In Winterswijk zijn de afspraken minder vrijblijvend en meer concreet dan vroeger, er zijn verbeterlagen gemaakt. De Woonplaats heeft zich aan de termijnen gehouden. De gemeente maakt afspraken met zorgpartijen en brengt die in bij de prestatieafspraken.

In Aalten betreft De Woonplaats de huurdersorganisaties goed bij de prestatieafspraken. Het proces kost wel heel veel tijd. De voortgang op de prestatieafspraken staat elke keer weer op de agenda. Er zijn regionale afspraken over de uitstroom uit zorginstellingen en beschermd wonen, evenals over tweedekansbeleid. Die zijn verweven in de prestatieafspraken.

In Enschede heeft men gezamenlijk geconcludeerd dat de cycli elkaar te snel opvolgen en dat de monitoring verbeterd kan worden, niet alleen op lokaal maar ook op regionaal niveau.

De Woonplaats wordt als actief en coöperatief gezien. Op medewerkersniveau zien de gemeenten bij alle partijen soms een zekere starheid; men durft kaders niet goed los te laten en is weinig flexibel in de besluitvorming.

**De huurdersorganisaties** vinden dat het overleg de laatste tijd sterk verbeterd is. De huurdersorganisaties voelen zich bijna allemaal volledig erkend, meegenomen in het proces en gesteund door De Woonplaats. Het proces loopt uitstekend. Om de paar maanden wordt de voortgang getoond, elke maand is er overleg. De huurdersvereniging Dinxperlo (gemeente Aalten) zette geen handtekening onder de recent gemaakte afspraken omdat zij niet aanwezig waren bij het bestuurlijk overleg.

**Collega-corporaties** kijken vooral naar de recente afspraken. De corporaties in Enschede hebben inspraak gehad in de woonvisie. De woonvisie is ambitieus en gaat uit van beperkte en specifieke groei van Enschede. De prestatieafspraken voor 2020 zijn dus ook ambitieus. De groep met de laagste inkomens groeit en er is sprake van een groeiende uitstroom uit de zorg. Er is behoefte aan sociale woningbouw. Er was zorg over het armoedebeleid dus is er een pilot afgesproken. Dit is de eerste keer dat het maken van prestatieafspraken op zo'n goede open manier ging. De inhoud van de afspraken krijgt ook steeds meer body. Monitoring is goed geregeld. Zorg heeft een eigen paragraaf.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** hebben in de Achterhoek deelgenomen aan de regietafels met de corporaties en de gemeenten. De uitkomsten daarvan zijn nog onbekend. Zij zijn niet betrokken bij de prestatieafspraken. Gezien de vele zorgaanbieders lijkt ze dat ook lastig te realiseren. De zorg- en welzijnsorganisaties zijn niet ontevreden over hoe het nu loopt maar zouden meer invloed willen kunnen uitoefenen op beleidsontwikkeling.

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

#### **Proces**

De visitatiecommissie ziet een proces dat goed beschreven en georganiseerd is, maar door de betrokken gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties als tijdrovend en te weinig efficiënt wordt ervaren. Hoe concreter de afspraken, hoe tijdrovender en moeizamer het proces. Dit geldt met name de jaarlijkse terugkeer van het maken van afspraken: de ene ronde is nog niet voorbij of de andere begint alweer. Het lijkt of het middel doel is geworden. De commissie sluit zich bij deze constatering aan. In ieder geval is een bezinning op het beoogde doel van prestatieafspraken geboden: gaat het om een levercontract of gaat het om beoogde oplossingen voor gemeentelijke- en/of regionale opgaven?

De commissie beschouwt het als een positieve ontwikkeling dat het overgrote deel van de partijen naar raamafspraken toe wil die voor een paar jaar gelden, waarbij dan jaarlijks een actuele schijf wordt opgesteld. In Enschede is het jaarlijkse bod in overleg tussen de partijen geschrapt. De commissie ziet tot haar genoegen dat de gemeente Enschede en de gemeenten in de Achterhoek hun regierol pakken met betrekking tot de inbreng vanuit de zorgorganisaties. De gemeente spreekt met de zorginstellingen en brengt hun input op tafel bij de gesprekken met de corporaties en huurdersorganisaties. De zorgorganisaties zijn tevreden over hoe dit loopt.

## **Samenwerking**

De prestatieafspraken zijn onderbouwd met onderzoek. In Enschede is in 2019 de nieuwe woonvisie gezamenlijk tot stand gekomen waardoor de partijen de woonvisie ervaren als een visie van hen allemaal. Vervolgens heeft men samen een prioritering gemaakt van de onderwerpen in de visie zodat er een duidelijke focus is aangebracht voor de inzet van tijd en energie in 2020. De commissie constateert dat de samenwerking om tot prestatieafspraken te komen mede daardoor een stevig fundament krijgt. Dat wil overigens niet zeggen dat eventuele verschillen in inzicht daarmee onmiddellijk van tafel verdwijnen. En dat hoeft ook niet.

Zo is er in de Achterhoek een verschil van mening over de bevolkingsgroei en woningbehoefte en het tempo van de verduurzaming.

De corporaties achten de huidige groei een kortstondige opleving waarop op langere termijn krimp zal volgen; de gemeenten verwachten geen krimp en vragen om extra woningen voor jongeren en starters. De visitatiecommissie acht de inschatting van de corporaties realistischer.

En de regio Achterhoek heeft zich ten doel gesteld al in 2030 energieneutraal te zijn. De corporatiesector heeft in de Woonagenda 2017-2021, met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden', afgesproken dat de woningvoorraad in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal zal zijn. Het gevolg hiervan is dat het op deze onderwerpen niet eenvoudig is om tot prestatieafspraken te komen. De gemeenten in de Achterhoek geven aan dat De Woonplaats moeilijk van haar eigen koers af te krijgen is. De gemeenten ervaren daardoor minder wederkerigheid. Het is voor het maken van nieuwe afspraken van belang een pas op de plaats te maken en met elkaar de wederzijdse intenties helder te krijgen. De in de kern goede samenwerking is daarvoor een goed uitgangspunt.

## **Kwaliteit van de afspraken**

De prestatieafspraken zijn zeer gedetailleerd en concreet, hoewel er ook nogal wat procesmatige afspraken zijn.

De commissie meent dat de wederkerigheid van de afspraken beter zou kunnen; er zijn weinig afspraken die actie van de gemeenten en van de huurdersorganisatie vragen. In Enschede zijn de afspraken met de DIA iets meer wederzijds dan in de Achterhoek.

## **Monitoring**

Bij de vorige visitatie werd aanbevolen om de prestatieafspraken beter te documenteren en te evalueren. De huidige commissie kan zien dat daar goede stappen in zijn gezet. De PDCA-cyclus sluit echter nog niet helemaal: de voortgang op de prestatieafspraken is nog geen onderdeel van de kwartaalrapportages.

Voor de kerngemeenten stelt De Woonplaats wel een apart volkshuisvestelijk verslag op over de activiteiten die zij in dat jaar heeft uitgevoerd. Dit verslag maakt het voor huurdersorganisaties en gemeenten mogelijk om snel te zien wat er door De Woonplaats is verwezenlijkt in hun gemeente.

In de Achterhoek wordt goed en regelmatig geëvalueerd, hoewel de bevindingen niet worden vastgelegd. In Enschede wordt slechts één keer per jaar geëvalueerd.

In de Achterhoek worden de prestatieafspraken als contract gehanteerd; het lijkt op afvinken van een lijst. In Enschede worden de afspraken meer als kompas gehanteerd. De commissie constateert dat De Woonplaats aan de voortgang van de prestatieafspraken en het vastleggen daarvan nog wel enige aandacht dient te besteden.

## 2.2 Verbeterpunten van belanghebbenden

Door de gemeenten zijn er diverse suggesties gedaan om het proces van het maken van prestatieafspraken te verbeteren.

Oost Gelre zou graag een meer strategische basis, een visie hebben voor de prestatieafspraken. En de gemeente wil naar raamafspraken.

Volgens Aalten zou de frequentie van het overleg lager kunnen. De voortgang op de prestatieafspraken kan bijvoorbeeld alleen worden besproken als er iets te melden is. In Enschede waren partijen ontevreden over het proces en is gezamenlijk een nieuw proces ontworpen: vierjaarlijkse afspraken die jaarlijks worden geëvalueerd en waarbij sneller concrete maatregelen of bijstellingen van de koers kunnen worden afgesproken. Er is tussentijds bestuurlijk overleg, vier keer per jaar. Daarmee is ook de besluitvorming versneld en de eventuele tussentijdse bijstelling van afspraken. Voor de afspraken van 2020 is voor het eerst zo gewerkt, tot tevredenheid van de partijen.

Op initiatief van de bestuurder van De Woonplaats is in 2019 een benen-op-tafel-overleg gestart waar men met elkaar de lokale opgaven kan bespreken en kan kijken wat ieders bijdrage zou kunnen zijn. Daar verwachten partijen veel van.

De huurdersorganisaties benadrukken het belang van goede informatievoorziening en betrokkenheid vanaf het begin van het traject.

## 2.3 Verbeterpunten van de visitatiecommissie

In deze paragraaf geeft de commissie verbeter suggesties voor het proces van de prestatieafspraken. In eerste instantie zijn deze gericht aan De Woonplaats. Echter, de verbeteringen zijn meestal niet te bereiken zonder samenwerking met de andere betrokken partijen.

Als de vereenvoudiging van het proces in Enschede goed werkt, vertaal die dan ook naar de Achterhoekse gemeenten. Uiteraard in overleg.

De vraag is of de meningsverschillen in de Achterhoek, over bevolkingsgroei dan wel krimp, oplosbaar zijn. Toch is het van belang hierover enige mate van consensus te bereiken. Ook over het tempo van de verduurzaming is verwachtingenmanagement van belang om het maken van prestatieafspraken te vergemakkelijken. Als er overeenstemming is over in ieder geval de uitgangspunten en opgaven, zijn afspraken over oplossingsrichtingen makkelijker te maken. Monitoring van de voortgang in relatie tot monitoring van de markt is daarbij essentieel en kan wellicht breder, regionaal, worden opgepakt.

De Woonplaats maakt afspraken in zes gemeenten. In het verlengde van het voorgaande en om tijd te besparen, zou een standaard raamwerk voor prestatieafspraken, samen met gemeenten, andere corporaties in het Aco en WoON en huurderorganisaties, gemaakt kunnen worden.

Voor nieuwe, meer innovatieve, onderwerpen: maak afspraken met een experimenteel karakter, evalueer en kies vervolgstappen. Maak in eerste instantie intentie- of onderzoeksafspraken. Maak bij het vervolg concretere meetbare afspraken.

Evalueer systematisch, regelmatig en leg het vast. Een gezamenlijk (regionaal) systeem van monitoring zou daarbij kunnen helpen. Maak de PDCA-cyclus helemaal rond: laat voortgang op de prestatieafspraken deel uitmaken van de kwartaalrapportages.

Blijf goed letten op de informatievoorziening aan de huurdersorganisaties; dat komt het vertrouwen en de samenwerking ten goede.

Treedt meer naar buiten over de opgaven, de mogelijkheden, afwegingen, de keuzes en de resultaten. Trek het initiatief naar je toe, zorg ervoor dat gemeenteraden en huurdersorganisaties de feiten kennen, zodat je niet meer op grond van onjuiste informatie of incidenten wordt aangevallen.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningcorporatie De Woonplaats de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>7,8</b>	<b>75%</b>
Thema 1: Betaalbaarheid	7,0		
Thema 2: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 3: Wonen en zorg	8,0		
Thema 4: Duurzaamheid en innovatie	8,0		
Thema 5: Leefbaarheid	8,0		
Thema 6: Samenwerking en betrokkenheid	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		<b>8,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,9</b>	

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, position paper en ondernemingsplan.

Bij de beoordeling van de prestaties van De Woonplaats heeft de commissie zich geconcentreerd op de kerngemeenten waarmee prestatieafspraken zijn gemaakt (Enschede, Aalten, Oost Gelre en Winterswijk).

De prestatieafspraken delen we in naar de volgende thema's:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Wonen en zorg
- Duurzaamheid en innovatie
- Leefbaarheid
- Samenwerking en betrokkenheid

De keuze van de thema's is gebaseerd op de prestatieafspraken met alle kerngemeenten (Deze worden uitgebreid behandeld in hoofdstuk 2). Het laatste thema is op verzoek van De Woonplaats toegevoegd. Het is geen thema van de prestatieafspraken in de Achterhoek, wel in Enschede.



De Woonplaats zoekt samenwerking actief op omdat de complexiteit in de samenleving is toegenomen en geen enkele organisatie in z'n eentje alle vraagstukken kan oplossen. De meerwaarde van De Woonplaats in het lokale woonnetwerk komt vooral tot uitdrukking door partnerschap in de vorm van concrete en langjarige betrokkenheid en samenwerking. Bij dit thema kijken we dus naar de bijzondere samenwerking in Enschede in het kader van de stedelijke vernieuwing waarbij de deelnemende partijen gezamenlijk werken met een dynamische investeringsagenda. Daarnaast gaat het om de vernieuwende manier van aanbesteden die de corporatie hanteert. En de laatste onderdelen zijn de samenwerking met de collega-corporaties in Aco en WoON en met de gemeente Enschede en de daar actieve corporaties in Woonstap.

## **Thema 1 Betaalbaarheid**

De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan één gemeente zijn gemaakt, betreffen het zorgen voor voldoende betaalbare woningen, verlagen van streefhuren, huurprijzen relateren aan woningkwaliteit en voorkomen van huishuurschuld wegens huurschuld.

In 2015 viel 63% van het totale woningbezit in de categorieën goedkoop en betaalbaar; in 2019 was dat 66%.

In 2015, 2016 en 2017 zijn de streefhuren van grote aantallen woningen verlaagd. Er zijn geen woningen geliberaliseerd.

Vanaf 2017 is er geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer toegepast.

De huurverhoging hangt af van welk percentage van de streefhuur is bereikt. Streefhuren worden mede bepaald op basis van het woningwaarderingstelsel en zijn dus op die manier verbonden met de kwaliteit van de woning. De huren zijn minder verhoogd dan wettelijk was toegestaan.

Het aantal bezwaren tegen de huurverhoging is enorm afgenomen van 93 in 2015 tot 2 in 2019.

Het percentage huurderderving is gedaald van 2,5% in 2015 tot 1,7% in 2019.

Het aantal ontruiming wegens huurschuld is gedaald van 49 in 2015 tot 17 in 2019.

De preventieve aanpak door vroegtijdig contact is blijkbaar succesvol geweest.

In Enschede zijn de prestatieafspraken over betaalbaarheid geëvenaard.

In Aalten zijn de afspraken over betaalbaarheid geëvenaard. 73% van de voorraad valt in 2018 in de categorieën goedkoop en betaalbaar.

In Oost Gelre zijn de prestatieafspraken over betaalbaarheid geëvenaard.

In Winterswijk zijn de streefhuren van een aantal woningen onder de categorie betaalbaar gebracht. Er zijn aan het eind van de visitatieperiode meer woningen in de categorie "betaalbaar" dan aan het begin. Er zijn geen woningen geliberaliseerd. Daarmee zijn de prestatieafspraken geëvenaard.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

## Thema 2 Beschikbaarheid

De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan één gemeente zijn gemaakt, betreffen passend toewijzen, de omvang van de woningvoorraad, het huisvesten van statushouders volgens de opgave van de gemeente en het binnen een jaar beschikbaar zijn van een woning voor woningzoekenden.

De Woonplaats wijst in alle gemeenten passend toe; over het gehele werkgebied in de gehele visitatieperiode voor meer dan 98%. Per gemeente verschilt het percentage passend toegewezen woningen van 96,6% in Aalten in 2018 tot 100% in 2018 in Oost Gelre en Winterswijk.

De totale woningvoorraad is in de visitatieperiode met ongeveer 230 woningen afgenomen. Het aantal verkopen is omlaag gebracht; van 313 in 2015 tot 80 in 2019.

Het is lastig acteren in een werkgebied als de Achterhoek waar waarschijnlijk op middellange termijn sprake zal zijn van krimp, maar gemeenten dat anders zien. De Woonplaats heeft daar zorgvuldig in gemanoeuvreed, met als effect een continue bouwstroom. De focus lag daarbij op herstructurering en herbestemming met veel keuzemogelijkheden voor de huurder. Een goed voorbeeld in Enschede is de wijk Oost Boswinkel: al doende ontwikkelden bewoners, marktpartijen, de gemeente en overige belanghebbenden het plan voor de nieuwe wijk. Op de plaats van 329 woningen, voornamelijk portiekflats uit de jaren '50 en '60 werden vanaf 2018 duurzame huurwoningen (115) en koopwoningen (92) opgeleverd.

Statushouders werden grotendeels volgens de opgaven van de gemeenten gehuisvest; soms was er een voorstand, soms was er een kleine achterstand, later werd die ingelopen. De Woonplaats plaatst woningzoekenden binnen de in de prestatieafspraken overeengekomen termijn van een jaar.

In Aalten zijn de prestatieafspraken over beschikbaarheid geëvenaard. De nieuwbouw in de Nieuwstraat in Dinxperlo is aanbesteed, project Kobus is opgeleverd.

In Oost Gelre zijn nieuwbouwprojecten volgens afspraak opgeleverd, bijvoorbeeld het project Houtwal.

In Winterswijk zijn de prestatieafspraken over beschikbaarheid geëvenaard. De multifunctionele locatie de Vliertuin is bijvoorbeeld opgeleverd in 2016

In Enschede zijn de prestatieafspraken over beschikbaarheid geëvenaard.

De website [ikzoekeenhuisinenschede.nl](http://ikzoekeenhuisinenschede.nl) die De Woonplaats met de corporaties Sité en Ons Huis heeft geopend, is een stap vooruit voor de woningzoekenden die nu in één keer het hele aanbod van sociale huurwoningen in Enschede kunnen zien. Hierover was geen prestatieafpraak gemaakt.

Dit is voor de commissie een pluspunt, evenals de hierboven genoemde complexiteit van het manoeuvreren in de Achterhoek. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8**.

## Thema 3 Wonen en zorg

De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan één gemeente zijn gemaakt, betreffen voldoende geschikte woningen voor huurders die zorg behoeven, onderzoek naar de huisvestingsvraag van kwetsbare doelgroepen, inclusief aanpassingen en faciliteiten en inventarisatie van mogelijkheden voor stallingsruimte voor scootmobielen.

Het aantal woningen met een 55+-label is in de visitatieperiode iets gestegen, van 2.104 in 2015 tot 2.179 in 2019. Het aantal intramurale zorgwooneenheden daalde licht van 1.115 in 2015 naar 1.074 in 2019.

In Enschede zijn de prestatieafspraken geëvenaard. De Woonplaats heeft een bovengemiddelde samenwerking met de zorgpartijen in het project "Vroeg erop af". De labeling van woningen in geschiktheid voor huurders met belemmeringen is voortgezet. Kwetsbare woningzoekenden worden rechtstreeks aan een passende woning gekoppeld; het is maatwerk. In Enschede heeft De Woonplaats drie doorstroomwoningen voor mensen die op korte termijn voor een korte periode een woning nodig hebben.

In Aalten zijn de prestatieafspraken geëvenaard. Er zijn bijvoorbeeld vijf "omklapwoningen" beschikbaar voor zorgdoelgroepen. Eerst huurt de zorgorganisatie de woning voor een cliënt; als alles goed gaat wordt na een afgesproken periode het huurcontract op naam van de cliënt overgezet. De zorgorganisatie begeleidt de cliënt. Of het goed gaat wordt elke drie maanden gezamenlijk besproken; daar is de cliënt altijd bij. In Oost Gelre zijn procesmatige prestatieafspraken gemaakt over wonen en zorg. De ontmoetingsruimte voor ouderen werd behouden.

In Winterswijk zijn de prestatieafspraken over wonen en zorg nagekomen. WMO-aangepaste woningen zijn zo nodig vrijgehouden tot er een geschikte kandidaat was.

Het is de commissie opgevallen dat De Woonplaats op een creatieve en innovatieve manier aan de opgave probeert te voldoen. De omklapconstructie is een goed voorbeeld. En De Woonplaats heeft een zorgcoördinator in dienst die aanspreekpunt in de organisatie is voor de zorgorganisaties.

Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **8**.

#### **Thema 4 Duurzaamheid en innovatie**

De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan één gemeente zijn gemaakt, betreffen het gemiddelde energielabel van woningen en het aantal te verduurzamen woningen per jaar.

De Woonplaats heeft in de visitatieperiode gemiddeld label B gehaald. De gemiddelde Energie Index is eind 2019 1,38; dat is beter dan het gemiddelde van alle woningcorporaties. De geplande daling van CO<sub>2</sub>-uitstoot met 2 % per jaar is behaald. Renovatie is steeds gecombineerd met verduurzaming; ruim 2.500 woningen zijn verduurzaamd. Een groot deel daarvan is "in series van één", op verzoek van de huurder, in samenwerking met innovatieve bouwbedrijven gebeurd.

Nieuwbouw is met label A of beter opgeleverd. Het energiegebruik wordt gemonitord om huurders bewust te laten worden van hun energiegebruik.

In Enschede zijn de prestatieafspraken over duurzaamheid geëvenaard. De nieuwbouw in Boswinkel en 't Getfert is bijvoorbeeld energieneutraal opgeleverd.

In Aalten is nieuwbouw opgeleverd met energielabel A+ (bijvoorbeeld project Kobus dat NOM/EPV is opgeleverd; dat is gelijk aan A++++).

In Winterswijk zijn woningen conform de afspraken energetisch verbeterd en zijn de afspraken over investeringen in vervangen van badkamer/ keuken/ toilet en op basiskwaliteit brengen van de woningen evenaren in belangrijke mate de afspraken.

De Woonplaats presteert op dit gebied meer dan in de prestatieafspraken is vastgelegd.

De Woonplaats gaat realistisch om met de discussie in de Achterhoek over wanneer energieneutraliteit zal worden behaald, in 2030 of 2050. Tegelijkertijd is de samenwerking met de gemeenten goed gebleven.

De Woonplaats is innovatief in haar aanpak van de verduurzaming: er wordt bijvoorbeeld geëxperimenteerd met de toepassing van hogetemperatuur warmtepompen, isolerende muurverf en zeer dun dubbel glas dat mogelijk kan worden gebruikt in oudere woningen.

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

### **Thema 5 Leefbaarheid**

De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan één gemeente zijn gemaakt, betroffen het opstellen van gebiedsvisies en -prioriteringen, uitvoeren van LEMON-onderzoek, bijdragen aan buurbemiddeling, budget beschikbaar stellen voor bewonersinitiatieven.

De Woonplaats heeft voor bijna alle wijken in Enschede en de Achterhoek wijkplannen gemaakt. Er is een gebiedsprioritering die de basis is voor keuzes en de inzet van middelen. In de zogenaamde "rode" wijken staat de leefbaarheid onder druk en is De Woonplaats extra actief; uiteraard binnen de financiële kaders van de woningwet. In de oranje en groene wijken is De Woonplaats actief op verzoek van de huurders of bij initiatieven van huurders. De leefbaarheid wordt gemonitord met tweejaarlijks LEMON-onderzoek. In de visitatieperiode werd jaarlijks tussen de € 1,2 miljoen (2015) en € 1,7 miljoen in leefbaarheid geïnvesteerd; het wettelijk toegestane bedrag per vhe werd niet overschreden.

In Enschede zijn de prestatieafspraken geëvenaard. Buurbemiddeling wordt ingezet, waarvoor bovendien een financiële bijdrage wordt gegeven. De gemeente werkt samen met de corporaties en diverse zorg- en welzijnsorganisaties.

In Oost Gelre zijn de prestatieafspraken geëvenaard. Ook hier draagt De Woonplaats bij aan Buurbemiddeling.

In Aalten zijn de prestatieafspraken geëvenaard. Er zijn afspraken gemaakt ter preventie van huisuitzettingen. Het Henneconvenant wordt uitgevoerd. Er is een bewonersonderzoek naar leefbaarheid uitgevoerd bij de Driessenshof in Aalten samen met Figulus (welzijnsorganisatie) en politie.

In Winterswijk zijn de prestatieafspraken op dit thema geëvenaard. Er is geïnvesteerd in leefbaarheid, binnen het door de Woningwet toegestane budget per vhe. Bij een aantal complexen is samengewerkt aan de oplossing van problemen met afval. De inzet van Buurbemiddeling is voortgezet.

Hier vaart de corporatie scherp aan de wind. De Woonplaats doet zo veel mogelijk aan leefbaarheid, ziet dat als een belangrijke taak, en blijft daarbij binnen de wet- en regelgeving inzake inzet van middelen.

De Woonplaats heeft vier Multifunctionele Accommodaties (MFA's): Prismare, Lumen en Stroinkshuis in Enschede en De Vliertuin in Winterswijk. Deze vervullen een serieuze functie voor de omringende wijken. In Enschede werd 2019 onderzoek gedaan waaruit bleek dat de bewoners de accommodaties erg waarderen. De MFA's worden samen met de gemeente en andere corporaties gebruikt en beheerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8**.

## **Thema 6 Samenwerking en betrokkenheid**

Op dit thema zijn geen prestatieafspraken gemaakt; het thema is toegevoegd op verzoek van De Woonplaats omdat de complexe problemen in de wijken en buurten niet meer door één organisatie opgelost kunnen worden, maar alleen in samenwerking met bewoners en diverse betrokken organisaties.

In de visitatieperiode heeft De Woonplaats actief de samenwerking opgezocht met huurders, de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, collega-corporaties en ketenpartners. Alle belanghouders geven aan dat zij die samenwerking waarderen en als effectief ervaren. Het betreft echter vooral de samenwerking op uitvoerend niveau. Ook is de corporatie actief op het gebied van innovatie, en zoekt daarbij de samenwerking met de onderwijsinstellingen, collega-corporaties en bedrijfsleven.

Ook op beleidsmatig en ontwikkelend niveau is De Woonplaats actief. De Woonplaats was mede-initiatiefnemer voor WoON Twente en leverde de voorzitter voor dit samenwerkingsverband. De Woonplaats is ook actief in Aco, het samenwerkingsverband van corporaties in de Achterhoek. Op landelijk niveau participeert de Woonplaats in De Vernieuwde Stad, een van de platforms van Aedes. De betrokkenheid op dit niveau was tijdelijk iets minder door de bestuurscrisis en personele wisselingen in de top van de organisatie. Echter partijen geven aan dat die samenwerking weer opnieuw en positief is opgepakt.

De betrokkenheid van directe belanghouders zoals gemeenten en huurders bij de beleidsontwikkeling kan echter sterker in die zin dat de corporatie hen in een eerder stadium bij beleidsinitiatieven betreft zonder dat zij deze eerst zelf al heeft uitgewerkt.

De participatie en inbreng van huurders bij renovatie en herstructurering is steeds verder ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld in de wijk Boswinkel.

De Woonplaats besteedt vernieuwend aan en werkt nauw samen met de ketenpartners aan herstructurering en verduurzaming. Vanaf 2015 werden 17 projecten vernieuwend aanbesteed.

In 2017 is het 'klantgestuurd onderhoud' geïmplementeerd. Voor de huurders is een brochure gemaakt waarin duidelijk beschreven staat wat er aan hun woning veranderd kan worden, hoe het werkt en wat er mogelijk is met de bijbehorende huurverhogingen.

In Enschede werken sinds 2018 De Woonplaats en de andere in de stad actieve woningcorporaties samen met de gemeente en Kennispunt Twente aan stedelijke vernieuwing in de dynamische investeringsagenda. Het doel is om de inzet te bundelen en een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement te bereiken. Het nieuwe hiervan is het kader en de integrale aanpak.

Het maken van een dynamische investerings agenda draait om wederzijds vertrouwen, slim samenwerken en het slim combineren van bestaande instrumenten en middelen rondom een gedeelde visie.

In een gestructureerde aanpak werken onderzoekers en beleid en uitvoering van de betrokken organisaties samen aan bouwstenen, gedeelde en samenhangende thema's en wendbare coalities. De belangrijkste bouwstenen zijn de groei van Enschede, de verdeling van sociale huurwoningen, de sociale foto van de stad, bewoners (klachten en kansen), wijk economie, energietransitie en de wateropgave.

Deelnemers van gemeente, provincie en woningcorporaties (en van de verschillende afdelingen daarbinnen) hebben in multidisciplinaire teams samengewerkt. Tijdens een tweedaagse workshop combineerden zij losse bouwstenen tot thema's en legden zij nieuwe verbindingen tussen de verschillende organisaties.

Door informatie uit het fysieke, sociale en economisch domein te delen werd samen het vertrekpunt en de bestemming van de wijkontwikkeling bepaald. Dat leidde tot een gezamenlijke opgave en een plan met investeringen.

Deze werkwijze leidt tot ontschotting (tussen en binnen de betrokken organisaties), snellere besluitvorming en gebundelde acties die elkaar kunnen versterken.

Sinds 2018 werkt De Woonplaats met de gemeente Enschede en corporaties Domijn en Ons Huis samen in Woonstap aan het wegnemen van belemmeringen voor woningzoekenden. Behalve dat woningzoekenden worden geholpen is er een gezamenlijk afwegingskader ontstaan voor de drie corporaties, ook ten aanzien van urgentieaanvragen. Dit levert dus meer duidelijkheid voor woningzoekenden op.

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

## 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

### Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

#### Opgaven

Regionale **Woonvisie Achterhoek** 2010-2020

In de 'Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020: Alleen ga je sneller, samen kom je verder', leggen de zeven Achterhoekse gemeenten samen met de woningcorporaties en de Provincie Gelderland een gezamenlijke visie op het wonen in deze regio neer. De reden hiervoor is dat door bevolkingskrimp, vergrijzing en de economische crisis, de kwantitatieve en kwalitatieve druk op de woningmarkt toeneemt. In de regionale woonvisie verwoorden de Achterhoekse gemeenten de volgende ambities:

- Iedereen die wil, kan zijn woonwens in de Achterhoek waar maken.
- De Achterhoek is onderscheidend in kwaliteit.
- Het aantal woningen past bij de kwantitatieve woningvraag.
- Ontspanning op de woningmarkt: kansen benutten, risico's beperken.

Dit resulteert in een totale nieuwbouwopgave in de Achterhoek van 5.900 woningen tot 2020.

De gemeenten in de Achterhoek hebben eigen woonvisies ontwikkeld die passen binnen de regionale woonvisie.

Enschede

De gemeente Enschede heeft in haar Woonvisie van 2019 de volgende beleidskeuzes gemaakt die de corporaties raken:

- Aantrekken en vasthouden van talent in midden en hogere inkomensgroepen (reeds afgestudeerden en studenten) en door te voorzien in aantrekkelijke huisvestingsmogelijkheden en het bieden van een wooncarrière.

- Duurzame stad – verduurzaming woningvoorraad en klimaatbestendige leefomgeving
- Inclusieve stad – over wonen en het sociaal domein: inzicht te krijgen in trends op het gebied van vraag en aanbod, faciliteren van zelfstandig wonen voor inwoners met een zorg- en/of ondersteuningsvraag, levensloopbestendige nieuwbouw, rekening houden met de draagkracht van een buurt en/of wijk.
- Groei van Enschede tot 170.000 inwoners met extra aandacht voor gezinnen en/of 30-54 jarigen; transformatie van de sociale woningvoorraad.
- Woningcorporaties als vitale partner voor stedelijke doelen: samenwerking aan de vernieuwing van de woningvoorraad via SIA & dynamische investeringsagenda en meerjarige prestatieafspraken maken die jaarlijks worden geactualiseerd.

## Ambities

De Woonplaats heeft zijn ambities geformuleerd in twee opeenvolgende ondernemingsplannen:

- Ondernemingsplan 2014 -2015
- Terug naar de bedoeling: duurzaam woongenot, ondernemingsplan De Woonplaats 2016 -2020

U leest hieronder een korte samenvatting van deze ondernemingsplannen.

### Ondernemingsplan 2014 -2015

In dit ondernemingsplan formuleerde De Woonplaats zijn missie en visie als volgt.

#### Missie

De Woonplaats, alle ruimte! De Woonplaats biedt betaalbare woningen aan in met name Enschede en de(Oost)-Achterhoek.

#### Visie

Goed wonen betreft niet alleen een goede woning, maar ook een goede woon-en leefomgeving. De Woonplaats zet zich daarom ook in voor maatschappelijk vastgoed in wijken en buurten waar haar woningen staan. Wanneer herstructurering nodig is neemt de corporatie haar verantwoordelijkheid. Doelstelling is het vermogen, dat in de ongeveer 20.000 verhuureenheden zit, maatschappelijk zo optimaal mogelijk te laten renderen. De Woonplaats staat midden in de maatschappij en wil voldoen aan de eisen en verwachtingen die aan het functioneren worden gesteld vanuit wetgeving en aspecten van good governance. De Woonplaats streeft een gezond evenwicht na tussen sociale, ecologische en economische belangen. De Woonplaats wil graag begrijpen wat er onder bewoners, in wijken en buurten, bij stakeholders leeft om daar zo goed mogelijk op in te spelen. Daarin zoekt de corporatie de samenwerking en geeft daaraan alle ruimte. Het gaat om het gezamenlijk optimaliseren van het woongenot en het maatschappelijk rendement. Er vinden grote veranderingen plaats in de omgeving van de organisatie; De Woonplaats wil in die transitie voorop lopen. De bouwwereld wordt uitgedaagd om met betere en energiezuinige en toekomstbestendige woningen te komen. De Woonplaats voorziet nieuwe samenwerkingsvormen met bewoners en belanghebbenden, waarbij iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt.

#### Doelstellingen

1. Tot stand komen van samenwerkingsafspraken met de gemeenten in het kerngebied en uitvoeren van afspraken met het huurdersplatform.
2. Belanghebbenden betrekken bij beleid en verantwoording.
3. Belanghebbendenbijeenkomst houden.
4. Buurten kennen en gekend worden.
5. Organisatorische inrichting gebiedsgericht werken.
6. Tevredenheid bewoners over de aandacht voor hun buurt/ complex.
7. Prioriteiten toegekend.
8. Alle ruimte voor bewonersinitiatieven: leefbaarheidsbudget, participerende aanpak van buurten waar herstructurering gepland is, tevredenheid bewoners over proces herstructurering.
9. Vastgoed: focus op corporatietaak in het kerngebied, afstoten BOG en complexen buiten kerngebied, verkoop woningen, duurzaam woningbezit.



10. Vastgoedsturing via de beleidsachtbaan, alle stappen elk jaar doorlopen, actueel portefeuilleplan.
11. Verhuurbaarheid aan verschillende doelgroepen: bereikbaar en beschikbaar.
12. Kwaliteit vastgoed op orde.
13. Efficiënte en effectieve klantcommunicatie: begrijpelijk en eenduidig, klanttevredenheid, aantal klachten, omvang niet planmatig onderhoud, klanttevredenheid over oplossing klachten/ problemen.
14. Continuïteit organisatie: financieel gezond: Solvabiliteit, LtV, ICR, netto exploitatielasten
15. Risico's beheerst: voldoen aan stresstest derivaten, actuele risicobeoordeling (< 3 maanden), tijdige opgeleverde kwartaalrapportages.
16. Integere organisatie: voldoen aan governance code, medewerkers volgen dilemmatraining integriteit
17. professionele organisatie, medewerkerstevredenheid over ontwikkelmogelijkheden, aantal fte's in dienst en inhuur, % ziekteverzuim.
18. In partnerships ieder laten doen waar hij goed in is, % opdrachten vernieuwend aanbesteed.
19. ICT blijven ontwikkelen, niet als koploper maar wel in een vroeg stadium.
20. Versterking van de positie in het werkgebied door fusie met Woondiensten Dinxperlo.

### **Terug naar de bedoeling: duurzaam woongenot, ondernemingsplan De Woonplaats 2016 -2020**

De Woonplaats ziet het als haar kerntaak te voorzien in duurzaam woongenot, dat noemt de corporatie de bedoeling. De Woonplaats is een maatschappelijke onderneming met als bestaansrecht de waarde die de omgeving hecht aan de maatschappelijke prestaties. In het kader van de woningwet beperkt de corporatie haar inspanningen tot de kerntaak: goede en betaalbare woningen bieden in prettige buurten voor iedereen die in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Daartoe geeft zij de samenwerking met belanghouders meer ruimte.

De Woonplaats heeft vier hoofddoelen geformuleerd:

- werken vanuit de bedoeling;
- medewerkers meer in hun kracht zetten om zich te ontwikkelen als lerende organisatie;
- werken vanuit het kernproces en
- hoge(re) eisen stellen aan governance en samenwerking.

Daarbij wil De Woonplaats zich als lerende organisatie voortdurend ontwikkelen en haar prestaties meten met andere corporaties in de Aedes-benchmark. Het doel is daarbij om op het gebied van klanttevredenheid de A-groep te bereiken en op het gebied van exploitatielasten de B-groep.

Het 'werken vanuit de bedoeling' betekent voor het vormgeven van facetbeleid dat de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- De Woonplaats werkt in Twente en de Achterhoek en is er voor de sociale doelgroep in deze kerngemeenten.
- Het vastgoed genereert de inkomsten die nodig zijn voor duurzaam woongenot en is daarmee essentieel voor het voortbestaan.
- De Woonplaats biedt de primaire doelgroep duurzaam woongenot door een goede woning aan te bieden, tegen een rechtvaardige huurprijs, in een goede leefomgeving.

- De Woonplaats maakt zich sterk voor de belanghouders in het zorgvastgoed, voor goede huisvesting van mensen met een zorgvraag.
- Maatschappelijk vastgoed blijft van belang als het in wijken het verschil maakt.

In 2020 wil De Woonplaats het volgende concreet bereikt hebben:

- de sociale woningvoorraad sluit aan bij de doelgroep: 95% van de actief woningzoekenden uit de doelgroep heeft binnen 12 maanden een woning geaccepteerd. De leegstand wordt beperkt tot 1%.
- De woningen zijn van goede kwaliteit: de energie-index van de totale voorraad is gemiddeld minimaal 1,4 en iedere door te exploiteren woning voldoet minimaal aan conditieniveau 3 (wat betreft de schil van de woning).
- Klanten waarderen De Woonplaats: de corporatie behoort tot de A-groep van de CBC-benchmark
- de organisatie is financieel gezond: ICR, DSCR, LTV en Solvabiliteit vallen binnen de normen van AW/WSW en op het gebied van exploitatielasten behoort De Woonplaats tot de B-groep van de Aedes-benchmark.
- stakeholders (gemeenten, huurdersorganisaties) voelen zich betrokken bij het kernproces en waarderen de samenwerking (beide) met minimaal een 7,5.
- partners (collega corporaties, leveranciers) willen graag met de corporatie samenwerken en zij waarderen de samenwerking met minimaal een 7,5
- de medewerkers geven invulling aan de bedoeling: minimaal 80% van de medewerkers scoort een voldoende op 'proactieve gerichtheid op de ontwikkeling van de eigen bijdrage aan het resultaat van de organisatie' en in het branchebrede medewerkersonderzoek (MO) scoort De Woonplaats een 7,5 op de onderdelen betrokkenheid en bevlogenheid; het ziekteverzuim is maximaal 4%.

### **Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

De Woonplaats verwoordde in haar twee opeenvolgende ondernemingsplannen actuele ambities. De Woonplaats kijkt nadrukkelijk welke actuele ontwikkelingen van invloed zijn op het beleid en speelt goed in op vragen uit de maatschappij. Alle relevante thema's benoemt De Woonplaats in haar ondernemingsplannen. Het betreft zowel landelijke - als regionale - en lokale ontwikkelingen, zoals krimp, betaalbaarheid en extramuralisering van de zorg.

Daarmee voldoet De Woonplaats aan de eisen voor een voldoende voor ambities in relatie tot opgaven.

De Woonplaats vertaalde haar ambities uit het ondernemingsplan naar doelstellingen in de jaarlijkse kadernota's. Ook stelt de corporatie op basis van het ondernemingsplan een portefeuilleplan op; dit omvat vier jaar en kent een jaarlijkse actualisering. Het eerste ondernemingsplan voor 2014-2015 is meer intern gericht dan het volgende ondernemingsplan voor 2016-2020.

De ambities zijn hoog én realistisch én zijn intern doorleefd want de Woonplaats heeft de ambities waargemaakt. Bijvoorbeeld de ambitie dat woningzoekenden binnen een jaar een woning vinden is in 2015, 2016, 2017 en 2018 bereikt, evenals de ambitie met betrekking tot de daling van de gemiddelde Energie Index van de woningvoorraad.

De Woonplaats stelt zichzelf hoge ambities qua innovatie, met name op het gebied van duurzaamheid, bewonersparticipatie en blijven leren en ontwikkelen van de organisatie. De prestaties zijn ernaar, zoals u eerder in dit hoofdstuk heeft kunnen lezen. De commissie beoordeelt dit onderdeel op basis van de hierboven genoemde punten met een **8**.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven over de prestaties van Woningcorporatie De Woonplaats. Al deze geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 9 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van De Woonplaats.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					<b>7,6</b>	<b>50%</b>
Thema 1: Betaalbaarheid	7,4	7,2	7,5	<b>7,3</b>		
Thema 2: Beschikbaarheid	7,4	7,2	7,7	<b>7,4</b>		
Thema 3: Wonen en zorg	8,0	7,3	7,8	<b>7,7</b>		
Thema 4: Duurzaamheid en innovatie	7,9	7,3	7,7	<b>7,6</b>		
Thema 5: Leefbaarheid	8,0	7,0	7,2	<b>7,4</b>		
Thema 6: Samenwerking en betrokkenheid	8,6	7,3	7,7	<b>7,9</b>		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,8	7,1	7,2	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>25%</b>
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,1	6,2	7,5	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>					<b>7,4</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van Woningcorporatie De Woonplaats

Ook qua belanghebbenden heeft de visitatie zich gericht op de kerngemeenten.

**Vereniging Huurdersplatform "De Woonplaats"** is een samenwerkingsverband van acht aan De Woonplaats gelieerde huurdersbelangenorganisaties. Het Huurdersplatform vertegenwoordigt de huurders van ongeveer 17.000 woningen van De Woonplaats. De aangesloten huurdersorganisaties hebben hun bevoegdheden inzake beïnvloeding van zaken van algemeen beleid en beheer bij De Woonplaats overdragen aan de vereniging Huurdersplatform "De Woonplaats".

Naast het huurdersplatform heeft de commissie gesproken met bij het platform aangesloten lokale huurdersorganisaties, zowel uit Twente als uit de Achterhoek:

- **Huurdersbelangenorganisatie Enschede (HBE)**
- **Vereniging Huurdersbelangen Stroinkslanden (VHBS)**, Enschede
- **Bewoners Belangenvereniging Bastion '95 (BBVB'95)**, Groenlo, gemeente Oost Gelre
- **Huurdersvereniging Winterswijk**
- **Huurdersvereniging Dinxperlo**, gemeente Aalten

Hiermee zijn er huurdersorganisaties in alle kerngemeenten betrokken bij de visitatie. Deze huurdersorganisaties hebben een samenwerkingsovereenkomst met De Woonplaats en zijn betrokken bij het maken van prestatieafspraken.

De huurdersverenigingen sluiten samenwerkingsovereenkomsten met bewonerscommissies (deze zijn actief voor één of meer woningcomplexen).

### **Gemeenten**

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van de kerngemeenten uit het werkgebied van De Woonplaats: gemeente Enschede in Twente, en de gemeenten Aalten, Oost Gelre en Winterswijk in de Achterhoek. Het grootste deel van het bezit van De Woonplaats bevindt zich in deze gemeenten.

### **Zorg- en Welzijnspartijen**

Iriszorg is een organisatie die integrale verslavingszorg biedt, gericht op maatschappelijk herstel, onder andere in Overijssel.

Liberein biedt professionele zorg voor ouderen in de gehele keten van zorg, behandeling, welzijn, services en wonen.

Estinea ondersteunt mensen met een beperking, in de Achterhoek en Twente, bij zelfstandig wonen. De begeleiding kan diverse vormen hebben en gericht zijn op wonen of werken. Estinea huurt 300 appartementen van De Woonplaats in 16 complexen in de Achterhoek en Twente en een zestal werk- en activiteitenlocaties.

Marga Klompé biedt diverse vormen van zorg: thuiszorg, dagbesteding, wonen in combinatie met zorg. Marga Klompé huurt 6 locaties met 24 tot 80 plekken van De Woonplaats.

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede levert thuiszorg, maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening. Het is de organisatie achter de wijkteams in Enschede, in samenwerking met de gemeente.

### **Overige partijen: collega-corporaties en samenwerkingsverbanden**

De ACo is een samenwerkingsverband van corporaties in de Achterhoek.

WoOn Twente is een netwerk van 15 corporaties in Twente. samenwerkingsverband en belangenbehartiger.

Domijn is een van de corporaties die in Enschede actief is en samen met de andere corporaties prestatieafspraken maakt met de gemeente. Hetzelfde geldt voor Ons Huis.

## **4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties**

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningcorporatie De Woonplaats een **7,9** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties**

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 3.1 genoemde thema's Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

## Thema 1 Betaalbaarheid

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

De **gemeenten** waarderen de prestaties op het gebied van betaalbaarheid.

De Woonplaats kijkt vroegtijdig achter de voordeur zodat betalingsproblemen voorkomen of sneller aangepakt kunnen worden. De aanpak werkt goed, huisuitzettingen worden zoveel mogelijk voorkomen.

Oost Gelre signaleert dat er elders lagere huren zijn.

De **huurdersorganisaties** zullen blijven hameren op betaalbaarheid ondanks dat De Woonplaats daarop al ruim voldoende tot goed presteert.

De **collega-corporaties** in de Achterhoek vinden dat De Woonplaats heldere keuzes heeft gemaakt en daar duidelijk over is; De Woonplaats stuurt op lage huren voor lage inkomens. Dat waarderen de corporaties. De corporaties in Enschede vinden dat De Woonplaats ruim voldoende tot goed presteert.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** waarderen de goede prijsafspraken. De check of een toekomstige huurder echt in staat is om de huur te betalen kan beter. De Woonplaats pakt huurachterstanden goed op; ze zitten in de wijken en kennen hun huurders. Het aantal huisuitzettingen is gedaald de afgelopen jaren.

## Thema 2 Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De **gemeenten** vinden dat De Woonplaats heeft gedaan wat er is afgesproken.

De wachttijden zijn toegenomen, hoewel ze nog binnen de afgesproken kaders vallen.

Het is voor sommige gemeenten in de Achterhoek niet makkelijk aan de gemeenteraad uit te leggen dat het in individuele gevallen wel eens langer kan duren om een woning te vinden. De Woonplaats wordt als terughoudend gezien bij verzoeken van de gemeenten om te bouwen; de corporatie vindt in hun ogen al snel dat er voldoende woningen zijn. Sommige gemeenten in de Achterhoek overwegen zelf kleine woningen te bouwen in de buurtschappen.

De gemeente Enschede is er intern nog niet uit: zijn er minder sociale huurwoningen nodig of juist niet? Opvallend is dat de gesprekspartners van de visitatiecommissie vanuit de gemeente Enschede de visitatie hebben voorbereid door alle collega's die contacten hebben met de Woonplaats te raadplegen.

De andere gemeenten willen er sociale huurwoningen bij.

De Woonplaats heeft in het verleden veel woningen verkocht; daardoor is gespikkeld bezit ontstaan. De transformatie van verouderde woningen zou sneller mogen gaan.

De **huurdersorganisaties** constateren dat de wachttijd oploopt. Die blijft nog binnen de afgesproken norm, maar er zijn wel zorgen over. Er zijn veel meer reacties op woningen dan twee jaar geleden.

De **collega-corporaties** vinden dat De Woonplaats doet wat ze moet doen en soms meer, onder andere op het gebied van de transformatie van de bestaande voorraad. De focus is zichtbaar verlegd. De wachtlijsten in de Achterhoek zijn wat korter, de druk is lager. In Enschede doet De Woonplaats het echt goed.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** waarderen de beschikbaarheid van woningen over het algemeen goed, maar er zijn lokale uitzonderingen. In Winterswijk is de wachtlijst soms te lang. In Groenlo zijn er weinig gezinswoningen.

### Thema 3 Wonen en zorg

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

De **gemeenten** waarderen de prestaties op dit thema over het algemeen als ruim voldoende tot goed. Oost Gelre waardeert de goede staat van het zorgvastgoed in Groenlo. Deze gemeente vindt dat De Woonplaats te terughoudend is bij het maken van afspraken over zorg.

In Winterswijk is het 55+-label van complexen zonder lift afgehaald. Dat vindt de gemeente moeilijk.

In Aalten zet de gemeente vraagtekens bij het niet levensloopbestendig bouwen van een project in Dinxperlo, terwijl er een zorgvoorziening vlak naast is.

Enschede waardeert de inzet op de Woonstap en de samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen. Doorstroming vanuit de maatschappelijke opvang is een van de belangrijkste opgaven. De Woonplaats blijft enigszins steken in casuïstiek.

De **huurdersorganisaties** vinden dat het, voor zover zij het kunnen zien, goed gaat op dit gebied.

De **collega-corporaties** in de Achterhoek vinden dat De Woonplaats doet wat nodig is. Op dit gebied is Woonplaats van oudsher actief. De uitstroom naar zelfstandig of beschermd wonen ligt op schema. De aanpak in Enschede van het wegnemen van belemmeringen voor huurders is interessant en wellicht ook te gebruiken op andere gebieden in het sociaal domein.

De Woonplaats heeft het goed voor elkaar met haar zorgcoördinator. Er zijn in de regio 150 zorgpartijen. Voldoen aan de opgaven is lastig voor de corporaties. De corporaties werken nu beter samen. De Woonplaats heeft parels van projecten opgeleverd voor bijzondere doelgroepen met toepassing van domotica.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** zijn gemiddeld genomen positief over de samenwerking met De Woonplaats, vooral voor wat betreft de dagelijkse gang van zaken. De Woonplaats heeft hart voor de zorg en doet wat is afgesproken. De laatste paar jaar is er minder gebouwd, wat er is gebouwd is uitgesproken goed. Het urgente thema van de huisvesting van ouderen ligt opnieuw op tafel, onderzoek heeft plaatsgevonden en de benodigde data zijn er inmiddels. Er is behoefte aan meer beleidsmatige samenwerking en bestuurlijk overleg en in het verlengde daarvan meer actie op dit thema.

### Thema 4 Duurzaamheid en innovatie

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

In het akkoord van Groenlo hebben **gemeenten** in de Achterhoek vastgelegd dat ze in 2030 energieneutraal zullen zijn. De corporaties hebben in Aedesverband afgesproken dat ze dat in 2050 zijn. Daarom is de score van de gemeenten in de Achterhoek iets lager dan het gemiddelde van alle belanghebbenden. De gemeenten snappen de routekaart, De Woonplaats zet aardige bedragen in. Dat nieuwbouw per definitie energiezuinig is en er circulair gebouwd wordt, waarderen zij.

En de gemeente Oost Gelre zou graag een duidelijker uitleg krijgen over de prioritering van verduurzaming over de gemeenten. Gemeente Winterswijk vindt dat De Woonplaats vooral veel doet in Enschede.

De gemeente Enschede is over het geheel genomen positief over de prestaties van De Woonplaats op dit thema. Alleen heeft de corporatie in de visitatieperiode uit de wat minder goede voorraad verkocht, waardoor sommige bewoners nu problemen hebben met onderhoud en verduurzaming.

De **huurdersorganisaties** horen positieve verhalen over verduurzaming. Een van de geïnterviewden geeft als voorbeeld zijn eigen huis dat is verduurzaamd wat een behoorlijke besparing in de woonlasten oplevert. Men is van mening dat De Woonplaats er veel aan doet.

De **collega-corporaties** in de Achterhoek vinden De Woonplaats innovatief, met name op het gebied van verduurzaming. De Woonplaats loopt voorop: "zij doen al, wij denken nog". De Woonplaats werkt samen met bedrijven die ook voorop lopen en zet door. De aanpak om de bewoners te betrekken bij de keuze en de ontwikkeling is aansprekend. Deze collega-corporaties geven voor de prestaties op dit thema een 9. De collega-corporaties in Twente geven een 8. WoON vindt De Woonplaats vooral sterk in procesinnovatie en duurzaamheid.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** hebben niet allemaal een cijfer gegeven voor de prestaties op dit thema. Waar wel een cijfer werd gegeven, is men zeer tevreden. Wat gebouwd is, is vooruitstrevend en innovatief. Een pand heeft bijvoorbeeld al een warmte-koudewisselaar. Een nieuwbouwpand is bijna nul-op-de-meter. Bij bestaande woningen kan het beter. De Woonplaats zet vooral in op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder, en soms slaat dat door; als voorbeeld wordt een incident van schimmel in de woning genoemd.

## Thema 5 Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De score van de gemeenten is ongeveer gelijk aan de gemiddelde score.

De **gemeente** Oost Gelre waardeert de prestaties op dit gebied lager dan gemiddeld. Dat heeft te maken met hennepkweek in de HAT-eenheden waar blijkbaar geen goede selectie van huurders kan plaatsvinden. De gemeente Winterswijk vindt dat De Woonplaats goed presteert op dit gebied. Er zijn wel complexen met problemen, maar dat blijft hanteerbaar. Een andere gemeente in de Achterhoek vindt dat De Woonplaats minder aandacht voor de dorpen heeft en teveel binnen de lijntjes kleurt van de woningwet.

De gemeente Enschede waardeert de actieve inzet op schone, hele en veilige wijken de afstemming over de openbare ruimte en de aanpak van klimaatadaptatie.

De **huurdersorganisaties** vinden dat de leefbaarheid goed is. Als er iets aan de hand is wordt het goed aangepakt. Men is van mening dat het geld op de best mogelijke manier wordt besteed.



De **collega-corporaties** zijn van mening dat De Woonplaats zich goed inspant om gesprekken met huurders te voeren. De Woonplaats geeft aan waar zij van zijn en wat de verantwoordelijkheid van andere organisaties is. Daar is De Woonplaats strikt en zakelijk in. Multifunctioneel Activiteitscentrum Lumen heeft De Woonplaats samen met een andere corporatie gebouwd; Lumen speelt een centrale rol in de wijk, zowel voor wat betreft de opvang van jongeren als t.b.v. de participatie van ouderen en mensen die extra aandacht vergen. De participatietrajecten in Mekkelholt en Boswinkel doet De Woonplaats echt goed.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** vinden dat het samen werken aan leefbare buurten wat minder is geworden. Dit heeft vooral te maken met de concentratieproblematiek. In de oudere, meer goedkopere, complexen ontstaat een concentratie van mensen met een laag inkomen. De Woonplaats wil wel meer participatie van bewoners maar de vraag is of dat lukt en de problemen oplost. Er is niets te klagen over de inzet van medewerkers van De Woonplaats. Er zijn spreekuren in de wijk, dicht bij de mensen, en er worden activiteiten georganiseerd. Buurtbemiddeling wordt ingezet. Maar de centrale vraag blijft of de buurt uiteindelijk de uitstroom van mensen die extra aandacht vergen, aan kan. Bij twee gerenoveerde complexen moet de openbare ruimte nodig worden aangepakt. Bij één locatie is de omgeving juist prima; verdiept parkeren, veel groen, heel goed voor de doelgroep.

## Thema 6 Samenwerking en betrokkenheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De **gemeenten** zien De Woonplaats als een stabiele, deskundige en welwillende partner. De Woonplaats zoekt de samenwerking op, is betrokken en betreft huurdersorganisaties, huurders en belanghebbenden. De gemeente Enschede waardeert de samenwerking in de dynamische investeringsagenda. De contacten zijn goed. Meer begrip voor elkaars positie zou fijn zijn, aandacht voor de belangen van college enerzijds en raad anderzijds vergt een juiste voorbereiding en communicatie. De gemeenten herkennen dit positief bij de huidige bestuurder en hopen dat dit kan worden bestendig.

De **huurdersorganisaties** zijn hier positiever dan de andere belanghebbenden: samenwerking en betrokkenheid scoort goed tot zeer goed, zowel op uitvoerend als op beleidsmatig en bestuurlijk niveau.

De **collega-corporaties** in de Achterhoek vinden dat de samenwerking in de afgelopen jaren is verstevigd. Door personele wisselingen was de inbreng in WoON tijdelijk wat minder. De Woonplaats is actiever en zichtbaarder geworden, hoewel dat altijd nog beter kan.

De corporaties in Enschede zijn heel positief over dit thema. Er is veel overleg, de corporaties gunnen elkaar wat. De corporaties stellen met elkaar de inhoud centraal, het uitgangspunt is altijd: waar is de stad of de huurder mee gediend? Men is zich ervan bewust dat er onderling zeker een persoonlijke klik is, hetgeen ook positief bijdraagt.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** zien een positieve ontwikkeling in de samenwerking met De Woonplaats. Het was eerst zoeken van beide kanten, nu is er vertrouwen opgebouwd. Er is goed overleg, de bereidheid tot brainstormen is heel erg aanwezig.

De samenwerking met de professionals van De Woonplaats is bovengemiddeld. Zij hebben altijd de wens om goed uit een opgave of een probleem te komen. Het leveren van maatwerk is de laatste twee jaar ingezet en mag nog verder worden ontwikkeld; sommige medewerkers zitten nog redelijk strak binnen de kaders en zouden zich nog wel wat flexibeler op kunnen stellen. De medewerkers van De Woonplaats zijn zeer betrokken, bijvoorbeeld in de Woonstap en met de wijkcoaches, en voelen bijna als interne collega's. Samenwerken gaat als vanzelf.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,1**.

De **gemeenten** hebben ervaren dat De Woonplaats door onder andere de bestuurscrisis tijdelijk meer intern gericht was. Dat is nu weer beter. In de basis verloopt de communicatie prima. Het vertrouwen groeit weer na personele wisselingen, de contacten met het bestuur zijn hersteld en men heeft groot vertrouwen in de huidige bestuurster. De relatie met De Woonplaats is goed, er is voldoende overleg, men weet elkaar snel te vinden, steeds op basis van een gezamenlijk belang en elkaar nodig hebben.

De informatievoorziening is niet altijd goed geregeld, constateert het **Huurdersplatform**, informatie komt soms niet of te laat als het gaat om beleidsmatige zaken. Bij nieuw beleid moet de huurdersorganisatie steeds weer vragen om een communicatieplan. De huurdersorganisaties constateren anderzijds ook dat De Woonplaats vaak haar best doet om huurders te bereiken maar dat huurders vaak niet komen. En soms worden huurders wel geïnformeerd en wordt de huurdersorganisatie vergeten. Communicatie over de afhandeling van klachten met de huurder kan ook beter.

De **collega-corporaties** zien aan de berichtgeving van de corporatie en artikelen in de pers dat De Woonplaats aan het opveren is. De onderlinge communicatie is goed en voldoende.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** constateren dat de communicatie minder frequent is door de reorganisatie van de staf en personele wisselingen. Op bestuurlijk niveau wordt er niet zoveel gecommuniceerd.

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

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

De **gemeenten** zijn iets minder tevreden dan gemiddeld met de invloed op het beleid. Gemeenten in de Achterhoek hebben eigen onderzoek gedaan en verwachten, in afwijking van de regionale cijfers over de Achterhoek, een groei van het aantal huishoudens tot 2040. De Woonplaats heeft daar echter een andere mening over en houdt daaraan vast. De gemeenten ervaren De Woonplaats als niet makkelijk van koers te krijgen. In hun ogen houdt De Woonplaats sterk vast aan eigen beleid en eigen belang. Soms duurt besluitvorming over verzoeken lang doordat de corporatie verzandt in onderzoek en analyses. Bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld een innovatief woonconcept, valt De Woonplaats te snel terug op het financiële perspectief zonder goed genoeg naar de voordelen van het voorstel voor het dorp en de inwoners te kijken.

De **huurdersorganisaties** geven gemiddeld een iets lagere score op dit gebied. De laatste jaren gaat het wel beter. De jaarlijkse huurverhoging was tot twee jaar geleden maximaal en daarna inflatievolgend. Daarna warden huurverhogingen lager en verbonden aan de kwaliteit van de woning. En De Woonplaats gaat bijvoorbeeld de schil van de woningen controleren op initiatief van de huurdersorganisaties. Er is tevredenheid met de huidige bestuurster en zorg over de selectie van een nieuwe bestuursvoorzitter .

De **collega-corporaties** vinden de invloed op het beleid ruim voldoende en zouden tegelijkertijd meer samen willen doen, bijvoorbeeld anticiperen op ontwikkelingen op de woningmarkt. De invloed op het beleid komt vooral tot uiting in de prestatieafspraken.

De **zorg- en welzijnsorganisaties** zouden meer invloed willen kunnen uitoefenen op beleidsontwikkeling. Signalen voor beleid worden wel via Woonstap ingebracht.

### 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

#### Gemeenten

- Geef meer publieke onderbouwing van je keuzes en prioritering bijvoorbeeld over duurzaamheidsmaatregelen.
- Laat vaker zien welke keuzes de corporatie maakt en waarom in het overleg met de gemeenteraden. Laat je daar vaker zien.
- Gebruik je politieke antenne en houd rekening met beleids- en sluitvormingsprocessen binnen de gemeente.
- Stel je proactiever op, infomeer en lever data in een eerder stadium van besluitvorming.
- Onderzoek en bespreek mogelijkheden voor selectie van huurders voor de HAT-eenheden.
- Er zijn meer sociale huurwoningen nodig voor de doelgroep in de Achterhoek.
- Zet vaart achter de transformatie en verduurzaming van verouderde woningen uit de jaren '70.
- Geef de categorie woningzoekenden net boven de inkomensgrens ook ruimte. Gebruik de 80-10-10-regel meer.
- Zet wat goed is voor het dorp en de inwoners voorop en kijk daarna pas naar de financiën. Kijk eerst wat nodig is en denk dan samen met belanghebbenden wat vrijer over wat mogelijk is. Luister goed, ook en juist in dat stadium.
- Pak de opgave van uitstroom en spreiding proactiever in relatie tot de totale opgave.
- Enschede zou graag meer overleg hebben over verkoopplannen en het voorraadbeleid in relatie tot de opgaven en de woonvisie. De gemeente zou graag afspraken maken over verkoop met een garantie of renovatiepakket.

#### Huurdersorganisaties

- Wees ruimhartig in je informatievoorziening en geef ook tussentijdse informatie aan huurders over de stand van zaken in projecten en bij tussentijdse vertragingen.
- Let er op dat je ook de huurdersorganisaties informeert, als er huurders worden geïnformeerd.
- De betrokkenheid van de RvC kan beter; meer contact.

### **Collega-corporaties**

- Het zou mooi zijn als De Woonplaats haar centrale plek gebruikt om verbanden te smeden (Achterhoek). Qua grootte zou De Woonplaats een strategischer rol kunnen spelen (Twente).
- De Woonplaats zou iets harder mogen rennen als het gaat om leefbaarheid.
- Vertaal de Enschedese aanpak van het wegnemen van belemmeringen voor huurders naar andere gebieden in het sociaal domein.
- Betrek collega-corporaties bij procesinnovatie, bijvoorbeeld bij zo'n procesvernieuwing waar samengewerkt wordt met banken.
- Laten we samen meer anticiperen op ontwikkelingen op de woningmarkt en één verhaal maken. Hetzelfde geldt voor een afwegingskader voor urgentiebeleid en voor armoedebestrijding.
- Kwetsbaarheid in (eenpersoons)functies kan worden opgevangen door samen te werken.
- Stem af wie wat met welke zorgpartij gaat doen.
- Deel eerder je voornemens voor verduurzaming met de collega-corporaties.
- Wees iets losser als er gevraagd wordt iets extra's te doen voor een wijk.

### **Zorg- en welzijnsorganisaties**

- Vooral op bestuurlijk niveau is er bij verschillende zorg- en welzijnsorganisaties behoefte aan meer contact. Stel je meer outreachend op, al is het maar één keer per jaar een kop koffie drinken.
- Zorg voor een inkomenstoets die dieper gaat, zodat vooraf beter duidelijk is of een huurder de huur echt kan betalen.
- Geef professionals nog meer de ruimte of zorg dat zij meer zelfvertrouwen krijgen bij maatwerktoepassingen. Ontwikkel het leveren van maatwerk en het gepast afwijken van de kaders.
- Geef meer aandacht aan jongeren die uit de zorg komen. Oriënteer je bij SHJT, die spelen er al mooi op in.
- Meer samenwerking is gewenst, en dan vooral op de preventieve kant, om de "tsunami" aan ouderen die eraan komt, goed te kunnen huisvesten.
- Help de huurder meer om individuele problemen, zoals schimmel in de woning, op te lossen, wees wat soepeler met het uitgangspunt van eigen verantwoordelijkheid.
- Laten we samen experimenteren om de participatie van bewoners te vergroten.

## 5 Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

### 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningcorporatie De Woonplaats

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

#### Beschrijving financiële positie De Woonplaats

Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich allereerst een beeld gevormd van de financiële positie van De Woonplaats.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide organisaties in de afgelopen vijf jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies bij De Woonplaats. De Aw vroeg De Woonplaats in oktober 2015 een control- en breakplan<sup>2</sup> te leveren in verband met de derivatenpositie. Dat is tijdig en tot tevredenheid van de Aw gebeurd. De Woonplaats voldoet in 2015 tot en met 2019 aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en LtV, stellen de toezichthouders.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. In onderstaande tabellen staat de IBW voor 2018 en 2019 aangegeven per gemeente waar De Woonplaats bezit heeft.

---

<sup>2</sup> Een plan om de risico's rond derivatencontracten met een breakclausule, dat wil zeggen een clausule over ontbinding van het contract, te beheersen en/of te verzachten.

Gemeente	Jaar	IBW DAEB x € 1000			IBW niet-DAEB x € 1000	
		Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging	Nieuwbouw	Bijdrage aan DAEB
Aalten	2018	21.154	18.803	441	13.093	3.374
	2019	1.062	913	37	4.429	1.889
Arnhem	2018	687	611	14	425	110
	2019	2	1	0	6	3
Doetinchem	2018	1.214	1.079	25	752	194
	2019	48	41	2	200	85
Enschede	2018	93.973	85.531	1.959	58.165	14.987
	2019	5.043	4.334	175	21.024	8.964
Oost Gelre	2018	6.242	5.548	130	3.863	995
	2019	293	252	10	1.221	521
Winterswijk	2018	20.890	18.569	436	12.930	3.332
	2019	1.022	878	35	259	149

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat De Woonplaats middelen heeft om te investeren. Middelen zijn volop ingezet voor gematigde huurverhogingen, huurkortingen, nieuwbouw, renovatie en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities). Sinds 2019 is er een forse toename van de investeringen in nieuwbouw en verduurzaming. De indicatieve bestedingsruimte neemt daardoor af.

Wat onder andere bijdraagt aan de beschikbaarheid en het op peil houden van het vermogen van De Woonplaats voor maatschappelijke prestaties, is de doelmatigheid van de organisatie. Bij de vorige visitatie was een van de aanbevelingen de bedrijfslasten te verlagen. De Woonplaats scoorde in 2015, 2016 en 2017 een C<sup>3</sup> en in 2018 een B voor doelmatigheid in de Aedes-benchmark. De bedrijfslasten zijn gedaald in de visitatieperiode, van € 1.264 per vhe in 2015 tot € 799 per vhe in 2018.

Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het zou worden verkocht; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd door door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip. Dit waardebegrip is nog in ontwikkeling. De forse toename in 2019 van investeringen in nieuwbouw en verduurzaming is zichtbaar in de ontwikkeling van het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde. De inzet van middelen voor de "maatschappelijke bestemming" is gegroeid.

Samengevat zijn in de volgende tabel de gegevens over de financiële positie van De Woonplaats weergegeven.

<sup>3</sup> Een B betekent dat de corporatie in de middengroep van de Aedes Benchmark valt; de bedrijfslasten zijn ongeveer gelijk aan het gemiddelde van alle even grote woningcorporaties. C is slechter dan het gemiddelde, A is beter dan gemiddeld.

	2015	2016	2017	2018	2019 *
<b>Interventie/opmerkingen Aw of WSW over financiële continuïteit</b>	Geen opmerkingen Geen interventies	Geen opmerkingen Geen interventies	Geen opmerkingen Geen interventies	Geen opmerkingen Geen interventies	Geen opmerkingen Geen interventies
<b>ICR Norm &gt;1,4 DAEB &gt;1,8 niet DAEB</b>	1,5	1,7	1,6	1,5	1,7
<b>DSCR Norm &gt;1,0</b>	1,15	1,12	1,04 DAEB 0,93 niet-DAEB	n.v.t	n.v.t
<b>LTV Norm &lt; 75%</b>	67,0%	69,8% Op basis van bedrijfswaarde	66% Op basis van bedrijfswaarde	67% op basis van beleidswaarde	54% op basis van beleidswaarde
<b>Solvabiliteit Niet DAEB &gt; 40% DAEB &gt; 20%</b>	40,7%	40,8% Op basis van marktwaarde	43% DAEB 56% niet-DAEB	33% DAEB 45% niet-DAEB	45% Totaal
<b>Dekkingsratio Norm &lt;70%.</b>	40%	40%	40%	40% DAEB 45% niet-DAEB	37% totaal
<b>Score op doelmatigheid uit AedesBenchmark</b>	C	C	C	B	In 2018 niet deelgenomen aan benchmark
<b>Marktwaarde (* € 1.000)</b>	1.471.813	1.573.061	1.723.784	1.894.994	2.111.192
<b>Bedrijfswaarde (* € 1.000)</b>	1.187.908	1.119.816	1.182.303		
<b>Beleidswaarde (* € 1.000)</b>				1.161.746	1.434.708

\* = voorlopige cijfers over 2019.

## Beoordeling vermogensinzet

De Woonplaats zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor de gekozen prioriteiten in haar beleid. De commissie stelt dat vast aan de hand van concrete voorbeelden uit de visitatieperiode.

De Woonplaats heeft zich in de visitatieperiode ontwikkeld van een corporatie die sterk stuurt op financiën, naar een corporatie die steeds meer stuurt op maatschappelijke doelstellingen. De eerdere nadruk op financiële sturing was realistisch vanwege de noodzakelijke risicobeheersing van de derivatenportefeuille.

De risico's met betrekking tot de derivaten zijn nu goed in beeld en worden beheerst. Door de verlaging van de bedrijfslasten heeft De Woonplaats haar mogelijkheden vergroot om middelen in te zetten ten behoeve van haar maatschappelijke doelstellingen. Sommige corporaties houden bovenop de normen van het WSW een extra buffer aan, De Woonplaats doet dat bewust niet. Het vermogen wordt zoveel mogelijk maatschappelijk ingezet.

De Woonplaats heeft geïnvesteerd in betaalbaarheid, het borgen van de beschikbaarheid van de woningvoorraad voor haar doelgroepen en door te investeren in verbetering en duurzaamheid van haar woningen (dat laatste met name in de laatste twee jaar van de visitatieperiode; zie verder hoofdstuk PnOA).

Daarmee voldoet de corporatie aan de eisen voor een voldoende voor vermogensinzet.

De Woonplaats hanteert haar vermogensinzet en -beleid actief. De Woonplaats doet zo goed als wat maximaal mogelijk is, juist omdat de corporatie haar maatschappelijke doelstellingen wil bereiken. De robotisering leidt tot effectiever en efficiënter werken, én tot vereenvoudigde monitoring. De Woonplaats werkt met scenario-analyses. Besluiten over de inzet van het vermogen worden gedegen doorgerekend op consequenties voor de omvang en ontwikkeling van het vermogen. Dat maakt het mogelijk om scherp aan de wind te varen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8**.



## 6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		<b>7,5</b>	<b>33%</b>
Strategievorming	7,0		
Prestatiesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
Externe legitimering en verantwoording		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	7,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,2</b>	

### 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,5**.

#### Strategievorming

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

De Woonplaats heeft haar langetermijnvisie vastgelegd in haar ondernemingsplannen voor 2015-2016 en 2016-2020 en in haar portefeuillestrategie. Een nieuw ondernemingsplan is in voorbereiding. De strategische doelen zijn vertaald in concrete doelstellingen met bijbehorende Kritische Succes Factoren (KSF's) en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Een voorbeeld van zo'n KPI is: 95% van de woningzoekenden heeft binnen een jaar een woning. De doelstellingen zijn verder uitgewerkt in het jaarplan en afdelingsplannen. De jaarlijkse begroting is de financiële vertaling van de plannen. Daarmee voldoet De Woonplaats aan het ijkpunt voor een voldoende voor dit onderdeel.

In 2019 is gestart met de uitvoering van het nieuwe portefeuilleplan. De portefeuillestrategie wordt ieder jaar geactualiseerd. Voorgenomen maatregelen, investeringen en beleid worden doorgerekend op hun effecten op de operationele kasstromen en op de financiële borgingsratio's die het WSW hanteert. De Woonplaats heeft de bedoeling nog meer als uitgangspunt van haar werk genomen; doelstellingen zijn meer toegespitst op het lokale netwerk en de leefwereld van huurders en bewoners in de wijken.

Na het vertrek van de nieuwe bestuurder in 2018 heeft een belangrijke ontwikkeling plaatsgevonden. De interim-directeur maakte een "foto" van de organisatie, een beschrijving van de stand van zaken waarin ook naar de eigen zwakheden werd gekeken. Daarna is een nieuwe besturingsfilosofie ontwikkeld met uitgebreid intern overleg en betrokkenheid van alle medewerkers. Wijkgericht werken speelt een belangrijke rol in de besturingsfilosofie. De besturingsfilosofie wordt in de komende periode breder met belanghebbenden gedeeld en verder uitgewerkt. Dit visitatierapport zal ook worden gebruikt in dat kader. Er was een presentatie van de resultaten van de visitatie door de commissie aan de betrokken belanghebbenden gepland; deze is helaas door de coronamaatregelen vervallen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

### **Sturing op prestaties**

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Sinds de vorige visitatie heeft De Woonplaats de samenhang in de beleidscyclus verbeterd. De Woonplaats heeft goede systemen voor prestatiesturing, onder andere de kwartaalrapportages, die actief worden gehanteerd. De Woonplaats werkt met KPI's om te sturen op de prestaties. Er is voldoende samenhang tussen de strategische doelstellingen, KPI's en kwartaalrapportages. Een van de KPI's waarop de afgelopen jaren actief is gestuurd is dat 95% van de actief woningzoekenden binnen een jaar een woning vindt. De prestatieafspraken zijn nog niet gekoppeld aan de kwartaalrapportages. Daarmee voldoet de corporatie aan de eisen voor een voldoende voor sturing op prestaties.

Er is gekozen voor meer gebiedsgericht werken en maatwerk voor de klant. De link naar de uitvoering wordt gelegd door bijvoorbeeld dilemmatrainingen. De klanttevredenheid wordt maandelijks gemeten en per afdeling is een rapportage beschikbaar. Per afdeling wordt steeds bekeken hoe de dienstverlening verder kan worden verbeterd. De Woonplaats heeft wijkvisies en een prioritering op het thema leefbaarheid ontwikkeld waarvoor onder andere tweejaarlijkse Lemon-onderzoeken worden gebruikt. Wijkvisies worden regelmatig geëvalueerd, mede in relatie tot de marktontwikkeling, de vraag en aanbodverhoudingen. Daarbij werkt men met onder andere de provinciale marktmonitor. Dat is van belang in deze regio waar op termijn krimp zal ontstaan. Omdat het monitorings- en rapportagesysteem actief wordt gehanteerd en er op basis van de verantwoording steeds voorstellen voor verbeteringen worden gedaan, beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **8**.

## **6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC**

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De toezichtsvisie, het toezichts- en het toetsingskader zijn vastgelegd in 2015, aangevuld in 2016 en geactualiseerd in 2019.

De RvC heeft zijn toezicht, met goede redenen, in het begin van de visitatieperiode sterk op financiën en compliance gericht. In verband met het pensioen van de bestuursvoorzitter richtte de RvC een zorgvuldige werving- en selectieprocedure in, ondersteund door een extern bureau. De nieuwe bestuursvoorzitter zou een nieuwe visie hebben moeten ontwikkelen, maar dat was nog niet zover, toen zeer onverwacht bleek dat de nieuwe bestuursvoorzitter als persoon toch niet bij de organisatie paste. De RvC heeft, zoals eerder in dit rapport vermeld, op dat moment zeer snel ingegrepen en vervolgens een interim bestuurder benoemd met de opdracht een analyse van de organisatie te laten maken. Dit heeft een belangrijke koerswijziging tot gevolg gehad, waarvan de eerste effecten in de afgelopen twee jaar reeds zichtbaar zijn. Er wordt meer en specifiek gestuurd op maatschappelijke doelstellingen, waar voorheen de gerichtheid op financiën en compliance een grotere rol speelde. De visitatiecommissie constateert dat de RvC zich terdege bewust is van het toezicht op maatschappelijk rendement, naast en in verhouding tot het toezicht op de financiële en bedrijfsmatige continuïteit. De RvC heeft de wens uitgesproken op zoek te gaan naar de mogelijkheden voor monitoring en de ontwikkeling van KPI's om het toezicht op het maatschappelijk rendement nog beter te kunnen volgen.

De RvC laat zich op diverse manieren door belanghebbenden voeden met informatie. De raad is in de visitatieperiode actiever geworden in contacten met belanghouders. Men oriënteert zich bij discussies met gemeenteraden en huurdersbijeenkomsten. De RvC neemt deel aan de belanghoudersbijeenkomsten die De Woonplaats organiseert, themabijeenkomsten en heeft periodiek contact met de RvC's van corporaties in het werkgebied.

De auditcommissie van de RvC houdt de voortgang van de investeringsagenda goed in de gaten en heeft een belangrijke signalerende functie.

Er vond een governance inspectie door de Aw plaats in maart 2019. De governance voldeed aan de criteria. In haar oordeelsbrief memoreert de Aw de gedegen wijze waarop de RvC en de bestuurder reflecteren op het functioneren van De Woonplaats en hun rol daarin, én de acties die zij daaraan verbinden.

### **6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording**

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

#### **Externe legitimatie**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie constateert dat de externe legitimatie op orde is. Er zijn samenwerkingsovereenkomsten met de huurdersorganisaties en de corporatie voldoet aan de formele eisen van de Overlegwet. In de samenwerkingsovereenkomsten voor zowel het huurdersplatform, de huurdersverenigingen als de bewonerscommissies zijn afspraken vastgelegd over vergoedingen, vergaderfrequentie en de onderwerpen waarbij er sprake is van instemming-, advies- en informatierecht.

De corporatie overlegt minimaal vier keer per jaar met de huurdersverenigingen. De huurdersverenigingen worden geïnformeerd over beleid en kunnen advies uitbrengen. Dat hebben ze de afgelopen jaren dan ook over diverse onderwerpen gedaan, bijvoorbeeld huurverhogingen, huurprijsbeleid, woonruimteverdeling.

De commissarissen die op voordracht van de huurders in de RvC zitting hebben, hebben tweemaal per jaar formeel overleg met de huurdersorganisatie. Eenmaal per jaar organiseert De Woonplaats een belanghoudersbijeenkomst.

Het Ondernemingsplan 2016-2020 werd opgesteld in dialoog met de Raad van Commissarissen, de OR en het Managementteam opgesteld. Als input daarvoor is mede gebruik gemaakt van de inzichten die werden verkregen uit een voor dit doel georganiseerde belanghoudersbijeenkomst, de in 2015 gehouden visitatie en het medewerkersonderzoek.

De Woonplaats heeft regelmatig bestuurlijk overleg met de gemeenten waar zij actief is. De Woonplaats probeert de laatste tijd meer met de politiek in gesprek te gaan. Incidenteel zijn er gesprekken met gemeenteraden, bijvoorbeeld over duurzaamheid, de gebiedsprioritering in Enschede, toelichting op de begroting en de financiële ratio's. In herstructurering/verduurzamingsprojecten, zoals bijvoorbeeld Boswinkel en 't Getfert, zijn bewoners betrokken bij de keuzes voor renovatie of sloop/ nieuwbouw, keuze van de architect, het plan en de aannemer.

In 2017 werd het Stakeholdersbeleid geformuleerd.

De externe legitimatie is technisch inhoudelijk OK. De recente pogingen om meer met de gemeenteraden te spreken stemmen de commissie optimistisch. De commissie is van mening dat de corporatie belanghebbenden nog meer/ eerder zou kunnen betrekken als het gaat om abstractere onderwerpen zoals de besturingsfilosofie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

### **Openbare verantwoording**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

De Woonplaats verantwoordt zich in haar jaarverslagen. Per kerngemeente is een jaarverslag beschikbaar. De jaarverslagen zijn degelijk en goed leesbaar. Op haar website zijn relevante stukken als het ondernemingsplan, de prestatieafspraken en jaarverslagen beschikbaar. De Woonplaats is actief op sociale media als Facebook, Twitter, You Tube en LinkedIn.

Op de website staat ook een korte animatiefilm over alles dat De Woonplaats doet aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, van verduurzaming van woningen, hergebruik bij bouwprojecten, samenwerking met maatschappelijke organisaties tot gebruik van papieren bakers in de eigen organisatie. Op toegankelijke en luchtige manier wordt deze informatie overgebracht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport



## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Tel. 0318 – 746 600  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : De Woonplaats te Enschede  
Jaar visitatie : 2020

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

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

Bennekom, 5 november 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van De Woonplaats te Enschede verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 18 november 2019 drs. M.P. Angenent MPA | voorzitter

Bennekom, 18 november 2019 T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 13 november 2019 drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

## Bijlage 2 Curricula vitae

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



### Voorzitter drs. M.P. Angenent MPA (Michiel)

Mijn kennis en ervaring heb ik grotendeels opgedaan in diverse bestuursfuncties. Zo ben ik onder meer faculteitsdirecteur geweest aan de Universiteit Utrecht. Sinds 2008 ben ik partner van Bureau Pafort & Partners voor interim en advies in het hoger onderwijs. Verder ben ik voorzitter van twee raden van toezicht in het basisonderwijs en van de Rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren. Daarnaast ben ik als voorzitter actief in vrijwilligersorganisaties.

Mijn blik van buiten de corporatiesector geeft de visitaties die ik doe, toegevoegde waarde, zeker in combinatie met de ervaring die ik inmiddels via Raeflex heb opgedaan. Mijn achtergrond als filosoof, Neerlandicus en bestuurskundige is daar behulpzaam bij. En dat alles sluit goed aan op de grotere maatschappelijke gerichtheid van de nieuwe visitatiemethodiek 6.0.

### Visitaties

Visitaties van woningbouwcorporaties werden meer en meer tot accreditaties, waarbij punten en publieke verantwoording centraal stonden. Het oorspronkelijk doel van visitatie (spiegeling door en zelfreflectie met behulp van buitenstaanders) raakte zo steeds meer op de achtergrond.

Dankzij de instelling van de Autoriteit Woningcorporaties die er als gevolg van de Woningwet op toeziet dat corporaties zich op hun kerntaak concentreren, kunnen visitaties zich weer meer op hun oorspronkelijke doel richten. In de visitatiemethodiek 6.0 staat het maatschappelijk presteren van de corporatie in het centrum van de aandacht en krijgt de commissie veel meer ruimte voor reflectie op de corporatie. Zo is er evenwicht ontstaan tussen de taken van de Autoriteit enerzijds en die van visitaties anderzijds: beide zijn complementair aan elkaar. En wat mijzelf betreft: ik vind het een verademing om waar ik sterk in ben, nu vol te mogen inzetten: reflecteren met de corporatie ten behoeve van diens kwalitatieve ontwikkeling in de toekomst. Kortom, volwaardige visitaties uitvoeren.

### Specifieke deskundigheid

- Kennis van openbaar bestuur en bedrijfsvoering
- Ervaring als toezichthouder
- Ervaring als voorzitter

### Gevisiteerde corporaties

- 2020 **De Woonplaats**, Enschede
- 2019 **Woningstichting SWZ**, Zwolle
- 2018 **Ons Huis**, Enschede
- 2016 **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **SWZ**, Zwolle; **Intermaris**, Hoorn
- 2014 **SSHN**, Nijmegen
- 2013 **Idealis**, Wageningen
- 2011 **Rijswijk Wonen**, Rijswijk
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woongood Zeeuws-Vlaanderen**, Terneuzen

### Kort CV

#### Opleiding

- Doctoraal Nederlandse Taal en Letterkunde
- Doctoraal Wijsbegeerte
- Master of Public Administration

#### Carrière

2008-heden Partner bij Pafort & Partners, advies en interim hoger onderwijs

1985-2008 Diverse functies bij de Universiteit van Utrecht (strategisch beleid, in- en externe verantwoording, financiën, faculteitsdirectoraat)

#### Nevenfuncties

- 2017-heden Voorzitter Rekenkamercommissie Echt-Susteren
- 2017-heden Voorzitter Utrechts Kamer Koor
- 2015-heden Vicevoorzitter Dagelijks Bestuur Stichting Wilhelminapark e.o.
- 2014-heden Voorzitter raad van toezicht Stichting Klasse, instelling voor basisonderwijs Gouda e.o.
- 2011-heden Voorzitter raad van toezicht Talent Primair, instelling voor basisonderwijs, Hilversum e.o.

<http://nl.linkedin.com/pub/michiel-angenent/12/889/875>



### Algemeen commissielid T. Booi (Tineke)

Mijn gehele werkcarrière speelt zich af in de sector wonen en woningcorporaties. Als bestuursadviseur houd ik me vooral bezig met visieontwikkeling, beleidsmatige vraagstukken, innovatie uitdagingen en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en de ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast heb ik ervaring met diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met bewonersbelangen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'Advies. De laatste jaren maak ik deel uit van het adviseursnetwerk ORKA-advie: Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

#### Visitaties

Visiteren is een hele klus, maar wel een hele leuke. Vaak verrassend hoe corporaties hun maatschappelijke taak invullen. Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik ben nieuwgierig hoe de maatschappelijke prestaties zich verhouden tot het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisitatieerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage.

Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten en mogelijk ook nieuwe ideeën waarmee zij nog weer wat stappen kan zetten. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo krijgt verantwoording een dynamisch karakter.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

#### Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Dunavie**, Katwijk; **De Woonplaats**, Enschede
- 2019 **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven; **SSH**, Landelijke studentenhuusvester Utrecht; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2018 **St. Joseph**, Boxtel; **Ons Huis**; Enschede
- 2017 **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten; **Woonwaard Noord-Kennemerland**, Alkmaar; **QuaWonen**, Bergambacht Enschede
- 2016 **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Woonstichting 'thuis**, Eindhoven; **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Centrada**, Lelystad; **Beter Wonen Vechtdal**, Hardenberg; **Trivire**, Dordrecht; **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven
- 2014 **Woonstichting Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstichting SSW**, De Bilt, **Pré Wonen**, Velsbroek.
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2011 **Zaandamse Volkshuisvesting**; **Welbions**, Hengelo
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam
- 2007 **Hengelose Bouwstichting Ons Belang** (Midterm Review), Hengelo
- 2005 **Tablis Wonen**, Sliedrecht; **Wooncom**, Emmen
- 2002 **Huis & Erf**, Schijndel

#### Kort CV

##### Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

##### Carrière

2002-heden Visitator bij Raeflex

2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)

1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)

1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

##### Nevenfuncties

2015-heden Organisator De Weide Blik, voorzitter De Brede Kijk

2016-2019 (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds

2012-2018 Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg (saneringstaak)

2011-heden Voorzitter culturele stichting 100% Heuvelrug

2010-2017 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten (reorganisatie en fusie)

2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem

2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum (reorganisatie en fusie)

<http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>





#### Secretaris drs. E.E.H. van Beusekom (Eveline)

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

#### Visitatie

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties. En ik zie visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterkste, de slimste of de mooiste overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij? Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van corporaties
- Brede ervaring als adviseur/ consultant
- Zeer goede schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Dunavie**, Katwijk; **de Woonplaats**, Enschede; **Talis**, Nijmegen
- 2019 **Waardwonen**, Huissen; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **SSH**, Utrecht; **Woningstichting SWZ**, Zwolle; **St. Willibrordus**, Wassenaar
- 2018 **Woningbouwvereniging Hoek van Holland**; **Woondiensten Enkhuizen** (Welwonen); **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo

#### Kort CV

##### Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

##### Carrière

2018-heden Visitator Raeflex  
2010–2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen  
2008–2010 Consultant/ Interim, Interlink  
2001–2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede  
1998–2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad  
1988–1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

##### Nevenactiviteiten

2006–2008 Bestuurslid Woonwijs, nu de Corporatie Academie

<https://www.linkedin.com/in/evelien-van-beusekom-551752a/>

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p><b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Follow up memo visitatie 2015</li> <li>• Prestatieafspraken  Gemeente Aalten: Bod 2016, Getekende prestatieafspraken 2018, 2019, Getekende raamovereenkomst 2017-2021.  Gemeente Arnhem: Bod 2018, prestatieafspraken 2017, 2018, 2019  Gemeente Doetinchem: Samenwerkings- en prestatieafspraken 2018, 2019  Gemeente Enschede: Samenwerkingsafspraken 2015-2016, 2017; Getekende prestatieafspraken 2017, 2018, 2019  Gemeente Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015, Activiteitenoverzicht bod 2015, Getekende prestatieafspraken 2017, 2018, 2019; Getekende raamovereenkomst 2018-2021.  Gemeente Winterswijk: Getekende raamovereenkomst 2017-2021; Bod 2016; Getekende prestatieafspraken 2018, 2019.</li> <li>• Ondernemingsplannen: 2014-2015, 2016-2020.</li> <li>• Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen: Begroting 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. Kadernota 2017, 2018, 2019.</li> <li>• Jaarverslagen 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 concept. Jaarrekening 2015.</li> <li>• Beleidsnotities over specifieke onderwerpen:  Aanbestedingsprotocol 2015, 2019.  Belanghoudersbeleid 2017.  Actualisatie Beleid Klantgestuurd onderhoud 2016.  Beleid Wonen en zorg  Woonruimteverdelingsbeleid 2013, 2018.  Duurzaamheidsbeleid 2018  Wijkvisies Enschede, Aalten, Winterswijk, Oost Gelre 2016; Achterhoek 2014; Totaal 2014 en bijbehorende totaalkaarten.  Huurprijsbeleid 2017  Strategie beleidsplan inkoop 2015 + Samenvatting.  Leefbaarheidsbeleid 2016  Milieubeleidsplan 2009  Portefeuilleplan 2015-2018- Begroting 2015, 2016, 2019 t/m 2021 – Begroting 2019, 2020.  Vastgoedplan 2012-2016.  Vastgoedkwaliteit 2015, Nieuwbouw 2015, Bestaande bouw 2018, Facetbeleid 2020-2022 BB NB ZAV.  Verkoopbeleid 2016.</li> <li>• Woonvisies:  Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020, Regionale Woonagenda Achterhoek 2015-2015, 8rhoek visie 2030;  Aalten Woonvisie 2010-2020 Goed Wonen in springlevende gemeente Aalten, 2016-2025  Arnhem 2015-2025 Woonprincipes  Doetinchem 2012-2020  Enschede 2012-2025, 2019-  Oost Gelre 2008-2020, 2016-2025  Winterswijk 2016-2020.</li> </ul>

	<p>Onderzoek: Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek 2013, 2017; Woningmarktmonitor Achterhoek 2015, 2016, 2017, 2018; De Woningmarkt in Twente (woON) 2016; Kwalitatieve woningvraag in Twente 2017-2020; Stedelijk wonen in netwerkstad Twente 2018; Gemeente Enschede Effectenonderzoek stedelijk woonprogramma 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Trivium Meulenbeltzorg Vriezenveenseweg Samenwerkingsconvenant 2019</li> <li>Convenant Buurtbemiddeling</li> <li>Convenant Coördinatie Zorg en Veiligheid</li> <li>Convenant Den Pollewik</li> <li>Exploitatieconvenant Roetendaal</li> <li>GGnet convenant 2018</li> <li>Regionaal Hennepconvenant</li> <li>Samenwerkingsovereenkomst Molenstraat</li> <li>Samenwerkingsovereenkomsten Huurdersplatform, Huurdersvereniging Aalten, Huurdersvereniging Dinxperlo, Huurdersvereniging Groenlo, Huurdersvereniging HBE, Huurdersvereniging VHBS, Huurdersvereniging Winterswijk, Overeenkomst Bewonerscommissie Parkzicht.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten met opvattingen van belanghebbenden</li> <li>• Verslagen van overleg met belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Bestuurlijk overleggen</i> Aalten 24-9 en 3-12-2015; 29-3, 30-6 en 15-12-2016; 29-3 en 26-6-2017; 5-4, 5-5 en 4-10-2018; 28-3, 5-6, 4-7 en 2-12-2019. Enschede 2-4 en 2-7-2015; 25-2, 8-4, 29-6 en 30-9-2016; 14-2, 23-3, 6-7, 14-9 en 7-12-2017; 25-6, 24-9 en 5-11-2018; 30-1 en 13-2-2019. Oost Gelre 27-1, 6-10 en 25-11-2015; 14-4, 12-7, 29-9 en 17-11-2016; 2-3, 20-6 en 28-11-2017; 12-6 en 9-10-2018; 28-3, 1-7 en 10-12-2019. Winterswijk 13-6-2016; 27-6 en 2-10-2017; 19-3, 26-7 en 3-12-2018; 12-4 en 13-6-2019. <i>Overleggen WoOn Twente</i> 17-3-2015; 13-10 en 6-11-2017; 9-4 en 12-11-2018; 18-1 en 27-5-2019. <i>Vernieuwde Stad</i> 2-2, 16-3, 20-4, 14-9 en 2-11-2015; 25-4, 20-6 en 12-9-2016; 15-3, 10-5, 6-11, 11-12-2017; 22-1, 26-2, 14-5, 18-6, 17-9 en 5-11-2018; 28-1, 6-5, 24-6, 23-9 en 9-12-2019. <i>Aco Directeurenoverleg</i> 18-2, 15-4, 17-6, 7-9 en 4-11-2015; 27-1, 13-4, 11-10 en 16-11-2016; 22-2, 3-5, 27-6, 27-9 en 29-11-2017; 18-1, 5-2, 17-4, 4-7 en 11-10-2018; 14-2, 18-4, 4-6 en 5-9-2019. <i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> Aalten: 9-3 en 4-10-2018. Enschede: 19-4-2018. Oost Gelre: 31-5-2016, 12-6-2018. Winterswijk: 2018. <i>Adviesaanvragen en reacties huurdersplatform:</i> Kwaliteit Nieuwbouw, Passend Toewijzen, Kwaliteit bestaande bouw 2015; Huurovereenkomsten, Klantgestuurd Onderhoudsbeleid, Ondernemingsplan, Huurverhoging, Leefbaarheidsbeleid 2016; Algemene Huurvoorwaarden, Huurverhoging, Huurprijsbeleid, Zorg- en Wonenbeleid 2017; Duurzaamheid, Woonruimteverdelingsbeleid, Huurverhoging 2018; Advies administratiekosten, Twee Hurenbeleid 55+woningen, Vastgoedbeleid 2019. <i>Huurdersplatform:</i> 16-12-2015; 24-2, 20-4, 29-6, 28-9 en 14-12-2016; 15-2 en 19-4-2017; 6-2, 10-7, 2-10, 6-11 en 12-11-2019. <i>HV Aalten en HV Dinxperlo:</i> 6-12-2016; 16-2, 26-9 en 21-11-2017; 6-3, 26-6, 18-9 en 6-11-2018; 14-3, 2-7, 6-7, 12-9 en 28-11-2019. <i>HV Dinxperlo:</i> 16-6, 8-9 en 1-12-2015; 23-2, 14-6 en 20-9-2016. <i>HBE:</i> 4-3 en 15-9-2015; 20-1 en 7-12-2016, 8-2, 31-5 en 13-9-2017; 7-2, 6-6 en 19-9-2018; 10-4, 5-6, 12-9-2019.</li> </ul> </li> </ul>

	<p><i>HV Winterswijk</i>: 17-2, 14-4 en 9-8-2015; 23-2, 12-4 en 14-6-2016; , 18-9-2018; , 14-3, 20-6, 12-9 en 5-12-2019.</p> <p><i>VHBS</i>: 26-5, 15-9 en 10-11-2015; 16-2, 17-5, 13-9 en 8-11-2016; 7-3, 30-5, 12-9-2017; 9-4, 17-9 en 20-11-2019.</p> <p><i>Verslagen Belanghoudersbijeenkomsten</i>: 15-6-2015, 26-9-2016, 6-9-2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheidsonderzoeken: KWH-cijfers 2015 t/m 2019</li> <li>• Rapportages MedewerkersOnderzoeken 2015, 2018, 2019</li> </ul>
<p><b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AW oordeelsbrieven: Toezichtberief 2015, Oordeelsbrief 2016, Integrale oordeelsbrief 2017, Staatsteun 2017, Oordeelsbrief 2018, Beoordelingsbrief 2019.</li> <li>• WSW beoordelingen: Borgingsplafond en borgbaarheid(sverklaring) 2015, 2016, 2017, 2018, 2019; Beoordeling business risks 2015, 2016, 2017.</li> <li>• Aedesbenchmarkcentrum (ABC): 2015 t/m 2018</li> <li>• Jaarrekeningen zijn vanaf 2016 deel van jaarverslagen, zie onder PnOA.</li> <li>• Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, efficiency en visie op vermogensinzet: Scheidingsvoorstel DAEB en niet DAEB, Goedkeuring Aw, Compleetmelding en overzicht aantallen 2016 Investeringsstatuut 2016 Risicomanagementbeleid 2016 Treasurystatuut 2016 Handleiding en rekenmodel IBW 2019 Reglement financieel beheer en beleid 2017 Kwartaalrapportages Q1,2,3 2015; Q1,2,3 2016; KPI's Q1,2,3 2017; KPI's en W&amp;V Q1,2,3 2018; KPI's en W&amp;V Q1,2,3 2019. Risicomanagementrapportages Q 1,3 2015;Q3 2016; Q1,3 2017; Q1,3 2018; Q1,3 2019.; Q1,2,3 2018 Treasuryrapportages Q1,2,3 2015; Q1, 2,3 2016; Q1,2,3 2017; Q1,2,3 2018; Q1,2,3 2019. Managementletters 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 Verantwoordingsdocument Treasury 2015, 2016, 2017, 2018</li> </ul>
<p><b>Governance van maatschappelijk presteren</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Notitie Planning- en Controlcyclus 20-2-2019</li> <li>• Documenten over toezicht: Toezichtvisie en Toetsings- en toezichtskader: 13-4-2015, 29-3 en 11-1-2016, 19-11-2019. Verslagen zelfevaluatie 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. Jaarverslagen RvC 2015, 2016, 2017, 2018. Notulen RvC-vergaderingen: 1-4, 8-6, 15-6, 15-9 en 7-12-2015; 29-3, 7-6, 6-7, 6-9 en 22-11-2016; 6-2, 28-3, 19-6, 20-9 en 21-11-2017; 20-2, 10-4, 19-6, 25-9, 20-11 en 19-12-2018; 12-2, 16-4, 23-5, 25-6, 26-8, 24-9, 28-10 en 19-11-2019. Notulen auditcommissie: 1-6, 8-9 en 30-11-2015; 23-3, 30-5, 1-9 en 16-11-2016; 8-6, 12-9 en 13-11-2017; 26-3, 4-6, 17-9 en 12-11-2018; 15-4, 13-5, 16-9 en 11-11-2019. Procuratie- en delegatieprotocol 11-2014, 17-3-2017, 25-6-2018. Themabijeenkomsten RvC: 2015 Ontwikkeling wet- en regelgeving; 2016 Wet en regelgeving, Ondernemingsplan; 2017 Diverse onderwerpen; 2018 Lidmaatschap Aedes, Portefeuilleplan, Projecten en Benchmarkresultaten; 2019 duurzaamheid.</li> </ul>

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 14 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningcorporatie De Woonplaats.

### *Raad van commissarissen*

- De heer Reinier van Broekhoven, voorzitter
- Mevrouw Lucelle van Hövell, vice-voorzitter
- Mevrouw Petra de Weerd - Nederhof
- De heer Dick Janssen
- De heer Jan Bram de Groot
- De heer Bernd Jan Klein Entink.

### *Directeur-bestuurder*

- Mevrouw Marion Wolters.

### *Managementteam / teamleiders*

- De heer Erwin Hofhuis, manager Financiën & ICT
- De heer Bert Stamsnieder, manager Vastgoed ad interim
- Mevrouw Marianne Dijcks, manager Klant en Wijken ad interim
- De heer Maarten van Wietmarschen, coördinator Strategie
- De heer John van der Veen, teamleider Onderhoud
- Mevrouw Josette Minten, teamleider Twente en teamleider Huurincasso
- De heer Eric Willems, concerncontroller.

### *Medewerkers en OR*

- Mevrouw Agnes Bijmold, vice-voorzitter
- De heer Mathijs Kiewik
- De heer Tim Leusink
- De heer Wouter Lammerink.

## Externe gesprekken

### *Huurdersorganisaties*

Namens Huurdersplatform:

- De heer Koos van Leeuwen, bestuurslid
- Mevrouw Trijnie Hollink, voorzitter
- De heer Pierre Martens, penningmeester

Namens huurdersverenigingen:

- De heer Ton Wijnhoud, penningmeester/wnd. secretaris VHBS
- De heer Jan Janssen, voorzitter BBV Bastion
- Mevrouw Grietje Hanevelt, secretaris Huurdersvereniging Winterswijk
- De heer George Angenent, voorzitter Huurdersvereniging Dinxperlo.

### *Gemeenten*

- De heer Jeroen Diepemaat, wethouder, gemeente Enschede
- Mevrouw Belinda van Oosten, opdrachtgever Wonen, gemeente Enschede
- De heer Bart Porskamp, wethouder, gemeente Oost Gelre
- De heer Serkan Yilmaz, beleidsmedewerker Wonen, gemeente Oost Gelre
- Mevrouw Inge Klein Gunnewiek, wethouder, gemeente Winterswijk
- De heer Egge Rouw, beleidsmedewerker Wonen, gemeente Winterswijk
- De heer Ted Kok wethouder, gemeente Aalten
- Mevrouw Margot Vreman, adviseur Wonen en Krimp, gemeente Aalten.

#### *Zorg- en welzijnsinstellingen*

- De heer Ismael Johannis, preventieadviseur Iriszorg
- De heer Elo Gramsbergen, raad van bestuur, Liberein
- Mevrouw Karin Leusink, lokaal zorgcoördinator, gemeente Oost Gelre
- De heer Sjoerd Rooks, manager Financiën en Bedrijfsvoering Estinea
- De heer Ad Smeets, raad van bestuur, Marga Klompé
- Mevrouw Agnes Eshuis, beleidsadviseur, gemeente Enschede
- De heer René Droste, medewerker wijkteam, gemeente Enschede
- Mevrouw Renate Bouwman, directeur-bestuurder a.i. SMD

#### *Collega-corporaties*

- De heer Dick Mol, voorzitter, WoOn Twente
- Mevrouw Janine Verhoef, netwerksecretaris, WoOn Twente
- Mevrouw Wilma van Ingen, directeur-bestuurder, Domijn
- De heer Peter Winterman, directeur-bestuurder, Ons Huis.

#### **Telefonische interviews**

- Mevrouw Els Birkenhäger, directeur-bestuurder Sité Woondiensten

# Bijlage 5 Position paper

# Position Paper De Woonplaats

Visitatie 2015/2016 - 2019

## Wij zijn De Woonplaats

Dagelijks zetten wij ons met ruim 200 bevoegen medewerkers in voor duurzaam woongenot: een goede en betaalbare woning in een prettig buurt. We zijn er specifiek voor onze huidige en toekomstige huurders in Twente en de Achterhoek die in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. In totaal bieden we woonruimte aan ruim 32.000 mensen.

## We werken gebiedsgericht

Als De Woonplaats kiezen we er bewust voor om aanwezig te zijn in onze wijken, ook na de invoering van de herziene Woningwet. Wij hebben wijkkantoren van waaruit onze medewerkers in de wijk hun werk doen en zichtbaar zijn. De klant heeft zo een vertrouwd gezicht bij vragen en krijgt beter en sneller een antwoord. Kortgeleden is de besturingsfilosofie van De Woonplaats vastgesteld, waarin de verdere ontwikkeling van gebiedsgericht werken een prominente plek heeft gekregen.

In Enschede hebben we drie multifunctionele accommodaties (Prismare, Stroinkshuis en Lumen) en in Winterswijk hebben we er één. De multifunctionele accommodaties zijn gevestigd in wijken waar we veel bezit hebben. In deze wijkvoorzieningen vinden activiteiten plaats en kunnen wijkbewoners elkaar ontmoeten. Uit een in 2019 gehouden onderzoek komt naar voren dat de accommodaties in Enschede erg gewaardeerd worden door de bewoners.

## We bouwen samen met de klant

We hebben in de Achterhoek en Enschede de afgelopen jaren veel mooie nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Dat doen we samen met terugkeerders en nieuwe bewoners. In wijken zoals [Boswinkel](#), [t Getfert](#) en [Mekkelholt](#) worden huurders betrokken bij het maken van keuzes voor de toekomst, soms vergaand tot de aannemers- en architectenkeuze toe.

10 ENSCHEDE  
vrijdag 5 april 2019

**AUTOLUW EN GROEN**

### Buurt heeft stem in nieuw Fazantplein

**De rechte kies in de wijk Mekkelholt is getrokken en maakt plaats voor een gebiedsgericht project. Faber spelen De buurt geeft rode vlam aan het nieuwbouwpakket van de corporatie De Woonplaats.**

**Bestuurders**  
Enna Bolhuis en Jeroen van der Meulen zijn de voorzitters van de werkgroep die de ontwikkeling van het nieuwe Fazantplein in de wijk Mekkelholt gaat begeleiden. De werkgroep bestaat uit bewoners, huurders, maar vooral uit belanghebbenden van de buurt. Het is een gezamenlijk project van de corporatie De Woonplaats en de gemeente Enschede. De werkgroep zal de ontwikkeling van het gebied begeleiden en de gemeente adviseren. Het is een gezamenlijk project van de corporatie De Woonplaats en de gemeente Enschede. De werkgroep zal de ontwikkeling van het gebied begeleiden en de gemeente adviseren.

**Door de inrichting ontstaat de indruk dat de auto er te gast is**  
-Arjen Kuwari, De Woonplaats

10 ENSCHEDE

**NIUW EN DUURZAAM**

### De familie Andjans woont als eerste in de nieuwbouw in t Getfert.

**En vres vinden het hier nu al prachtig.**

**Bert Hallogers**  
Eenheid van de gemeente Enschede. Hij is de voorzitter van de werkgroep die de ontwikkeling van het gebied begeleiden en de gemeente adviseren. Het is een gezamenlijk project van de corporatie De Woonplaats en de gemeente Enschede. De werkgroep zal de ontwikkeling van het gebied begeleiden en de gemeente adviseren.

**A & De Huisbouw in t Getfert**  
De familie Andjans krijgt de huishoudelijke van haar nieuwe woning in een bestaand pand in t Getfert. De familie Andjans heeft de huishoudelijke van haar nieuwe woning in een bestaand pand in t Getfert. De familie Andjans heeft de huishoudelijke van haar nieuwe woning in een bestaand pand in t Getfert.

## We hebben oog voor minder zelfredzame huurders

We stimuleren zelfstandigheid en zelfredzaamheid waar dat kan, maar realiseren ons ook dat er huurders zijn die niet goed voor zichzelf en hun woning kunnen zorgen. We maken daarom afspraken met zorginstellingen en gemeenten om kwetsbare woningzoekenden rechtstreeks te koppelen aan een woning. Het gaat dan om uitstromers uit beschermd wonen of mensen die een bepaalde vorm van begeleiding nodig hebben. We willen maximaal proberen het zelfstandig wonen tot een succes te maken en maken daarom goede afspraken bij aanvang van de huur, zodat we op die manier onze bijdrage kunnen leveren aan inclusief samenleven.

## We verduurzamen voor het klimaat, maar vooral voor onze huurders

Verduurzaming is uiteraard noodzakelijk om onze CO<sub>2</sub>-doelstellingen te halen, maar nog belangrijker vinden we het wooncomfort voor onze huurder en het betaalbaar houden van de woonlasten door te zorgen voor een lagere energierekening. We zijn er trots op dat we bij mutatie en op verzoek van onze huurders op dit moment zo'n 500 woningen per jaar verduurzamen. Hierdoor hebben we de doelstelling om over ons totale bezit gemiddeld energielabel B te hebben al in 2019 gehaald in plaats van in 2020.



## We kijken kritisch naar onze eigen dienstverlening

In 2018 hebben we kritisch door de ogen van onze klant gekeken naar onze eigen processen en dat is terug te zien in de waardering door onze klanten. Onze klantwaardering stijgt gestaag. Zowel de huurderstevredenheid bij nieuwe en vertrekkende huurders als de huurderstevredenheid op reparatieonderhoud gaat richting de 8: een mooie ontwikkeling!

## Onze medewerkers en de organisatie

Iedereen binnen De Woonplaats werkt volgens onze vier kernwaarden:



Onze medewerkers zijn deskundig, innovatief en kritisch. We nemen graag wat tijd om bij belangrijke beslissingen te zorgen dat deze ook daadwerkelijk ten goede komen aan onze huurder. Om te bewaken dat de besluitvorming niet onnodig lang duurt, is deze intern de afgelopen tijd gestroomlijnd, zodat onze slagvaardigheid groter is geworden.

Innovatie zit in het DNA van (de medewerkers van) De Woonplaats. Dat onderscheidt ons van andere corporaties. We doen op het gebied van duurzaamheid pilots met [waterstof](#), [hoge temperatuur warmtepompen](#) en vacuüm glas. Ook doen we samen met partners een pilot met [circulair bouwen](#) in de wijk Stroinkslanden in combinatie met een opleidingstraject voor onze medewerkers en belanghebbenden. Als je innoveert, gaat er ook wel eens iets niet goed. Daar leren we van en dat zien wij als motivatie om het een volgende keer beter te doen.

De drang tot innoveren komt ook tot uitdrukking in onze bedrijfsprocessen. We zijn als een van de eerste woningcorporaties bezig met robotisering van onze repeterende processen. Samen met een andere woningcorporatie en een grote bank ontwikkelen we [een product dat fraude bij het aanleveren van inkomensgegevens voorkomt en de controles automatiseert](#). We besteden aan op een vernieuwende wijze. Dit alles leidt tot meer efficiency en dus meer tijd en aandacht voor onze huurders.

De Woonplaats heeft de belangrijkste verbeterpunten uit de vorige visitatie voortvarend opgepakt, zoals bijvoorbeeld de communicatie over innovatie en andere activiteiten van De Woonplaats, het beter documenteren en evalueren van de prestatieafspraken en het verlagen van de bedrijfslasten. In dit document zie je hiervan meteen al een aantal resultaten.

## Samenwerking

De Woonplaats zoekt de samenwerking actief op. De complexiteit in de samenleving is namelijk zo groot dat geen enkele organisatie in z'n eentje een vraagstuk kan oplossen. Door gebiedsgericht te werken versterken wij de relatie met andere organisaties die net als wij gebiedsgericht werken in het belang van de klant.



Een belangrijk voorbeeld van samenwerking is onze bijdrage aan het opstellen van de woonvisies in onze kerngemeenten, maar we erkennen ook dat de woonvisie een product is van de gemeente zelf. In de vertaling van de woonvisie naar (veelal langlopende) prestatieafspraken houden we er rekening mee dat deze afspraken tegemoetkomen aan de behoeften van gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Een volledig beeld van wat we per gemeente doen is te vinden in de begrotingen en jaarverslagen per gemeente. Hiermee zijn we in 2016 gestart.

De samenwerking met onze kerngemeenten krijgt steeds meer vorm. Een mooi voorbeeld hiervan is de **DIA** (dynamische investeringsagenda) in de Enschedese wijk Twekkelerveld. In de gemeenten Winterswijk, Aalten en Oost Gelre zoeken we meer de samenwerking op als het gaat om het maken van gebiedsvisies. Daarnaast hebben we goed contact met de vele zorgpartijen in deze gemeenten voor wie wij hebben gebouwd, onder meer over de optimalisatie van de vastgoedportefeuille. Zowel in de Achterhoek (Aco) als in Twente (WoOn) zijn we actief in het corporatienetwerk. Het is mooi is om te zien dat deze twee netwerken elkaar steeds beter weten te vinden.

Om prestaties en vernieuwingen naar buiten toe meer onder de aandacht te brengen heeft De Woonplaats de afgelopen jaren regelmatig proactief de pers opgezocht. De Woonplaats is dan ook geregeld in het nieuws geweest. Hier is bewust op gestuurd, mede naar aanleiding van de vorige visitatie waarin werd geconcludeerd dat De Woonplaats haar prestaties naar buiten toe meer mag laten zien.



**Governance**

In 2018/2019 was het door een aantal veranderingen op bestuurlijk niveau, waaronder het voortijdig vertrek van een nieuwe bestuurder, een onrustige periode. Dit hadden we uiteraard graag anders gezien. De goede en professionele relatie tussen het bestuur en de organisatie enerzijds en de Raad van Commissarissen anderzijds maakt dat er adequaat gehandeld kon worden. Hierdoor hebben de medewerkers ook in zo'n lastige periode de focus op hun werk kunnen houden en heeft de dienstverlening aan onze huurders hier niet onder geleden.

Onze bestuursstijl gaat uit van draagvlak en samenwerking vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid. Zo worden zowel het Huurdersplatform als de OR expliciet betrokken bij de afwegingen rondom de dilemma's die spelen in de organisatie en voelen zij ook de ruimte om gevraagd maar ook ongevraagd hierover te adviseren naar de RvC en de directie.

### Financiën

We zijn een financieel gezonde corporatie. Ondanks dat onze derivatenportefeuille aandacht blijft vragen, zeker gezien de renteontwikkelingen van de afgelopen jaren, zijn wij op dit punt wel volledig in control. Wij hebben goed contact met het WSW en de Aw over het beheer en de geleidelijke afbouw van onze portefeuille.

We werken met KPI's zodat we actief kunnen sturen op onze bedrijfsvoering. Een van die KPI's waar we de afgelopen jaren actief op gestuurd hebben, is dat 95% van de actief woningzoekenden uit de doelgroep binnen een jaar een woning vindt. Daar waar nodig hebben we voor een deel van onze woningvoorraad de huur fors verlaagd en ook zijn we veel minder woningen verkocht. Het laatste jaar merken we wel dat deze doelstelling, door de krapte op de woningmarkt, onder druk staat.

We monitoren continu onze netto bedrijfslasten. Ten opzichte van 2015 zien we een daarin een daling: van ruim 1600 euro per verhuureenheid naar iets meer dan 1300 euro in de begroting van 2019. We blijven alert op kostenbeheersing omdat we onze middelen maximaal willen inzetten voor onze maatschappelijke opgaven.

### De Woonplaats en de toekomst

De duurzaamheidsopgave blijft uiteraard ook de komende jaren een belangrijk thema. We hebben het dan over duurzaamheid in brede zin, zoals we dat in onze nieuwe duurzaamheidsvisie hebben verwoord. We kijken naast de opgave om onze woningvoorraad verder te verduurzamen ook naar thema's als klimaatadaptie, circulair bouwen en maatschappelijke duurzaamheid. Onze ambitie is dat duurzaamheid een vanzelfsprekend onderdeel wordt in al onze activiteiten en processen.

Een ander thema dat de komende jaren onze volle aandacht gaat vragen, is de toenemende kwetsbaarheid van een deel van onze huurders. Thema's als verward gedrag, leefbaarheid en veiligheid zullen we, samen met onze netwerkpartners, moeten blijven oppakken en monitoren.

Gebiedsgericht werken zal nog meer leidend gaan worden binnen onze organisatie. Daarnaast blijven we werken aan een organisatie die flexibele en wendbaar blijft, die kan inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en keuzes durft te maken. Bij deze laatste zien we mogelijkheden om dit samen met onze huurdersvertegenwoordiging vernieuwend in te richten.

In 2020 gaan we een nieuw ondernemingsplan opstellen. De input vanuit deze visitatieronde, met name die vanuit onze belanghebbenden, nemen we hier graag in mee!

Marion Wolters  
Directie De Woonplaats

Januari 2020

## **Bijlage 6 Prestatieafspraken Achterhoekse kerngemeenten in detail**

### **Aalten**

De gemeente Aalten maakt prestatieafspraken met De Woonplaats en huurdersbelangenverenigingen Dinxperlo en Aalten.

#### **Thema Betaalbaarheid**

Per 1 januari 2016 verlaagt De Woonplaats de streefhuren van 115 woningen zodat het aanbod in de categorie "betaalbaar" groter wordt.

Er worden geen woningen geliberaliseerd.

In 2018 heeft 72% van de totale sociale huurwoningvoorraad een streefhuur onder de 2e en 1e aftoppingsgrens. Eind 2019 is dit ten minste 73%.

#### **Thema Beschikbaarheid**

2016: 96 woningen worden van de lijst voor verkoop afgehaald, waardoor ze in het betaalbare segment beschikbaar blijven.

2018 en 2019: verkoop van maximaal 10 woningen.

Bouw van 10 eengezinswoningen Nieuwstraat, Dinxperlo oplevering 2017, oplevering 4 woningen Bosmanlaan en 24 woningen Kobus in 2019.

2018 en 2019: Woningzoekenden die, ondanks frequent reageren op passend aanbod, binnen 12 maanden geen woning toegewezen hebben gekregen, worden in overleg geholpen met maatwerk.

2018 en 2019: De gemeente heeft een jaarlijkse taakstelling om vergunninghouders te huisvesten. De Woonplaats huisvest deze vergunninghouders. Voor 2018 zijn dit er 16. Als dat niet binnen 12 maanden lukt, is er overleg en worden alternatieven gezocht.

#### **Thema Wonen en Zorg**

2016, 2018, 2019: vrijgekomen aangepaste woningen worden opnieuw toegewezen aan iemand die een aangepaste woning nodig heeft. De Woonplaats houdt deze maximaal 6 maanden vrij; indien nodig neemt de gemeente de huurdering voor haar rekening.

2019: er wordt rekening gehouden met de draagkracht van een complex of wijk bij huisvesting van bijzondere doelgroepen..

2019: De Woonplaats huisvest urgenten (OGGZ/ex-gedetineerden/ beschermd wonen) buiten het lotingssysteem. Als de zoektijd langer dan 12 maanden wordt, volgt overleg over mogelijkheden het aanbod bij te sturen.

De Woonplaats stelt in 2018 en ook in 2019 5 zogenoemde "omklapwoningen" beschikbaar voor diverse zorgdoelgroepen (na minimaal 6 maanden kan een cliënt zelfstandiger gaan wonen en wordt zelfstandige woonruimte gezocht).

2019: Indien haalbaar wordt in 2019 een woonzorgconcept gerealiseerd in een bestand appartementencomplex.

#### **Thema Duurzaamheid en Innovatie**

2018: 100 woningen verduurzaamd in Aalten.

2019: 75 woningen verduurzaamd.

De Woonplaats investeert in 2018 € 2,62 miljoen aan planmatig onderhoud voor ongeveer 100 woningen.

De Woonplaats investeert in 2019 ongeveer € 1 miljoen aan planmatig onderhoud voor ongeveer 75 woningen.  
Nieuwbouw wordt gebouwd met een Energie Index beter dan 0,75 en energieklaas A+.

### **Thema Leefbaarheid**

2016: Bij het bepalen van extra investeringen wordt in de Achterhoek het instrument Lemon-enquête gebruikt.

Inzet in Buurt aan Zet (casusoverleg met diverse partijen).

Implementatie PIN-project i.s.m. gemeente.

Afspraken maken ter preventie van huisuitzettingen.

Uitvoeren Henneconvenant.

Investeringen in maatschappelijk vastgoed alleen als er een initiatief is dat bijdraagt aan de leefbaarheid van de kernen in het werkgebied.

2018: Pilot gebied Driessenhof in Aalten: met bewoners opstellen van uitvoeringsagenda leefbaarheid, kwaliteit en toekomstwaarde. Samenwerking met gemeente, Figulus, maatschappelijk werk en politie.

2019: De Woonplaats neemt deel aan de projectgroep versterken centra kernwinkelvoorzieningen en aan de gebiedsgerichte aanpak voor Kattenberg en Hogestraat in Aalten. In 2019 is er weer extra aandacht voor de leefbaarheid in en om complex Driessenhof.

## **Oost Gelre**

### **Thema Beschikbaarheid**

2015: Zelfbeschikkingsrecht en keuzevrijheid voor alle huurders betekent ook kooprecht voor alle huurders als woningen ouder zijn dan 10 jaar en niet in een herstructureringsgebied liggen. Uitgezonderd zijn woningen die vallen binnen specifieke woonzorgprojecten en complexen voor jongerenhuisvesting.

De Woonplaats geeft starters voorrang wanneer er sprake is van mutatie bij de verkoop van huurwoningen.

2016: passend toewijzen conform regels nieuwe Woningwet. Start bouw 6 woningen Houtwal. Verkopen jaarlijks 13 woningen vanaf 2017, in 2016 5 woningen. Geen aankopen.

De Woonplaats verwezenlijkt de helft van de opgave van de gemeente Oost Gelre voor het huisvesten van statushouders.

### **Thema Wonen & Zorg**

2011-2015: De Woonplaats plust woningen, op verzoek van de bewoner en in alle redelijkheid, individueel op. De Woonplaats staat open voor initiatieven om groeps wonen voor ouderen te realiseren. De Woonplaats staat open voor nieuwe initiatieven voor huisvesting van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. De Woonplaats betreft de VAC bij toekomstige nieuwbouwplannen.

### **Thema Duurzaamheid**

2011-2015: In het jaar 2020 hebben alle woningen gemiddeld energielabel C. Hierbij hanteert De Woonplaats een vraaggestuurde aanpak. De Woonplaats gaat voor duurzaam waterbeheer (vermindering van drinkwatergebruik en aanbod van afvalwater aan de RWZI). De Woonplaats stemt met de gemeente af over afkoppelen van de hemelwaterafvoer.

## **Vanaf 2018**

De gemeente Oost-Gelre maakt vanaf 2018 afspraken met De Woonplaats en Huurdersvereniging Bastion.

### **Thema Betaalbaarheid**

In 2018 en 2019 heeft 79% van de totale sociale huurwoningvoorraad een streefhuur onder de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens.

De Woonplaats biedt huurders energiepakketten aan. Die gaan gepaard met een huurverhoging die lager is dan de verwachte energiebesparing (alleen als de streefhuur nog niet wordt betaald).

2018 en 2019: 95% van de actief woningzoekenden vindt nu en in de toekomst binnen 12 maanden een passende woning.

### **Thema Beschikbaarheid**

Afronden nieuwbouwproject Houtwal. Verkoop maximaal 5 huurwoningen in 2018 en 2019. 2018 en 2019: huisvesten 20 statushouders.

2018 en 2019: zo veel mogelijk huisvesten voormalige zorgvragers/ -behoevenden, uitstroom uit instellingen. 2019: De Woonplaats stelt hierbij voorwaarden onder andere over begeleiding, draagkracht van een complex of wijk en gebruik van zgn. omklapconstructie.

In 2018 planmatig onderhoud voor € 1,2 miljoen. In 2019 voor € 720.000.

Nieuwbouw van 4 eenheden aan de Mattelierstraat. Oplevering in 2019. Vervangende nieuwbouw HAT-eenheden Van Limburg Stirumstraat wordt afgerond in 2019. De woningen worden NoM.

### **Thema Wonen en Zorg**

2018: inventarisatie stallingsruimte voor scootmobielen in appartementencomplexen voor ouderen. Waar nodig gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

2019: bij grotere woningcomplexen voor ouderen ondersteunt De Woonplaats de aanwezigheid van een ontmoetingsruimte.

De Woonplaats beoordeelt haar complexen op nul-treden-Achterhoek. Maatregelen komen in de prestatieafspraken 2019.

2018 en 2019: incidenteel plaatsen mantelzorgunits.

### **Thema Duurzaamheid**

De Woonplaats investeert in 2018 € 6,2 ton in verduurzaming van woningen afhankelijk van mutaties en wensen bewoners; in 2019 is dat € 440.000 voor 35 woningen.

Onderzoek naar mogelijkheden voor gezamenlijke aanstelling van een energiecoach.

### **Thema Leefbaarheid**

Onderzoek naar leefbaarheid in het complex 't Klooster in 2018; zo nodig overleg en maatregelen in 2019.

Uitvoering Lemon-onderzoek.

Bijdrage aan buurtbemiddeling in 2019.

Budget voor bewonersinitiatieven die passen binnen de kaders van de Woningwet en het leefbaarheidsbeleid.

## **Winterswijk**

In deze gemeente heeft De Woonplaats afspraken gemaakt met de gemeente en de huurdersvereniging Winterswijk. In 2016 werd een bod uitgebracht. In 2018 en 2019 werden prestatieafspraken gemaakt.

**Thema Beschikbaarheid:** passend toewijzen vanaf 2016.

189 woningen worden uit de verkoopvijver gehaald; de beschikbare woningvoorraad blijft dus gelijk.

Europalaan: de gesloopte flat maakt plaats voor 16 eengezinswoningen. Oplevering eind 2016.

Oplevering multifunctionele accommodatie Vliertuin in 2016.

Start bouw 't Spek – Ende 9 appartementen eind 2016.

Impuls Oost 12 +10 vhe oplevering 2018

H. Mulierweg 11 vhe oplevering 2019

Dingstraat 16 vhe Oplevering 2019

Verkoop DAEB 11 in 2016, alle jaren daarna 26; niet-DAEB 3 in 2017.

**Thema Betaalbaarheid:**

De streefhuren van 147 woningen worden onder de categorie betaalbaar gebracht.

Geen liberalisatie.

**Thema Kwaliteit en Duurzaamheid**

Naast reguliere onderhoudswerkzaamheden wordt groot onderhoud uitgevoerd bij drie complexen. En er wordt planmatig onderhoud uitgevoerd ter waarde van ruim € 3 miljoen. Bij mutatie of op initiatief van de huurder worden woningen energetisch verbeterd, wordt de badkamer/keuken/toilet vervangen en de woning op basiskwaliteit gebracht. Hiervoor is € 1,5 miljoen begroot in 2018 en € 1,4 miljoen in 2019. Er worden in 2019 circa 55 woningen energetisch verbeterd. Het energiegebruik van huurders wordt gemonitord. Nieuwbouw wordt bijna energieneutraal opgeleverd.

**Thema Wonen en Zorg**

Voortzetting van de afspraken over aangepaste woningen: De Woonplaats houdt WMO-aangepaste woningen 6 maanden vrij tot er een geschikte kandidaat is; de gemeente financiert de huurdering mits er vooraf toestemming is gegeven.

**Thema Leefbaarheid**

Gemeente en corporatie werken samen aan leefbaarheid. De Woonplaats blijft binnen het door de woningwet toegestane budget per vhe. Indien nodig kan daarvan worden afgeweken als gemeente en huurdersvereniging instemmen.

Er is in 2018 extra aandacht voor de complexen aan de Helderkampstraat en de Europalaan.

Vanaf najaar 2018 starten pilots in het kader van 'De Bedoeling' (uitvoeringsprogramma 2030).

De inzet van buurtbemiddeling wordt voortgezet.

## Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

### FACTSHEET DE WOONPLAATS

Vanaf 2016 heeft De Woonplaats prestatieafspraken gesloten met de gemeenten Enschede, Aalten, Doetinchem, Oost Gelre, Arnhem en Winterswijk, de overige daar werkzame corporaties en hun huurdersorganisaties. Hieronder zijn de eigen ambities van De Woonplaats en de concrete prestaties per thema weergegeven. Het gaat om de thema's uit de prestatieafspraken, aangevuld met een thema uit de ambities van de corporatie. De thema's zijn:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Wonen en zorg
- Duurzaamheid & innovatie
- Leefbaarheid
- Samenwerking & betrokkenheid

Bij de cijfers over de prestaties zijn de bronnen vermeld. Omdat het jaarverslag van 2019 nog niet gereed is, is hiervoor gebruik gemaakt van voorlopige cijfers naar eigen opgave van De Woonplaats.



Ambities van De Woonplaats voor betaalbaarheid zijn: het bieden van duurzaam woongenot tegen een rechtvaardige huurprijs. Voor elke inkomenscategorie zijn voldoende woningen beschikbaar. Bij het bepalen van de streefhuur wordt naar de prijs-/kwaliteitverhouding gekeken. De huursombenadering wordt toegepast zodat het verschil tussen streefhuur en contractuur kleiner wordt.

### Geleverde prestaties

#### Huurprijzen woningvoorraad (inclusief zorgvastgoed) ingedeeld naar prijsklasse

Klasse	2015	2016	2017	2018	2019* (concept)
<b>Tot 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens</b>	7.318	9.858	10.049	10.256	9045
<b>Tot 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens</b>	3.061	2.013	1.989	2.032	2558
<b>Boven 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens</b>	4.760	3.559	3.420	3.117	3879
<b>Boven liberalisatiegrens (niet-DAEB)</b>	1321	838	745	752	789
<b>Totaal aantal woningen</b>	16.460	16.268	16.203	16.157	16.271

Bron: Jaarverslagen

\*De verschuiving van de woningvoorraad in 2019 wordt voornamelijk veroorzaakt door het twee-huren beleid bij de seniorenwoningen. Bij de toewijzing kan de werkelijke huur lager uitvallen indien een woningzoekende een inkomen heeft onder de passendheidsgrens.

### Huurprijzen woningvoorraad ingedeeld naar prijsklasse per kerngemeente 2018

Categorie streefhuren	Enschede	Oost Gelre	Winterswijk	Aalten
Tot 1 <sup>e</sup> aftoppingsgrens	6183	337	1272	1103
Tot 2 <sup>e</sup> aftoppingsgrens	7318	432	1617	1486
Boven 2 <sup>e</sup> aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens	1795	117	316	506
Boven liberalisatiegrens (niet-DAEB)	484	5	21	61
Totaal aantal woningen	9597	554	1954	2053

Bron: volkshuisvestelijke verslagen 2018

### Gemiddelde huurprijs en gemiddelde huurachterstand

	Gemiddelde huur	Gemiddelde score sector	Huurderving (niet door frictie, anti-kraak of projecten)	Ontruimingen wegens huurachterstand
2015	€ 489	€ 502	2,5%	49
2016	€ 533	€ 512	0,1% DAEB 0,1% niet-DAEB	14 DAEB 3 niet-DAEB
2017	€ 524	€ 521	0.0%	18 DAEB 4 niet-DAEB
2018	€ 552	€ 531	0,9% DAEB 1,3% niet-DAEB	14 DAEB 4 niet-DAEB
2019	volgt	volgt	1,7%	17

Bron: CiP, Aedes Benchmark.

De Woonplaats streeft ernaar om ontruiming te voorkomen. In 2018 zijn in alle processen verbeteringen doorgevoerd om nog vroegtijdiger in contact te komen met huurders met een achterstand. Het aanmaancoes is aangepast zodat er minder herinneringsbrieven gestuurd worden, maar er vooral tijd geïnvesteerd wordt van medewerkers huurincasso, wijkbeheerders en consulenten wonen om in contact te komen met de huurders.



**Geleverde prestaties om huurprijzen onder de aftoppingsgrens te houden  
Huurverhogingen**

Jaar	Inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast?	Voor lage (verzamel) inkomens tot € 34.678	Voor midden inkomens tussen € 34.678 tot € 44.360	Voor inkomens boven € 44.360	Toegestane maximale huurverhoging	Aantal geground verklaarde bezwaren/ totaal aantal bezwaren
2015	Ja	1,8%	3%	5%	2,5% voor lage, 3% voor midden en 5% voor hoge inkomens.	56/93
2016	ja	1%	2,6%	4,6%	2,1% voor lage, 2,6% voor midden en 4,6% voor hoge inkomens.	44/70
2017	nee	<p>Als 0 verschil tussen contracthuur en streefhuur: geen huurverhoging.</p> <p>Als verschil tussen 0 en 10%: max 0,3% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil tussen 10 en 20%: max 2,1% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil &gt; 20%: max 2,8% huurverhoging*.</p> <p>Totaal gerealiseerde huursomstijging 1,3%. (*met een maximumbedrag van €12,50 per woning per maand).</p>			Voor individuele huurders 2,8%. Maximale huursomstijging 1,3%.	0/5
2018	nee	<p>Als 0 verschil tussen contracthuur en streefhuur: geen huurverhoging.</p> <p>Als verschil tussen 0 en 5%: max 1,4% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil tussen 5 en 10%: max 1,7% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil &gt; 10%: max 3,9% huurverhoging*.</p> <p>Totaal gerealiseerde huursomstijging 1,9%. (*met een maximumbedrag van €17,50 per woning per maand).</p>			Voor individuele huurders 3,9%. Maximale huursomstijging 2,4%.	4/26
2019	nee	<p>Op dezelfde wijze als in 2017 en 2018.</p> <p>Als 0 verschil tussen contracthuur en streefhuur: geen huurverhoging.</p> <p>Als verschil tussen 0 en 10%: max 1,6% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil tussen 10 en 20%: max 2% huurverhoging*.</p> <p>Als verschil &gt; 20%: max 4,1% huurverhoging*.</p> <p>Totaal gerealiseerde huursomstijging 2,59%. (*met een maximumbedrag van €17,50 per woning per maand).</p>			Voor individuele huurders 4,1%. Maximale huursomstijging 2,6%.	0/2

Bron: Jaarverslagen, concept Jaarverslag 2019 en Aedes Benchmark.

## Geleverde prestaties voor een goede prijs/kwaliteitverhouding huurwoningen

### Huur-in procenten van maximaal toegestaan

	Huur in % maximaal toegestane huur	Gemiddelde score sector
<b>2015</b>	76,6 %	72,2 %
<b>2016</b>	78,0 %	72,1 %
<b>2017</b>	77,4 %	72,1 %
<b>2018</b>	76,4 %	71,6 %
<b>2019</b>	78,0 %	n.n.b.

Bron: *Corporatie in Perspectief*

Ter voorbereiding van het passend toewijzen, dat vanaf 2016 van kracht is, zijn in **2015** circa 1.500 woningen in streefhuurprijs verlaagd. De streefhuur is de huurprijs die bij mutatie in rekening wordt gebracht aan de nieuwe huurder.

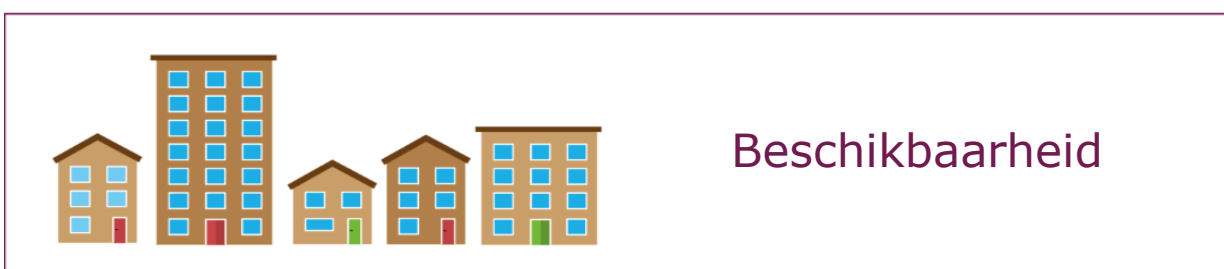
Na de invoering van passend toewijzen in **2016** zijn de streefhuren van een fors aantal woningen verlaagd, met als doel vraag en aanbod op elkaar afgestemd te houden.

In **2017** werd de huursombenadering van kracht: deze biedt woningcorporaties de mogelijkheid om te differentiëren in huurstijgingen voor vergelijkbare woningen, zolang de totale huurinkomsten van de woningcorporatie onder de maximale huursomstijging blijft. Dat is de huidige huurprijs, plus inflatie, plus één procent.

Ook in 2017 werden de streefhuren van een aantal woningen omlaag gebracht.

De huurverhogingen bij De Woonplaats zijn in de gehele visitatieperiode lager dan wat is toegestaan en lager dan het gemiddelde van de sector.

Als bezwaren gegrond verklaard werden waren in veel gevallen de inkomensgegevens die van de Belastingdienst waren ontvangen niet geheel actueel.



Ambities van De Woonplaats voor beschikbaarheid zijn: het bieden van duurzaam woongenot door voldoende goede woningen te bieden voor de sociale doelgroep in de kerngemeenten.

## Geleverde prestaties

### Ontwikkeling omvang bezit

In het totale aantal verhuureenheden zijn woningen en woongebouwen, inclusief woonwagens en standplaatsen, garages, carports, parkeerplaatsen en overige verhuureenheden, opgenomen.

	2015	2016	2017	2018	2019 (concept)
<b>Stand 31 december totale aantal vhe</b>	18.797	18.774	18.814	18.657	18.858
<b>Stand 31 december woningen</b>	16.460	16.628	16.203	16.159	16.270
<b>Nieuwbouw</b>	38	177	276	44	261
<b>Aankoop</b>	-	52	9	-	5
<b>Verkoop</b>	313	218 woningen 10 overige	155	112	80
<b>Sloop/ samenvoegen/ uitsplitsing</b>	91	24	90	105	41

*Bron: Jaarverslagen*

In 2015 werden 77 woningen die zich buiten de woningmarktregio van De Woonplaats bevonden verkocht aan een belegger. Dit betroffen woningen van de complexen aan de Jagershof in Haren en de Eendrachtsskade in Groningen. De overige verkopen zijn aan individuele kopers geweest. Er werd nieuwbouw opgeleverd, onder andere 6 eengezinswoningen (Beekhof, Velp) en 11 M. Prinsstraat, Dinxperlo, 12 appartementen (Nieuwluststraat, Enschede).

In 2016 werd de verkoopdoelstelling in het portefeuilleplan verlaagd omdat in het werkgebied van De Woonplaats sprake is van krimp van de bevolking (de Achterhoek) of later krimp wordt verwacht (Twente). De Woonplaats verkoopt versnipperd bezit (laatste in een blokje/laag aandeel in VvE complexen), niet-DAEB woningen en/of om gewenste differentiatie in het gebied (kwetsbare woonmilieus) te verwezenlijken. 138 woningen werden verkocht in Landgraaf en Eyselshoven (Zuid-Limburg), bezit dat zich buiten de woningmarktregio bevindt. Commercieel bezit wordt verkocht, in 2016 werd bijvoorbeeld het Balengebouw in Enschede verkocht.

In 2017 zijn 76 woningen verkocht. De overige verkopen zijn voornamelijk parkeerplaatsen. De opgeleverde nieuwbouweenheden betreffen 40 appartementen Haaksbergerstraat (Enschede), 75 woningen Boswinkel (Enschede) en 23 appartementen Enschede-Zuid. Daarnaast zijn 138 parkeerplaatsen opgeleverd.

In 2018 is gestart met de nieuwbouw van onder andere 't Getfert, plan Kobus en de Lage Bothof. Woningen in Mekkelholt zijn gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw en is gestart met plannen voor de wijken Tweekelerveld in Enschede en De Pas in Winterswijk.

In 2019 werd een leegstaande plint van een gebouw in Winterswijk verkocht en het voormalige kantoor van De Woonplaats.

### **Passend toewijzen**

In juli 2018 is in collegiale samenwerking met de woningcorporaties Ons Huis en Domijn de website [www.ikzoekeenhuisinenschede.nl](http://www.ikzoekeenhuisinenschede.nl) gelanceerd. Woningzoekenden vinden op deze site het huurwoningaanbod van de drie Enschedese corporaties.

Het beleid van De Woonplaats is er al sinds de inwerkingtreding van de Europaregeling op gericht uitsluitend de doelgroep van beleid te huisvesten in het woningaanbod beneden de liberalisatiegrens. De ambitie van De Woonplaats is om woningzoekenden binnen een jaar een woning toe te wijzen.

### Woonruimteverdeling

Onderwerp	2015	2016	2017	2018	2019 (Q4-2019)
<b>Passend toewijzen</b>	N.v.t., pas vanaf 1-1-16.	99,2%	98,2%	98,4%	98,7%
<b>80-10-10 (&gt; 80% van van het sociale woningaanbod toegewezen aan primaire doelgroep)</b>	98,0%	97,0%	97,0%	96,7%	94,3%
<b>Zoektijd (% actief woningzoekenden dat binnen een jaar een woning heeft geaccepteerd)</b>	96,9%	97,7%	95,5%	94,0%	91,3%
<b>Mutatiegraad</b>	8,9%	9,3%	10,3%	10,0%	9,8%
<b>Nieuwe verhuringen (inclusief zorgvastgoed)</b>	1446	2.028	1.693	1.473	1.692

Bron: Jaarverslagen

### Woonruimteverdeling per kerngemeente 2018

Onderwerp	Enschede	Oost Gelre	Winterswijk	Aalten
<b>Passend toewijzen</b>	98,1%	100%	100%	96,9%
<b>80-10-10 (&gt; 80% van van het sociale woningaanbod toegewezen aan primaire doelgroep)</b>	96,1%	97,3%	99,5%	96,0%
<b>Zoektijd (% actief woningzoekenden dat binnen een jaar een woning heeft geaccepteerd)</b>	92,9%	98,2%	95,6%	96,8%
<b>Mutatiegraad</b>	10,9%	11,8%	9,1%	7,0%
<b>Nieuwe verhuringen (inclusief zorgvastgoed)</b>	950	81	187	153

Bron: volkshuisvestelijke verslagen 2018

## Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders

Jaar	Enschede		Oost Gelre		Winterswijk		Aalten		Totaal
	Gehuisvest	Opgave	Gehuisvest	Opgave	Gehuisvest	Opgave	Gehuisvest	Opgave	
2015	-	-	-	-	-	-	-	-	59
2016	62	gehaald	17	gehaald	29	gehaald	25	gehaald	134*
2017	8	voorstand van 80	2	kleine voorstand	13	voorstand van 17	7	achterstand van 2	30
2018	12	gehaald	5	achterstand van 6	4	achterstand van 4	10	onbekend	31
2019	14	11	2	volgt	5	volgt	5	volgt	26

Bron: volkshuisvestelijke verslagen; 2019 Q4

\*= 1 buiten de kerngemeenten Over 2015 waren nog geen volkshuisvestelijke verslagen per gemeente beschikbaar.



De Woonplaats maakt zich sterk om mensen met een zorgvraag goed te huisvesten. Daartoe maakt De Woonplaats langetermijnafspraken met gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties.

Zorggerelateerd bezit	2015	2016	2017	2018	2019 (Q4)
Aantal woningen met 55+ label	n.v.t.	2.104	2.152	2.100	2.169
Zorgwooneenheden intramuraal (aantal)	1.115	1.080	1.079	1.074	1.074

Bron: Corporatie in Perspectief

Zorggerelateerd bezit per kerngemeente	Enschede	Oost Gelre	Winterswijk	Aalten
<b>2018</b>				
Aantal woningen met 55+ label	1303	99	335	274
Zorgwooneenheden intramuraal (aantal)	251	118	224	182

Bron: volkshuisvestelijke verslagen 2018

Van de woonzorgadressen is een groot aantal een groepswooning die een enkel adres heeft, maar die in omvang huisvesting biedt aan meer dan één bewoner. Er zijn tenminste 1800 intramurale woonzorgverblijfsplaatsen zijn.

Een deel van de reguliere woningvoorraad is gereserveerd voor ouderenhuisvesting door middel van een leeftijdslabel van 55 jaar en ouder voor bepaalde complexen.

Deze zijn wat betreft de technische uitrusting, locatie en aanwezige voorzieningen in en rondom het complex, beter geschikt om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen en ook (op termijn) zorg te kunnen ontvangen.

De Woonplaats heeft met verschillende (zorg)instellingen en gemeenten afspraken om woningzoekenden rechtstreeks te koppelen aan een woning. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die uitstromen uit beschermde woonvormen, mensen die bepaalde vormen van begeleiding (nodig) hebben, mensen waarvan de gemeente of zorginstelling aangeeft dat een woning een belangrijke bijdrage in de oplossing van problematiek is of mensen waarvan het woonverleden aanleiding geeft daartoe. Vaak worden er aanvullende afspraken gemaakt in de huurovereenkomst, of wordt er gekozen voor een tussenvorm. Bijvoorbeeld dat de zorginstelling eerst huurt en de huurder later, als het zelfstandig huren succesvol is, het contract alsnog op naam krijgt.

Daarnaast heeft de gemeente Enschede in 2018 drie woningen van De Woonplaats gehuurd als zogenaamde doorstroomwoning: dat wil zeggen dat bewoners die om wat voor reden dan ook op korte termijn en voor een korte periode een woning nodig hebben, daar gehuisvest kunnen worden.

Aantal woningen met bijzondere toewijzingen (zorg en calamiteit)	2015	2016	2017	2018	2019 (concept)
Oost-Nederland	17	20	37	52	44
Overig	0	1	1	1	2
Totaal	17	21	38	53	46

Bron: Jaarverslagen

Aantal woningen met bijzondere toewijzingen (zorg en calamiteit) per kerngemeente 2018	Enschede	Oost Gelre	Winterswijk	Aalten
	27	3	16	3

Bron: volkshuisvestelijke verslagen 2018



## Duurzaamheid & Innovatie

Ambitie van De Woonplaats is om de doelgroep een goede woning aan te bieden. Daaronder valt dat woningen bij mutatie naar energielabel B gaan, complexen worden verduurzaamd en nieuwbouw wordt opgeleverd met tenminste label A. Alle investeringen in energiezuinig bouwen en renoveren moeten bijdragen aan de volgende doelen:

- De woonlasten voor de huurder stabiliseren.
- Bijdragen aan een beter milieu.
- Woningen beter verkoop- en verhuurbaar maken.
- Kwaliteit van het woningbezit verbeteren en daarmee de toekomstbestendigheid waarborgen.

## Geleverde prestaties voor duurzaamheid

	2015	2016	2017	2018	2019 (concept)
Aantal woningen verduurzaamd	427	500	567	523	543
EI 1,40 (label B) of hoger einde jaar aantal woningen	5.414	5.712	6.737	7.908	9.220
EI 1,40 (label B) of hoger einde jaar % woningvoorraad	33,28%	35,51%	41,66%	48,25%	56,8%
Gemiddelde CO <sup>2</sup> uitstoot (kg/m <sup>2</sup> )	32,9	32,1	30,5	29,4	27,7
Gemiddelde afname CO <sup>2</sup> uitstoot (kg/m <sup>2</sup> ) vergeleken met 2008	-14%	-16%	-19,9%	-22,8%	-27%

Bron: Jaarverslagen

In de bestaande woningvoorraad was de ambitie om per jaar 2% CO<sup>2</sup>-reductie te realiseren (gerekend vanaf 2008). Deze doelstelling is na 10 jaar gehaald.

## Landelijke Aedes benchmark duurzaamheid:

	2015	2016	2017	2018	2019	Nederland
Gemiddelde EI	1.64	1.59	1.53	1.48	1.38	1,65 (B)

Bron: Jaarverslagen

## Geleverde prestaties verduurzaming

Voor 2015 lag de innovatieve focus met betrekking tot verbetering van de energetische prestatie van de woning vooral op het gebied van installatietechnieken. De Woonplaats wilde niet langer koploper zijn in de toepassing van duurzaamheidstechnieken maar innoveren door de verduurzaming van woningen anders te organiseren: bij verbetering van de energieprestatie van woningen uitgaan van 'series-van één'.

De Woonplaats vraagt de markt om met slimme oplossingen voor het verbeteren van de woningen te komen, waarbij elke individuele bewoner kan kiezen om 'ja' tegen te zeggen of niet. Dit leidt tot een ander type samenwerking, waarin De Woonplaats niet meer gedetailleerd in bestekken voorschrijft wat er geleverd moet worden, maar aangeeft welk resultaat bereikt moet worden en daar de oplossingen op toetst. Iedere afzonderlijke bewoner moest dus worden overtuigd van de meerwaarde van de verduurzaming: voor een kleine huurverhoging een beter comfort en lagere energielasten.

## Bestaande woningen

In 2015 werden in de Achterhoek 409 woningen in series van 1 verduurzaamd. In Enschede is gestart met een vernieuwde integrale aanpak om woningen vraag gestuurd energetisch te verbeteren (Reimarkt 2.0). 18 woningen zijn volgens deze nieuwe aanpak verduurzaamd.

In 2016 is de verduurzaming van ons woningbezit in volle gang, zowel in Enschede als in de Achterhoek. De doelstelling van 490 eenheden in 2016 is gehaald, maar niet alle woningen zijn opgeleverd en/of financieel afgehandeld.

In 2017 werd voor 229 woningen in één complex (Bontweverij/ Berkenkamp) de gasgestookte centrale verwarmingsinstallatie vervangen door een installatie die gedeeltelijk werkt op waterstofgas. De Woonplaats was hiermee de eerste in Nederland.

Er werden 567 individuele woningen verduurzaamd.

In 2018 is het renovatietraject Tattersall in Enschede grotendeels en met succes opgeleverd: 305 woningen. Ook is in 2018 de eerste hoge temperatuur warmtepomp als pilot geplaatst. In 2019 werden 543 woningen verduurzaamd.

### **Nieuwbouw**

Nieuwbouw wordt opgeleverd met een A-label of beter (A+ tot A++).

In 2015:

- Alle in 2015 opgeleverde woonegelegenheden voldoen aan de nieuwbouw eis van minimaal label A. Dit waren 38 woningen.

In 2016:

- De twee grootste lopende projecten (Boswinkel en 't Getfert): energieneutrale woningen.

In 2017:

- Energiezuinige woningen opgeleverd in de wijk Oost-Boswinkel.
- Pilotproject circulair bouwen.

In 2018:

- Boswinkel 16 appartementen, Stroinkslanden IDF 12 woningen, Zeggelt 11 woningen, Houtwal 6 woningen.

In 2019:

- Kobus 24 woningen
- 't Getfert 90 woningen
- Boswinkel 24 appartementen
- Lage Bothof 82 DAEB-appartementen en 18 niet-DAEB-appartementen

### **Monitoring**

Sinds 2014 monitort De Woonplaats het feitelijke gebruik van energie:

- Om inzicht te krijgen of werkelijke verbruiken van de woningen overeenkomen met de berekende (lage) verbruiken en om zondig maatregelen toe te passen om de berekende verbruiken wel te halen.
- Om inzicht te krijgen of het comfort van de woning daadwerkelijk goed is.
- Opgedane kennis gebruiken om duurzame producten en projecten in de toekomst verder te verbeteren.
- Bewoners bewust laten worden van hun invloed op het energieverbruik van hun woning.



Ambitie van De Woonplaats is om duurzaam woongenot te bieden door een goede leefomgeving. Daartoe werkt de Woonplaats samen met bewoners en andere lokale belanghouders.

De Woonplaats levert extra inspanningen in wijken waar de corporatie relatief veel bezit heeft en inzet het meeste oplevert.



Maatschappelijk vastgoed blijft van belang als het in wijken het verschil maakt, dus bijdraagt aan het woongenot, en andere partijen voor langere termijn willen bijdragen.

## Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

### Leefbarometer

De leefbarometer van het ministerie van BZK geeft informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken in Nederland. Elke twee jaar zijn scores beschikbaar. Deze zijn hierna per gemeente weergegeven.

Gemeente	Score 2016	Score 2018	Scores slechter dan gemiddeld op
Enschede	goed	goed	woningen; veiligheid
Winterswijk	goed	goed	voorzieningen
Aalten	goed	goed	voorzieningen
Doetinchem	goed	goed	voorzieningen
Oost Gelre	goed	goed	voorzieningen
Arnhem	Ruim voldoende	Ruim voldoende	Bewoners; veiligheid

Een goede score wil niet zeggen dat er geen complexen, buurten of wijken zijn waar de leefbaarheid aandacht behoeft.

In 2016 werd de **gebiedsprioritering** vastgesteld (in 2020 wordt deze geactualiseerd).

De Woonplaats onderscheidt groene, oranje en rode wijken. In groene wijken is de leefbaarheid in essentie goed; er is geen aanleiding voor ingrepen. Activiteiten zijn op verzoek van en in samenwerking met bewoners en gericht op het handhaven van het huidige niveau. In oranje wijken zijn negatieve ontwikkelingen te zien qua leefbaarheid en omgeving. Dit is aanleiding om actief aan verbeteringen te werken, onder regie van De Woonplaats. In rode wijken grijpt de corporatie in, in samenwerking met andere organisaties.

Hierna volgt een overzicht per kerngemeente. Omdat Enschede uit zoveel wijken bestaat, zijn alleen de rode wijken allemaal opgenomen en enkele voorbeelden van de oranje en groene wijken.

Gemeente	Rode wijken	Oranje wijken	Groene wijken
Enschede	't Getfert, Mekkelholt Twekkelerveld Cromhofsbleek	Velve – Lindenhof Wesselerbrink Deppenbroek	Roombeek – Roomveldje Hogeland- Noord Helmerhoek Noord
Winterswijk	-	Centrum	Overige wijken
Aalten	-	Centrum	Overige wijken Aalten Bredevoort Dinxperlo
Oost Gelre	-	Groenlo centrum	Overige wijken Groenlo

### **Multifunctionele accommodaties (MFA's)**

De Woonplaats heeft drie MFA's in bezit: Prismare, Stroinkshuis en Lumen in Enschede. Deze zijn in gebruik als wijkvoorzieningen met een programma dat is ontwikkeld naar de behoefte van de bezoekers. Zij dragen bij aan de leefbaarheid van de woonomgeving. De gemeente draagt mede verantwoordelijkheid voor de MFA's.

### **Activiteiten per jaar**

#### *2015*

Uitgaven/ investeringen aan leefbaarheid € 1,3 miljoen. Er werd geïnvesteerd in sociale activiteiten (o.a. in 't Getfert-Perik en Hogeland Noord), buurtbemiddeling Winterswijk, groenprojecten en speelvoorzieningen.

#### *2016*

Uitgaven/ investeringen aan leefbaarheid € 1,2 miljoen. De activiteiten ten behoeve van leefbaarheid zijn uitgevoerd binnen de wettelijk toegestane € 126,25 per DAEB-verhuureenheid. In 2016 werd het leefbaarheidsbeleid goedgekeurd en geïmplementeerd.

De kern van dit beleid is:

- het voor-wat-hoort-wat-principe; er wordt een ook een actieve bijdrage van bewoners gevraagd.
- mede-eigenaarschap bevorderen.
- praten met bewoners en niet over bewoners.
- bewoners positief stimuleren bij hun inzet voor hun woonomgeving.

#### *2017*

De investeringen in leefbaarheid bedroegen € 1,7 miljoen. In geen van de gemeenten is het wettelijk vastgestelde bedrag van €126,25 per DAEB-verhuureenheid overschreden.

De Woonplaats heeft zich aangesloten bij Buurtbemiddeling Enschede. Buurtbemiddeling is inzetbaar in een aantal wijken in Enschede in situaties tussen burens, waarbij onafhankelijke bemiddeling door vrijwilligers tot een oplossing kan leiden.

De Woonplaats stelde wijkplannen op die kort omschrijven wat er aan leefbaarheidsinzet gedaan wordt in de komende periode en wat het doel daarvan is. De plannen sluiten aan bij de wijkprioritering van 2016.

#### *2018*

De investeringen in leefbaarheid bedroegen € 1,7 miljoen. In geen van de gemeenten is het wettelijk vastgestelde bedrag voor leefbaarheid van €127,05 per DAEB-verhuureenheid overschreden. In Oost Gelre heeft de Woonplaats zich aangesloten bij Buurtbemiddeling, verzorgd door Buurtplein. Naast diverse initiatieven in de wijken en dorpen worden er acties uitgezet of maatregelen getroffen om buurten en complexen schoon, heel en veilig te houden.

#### *2019*

De investeringen in leefbaarheid bedroegen € 1,62 miljoen. In geen van de gemeenten is het wettelijk vastgestelde bedrag voor leefbaarheid per verhuureenheid overschreden.



## Samenwerking & Betrokkenheid

Ambitie van De Woonplaats is de samenwerking met belanghouders meer ruimte te bieden. Samenwerking met de belanghouders staat hoog in het vaandel alsmede het opbouwen en het onderhouden van een goede relatie met de huurdersorganisaties. Enkele jaren geleden is De Woonplaats gestart met het meer betrekken van de huurdersorganisaties bij beleidskeuzes en beleidswijzigingen. Dit wordt gedaan door hen in een vroegtijdig stadium te informeren over en te betrekken bij deze keuzes. Hierdoor is men al geïnformeerd alvorens er een instemmings- of adviesaanvraag komt.

In de samenwerkingsovereenkomsten voor zowel het Huurdersplatform, de huurdersverenigingen als de bewonerscommissies zijn afspraken vastgelegd over vergoedingen, vergaderfrequentie en de onderwerpen waarbij er sprake is van instemming-, advies- en informatierecht. Er zijn alleen met de gemeente Enschede prestatieafspraken over dit thema; het is op verzoek van de corporatie toegevoegd aan de visitatie.

De Woonplaats wil een innovatieve organisatie zijn om ook in de toekomst vaste meerwaarde voor de bewoners te bieden. Daarom is De Woonplaats in de samenwerking binnen de vastgoedketen overgegaan naar een andere rolopvatting als opdrachtgever, door het toepassen van vernieuwend aanbesteden. Daarnaast is er samenwerking met huurdersverenigingen en bewoners in de wijken en buurten, door hen te betrekken bij beleid en beheer. En er wordt samengewerkt met diverse organisaties aan leefbaarheid in de wijken en buurten. Tevens worden binnen het samenwerkingsverband Woonstap belemmeringen weggenomen voor bepaalde woningzoekenden.

### **Geleverde prestaties voor samenwerking met andere partijen**

#### **Aanbesteden**

Vanaf 2015 wordt op een vernieuwende manier aanbesteed. Bij de traditionele vorm stuurt de opdrachtgever het gehele proces en heeft de opdrachtgever grote invloed op de kwaliteit en het ontwerp. Nadeel hiervan is dat de creativiteit en uitvoeringskennis van de aannemer(-s) niet worden benut in de ontwerpfase. Pas na de gunning gaat de aannemer beoordelen of het ontwerp uitvoerbaar is, wat de hiaten zijn tussen bestek en tekeningen, en welke alternatieve oplossingen er wellicht zijn. De geïntegreerde contractvorm ondervangt deze nadelen: in de ontwerpfase wordt kennis en ervaring van bouwen en onderhoud ingebracht door de aannemer. Dit resulteert in een ontwerp dat beter en sneller gerealiseerd kan worden en dat in de gebruiksfase minder onderhoud nodig heeft.

Vrijwel alle nieuwbouw-aanbestedingen worden vernieuwend aanbesteed. Slechts enkele projecten, waar nog een bouwclaim uit het verleden op rust, zijn niet aanbesteed. Deze zijn wel onder UAV-GC (Uniforme Administratieve Voorwaarden – Geïntegreerde Contracten) gerealiseerd. De afgelopen jaren zijn onderstaande projecten vernieuwend aanbesteed:

- 2015      Europalaan Winterswijk
- 2015      MFA Vliertuin Winterswijk
- 2015      Nieuwbouw E1-woningen Stroinkslanden-Zuid

2015	Aanpassingen brandveiligheid De Bothoven Enschede
2016	Sloop 102 woningen 't Getfert
2016	Tattersall, renovatie wijk
2017	Vernieuwen Sprinkler-installatie Jannink-complex
2017	Bodemsanering Lage Bothof Zuid, fase IV
2017	't Getfert te Enschede
2017	Sloop 2 flats Mekkelholt
2018	Nieuwbouw E1-woningen fase II Enschede, Perceel 1
2018	Nieuwbouw E1-woningen fase II Enschede, Perceel II - 2 blokjes wijziging bestemmingsplan
2018	Mekkelholt nieuwbouw
2019	Lage Bothof fase 4
2019	A van Ostadestraat
2019	Stroinkslanden E1-woningen fase II-2 blokjes wijziging bestemmingsplan
2019	Van Limburgstyumstraat

### **Bewoners betrekken bij beleid en beheer**

De Woonplaats zoekt ook op het gebied van **leefbaarheid** actief naar samenwerking, vanuit de gedachte  $1 + 1 = 3$ .

Ter illustratie per gemeente een voorbeeld van de samenwerking die De Woonplaats actief aangaat ter verbetering van de leefbaarheid:

- Voorlichting aan ouderen over babbeltrucs samen met politie, ProWonen, gemeente en toneelvereniging in Oost Gelre.
- Bewonersonderzoek naar leefbaarheid bij de Driessenshof in Aalten samen met Figulus (welzijnsorganisatie) en politie.
- Samen met gemeente Winterswijk, ROVA en bewoners de afvalproblematiek bij verschillende complexen verminderen/voorkomen.
- Bewonersonderzoek Tweekelerveld naar leefbaarheid in de woonomgeving als onderdeel van het samenwerkingstraject met de gemeente en andere stakeholders om te komen tot een integrale aanpak van de wijk.
- Samen met gemeente Enschede en andere stakeholders is er een buurtkamer in Boekelo tot stand gekomen.
- Diverse activiteiten in Enschede samen met de gemeente en de wijkwelzijnsorganisaties ter vergroting van betrokkenheid van bewoners bij activiteiten en de sociale samenhang in de wijk.

Sinds 2018 werkt De Woonplaats met Domijn, Ons Huis en de gemeente Enschede samen in **Woonstap**. Dit initiatief is opgericht om belemmeringen die sommige woningzoekenden hebben in het vinden van passende woonruimte, weg te nemen. Denk aan het nog hebben van een huurschuld, overlast uit het verleden, uitstroom uit maatschappelijke opvang of andere zaken. Doel is, om te kijken wat er moet gebeuren om de belemmering weg te nemen, om shopgedrag van de woningzoekende bij de verschillende corporaties te voorkomen en om tot een gedeeld afwegingskader te komen in Enschede.

Van de ongeveer 100 casussen die zijn aangemeld in 2018 zijn bij ongeveer 30 casussen succesvol belemmeringen weggenomen. De Woonplaats heeft twee keer maatwerk geleverd en rechtstreeks bemiddeld naar een woning. Bij een aantal bleek de belemmering te groot en werd bijvoorbeeld verwezen naar beschermd wonen. Ook bleek er soms helemaal geen sprake van een belemmering, maar uitsluitend van een urgentievraag.

Het is merkbaar dat er gewerkt wordt met een eenzelfde afwegingskader voor de drie corporaties, ook ten aanzien van urgentieaanvragen. Door preventief met elkaar te handelen, voorkomt dit werk in een later stadium. In 2019 wordt gewerkt aan verdere afstemming en efficiency.

Om passende **woonzorghuisvesting** te kunnen aanbieden heeft De Woonplaats ook in 2018 actief deelgenomen in de samenwerking met gemeenten (prestatieafspraken) en collega corporaties (WoON Twente, ACO) om de vraag vanuit zorgorganisaties te kunnen beantwoorden. Er zijn onderzoeken uitgevoerd om in beeld te krijgen wat de opgaven en ontwikkelingen zijn per gemeente en per specifieke doelgroep. In de kerngemeenten in de Achterhoek is aan zorgtafels deelgenomen om ook de opgaven voor de komende jaren in beeld te krijgen en plannen te maken voor de invulling daarvan.

In de praktijk is in 2018 in toenemende mate maatwerk geleverd door intensiever samen te werken met zorgorganisaties, wijkcoaches en het CIMOT waarbij niet alleen is gekeken naar woonruimte, maar juist ook naar inkomen, werk, dagbesteding en de juiste zorg en begeleiding.

De gemeente Enschede heeft sinds 2018 prestatieafspraken met de corporaties gemaakt om te komen tot een **gezamenlijke dynamische investeringsagenda** (DIA). Doel hiervan is om de inzet van middelen voor stedelijke vernieuwing te bundelen op die gebieden waar het hoogste maatschappelijk rendement kan worden bereikt. Dit is nodig omdat de aanpak van stedelijke vernieuwing niet meer aansluit op de complexiteit van de vraagstukken in de wijken, geldstromen zijn afgenomen en de taakverdeling tussen de gemeente en de andere partijen is veranderd. Een van de mijlpalen in de aanpak is gezamenlijke prioritering van de opgaven naar gebieden en thema's. Eerder waren er ook al afspraken over gebiedsprioritering; wat vanaf 2018 anders is, is het kader en de integraliteit van de aanpak. Over de gebiedsprioritering leest u meer onder het thema Leefbaarheid.

## Bijlage 8 Meetschaal

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

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

Cijfer	Score benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- 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).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.