

raeflex
&

Visitatierapport
2016-2019
ProWonen

proWonen





**Visitatierapport
2016 - 2019
ProWonen**



Bennekom, 11 mei 2020

Colofon

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | Voorzitter
Mevrouw drs. W.M.R. de Water | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. A. de Klerk | 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 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 ProWonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van ProWonen 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

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie ProWonen	6
B Scorekaart ProWonen	11
C Scorekaart in beeld ProWonen	12
D Samenvatting in beeld ProWonen.....	13
E Reactie ProWonen.....	15
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Visitatie bij ProWonen.....	18
1.1 Schets ProWonen.....	19
1.2 Werkgebied ProWonen.....	19
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	21
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	21
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	23
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	28
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	30
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken.....	30
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	34
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	37
4.1 De belanghebbenden van ProWonen	38
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	40
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	47
5 Presteren naar Vermogen.....	50
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van ProWonen	50
6 Governance van maatschappelijk presteren	53
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	53
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	54
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording	55
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	57
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	58
Bijlage 2 Curricula vitae.....	59
Bijlage 3 Bronnenlijst	63
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	64
Bijlage 5 Position paper	65
Bijlage 6 Projectenbezoek visitatie ProWonen	70
Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen.....	76
Bijlage 8 Meetschaal.....	99

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie ProWonen

Terugblik op visitatie 2012-2015

ProWonen kreeg tijdens de vorige visitatie in 2016 goede scores voor haar prestaties variërend van het cijfer 7,4 tot een 8,4. Voor wat betreft de maatschappelijke prestaties noemde de commissie de volgende zaken om trots op te zijn: het gematigde huurbeleid, het op peil houden van de kernvoorraad, voldoende woningen voor senioren, de kwaliteit van de dienstverlening, de verduurzaming en vernieuwing van de woningvoorraad en de actieve aanpak op het gebied van leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten. Belanghebbenden waren tevreden (7,8) over de relatie en communicatie, terwijl de tevredenheid over de invloed op het beleid lager was (6,0). De laagste scores (6,0) werden gegeven voor het functioneren van de RvC en het toepassen van de governancecode.

De commissie gaf een aantal verbeterpunten mee: jaarlijkse zelfevaluatie van de raad van commissarissen; de samenwerking in ProSiWo formaliseren¹ en de mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen verkennen.

Resultaten visitatie 2016-2019

Een koersvaste plattelandscorporatie

ProWonen is een Achterhoekse plattelandscorporatie met in totaal bijna 8.000 woningen in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre in acht grotere en zeventien kleinere kernen. In haar position paper geeft ProWonen aan midden in de samenleving en dichtbij haar huurders te willen staan. De corporatie vindt dat iedereen recht heeft op een (t)huis en verhuurt daarom goede en betaalbare sociale huurwoningen in een prettige woonomgeving. De commissie heeft tijdens de visitatie gezien dat ProWonen hier gericht aan werkt. Het viel de commissie op dat de position paper evenals andere publicaties er verzorgt en overzichtelijk uitzien. Dit is ook van toepassing op de documenten van de besturingscyclus. ProWonen is een koersvaste corporatie die haar ambities weet te vertalen naar concrete prestaties. De verbeterpunten uit de vorige visitatie heeft ProWonen opgepakt.

Uitmuntende prestaties in de kernen

ProWonen is met haar projecten gericht op wat de verschillende kernen nodig hebben. Zowel de vraag naar woningen, opgaven als de kwaliteit van haar bezit verschilt per kern/gebied. De corporatie heeft afgelopen jaren gewerkt aan woningen voor ouderen en zorgvastgoed. Met zorgpartijen heeft ProWonen mooie woon-zorgprojecten gerealiseerd op diverse plekken. Deze zijn verspreid over verschillende kernen. De corporatie lijkt gemiddeld energielabel B te gaan behalen in 2020. En om tegemoet te komen aan de vraagdruk heeft zij succesvol het experiment 'Blokje om' gerealiseerd, waarin de sloop-nieuwbouw van woningen slechts enkele weken tijd kostte. Uit de Aedes-benchmark blijkt dat ook de huurders veel waardering hebben voor de dienstverlening van ProWonen.

¹ ProSiWo is het samenwerkingsverband tussen de drie Achterhoekse corporaties ProWonen, Sité en Wonion. De samenwerking had tot doel de bedrijfslasten naar beneden te brengen en tegelijkertijd -in een krimpgebied- de kwaliteit op peil te houden. Deze samenwerking was nog niet in formele zin vastgelegd.

Korte termijnvraag versus toekomstige krimp

In de Achterhoek krijgt ProWonen de komende jaren steeds meer te maken met de gevolgen van de krimp. De bevolking vergrijsst, huishoudens worden kleiner en de vraag naar woonruimte verandert daardoor. Het tempo en de mate waarin deze ontwikkelingen zich voordoen verschilt per kern. Om goed in te kunnen spelen op de lokale situatie is maatwerk nodig. De krimp op termijn versus de toenemende wachttijden is een voortdurend discussiepunt tussen corporaties, de regio, de gemeenten en de huurdersverenigingen. De commissie vindt dat de corporatie haar visie op krimp en de keuzes die ze hierin maakt goed onderbouwt en maatwerk biedt per kern. Op korte termijn zoekt de corporatie oplossingen in het later slopen van woningen, het aan/terugkopen van woningen en wil ze gaan experimenteren met tijdelijke woonvoorzieningen.

Gezamenlijk verbetertraject voor relatie ProWonen en huurdersverenigingen

ProWonen heeft vijf verschillende huurdersverenigingen, die de huurders uit één of meer kernen of één gemeente vertegenwoordigen. De verenigingen werken samen in 'Samen 1'. Zij zijn betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. Op het gebied van communicatie is de relatie tussen de huurdersverenigingen en ProWonen in de visitatieperiode kwetsbaar geweest. Dit hebben partijen al een paar keer met elkaar besproken en het lukte tot nu toe niet de reden boven tafel te krijgen. De commissie signaleert dat beide partijen elkaar proberen te overtuigen, maar moeilijk tot elkaar komen. In 2019 is dit geëscaleerd. De kritiek van de huurdersverenigingen bestaat eruit dat zij zich geen partner voelen en dat willen ze wel zijn. De commissie vindt het positief dat ProWonen in 2019 aan de huurdersvereniging heeft voorgesteld om de relatie te herstellen met behulp van externe begeleiding. De huurdersverenigingen stonden hier in eerste instantie niet voor open, maar zijn hier recentelijk toch mee akkoord gegaan. Inmiddels is een externe begeleider van de Woonbond ingezet. Begin 2020 is het verbetertraject gestart. De commissie vindt dit een positieve ontwikkeling.

Goede samenwerking met partijen in gemeenten en kernen

Overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over ProWonen. Om prestaties in de kernen te bereiken, werkt ProWonen met veel verschillende lokale partijen en drie gemeenten samen. Het gaat naast gemeenten om zorg- en welzijnsorganisaties, bewoners- en dorpsraden (bij de kernenvisies), collega-corporaties Sité en Wonion en overige Achterhoekse corporaties, de regio Achterhoek en (keten)partners in de bouw.

Besturing met sterke focus op efficiënte bedrijfsvoering en resultaten

De commissie heeft een degelijke corporatie gezien, die processen goed op orde heeft en hierbij ook rekening houdt met de korte termijnvraag naar woningen in diverse kernen en de krimp op langere termijn. De corporatie zorgt hierbij voor maatwerk per kern door het opstellen van kernenvisies. Met een duidelijke strategie en PDCA-cyclus is de besturing goed op orde. De corporatie heeft een sterke focus op een efficiënte bedrijfsvoering en het behalen van resultaten. De corporatie maakt de speerpunten uit haar ondernemingsplan en portefeuillestrategie waar. ProWonen stuurt waar nodig en tijdig bij en zoekt naar creatieve oplossingen (bijvoorbeeld bij het realiseren van een tijdelijke ontmoetingsruimte of het project 'Blokje om').

Kracht en tegenkracht verdienen blijvend aandacht

De Raad van Commissarissen (RvC) geeft op veel onderdelen invulling aan zijn maatschappelijke rol en heeft kennis van de lokale opgaven. De RvC houdt beleidsdagen waarin de maatschappelijke investeringen besproken worden. Tijdens vergaderingen bespreekt de raad projecten. Jaarlijks houdt zij een zelfevaluatie. De commissie herkent de opmerking van de Autoriteit wonen (Aw) uit haar brief van juni 2018 dat blijvende aandacht nodig is voor een kritische houding en countervailing power. De commissie vindt dat de RvC eerder een meer aantoonbare rol (in verslaglegging) had kunnen spelen in het verbeteren van de relatie tussen ProWonen en de huurdersverenigingen.

Positief is de commissie over de rol van de RvC bij het in 2019 ingezette verbetertraject en het feit dat de raad de huurdersverenigingen betrokken heeft bij het opstellen van een profiel voor een nieuwe directeur-bestuurder.

Zichtbare inzet van het vermogen

ProWonen is een financieel gezonde corporatie. ProWonen heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt aan het verder verlagen van haar bedrijfslasten, waardoor de bedrijfslasten lager zijn dan het landelijk gemiddelde. Dit stelt corporatie in staat te investeren in haar maatschappelijke doelstellingen, ook op de lange termijn. ProWonen heeft onder meer geïnvesteerd in betaalbare huren, in renovatie en onderhoud, duurzaamheid en in nieuwbouw. ProWonen onderbouwt de keuzes goed in haar beleidsplannen. Bij de afweging over de inzet van het vermogen handelt ProWonen verantwoord en voorzichtig. Dit is bijvoorbeeld te zien in de wijze waarop ze per kern maatwerk levert door in sommige kernen wel nieuwbouw te realiseren en in andere kernen niet. Daarnaast kiest ProWonen er bewust voor om bij investeringen in duurzaamheid vooral beproefde maatregelen (zoals isolatie en zonnepanelen) toe te passen en investeert ze in beperkte mate in innovatie en pilots. De insteek van ProWonen is om 'verstandig' te investeren in no-regret maatregelen. ProWonen volgt de innovatieve ontwikkelingen met aandacht, voordat ze hier zelf grootschalig in gaat investeren. Op andere gebieden innoveert ProWonen overigens wel (bijvoorbeeld flexibel in te zetten vastgoed bij woonzorgcomplex).

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

Sterke punten

- + Heldere strategiekoersvastheid.
- + Goed geoliede besturingscyclus met name op het gebied van vastgoed.
- + Maakt ambities waar.
- + Houdt rekening met wachttijden door snelle sloop-nieuwbouw (project 'Blokje om').
- + Mooie nieuwbouw voor wonen en zorg in verschillende kernen (De Bundeling te Ruurlo en Zonnekamp te Zelhem).
- + Creatieve oplossingen (tijdelijke ontmoetingsruimte omvormen tot woningen).
- + Bedrijfslasten zijn verder gedaald.
- + Goede financiële positie.
- + Goede prestaties op het gebied van duurzaamheid.
- + Maatwerk voor de verschillende kernen.
- + Goede balans tussen korte termijnvraag en te verwachten krimp op termijn.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat ProWonen al (ruim) voldoende presteert en heeft de volgende verbetersuggesties waarmee de corporatie zich verder kan ontwikkelen.

Positieve energie in samenwerking ook tot stand brengen met huurdersverenigingen

De commissie is het met de belanghebbenden en met ProWonen eens dat het goed is als ProWonen de positieve energie, openheid en transparantie met partijen behoudt. De commissie acht het van groot belang dat ProWonen en de huurdersverenigingen ook resultaten boeken in het verbeteren van de relatie. Partijen hebben hiertoe een goede aanzet gegeven door een verbetertraject in te zetten met behulp van een externe begeleider. Omdat er veel personen betrokken zijn (meerdere leden van vijf huurdersverenigingen en verschillende contactpersonen van ProWonen) is het belangrijk om zoveel mogelijk 'ruis' te voorkomen. Richt het proces zo in dat de huurdersverenigingen zich tijdig gehoord weten en 'mede-eigenaar' worden van de oplossingen.

Geef (nog) meer aandacht aan de 'mens' in de 'stenen'

De commissie ziet dat ProWonen reeds een goed lopende sturing op vastgoed heeft. Belanghebbenden vinden het positief dat in de prestatieafspraken steeds meer aandacht uitgaat naar de 'mens' in de 'stenen'. De commissie geeft het advies om voor het beleid en de organisatie van ProWonen ook deze ontwikkeling in te zetten. Met name omdat de laatste jaren door passend toewijzen en extramuralisering in de zorg (met name vanuit de GGZ) de instroom van huurders die extra aandacht en ondersteuning vragen is toegenomen. De commissie vindt het positief dat ProWonen de financiële (on)mogelijkheden van huurders en woningzoekenden in 2020 nader in beeld gaat brengen, te meer omdat de huurdersverenigingen aangeven dat betaalbaarheid bij veel huurders een knelpunt is. Hier liggen ook kansen om de huurdersverenigingen en andere partijen te betrekken in kennisdeling, beleidsontwikkeling, afweging van de inzet van vermogen en uitvoering van beleid. Eveneens ziet de commissie mogelijkheden om naast de kernvisies de relevante sociale aspecten in beeld te brengen.

Betrek belanghebbenden meer bij (strategische) beleidsvorming en inzet van vermogen

De commissie is positief over de actieve wijze waarop ProWonen in de kernen allerlei lokale partijen en bewoners/dorpsraden heeft betrokken bij het opstellen van kernvisies. De gemeenten vinden dat zij goed betrokken worden bij het beleid van ProWonen. ProWonen onderbouwt haar keuzes intern goed, maar kan externe partijen (en met name de huurdersverenigingen en zorgpartijen) er nog beter bij betrekken. Zorg voor een meer open dialoog en betrek partijen bij het maken van strategische beleidskeuzes in relatie tot de vermogensinzet. Het gaat naast het beleid voor vastgoed ook over beleid op het meer sociale domein. Wees daarbij vooraf transparant over de keuzes die de corporatie wil maken en waarom zij deze wil maken en sta open voor het (doorrekenen) van de serieuze wensen van belanghebbenden. In de verbeterpunten die de belanghebbenden hebben meegegeven richten zij zich op de beleidsthema's: korte termijnvraag naar woningen (wachttijden), arbeidsmigranten, vernieuwing van een wijk in Lichtenvoorde, duurzaamheidsopgaven, kwetsbare groepen in de wijk en leefbaarheid, wonen en zorg en dienstverlening (zie verbeterpunten hoofdstuk 4).

Optimaliseer de samenwerking en afstemming van projecten met de gemeenten

Gemeenten wensen dat de onderlinge afstemming van projecten verder wordt verbeterd. Als ProWonen ergens een project heeft (zoals Blokje om, nieuwbouwplannen Lichtenvoorde) is samenwerking een goed streven, zodat bijvoorbeeld woningverbetering en de inrichting van de openbare ruimte integraal kunnen worden opgepakt. Om dit te realiseren is het belangrijk dat ProWonen (evenals de gemeenten) tijdig de uitwerking van haar plannen bekend maakt zodat beide partijen tijdig rekening kunnen houden met de besluitvormings- en werkprocessen bij elkaar.

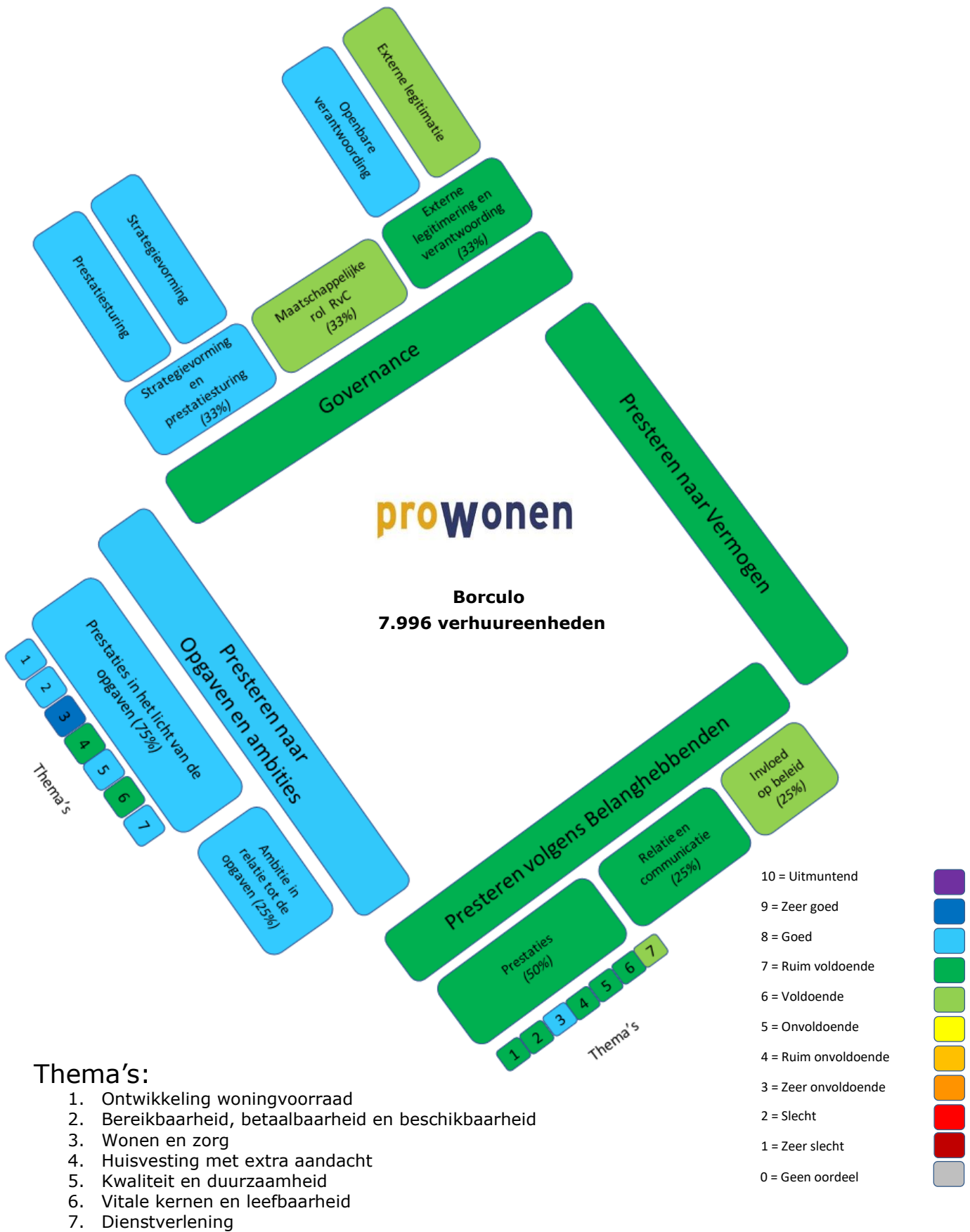
Maatschappelijke rol richting belanghebbenden versterken

De interne toezichthouder kan de tegenkracht versterken, door actief signalen van belanghebbenden op te halen en te benutten voor haar rollen als toezichthouder en klankbord voor het bestuur. De commissie adviseert hierbij de zelfreflectie op de verschillende rollen nader vorm te geven en deze zelfreflecties zelfstandig of met externe begeleiding op te pakken. Op momenten afstand creëren tot de bestuurder kan de kwaliteit en impact van het interne toezicht vergroten. Door de komst van een nieuwe bestuurder in 2020 is het wenselijk de invulling van rollen van het intern toezicht opnieuw te bezien.

B Scorekaart ProWonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6	7			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,9	
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	8,0	9,0	7,0	8,0	7,0	8,0	7,9	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									6,8	
Prestaties	7,0	6,7	7,6	7,4	7,0	7,4	6,3	7,0	50%	
Relatie en communicatie								6,9	25%	
Invloed op beleid								6,1	25%	
Presteren naar Vermogen									7,0	
Vermogensinzet								7,0	100%	
Governance									7,0	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						8,0	8,0	33%	
	Prestatiesturing						8,0			
Maatschappelijke rol RvC								6,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						6,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						8,0			
Thema 1: Ontwikkeling woningvoorraad										
Thema 2: Bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid										
Thema 3: Wonen en zorg										
Thema 4: Huisvesting met extra aandacht										
Thema 5: Kwaliteit en duurzaamheid										
Thema 6: Vitale kernen en leefbaarheid										
Thema 7: Dienstverlening										

C Scorekaart in beeld ProWonen



Thema's:

1. Ontwikkeling woningvoorraad
2. Bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen en zorg
4. Huisvesting met extra aandacht
5. Kwaliteit en duurzaamheid
6. Vitale kernen en leefbaarheid
7. Dienstverlening

D Samenvatting in beeld ProWonen

Visitatie ProWonen

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 november 2019 en februari 2020.

Korte schets ProWonen

Woningcorporatie ProWonen beheert 7.422 woningen en 574 zorgwoningen (in totaal 7.996 verhuureenheden) en werkt in drie gemeenten: Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Deze gemeenten samen tellen ruim 110.000 inwoners.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, vijf huurdersverenigingen, de gemeenten en zorginstanties. In dit werkgebied is ook collega-corporaties Sité actief (in de gemeente Bronckhorst) en De Woonplaats (in de gemeente Oost Gelre). Het werkgebied kenmerkt zich door plattelandsgebied met grote en kleine kernen. Het woningmarktgebied kenmerkt zich door een lichte daling van de bevolking in alle drie de gemeenten, waarbij verschillen per kern te zien is. Het werkgebied van ProWonen bestaat uit meerdere grotere en kleine kernen. In de gemeente Berkelland zijn Borculo, Eibergen, Neede en Ruurlo de grootste kernen. In de gemeente Bronckhorst zijn dat Zelhem, Vorden, Hengelo en Steenderen.

De gemeente Oost Gelre bestaat uit negen kernen, waarbij het bezit van ProWonen in een van de grootste kernen te vinden is, namelijk Lichtenvoorde.

Het aandeel corporatiewoningen is in de gemeente Berkelland het grootst met 22,4%, gevolgd door de gemeente Bronckhorst met 18% en de gemeente Oost Gelre met 15%.



Beoordelingen ProWonen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2015	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4	7,9
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4	6,8
Presteren naar Vermogen	8,4	7,0
Governance	7,6	7,0

Vanuit Raeflex constateren wij 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. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie. Daarnaast hebben huurdersverenigingen onvoldoende scores gegeven voor de tevredenheid over de 'relatie en communicatie' en 'mate van invloed op het beleid'.

Eveneens waren zij kritischer over de bereikbaarheid vanwege de toenemende wachttijden voor woningzoekenden. Dit resulteerde in een gemiddeld lagere score bij presteren volgens belanghebbenden. De commissie beoordeelt bij Presteren naar vermogen de verantwoording en motivering van de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties, de actieve wijze van handelen en de uitvoering ervan. De grondslag voor het bepalen van het cijfer is daarmee niet vergelijkbaar met de vorige visitatiemethodiek. De lagere score bij governance komt voornamelijk doordat 'externe legitimatie' van een hoge score 9,0 naar 6,0 is gedaald. Dit wordt toegelicht in paragraaf 6.3.

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Gemiddeld ruim voldoende voor maatschappelijke prestaties.
- Goede prestaties en creatieve oplossingen bij woon-zorgprojecten (De Bundeling, Zonnekamp).
- Goede balans lange termijn krimp en korte termijn vraag en maatwerk voor kernen.
- Heldere visie en strategie gebaseerd op actuele ontwikkelingen.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Beoordeling maatschappelijke prestaties gemiddeld voldoende tot goed.
- Gemeenten en zorgpartijen zijn het meest tevreden.
- Huurdersverenigingen zijn ontevreden over de relatie en communicatie en de mate van invloed op beleid.
- De belanghebbenden geven ProWonen de volgende verbeteringsuggesties mee:
 - inspelen op korte termijn vraag;
 - vernieuwing wijk in Lichtenvoorde nodig;
 - samenwerken aan lokale duurzaamheidsopgaven;
 - Naast kernvisies relevante sociaal aspecten in beeld brengen;
 - afhandeling reparatieverzoeken verbeteren;
 - afstemming projecten gemeenten en ProWonen.

prowonen

7.996 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- Financiële positie van ProWonen maakt het mogelijk maatschappelijk te investeren.
- Maatschappelijke afweging investeringen onder meer op beleidsdagen.
- Relatief lage bedrijfslasten.
- Risicomanagement op orde

Governance

- Duidelijke strategie die op actieve wijze gehanteerd wordt.
- Heldere besturingscyclus, met name op vastgoedbeleid.
- Intern toezicht op orde en ruimte om maatschappelijke rol verder in te vullen door signalen belanghebbenden beter op te vangen.
- Verantwoording prestaties in mooie publicaties.

“Koersvaste plattelandscorporatie met uitstekende prestaties in de kernen”

Zomaar één van de vele citaten uit het visitatierapport dat is opgesteld door de visitatiecommissie van Raeflex voor onze vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie. We zijn blij dat externe professionals (opnieuw) hebben vastgesteld dat onze corporatie in staat is een, voor onze huurders, goede koers uit zetten, deze uit te voeren en vast te houden. We doen volgens de commissie in een groot aantal gevallen de goede dingen. En wat we doen dat doen we goed of zelfs op uitstekende wijze.

Doel van de visitatie is terug te kijken op de maatschappelijke prestaties van ProWonen in de periode 2016-2019. Van onze belanghebbenden en de commissie hebben we feedback en verbeteringsuggesties ontvangen om de komende periode mee aan de slag te gaan. Om zo te waarderen wat er goed is gegaan, wat we samen met onze partners hebben bereikt en te leren van wat er nog beter kan en de uitnodiging om hiermee aan de slag te gaan.

Blij met de mooie resultaten

ProWonen krijgt op veel onderdelen een mooie score. Hier zijn we blij mee. De (h)erkenning door de commissie van een koersvaste organisatie die haar ambities weet te vertalen naar concrete prestaties waarderen we. Hier werken we samen met onze huurders, huurdersverenigingen, gemeenten, zorginstellingen, onze organisatie en RvC hard aan.

Samenwerken essentieel

Het prettig wonen in de Achterhoek nu en in de komende jaren staat voor ons centraal. We zien een toenemende vraag naar betaalbare huurwoningen op de korte termijn, terwijl we op de langere termijn juist met dalende aantallen te maken krijgen. Tegelijkertijd spelen onder meer de verduurzamingsopgave, de extramuralisering vanuit de zorg en is aandacht nodig voor de leefbaarheid. Kortom, een uitdagende mix aan ontwikkelingen waarin samenwerken essentieel is. Deze visitatie heeft ons laten zien dat we goed op weg zijn, creatief zijn en maatwerk bieden waar nodig met een bedrijfsvoering die efficiënt is en gericht op resultaten. Verbetermogelijkheden zijn er ook, zoals in de samenwerking met onze huurdersverenigingen. De samenwerking verliep in 2019 niet altijd even soepel. Gelukkig konden we samen tijdig bijsturen en zijn we begin 2020 onder externe begeleiding van start gegaan om dit te verbeteren. Zo werken we samen aan een blijvend goede relatie.

Handen uit de mouwen

Het is goed om af en toe stil te staan en de tijd te nemen om met elkaar te reflecteren. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Deze visitatie heeft ons mee teruggenomen in de tijd, de spiegel voorgehouden en stof tot nadenken gegeven. Wat vinden we er zelf van, wat kunnen we ermee? Kortom, hoe kunnen we deze input gebruiken om de juiste dingen op het juiste moment te doen voor onze huurders? Wat is hiervoor nodig en hoe kunnen we dit samen met onze partners bereiken? En dat is wat we het liefste doen. De handen samen uit de mouwen steken. Zodat het niet alleen vandaag, maar ook in de komende jaren prettig wonen blijft in de Achterhoek!

Dank voor ieders bijdrage

Zo'n visitatietraject is altijd een intensieve periode waarin de visitatiecommissie, medewerkers van ProWonen, de RvC en belanghebbenden veel tijd investeren en werk verzetten. Documenten verzamelen, notities schrijven, de startbijeenkomst, het projectbezoek, de interviews en het bespreken van het rapport vraagt veel van alle betrokkenen. Dank aan iedereen die hier aan bijgedragen heeft!

Borculo, 18 mei 2020

Henk Meulenkamp
directeur bestuurder

Theo Bussink
voorzitter raad van commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij ProWonen

Reden voor visitatie

In juli 2019 heeft ProWonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. De visitatie van ProWonen is in dezelfde periode uitgevoerd als de collega-corporaties Wonion, en Sité, waar ProWonen nauw mee samenwerkt. Hierdoor is het mogelijk zaken onderling af te stemmen en tijdens de visitatie oog te hebben voor regionale thema's, zoals het krimpvraagstuk. Eveneens wil ProWonen mede door de visitatie de prestatieafspraken op een hoger plan brengen. En het was voor ProWonen belangrijk de visitatie begin 2020 af te ronden, omdat er in 2020 een nieuwe directeur-bestuurder aan zal treden. De visitatie betreft de periode 2016-2019.

Het visitatieproces

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. Op basis van alle door ProWonen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van ProWonen. Bij hoofdstuk 3 'Presteren volgens belanghebbenden' worden de oordelen van belanghebbenden genoemd en toegelicht.

ProWonen heeft bezit in drie gemeenten: gemeente Berkelland, gemeente Bronckhorst en gemeente Oost Gelre. ProWonen heeft in deze drie gemeenten vijf huurdersverenigingen. Met de corporatie was tijdens de kick-off afgesproken de huurdersverenigingen te vragen in de voorbereiding van het visitatiegesprek te komen tot één onderbouwd oordeel. In de praktijk bleek dit niet haalbaar, omdat de verenigingen in verschillende type gebieden zitten en op verschillende manieren met ProWonen te maken hebben. Eveneens bleek tijdens de visitatiegesprekken dat op het moment van visiteren de relatie tussen ProWonen en de huurdersverenigingen onder druk stond. De visitatiecommissie heeft aanvullende documenten opgevraagd om een beter beeld te krijgen van de relatie tussen ProWonen en de huurdersverenigingen. Er is daarnaast een aanvullend gesprek geweest met de huurdersverenigingen.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport dat in concept werd opgeleverd aan de corporatie, waarna het rapport in een bijeenkomst met ProWonen en de RvC werd toegelicht en besproken. Na de uitgebreide reactie van ProWonen en correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport aangepast en is wederom besproken met ProWonen. Daarna is het 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.

Vanuit Raeflex constateren wij 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. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie. Daarnaast hebben huurdersverenigingen onvoldoende scores gegeven voor de tevredenheid over de 'relatie en communicatie' en 'mate van invloed op het beleid'.

Eveneens waren zij kritischer over de bereikbaarheid vanwege de toenemende wachttijden voor woningzoekenden. Dit resulteerde in een gemiddeld lagere score bij presteren volgens belanghebbenden. De commissie beoordeelt bij Presteren naar vermogen de verantwoording en motivering van de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties, de actieve wijze van handelen en de uitvoering ervan. De grondslag voor het bepalen van het cijfer is daarmee niet vergelijkbaar met de vorige visitatiemethodiek. De lagere score bij governance komt voornamelijk doordat 'externe legitimatie' van een hoge score 9,0 naar 6,0 is gedaald.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A. Koopmanschap AC (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R de Water en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets ProWonen

ProWonen is in 2005 ontstaan uit een fusie tussen Stichting De Stiepel en Stichting Woonklavier. Woningcorporatie ProWonen beheert 7.422 woningen en 574 zorgwoningen en werkt in drie gemeenten: Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Deze gemeenten samen tellen ruim 110.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de vijf huurdersverenigingen, de drie gemeenten en zorginstanties. In dit werkgebied zijn ook collega-corporaties Sité (in de gemeente Bronckhorst) en De Woonplaats (in de gemeente Oost Gelre) actief. Bij ProWonen werken in totaal 73 fte (Jaarverslag 2018). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurdersverenigingen in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied ProWonen

ProWonen is werkzaam in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Deze drie gemeente liggen in de regio Achterhoek, provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich door plattelandsgebied met grote en kleine kernen. Het woningmarktgebied kenmerkt zich door een lichte daling van de bevolking in alle drie de gemeenten, waarbij verschillen per kern te zien is. Het werkgebied van ProWonen bestaat uit meerdere grotere en kleine kernen. In de gemeente Berkelland zijn Borculo, Eibergen, Neede en Ruurlo de grootste kernen. In de gemeente Bronckhorst zijn dat Zelhem, Vorden, Hengelo en Steenderen.

De gemeente Oost Gelre bestaat uit negen kernen, waarbij het bezit van ProWonen in een van de grootste kernen te vinden is, namelijk Lichtenvoorde.

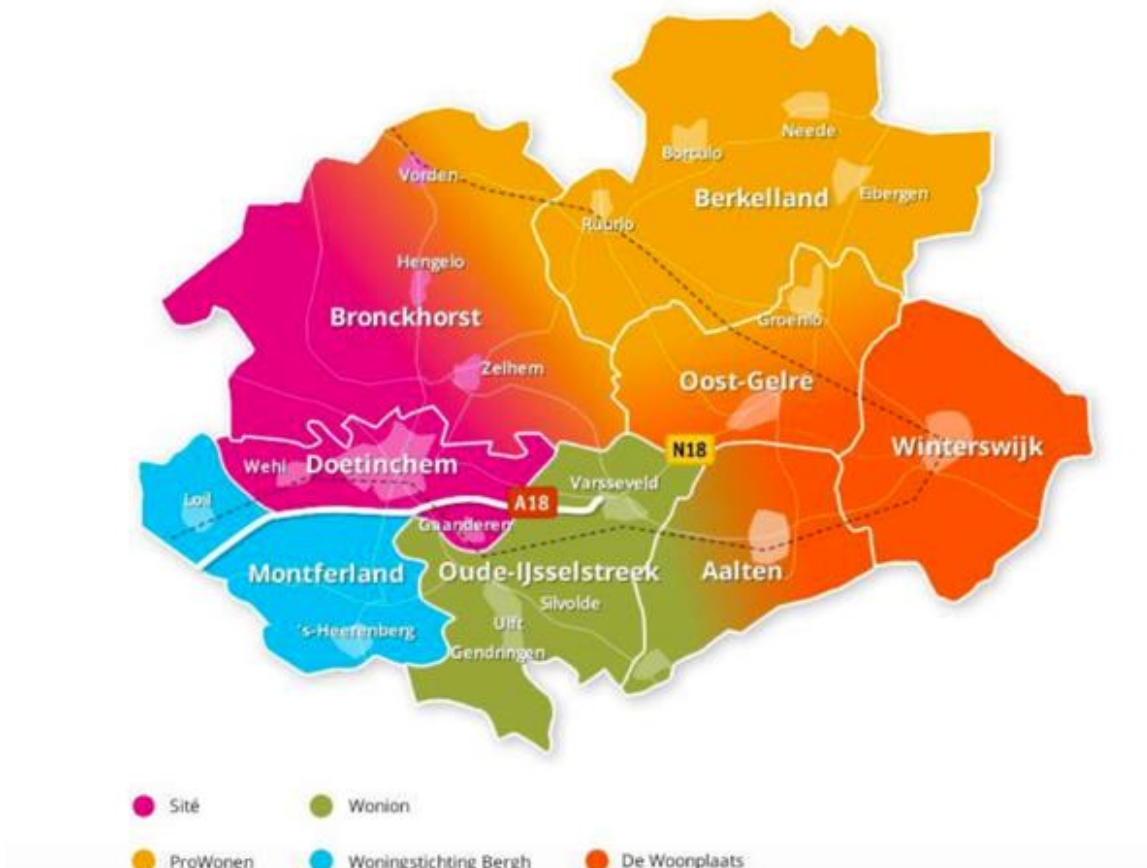
De gemeente Berkelland is de grootste gemeente met 19.492 woningen, gevolgd door de gemeente Bronckhorst met 16.088 woningen en de gemeente Oost Gelre met 12.787 woningen. Het aandeel koopwoningen in deze gemeenten ligt tussen de 68 en 75%. Het aandeel eengezinswoningen is relatief hoog (tussen 81 en 85%).

Bron: www.allecijfers.nl, 2019

Het aandeel corporatiewoningen is in de gemeente Berkelland het grootst met 22,4%, gevolgd door de gemeente Bronckhorst met 18% en de gemeente Oost Gelre met 15%.

De gemiddelde WOZ-waarde (2018) is het hoogst in de gemeente Bronckhorst met € 254.000, iets hoger dan het Nederlands gemiddelde van € 248.000.

In de gemeente Berkelland en de gemeente Oost Gelre is dit met € 215.000 respectievelijk € 204.000 lager dan het Nederlands gemiddelde.



2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die ProWonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten in haar werkgebied en de huurdersverenigingen. Ten eerste treft u een beschrijving aan van de prestatieafspraken van ProWonen met de huurdersverenigingen 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 (hoofdstuk 3 gaat in op de prestaties en de uitvoering van de afspraken). Paragraaf 2.2 geeft de mening van de huurdersbelangenverenigingen, de gemeente en ProWonen hierover weer. Eveneens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten van belanghebbenden genoemd.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

ProWonen verhuurt woningen in zowel de gemeente Berkelland als in de gemeenten Bronckhorst en Oost Gelre. Deze gemeenten zijn gelegen in de Achterhoek. Met alle drie de gemeenten heeft ProWonen prestatieafspraken gemaakt met een vergelijkbare opzet. Conform de Woningwet 2015 zijn naast de gemeenten en de corporatie ook de huurdersverenigingen Borculo, De Naobers, Zelhem en Lichtenvoorde betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Bij de gemeente Berkelland zijn dit de huurdersverenigingen Borculo en De Naobers (de kernen Eibergen-Neede). Bij de gemeente Bronckhorst is dit de huurdersvereniging Zelhem. Huurdersvereniging HeVo was vóór 2016 betrokken bij de prestatieafspraken in de gemeente Bronckhorst. Na enige tijd niet actief te zijn geweest, zit de HeVo voor de prestatieafspraken 2020 weer aan tafel. Bij de gemeente Oost Gelre is de huurdersvereniging Lichtenvoorde betrokken.

Gedurende de visitatieperiode 2016 tot en met 2019 hebben partijen vanaf 2017 jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Voor 2016 had de corporatie een activiteitenprogramma opgesteld die gebruikt is als opzet voor de prestatieafspraken. De prestatieafspraken betreffen zowel meerjarige afspraken als jaarafspraken. Vanaf 2017 worden de prestatieafspraken geëvalueerd. Eveneens zijn er gemeentelijke woonvisies en is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'. Recent (tweede helft 2019) zijn kernenvisies vastgesteld voor de kernen in de drie gemeenten.

In de factsheet (zie bijlage 6) zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken, de regionale woonagenda en de eigen ambities van ProWonen samengevat onder de volgende thema's:

1. Ontwikkeling woningvoorraad
2. Bereikbaarheid en Betaalbaarheid
3. Wonen en zorg
4. Huisvesting met extra aandacht
5. Kwaliteit en duurzaamheid
6. Vitale kernen en leefbaarheid
7. Eigentijdse dienstverlening (eigen ambitie)

De prestaties, zoals door ProWonen geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vier perspectieven van de methodiek. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

Hierna volgen enkele high lights van de gemaakte prestatieafspraken in de periode 2017 tot en met 2019.

Ontwikkeling woningvoorraad

Evenwicht tussen vraag en aanbod vormt de basis voor langjarige opgaven en de portefeuillestrategie van ProWonen. In de gemeente Berkelland is afgesproken om de extra vraag in bepaalde kernen op te vangen, bijvoorbeeld met tijdelijke woonvormen. In de gemeente Bronckhorst is op korte termijn geen behoefte aan extra huurwoningen, behalve in Zelhem. In Lichtenvoorde (gemeente Oost Gelre) is op korte termijn behoefte aan huurwoningen.

Bereikbaarheid en betaalbaarheid

De gemiddelde zoektijd voor actief woningzoekenden mag niet meer dan 12 maanden zijn. Het huurbeleid wordt gebaseerd op inkomens van actief woningzoekenden en de corporatie voert een gematigd huurbeleid (gemiddeld inflatiepercentage). Daarnaast geeft ProWonen aandacht aan betaalbaarheid en schuldenproblematiek.

Wonen en zorg

Langer zelfstandig wonen is een terugkerend thema. Aandacht is er voor stallingsruimte voor scootmobielen en de toegankelijkheid van complexen. Het aanbod nulredenwoningen is in de gemeente Berkelland (2017) en Oost Gelre (2017, 2018) voldoende. Partijen hebben afgesproken samen te werken aan een plan voor de locatie Antoniushove in Lichtenvoorde en om de daarom heen liggende woningen van ProWonen een toekomstbestendige invulling te geven. In Vorden en Zelhem worden dertig nulredenwoningen opgeleverd.

Huisvesting met extra aandacht

ProWonen heeft afgesproken om vergunninghouders te huisvesten conform de taakstelling van de gemeente (samen met andere corporaties in de gemeenten). Woningzoekenden die via 'Thuis in de Achterhoek' een urgentie hebben gekregen, krijgen binnen zes maanden een woning aangeboden. ProWonen zet zich daarnaast in om voldoende, geschikte woningen te leveren als bijdrage aan het regionale uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen, dat in 2017 wordt opgesteld.

Kwaliteit en duurzaamheid

Het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector heeft tot doel dat woningen in 2021 gemiddeld label B moeten hebben. Lokaal is afgesproken dat in 2020 90% van het woningbezit van ProWonen een groen energielabel heeft. Overige afgesproken lokale ambities zijn afscheid nemen van het aardgas, overstappen op duurzame energiebronnen, meer aandacht voor energiezuinig woongedrag, gezond binnenklimaat en comfortbeleving.

Vitale kernen en leefbaarheid

ProWonen zet verschillende instrumenten in, zoals buurtsupport, buurtbemiddeling, schuldhulpverlening en zet woonconsulenten in bij ongewenst woongedrag. Bij aanbesteding let ProWonen erop dat er leerlingbouwplaatsen beschikbaar komen. De corporatie werkt aan het voorkomen van huisuitzettingen. Daarnaast wordt na de pilot van een woonvisietraject door de gemeente in de kern Beltrum ook ingezet op de zes andere kleinen kernen in Berkelland. In de gemeente Oost Gelre wordt ingezet op Harreveld en in de gemeente Bronckhorst op Halle. ProWonen neemt hieraan deel.

Eigentijdse dienstverlening (eigen ambitie ProWonen)

Over dit thema zijn geen prestatieafspraken gemaakt. In overleg met de corporatie is dit thema toegevoegd als relevant thema dat in het kader van deze visitatie beoordeeld dient te worden. Het is wel onderdeel van het beleid van ProWonen. In de klantvisie staat dat ProWonen naast formele participatie bij haar huurders thuiskomt, werkt met klantenpanels, enquêtes, inlooppreekuren en (informatie) bijeenkomsten bij onderhoud & nieuwbouw en voor jongeren heeft. In de digitale dienstverlening zijn er stappen gezet en de website is vernieuwd. Klanten kunnen onder meer 24/7 digitaal reparatieverzoeken indienen en plannen, online informatie vinden en betalen.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghebbenden en van de corporatie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen; gevolgd door een beschouwing van de commissie over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken. De commissie heeft geconstateerd dat ProWonen voor iedere gemeente een andere contactpersoon heeft bij het maken van de prestatieafspraken. Hierdoor kunnen ervaringen van partijen over de samenwerking met ProWonen van elkaar verschillen. De huurdersverenigingen zijn betrokken bij het jaarlijkse 'bod' van ProWonen op de gemeentelijke woonvisie. Dit 'bod' vormt input voor de concept-prestatieafspraken.

De **vijf huurdersverenigingen** werken samen in het overleg 'Samen 1' en delen in grote lijnen hetzelfde standpunt over de relatie en communicatie. Verschillen zijn er op onderdelen, omdat de gebieden en gemeenten waarin de verenigingen actief zijn van elkaar verschillen. De huurdersorganisaties geven aan dat het proces van de prestatieafspraken goed in elkaar zit en er een overzichtelijk tijdsplan is. ProWonen is over het algemeen de initiatiefnemer bij het maken van de prestatieafspraken, terwijl dit eigenlijk de gemeente zou moeten zijn volgens de huurdersverenigingen.

De prestatieafspraken worden volgens de verenigingen steeds beter en concreter en de verenigingen krijgen steeds meer ruimte om mee te denken, vinden ze.

De huurdersverenigingen hebben moeite met de korte voorbereidingstijd; vooral omdat ze als vrijwilliger weinig tijd beschikbaar hebben. De verenigingen vinden verder dat er te weinig met hun input gebeurt. Enkele uitspraken van de huurdersverenigingen kleuren dit in: 'het zijn afspraken tussen twee partijen', 'Ik heb erbij gezeten, maar maak er geen deel vanuit' en 'We mogen wel meepraten, maar niet tegenpraten.' De huurdersvereniging Zelhem wilde daarom eerst de prestatieafspraken 2020 niet tekenen, maar om de voortgang in de processen niet te blokkeren, zal ze deze toch ondertekenen. En de vereniging heeft hoop dat haar input bij de volgende prestatieafspraken wel meegenomen wordt. De huurdersverenigingen vinden bovendien dat de prestatieafspraken 2020 vooral bestaan uit intenties en ambities, maar dat het ontbreekt aan SMART-afspraken en concrete doelen en tijdstippen. Dan wordt het volgens hen ook lastig om elkaar aan te spreken op het behalen van doelen.

De **gemeente Berkelland** heeft prestatieafspraken gemaakt met ProWonen en de huurdersverenigingen Borculo en De Naobers. De afgelopen vijf jaar is er volgens de gemeente een positieve ontwikkeling geweest in de prestatieafspraken en is het naast stenen ook steeds meer over mensen gegaan.

De samenwerking in de huidige vorm startte in 2015, na de invoering van de Woningwet. De woningmarkt was zich aan het herstellen, vanuit de provincie werd strak gestuurd op woningbouwcontingenten, de corporatie implementeerde de Woningwet en de huurdersverenigingen moesten professionaliseren om volwaardig aan het driepartijenoverleg mee te kunnen doen. Tijdens het proces van prestatieafspraken hebben partijen geïnvesteerd in kennisdeling. ProWonen was in die tijd sterk gericht op de bedrijfsvoering en governance. Daarnaast ging de corporatie door met verduurzaming en sloop-vervangende nieuwbouw.

In 2020 komt er een nieuwe lokale woonagenda Berkelland. Daar worden ProWonen en de huurdersverenigingen bij betrokken. Partijen zijn het met elkaar eens over de belangrijke thema's; de discussie gaat volgens de gemeente over de weg ernaar toe (snelheid, concrete maatregelen). De woningmarkt is anno 2019 wezenlijk veranderd, en daarmee ook de opgaven. Deze zijn veel integraler geworden: voldoende geschikte woningen - sociaal domein - energietransitie - klimaatadaptatie - leefbare wijken zijn belangrijke thema's. Dit vraagt lef en grenzen opzoeken voor de corporatie.

De samenwerking tussen de gemeente en ProWonen is volgens de gemeente goed en de lijnen zijn kort. De gemeente vindt dat er ruimte is voor dialoog en dat er goed samengewerkt wordt bij projecten en bij andere thema's uit de prestatieafspraken.

De gemeente geeft aan dat gaandeweg de rit de huurdersverenigingen de materie steeds beter zijn gaan beheersen en ze meer positie hebben verworven. De gemeente ziet dat het verschil in professionaliteit lastig kan zijn. De gemeente en ProWonen zijn professionele organisaties met medewerkers en adviseurs in dienst, terwijl de huurdersverenigingen bestaan uit vrijwilligers. De gemeente Berkelland is van mening dat er veel gevraagd wordt van huurdersverenigingen.

Het proces voor de prestatieafspraken 2020 verliep moeizaam. De huurdersverenigingen zijn het traject ingegaan met vijf punten en zien deze punten volgens de gemeente Berkelland niet terug in de prestatieafspraken. De gemeente signaleert dat de verenigingen het gevoel hebben dat er niet naar hen wordt geluisterd. De gemeente verwoordt het dilemma als volgt: De huurdersverenigingen willen dat er meer woningen naar regulier woningzoekenden gaan, terwijl de gemeente te maken heeft met bovenlokale regels en afspraken (bijvoorbeeld over huisvesting van vergunninghouders en huisvesting van bijzondere doelgroepen). Eveneens is de kortetermijnvraag versus krimp op langetermijnonderwerp van gesprek. Ook geeft de gemeente aan dat ProWonen en de gemeente 'achter de schermen' werken aan het oplossen van vraagstukken, maar dat dit vaak om vertrouwelijke zaken gaat en dat dit daardoor nog niet altijd zichtbaar is voor de huurdersverenigingen. Het is soms nog te vroeg om dit bekend te maken (bijv. het zoeken van locaties voor nieuwbouw). Partijen hebben afgesproken om in 2020 het proces van de prestatieafspraken te evalueren, te kijken waar de knelpunten zitten en waar het anders moet. De gemeente Berkelland wil in het vervolg de punten die de huurdersverenigingen aandraagt beter zichtbaar maken in de prestatieafspraken.

De **gemeente Bronckhorst** heeft prestatieafspraken gemaakt met ProWonen en de huurdersvereniging Zelhem. De huurdersvereniging Hengelo-Vorden (HeVo) was alleen betrokken bij de prestatieafspraken van 2017 en was tot voor kort niet meer actief, maar heeft recent een doorstart gemaakt. De gemeente geeft aan dat de organisatie, de samenwerking en het proces van de prestatieafspraken ruim voldoende tot goed gaat. De prestatieafspraken bestaan volgens de gemeenten meer uit ambities dan uit concrete prestatieafspraken. Ze vindt dat het overleg nog scherper gevoerd mag worden. De gemeente wil de volgende prestatieafspraken compacter en concreter maken, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen korte en lange termijn. Hierdoor wordt ook beter zichtbaar wat bereikt wordt en wat niet. Dit past beter bij het 'opgavegericht werken' van de gemeente. Ook in de wijkontwikkeling wil de gemeente samen met ProWonen zoeken naar de beste werkwijze en verdere professionalisering. Het onderlinge vertrouwen is goed volgens de gemeente. Wederkerigheid van de afspraken kan beter. De gemeente en ProWonen weten nog te weinig van elkaars projecten en op welke manier ze werken. Integrale en gebiedsgerichte samenwerking komt daardoor nog onvoldoende tot stand. Verder valt het de gemeente op dat ProWonen vastgoedgericht is in de visie op kernen en buurten, terwijl de noodzakelijke aanpak breder zou moeten zijn. ProWonen kan sneller besluiten nemen dan de gemeente en daar kan ProWonen meer rekening mee houden.

De **gemeente Oost Gelre** heeft prestatieafspraken gemaakt met ProWonen en de Huurdersvereniging Lichtenvoorde. De gemeente geeft aan dat het proces helder is en goed georganiseerd, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Er is sprake van onderling vertrouwen. De huurdersvereniging is bij de bestuurlijke overleggen en de rollen van alle partijen zijn volgens de gemeente helder. Er is sprake van gelijkwaardigheid. Volgens de gemeente nemen de lokale partijen elkaars inbreng serieus. De huurdersvereniging is altijd een kritische partner geweest, vindt de gemeente. De huurdersvereniging heeft in 2019 serieus overwogen de prestatieafspraken niet te tekenen omdat er discussie was over betaalbaarheid, nieuwbouw en duurzaamheid. De gesprekken gaan over hoe het beste concrete resultaten bereikt kunnen worden met elkaar. De gemeente geeft aan dat het voor de vrijwilligers van de huurdersvereniging soms lastig is om alles bij te benen. ProWonen geeft op thema-avonden voor gemeenteraadsleden uitgebreide informatie over de beleidskeuzes van ProWonen.

ProWonen geeft aan bij de prestatieafspraken veel aandacht te besteden aan het proces, de voorbereidingen en de onderlinge afstemming. De corporatie is van mening dat partijen gelijkwaardig zijn in de relatie en hun deelname aan het proces. Partijen hebben hierbij wel elk hun eigen verantwoordelijkheid op inhoud, het maken van (strategische) keuzes en de effecten van deze keuzes op de eigen organisatie. De corporatie geeft aan dat bij alle partijen bereidheid is om tot meerjarige afspraken te komen (deze staan ook al in de huidige prestatieafspraken). Deze afspraken kunnen meer op hoofdlijnen zijn. De aandacht van met name de huurdersvereniging is gericht op de afspraken voor het komende jaar. Het beperken van het aantal afspraken en het zo concreet mogelijk benoemen waar samen aan gewerkt wordt, komt nu nog niet altijd voldoende uit de verf.

Het samenspel met de gemeenten verloopt volgens ProWonen soepel, de lijnen zijn kort en er wordt makkelijk geschakeld. Op ambtelijk niveau merkt ProWonen verschil in de mate waarin de gemeenten inspanning leveren. Zo geeft de gemeente Bronckhorst bijvoorbeeld aan dat zij bij projecten eerder door ProWonen betrokken wil worden, zodat het project integraal aangepakt kan worden. ProWonen geeft echter aan dat zij de gemeente(n) vroegtijdig betreft bij projecten, maar dat de gemeenten er niet altijd voor kiezen om te investeren in de openbare ruimte.

ProWonen is zich ervan bewust dat het voor de huurdersverenigingen lastig is goed invulling te geven aan hun rol. Deze zijn bij de afspraken niet de initiërende of uitvoerende partij. Hierdoor ontstaat onbalans tussen 'halen en brengen'. Het vormt volgens ProWonen een uitdaging om de huurdersverenigingen goed mee te nemen in dit proces en het opstellen van de afspraken, zodanig dat zij hun eigen inbreng herkennen. Op het moment dat de huurdersverenigingen in het najaar van 2019 aangaven zich onvoldoende te herkennen in de conceptprestatieafspraken van de drie gemeenten, zijn er in de lokale driehoek diverse aanvullende acties geweest om hieraan tegemoet te komen. Zo zijn er extra bijeenkomsten geweest, beantwoording van de vragen per mail en een gesprek met een van de wethouders. Deze aanvullende acties zijn volgens de corporatie door drie van de vijf huurdersverenigingen gewaardeerd en hebben eraan bijgedragen dat de prestatieafspraken uiteindelijk door alle huurdersverenigingen zijn ondertekend. Ook is het niet altijd mogelijk om concrete afspraken te maken, terwijl de gezamenlijke wens hiervoor wel aanwezig is. Ondanks de bereidheid van alle kanten om samen te werken merkt ProWonen dat deze zoektocht met name bij de huurdersverenigingen invloed heeft op het vertrouwen in de samenwerking. En de onderlinge afstemming tussen de vijf huurdersverenigingen vraagt extra tijd van henzelf en van ProWonen.

Beschouwing commissie

De commissie geeft in onderstaande tekst een beschouwing op enkele aspecten van de prestatieafspraken:

Samenwerking, proces en wederkerigheid

De commissie constateert over het algemeen tevredenheid bij partijen over het proces en de organisatie van de prestatieafspraken. De commissie signaleert verder dat partijen zeer betrokken zijn. Wel is er een inhoudelijk verschil van mening over de hoogte van de huren en het aantal beschikbare woningen. In theorie zijn partijen gelijkwaardig, maar de praktijk is weerbarstiger. Terwijl gemeenten en corporaties professionele partijen zijn met veel mensen in dienst, werken huurdersverenigingen met vrijwilligers. De commissie signaleert dat de huurdersverenigingen van ProWonen desondanks wel veel kennis in huis hebben, initiatief tonen en een stevige gesprekspartner zijn voor de corporatie en de gemeenten. Wel ontstaat er 'ruis' wanneer vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen conclusies uit een driehoek-overleg of combi-vergadering terugkoppelen naar de anderen bestuursleden van de huurdersverenigingen.

De commissie is blij dat partijen zijn overeengekomen om het gesprek hierover aan te gaan onder leiding van een extern begeleider van de Woonbond. Uitgaande van de verbeterde relatie geeft de commissie mee om meer de dialoog aan te gaan met elkaar (in plaats van elkaar te overtuigen). Omdat er veel personen betrokken zijn (meerdere leden van vijf huurdersverenigingen) is het belangrijk om zoveel mogelijk 'ruis' te voorkomen.

De commissie adviseert het proces zo in te richten dat de huurdersverenigingen zich tijdig gehoord weten en 'mede-eigenaar' worden van de oplossingen. Kijk hierbij naar de inrichting van het proces: de rollen, verslaglegging, tijdige voorbereiding, gezamenlijk onderzoek, het delen van resultaten en wijze van interne terugkoppeling. Neem hierbij ook mee de werkwijze met de verschillende contactpersonen per gemeente.

Compleetheid, concreetheid, onderbouwing, actualiteit en evaluatie prestatieafspraken

De commissie constateert dat alle relevante thema's zijn benoemd in de prestatieafspraken. De zaken die ProWonen in het jaarlijkse bod opneemt zijn overgenomen in de prestatieafspraken. Enkele afspraken zijn SMART, zoals concrete projecten en dat de wachttijd voor actief woningzoekenden niet langer mag zijn dan 12 maanden gemiddeld. Bij (overige) afspraken die minder concreet zijn, is het lastiger te bepalen wat van partijen verwacht wordt. Dat is bijvoorbeeld te zien bij afspraken over leefbaarheid waar bijvoorbeeld is afgesproken dat ProWonen instrumenten inzet om de leefbaarheid te bevorderen, maar niet is afgesproken welke resultaten beoogd worden.

Gemeente(n), huurdersvereniging(en) en ProWonen evalueren jaarlijks de prestatieafspraken. Hiervan wordt een korte notitie opgesteld per gemeente, waarin afgevinkt wordt of een afspraak behaald is. De commissie signaleert dat partijen daarnaast behoefte hebben aan evaluatie en verbetering van het proces, de rol(len) van de huurdersverenigingen en de wijze waarop hun input wordt meegenomen in het proces en de prestatieafspraken.

De commissie is het eens met partijen dat het goed is het proces, de rol(len) van de huurdersverenigingen en de wijze waarop hun input wordt meegenomen in het proces en de prestatieafspraken te evalueren. Hiermee kan het vertrouwen weer worden opgebouwd. De prestatieafspraken kunnen aan meerwaarde winnen wanneer de focus ligt op belangrijke thema's, die alleen in gezamenlijkheid aangepakt kunnen worden en waar de afspraken geconcretiseerd worden. Kijk hierbij ook nadrukkelijk naar de wensen, de rol en/of inbreng van de huurdersverenigingen. De commissie is het met partijen eens dat het goed is om naast jaarlijkse afspraken ook lange termijn afspraken te maken. Zoek met elkaar naar de grote lijnen over het hele werkgebied van ProWonen en vertaal dat per gemeente naar concrete doelen. Maak hierbij onderscheid tussen thema's die zich meer lenen voor korte termijn afspraken enerzijds en voor lange termijn anderzijds.

De prestatieafspraken kunnen verder nog meer onderdeel van de besturing bij ProWonen worden als de voortgang van de prestatieafspraken opgenomen worden in de managementrapportages. Als prestatieafspraken SMART geformuleerd worden, is dit goed te monitoren. Eveneens vindt de commissie het verstandig om te evalueren of het inzetten van verschillende contactpersonen per gemeente optimaal werkt.

2.3 Verbeterpunten

Verbeterpunten van belanghebbenden en ProWonen

Continueren en verbeteren

Partijen vinden het proces om te komen tot prestatieafspraken goed georganiseerd en de lijnen kort. De gemeente Bronckhorst geeft aan graag de positieve energie, openheid en transparantie te willen behouden. Belanghebbenden vinden het positief dat in de prestatieafspraken steeds meer aandacht uitgaat naar de 'mens' in de 'stenen'. Ze willen dat graag zo houden en verder verbeteren door: elkaar betrekken bij visievorming en vertaling naar beleidsmaatregelen, kennisdeling en afstemming van maatregelen in de wijk. De huurdersverenigingen willen dat ProWonen haar gematigd huurbeleid continueert, zij het dat zij wel graag zouden zien dat de corporatie nog een stapje verder gaat door het voor bepaalde huishoudens verlagen van huren. De gemeenten en ProWonen willen werken aan compactere prestatieafspraken.

Werken aan verbetering van de communicatie en herstel vertrouwen

Vrijwel alle partijen benoemen dat in 2019 de relatie tussen de huurdersverenigingen en ProWonen is verslechterd. Dit is van invloed op de totstandkoming van de prestatieafspraken. Partijen vinden het daarom van belang om de communicatie te verbeteren en het vertrouwen te herstellen om zo tot een goede samenwerking te komen. De prestatieafspraken zijn volgens de corporatie niet de plek om beleid(uitgangspunten) met elkaar te formuleren.

De gemeenten en ProWonen geven hierbij aan dat het dilemma is dat je enerzijds te maken hebt met landelijke regels (bijvoorbeeld taakstelling huisvesting vergunninghouders), regionale afspraken (huisvesting bijzondere doelgroepen) en lokaal beleid. Dit is voor de huurdersverenigingen niet altijd duidelijk. Daarom is het van belang het achterliggende probleem te adresseren en op basis daarvan afspraken maken. De huurdersverenigingen denken dat de onderlinge communicatie (deels) kan verbeteren als er beter geluisterd wordt, er meer dialoog plaatsvindt en als er meer met de wensen en input van de huurdersverenigingen gedaan wordt. Dit kan volgens een gemeente onder andere door de punten die de huurdersverenigingen aandragen beter zichtbaar te maken in de prestatieafspraken.

ProWonen wil graag bespreken met partijen hoe ze 'dat wat tijdens de bijeenkomst samen wordt besproken' goed en herkenbaar in de afspraken wordt vastgelegd. Bij de prestatieafspraken worden de huurdersverenigingen steeds beter meegenomen in processen vinden zij zelf. Dat is van belang, omdat het maken van prestatieafspraken de manier is om op te komen voor de huurders. Daarbij zouden ze nog eerder bij beleid betrokken willen worden, dat scheelt discussie achteraf. Het kan volgens de huurdersverenigingen verder helpend zijn als er verslagen van alle bijeenkomsten worden gemaakt. Eveneens willen partijen manieren zoeken om huurdersverenigingen en huurders te laten participeren in visie en beleid en transformatie van wijken.

Proces verbeteren

Naast de hierboven genoemde verbeterpunten kan het proces op nog meer punten verder ontwikkeld worden. Het jaar kenmerkt zich nu met een aantal grote mijlpalen (indienen activiteitenprogramma, ondertekenen prestatieafspraken en evalueren bestaande afspraken). Dit proces mag wat ProWonen betreft vloeiender verlopen.

Daarnaast wil ProWonen gedurende het jaar met elkaar de bestaande afspraken monitoren, benodigde acties bespreken en gebruiken als input voor de op te stellen documenten. Dit vraagt om met elkaar in gesprek te blijven over wat te bereiken, wat prioriteit heeft, wat er vanuit de invalshoek van de betrokken partij essentieel is en hoe dit geborgd kan worden. Hierbij kunnen voorbeelden van andere lokale driehoeken zoals van collega-corporaties helpen.

Meer aandacht besteden aan

De huurdersverenigingen willen dat er in de prestatieafspraken meer aandacht besteed wordt aan de kortetermijnvraag naar woningen en de doorstroming van ouderen. Zij zien graag concretere maatregelen. Ook bij verduurzamingsmaatregelen wensen de huurdersverenigingen dat er geen huurverhoging wordt doorgevoerd. De gemeente Bronckhorst wil een doorkijk in de langetermijnplannen van ProWonen. De gemeente Oost-Gelre wil graag eerder kennis delen. Geen van de partijen vindt dat er minder aandacht aan zaken besteed moet worden, maar wel dat er meer aandacht aan de juiste zaken besteed wordt. Meerdere partijen noemen dat ze graag meerjarige afspraken op hoofdlijnen willen maken en deze jaarlijks vertalen in een paar concrete afspraken.

Welke thema's verdienen prioriteit

De partijen uit de lokale driehoek vinden dat de volgende thema's prioriteit behoeven bij de prestatieafspraken:

- 1) Betaalbaarheid, beschikbaarheid en het terugdringen van wachttijden, waarbij het inzetten op een flexibele schil en/of flexwonen een thema is voor de prestatieafspraken. De gemeente Oost-Gelre noemt nieuwbouw als aandachtspunt.
- 2) Duurzaamheid en kwaliteit bestaande woningvoorraad, energietransitie en verduurzaming wijken. Gemeenten hebben hoge ambities en willen dit samen met de corporatie(s) oppakken (en hierover ook richting de gemeenteraad samen communiceren). De huurdersverenigingen willen dat de duurzaamheidsmaatregelen niet leiden tot hogere huren.
- 3) Wonen en zorg, waarbij de professionalisering van de samenwerking op het gebied van wonen, zorg en welzijnspartners verbeterd kan worden. Tevens aandacht voor huisvesting met extra aandacht voor bijzondere doelgroepen.
- 4) De gemeente Berkelland noemt aandacht voor de leefbaarheid buurten en transformatie van wijken

Hierbij geven partijen aan te willen werken aan een soort raamovereenkomst voor de lange termijn en tastbare/concrete afspraken voor de korte termijn. Daarnaast is het goed om het afstemmen van projecten en plannen van ProWonen en de gemeenten te verbeteren. Dat begint bij het delen van informatie.

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 ProWonen de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,9	75%
Thema 1: Ontwikkeling woningvoorraad	8,0		
Thema 2: Bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid	8,0		
Thema 3: Wonen en zorg	9,0		
Thema 4: Huisvesting met extra aandacht	7,0		
Thema 5: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0		
Thema 6: Vitale kernen en leefbaarheid	7,0		
Thema 7: Dienstverlening	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,9	

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit position paper. ProWonen heeft voor alle prestatievelden minimaal een ruime voldoende gescoord, gemiddeld een 7,9. Hierbij vallen met name de hoge scores voor 'wonen en zorg' (9,0) en 'ontwikkeling woningvoorraad', 'bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid', 'kwaliteit en duurzaamheid' en 'duurzaamheid' (8,0) in positieve zin op.

Thema 1: Ontwikkeling woningvoorraad: 8

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. ProWonen is actief in een woningmarktgebied met veel kernen, waar per kern de vraagdruk naar woningen verschilt. Dit vraagt om een gerichte aanpak per kern. De commissie is van mening dat ProWonen dit goed oppakt omdat de corporatie per kern steeds op zoek is naar een goed evenwicht tussen de kortetermijnvraag naar woningen en de krimp op lange termijn. ProWonen heeft projecten in verschillende kernen. Nieuwbouw vindt daarbij op kleinere schaal plaats, afhankelijk van de vraag naar woningen (variërend van 2-30 woningen per locatie). De commissie is verder positief over de innovatie die ProWonen inzet op projecten. Hiermee laat de corporatie zien meer te presteren dan is afgesproken in de prestatieafspraken. Een mooi voorbeeld is 'Blokje om' waar in enkele weken tijd sloop/nieuwbouw van rijwoningen is gerealiseerd, hetgeen tegemoetkomt aan de vraag naar sociale huurwoningen.

De commissie vindt het een goed uitgangspunt van ProWonen om – waar mogelijk – sloop van bestaand bezit pas in te zetten wanneer sprake is van vraaguitval. Hierdoor is het mogelijk flexibel in te spelen op marktontwikkelingen. De sloop die tijdens de visitatieperiode plaatsvond, betreft de noodzakelijke sloop van drie verouderde woonzorgcomplexen (Zonnekamp te Zelhem, De Bundeling te Ruurlo en De Els/De Beuk te Neede), waar vervolgens nieuwbouw plaats vindt/vond. Hiermee speelt de corporatie goed in op de veranderende vraag ten gevolge van de vergrijzing en extramuralisering van de zorg.

Verder heeft ProWonen serieus onderzocht welke bestaande vastgoedlocaties getransformeerd kunnen worden. Enkele transformaties bleken financieel niet haalbaar, andere wel en in enkele gevallen bleek sloop/nieuwbouw de beste oplossing. De commissie ziet dat na het onderzoek de locaties met haalbare transformatie herontwikkeld zijn. Voorbeelden van samenwerking zijn de herontwikkeling van de Oudestraat in Neede, de herontwikkeling van diverse locaties in Zelhem zoals de voormalige Rabobank, het voormalige postkantoor, het voormalige Union-gebouw en het kerkje aan de Piersonstraat.

ProWonen heeft in totaal 117 nieuwbouwwoningen opgeleverd en 142 woningen gesloopt in de periode 2016 tot en met 2019. De voorgenomen sloop- nieuwbouwplannen, die ook zijn opgenomen in de prestatieafspraken, zijn grotendeels conform plan uitgevoerd. Hierbij dient vermeld te worden dat één project (nieuwbouw Haaksbergseweg Neede) dat gepland stond voor 2019 in 2020 wordt opgeleverd. De corporatie heeft meer woningen teruggekocht dan verkocht, waardoor het aantal sociale huurwoningen is toegenomen.

De commissie constateert dat de corporatie steeds in gesprek is met de gemeenten over de vraag naar woningen en bij veranderende inzichten worden alsnog nieuwbouwprojecten gestart (bijvoorbeeld Lichtenvoorde). De corporatie heeft voor de toekomst kernvisies opgesteld en afgestemd met huurdersverenigingen en gemeenten. In diverse kleine kernen zijn bewoners betrokken bij woononderzoeken c.q. woonvisietrajecten. De corporatie beoogt maatwerk per kern. De commissie vindt dit positief.

Thema 2: Bereikbaarheid en betaalbaarheid en beschikbaarheid: 8

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De corporatie presteert beter dan overeengekomen in de prestatieafspraken.

De gemiddelde zoektijd per gemeente en per kern is aanzienlijk lager dan het afgesproken maximum van 12 maanden. Bij de gemeente Bronckhorst is deze stabiel en was deze zeven of acht maanden. Bij de gemeenten Berkelland en Oost Gelre is de zoektijd nog duidelijk lager dan twaalf maanden (acht maanden respectievelijk tien maanden), maar er is wel sprake van een toename van drie of vier maanden sinds 2017, hetgeen een punt van zorg is voor de toekomst.

De grootste vraag naar woningen is in de kernen Lichtenvoorde, Ruurlo en Zelhem. De tijd die een woningzoekende nodig heeft om een woning te vinden hangt verder sterk af van de woonwensen (plaats en woningtype), het inkomen, de samenstelling van het huishouden en de leeftijd van de woningzoekende. Afgesproken is dat de corporatie ernaar streeft om de verschillende groepen woningzoekenden gelijke slaagkansen te bieden.

Hierbij vraagt met name de groep jongeren aandacht. ProWonen voldoet in deze gemeenten aan het afgesproken percentage goedkope woningen (betaalbaar voor jongeren onder de 23 jaar) en is in gesprek geweest met groepen jongeren uit deze gemeenten om de vraag verder te verkennen. De vraag van jongeren bleek in de praktijk zeer beperkt. In de gemeente Oost Gelre, waar 17% van het woningbezit van ProWonen is te vinden, is het aantal goedkope woningen beperkt. De commissie is er over te spreken dat ProWonen praktische oplossingen zoekt om woningen beschikbaar te krijgen. Zo heeft de corporatie de extra vraag die voortkwam uit het huisvesten van vergunninghouders opgevangen door woningen aan te kopen van particuliere eigenaren.

De gemiddelde huurprijs ligt met € 492 lager dan het gemiddelde van € 516 in Nederland en lager dan de gemiddelde huurprijzen bij de andere Achterhoekse corporaties.

Bron: CiP 2017

ProWonen biedt haar woningen aan tegen een relatief gunstige prijs/kwaliteitverhouding (63% van maximaal redelijk). De huurstijgingen heeft ProWonen gedurende de visitatieperiode beperkt gehouden variërend tussen de 0,3 en 1,5%. Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie gepresteerd conform afspraken en heeft ze de afgesproken streefpercentages voor het aantal woningen per huurprijsklasse gehaald. Anno 2019 heeft meer dan 80% van de woningen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens (€ 640). Om betalingsproblematiek aan te pakken heeft de corporatie periodiek ketenoverleg over het schuldhulpverleningsproces en ProWonen draagt jaarlijks € 2.500 per gemeente bij aan de Stichting Schuldhulp op Maat (SOM). Eveneens heeft zij het incassoproces aangepast. De commissie constateert dat de huurachterstanden en het aantal huisuitzettingen bij ProWonen relatief zeer laag is in vergelijking met het sectorgemiddelde.

Thema 3: Wonen en zorg: 9

De commissie beoordeelt dit thema met een 9,0, omdat ProWonen de prestatieafspraken ruimschoots overtreft. Op dit moment is circa 38% van de woningvoorraad van ProWonen een nultredenwoning. De commissie vindt dat ProWonen gedurende de visitatieperiode in diverse kernen mooie projecten heeft gerealiseerd voor wonen met zorg. De Bundeling te Ruurlo en Zonnekamp te Zelhem zijn goede voorbeelden. ProWonen vindt in samenwerking met zorgpartijen effectieve en creatieve oplossingen om vastgoed voor ouderen in enkele kernen te realiseren (bijvoorbeeld door ruil van vastgoed met een zorgpartij).

De commissie is onder indruk van de wijze waarop partijen samenwerken, vanuit de eigen rollen en verantwoordelijkheden, met oog voor het bereiken van een goed maatschappelijk resultaat. Hierbij laat ProWonen zien zeer flexibel te zijn in het zoeken naar oplossingen.

Zo is er een tijdelijke ontmoetingsruimte gerealiseerd, die – zodra de definitieve ontmoetingsruimte gereed is – wordt getransformeerd naar zes woningen. Eveneens werkt ProWonen nauw samen met zorginstanties, waarbij plannen goed worden afgestemd, bijvoorbeeld ten aanzien van de inrichting van de openbare ruimte voor ouderen.

Met deze woonzorgprojecten komt de corporatie tegemoet aan de vraag van ouderen in de kernen. Daarnaast werkt ProWonen conform prestatieafspraken aan het 'langer zelfstandig wonen', waarbij de corporatie onder meer bij diverse complexen stallingsruimte heeft gerealiseerd voor scootmobielen. Voor meer voorbeelden verwijzen we naar de bijlage 6.

Thema 4: Huisvesting met extra aandacht: 7

De commissie beoordeelt dit thema met een 7,0. Vergunninghouders zijn gehuisvest conform taakstelling en afspraken met de gemeente. In 2018 was wel sprake van een achterstand, maar deze werd veroorzaakt door omstandigheden buiten ProWonen en wordt naar verwachting in 2019 ingehaald. Ook het huisvesten van urgent woningzoekenden doet de corporatie binnen de afgesproken zes maanden. In totaal heeft ProWonen in de periode 2016 tot en met augustus 2019 naast vergunninghouders ook ruim 200 huishoudens met een sociaal en/of medische urgentie gehuisvest. Cliënten van Entrea Lindenhout, Moviera, GGnet en incidenteel andere partijen behoren tot de urgente doelgroep waar ProWonen in de afgelopen jaren ook huisvestingsmogelijkheden aan heeft geboden.

Thema 5: kwaliteit en duurzaamheid: 8

De woningvoorraad van ProWonen heeft per 1 november 2019 voor bijna 85% een groen energielabel. Begin 2016 was dit nog 78%. De corporatie heeft dit voornamelijk gerealiseerd door gedurende de visitatieperiode bij circa 840 woningen bij renovatie-, onderhouds- en nieuwbouwprojecten duurzaamheidsmaatregelen toe te passen. Het gaat om beproefde maatregelen als zonnepanelen, isolatie en HR-glas. Sommige huurders konden zonnepanelen aanvragen. In totaal zijn er tijdens de visitatieperiode op circa 240 daken zonnepanelen geplaatst. De gemiddelde Energie-index is anno 2019 1,40. Hiermee presteert ProWonen beter dan het gemiddelde van de sector in de Aedes-benchmark 2019 (categorie A). Het behalen van de gestelde norm uit het landelijk Energieconvenant - een gemiddelde Energie-index tussen de 1,2 en 1,4 in 2021 - is hiermee realistisch voor ProWonen, evenals de eigen ambitie om in 2020 bij 90% van de woningvoorraad een groen energielabel te hebben. De commissie vindt dit een mooie prestatie en vindt het positief dat de corporatie haar ambities voor de toekomst verder heeft aangescherpt. De aangescherpte ambitie luidt als volgt: "ProWonen zorgt ervoor dat al haar klanten in 2050 zijn voorzien van zeer energiezuinige, betaalbare woningen met een gezond binnenklimaat". Dit doet ProWonen door haar woningvoorraad stapsgewijs CO2-neutraal te maken en oog te hebben voor een groene, duurzame woonomgeving. Eveneens wil ProWonen 300 woningen per jaar voorzien van zonnepanelen. ProWonen werkt daarnaast samen met collega-corporaties Wonion en Sité in Natural Step om verduurzaming van het wonen in de regio samen met andere organisaties te stimuleren. De commissie constateert dat de corporatie goede prestaties levert zonder voorop te lopen in innovatie. De commissie waardeert dit met een 8,0.

Thema 6: Vitale kernen en leefbaarheid: 7

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie constateert dat partijen bij dit thema met name afspraken rondom samenwerking en onderzoek hebben gemaakt en minder over de te bereiken resultaten. De commissie concludeert dat ProWonen conform deze afspraken presteert. ProWonen werkt met partijen samen in het kader van het leefbaarheidsonderzoek, buurtbemiddeling, schuldhulpverlening en zet woonconsulenten in bij ongewenst woongedrag. ProWonen zoekt hierbij naar een goede mix van sociale en fysieke maatregelen. Een pluspunt vindt de commissie dat de corporatie werkt met kernvisies. De corporatie gaat er hierbij vanuit wat een kern nodig heeft. De corporatie heeft voor de toekomst kernvisies opgesteld en afgestemd met de huurdersverenigingen en gemeenten.

In diverse kleine kernen zijn bewoners betrokken bij woononderzoeken c.q. woonvisietrajecten. Hierbij houdt de corporatie met haar plannen en nieuwbouw/renovatie nadrukkelijk rekening met de leefbaarheid van de kern en betreft bewoners. De commissie is positief over de projecten van wonen en zorg in de kernen, die een gunstige invloed hebben op de leefbaarheid en vitaliteit van de betreffende kernen. De prestatie is reeds bij thema 'wonen en zorg' als zeer goed beoordeeld.

Thema 7: Eigentijdse dienstverlening: 8

Het verlenen van een eigentijdse dienstverlening is een eigen ambitie van ProWonen. Over dit thema zijn geen prestatieafspraken gemaakt. De commissie constateert dat ProWonen haar eigen klantvisie uit 2017 goed uitvoert en werkt met klantenpanels en informatiemarkten en hierdoor in veelvuldig gesprek is met ouderen en jongeren in de verschillende kernen. Uit de Aedes-benchmark blijkt dat huurders in vergelijking met het landelijk gemiddelde een relatief hoge score geven voor de dienstverlening van ProWonen. Voor het afhandelen van reparatieverzoeken valt ProWonen gedurende de hele visitatieperiode in de hoogste categorie A (bovengemiddeld). In het laatste visitatiejaar (2019) kreeg de corporatie hiervoor zeer hoge scores van haar huurders (8,3 gemiddeld). Nieuwe en vertrekkende huurders geven een score vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (ruim voldoende tot goed). De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Ondernemingsplan 2016-2020 'Samen aan de slag'

Gedurende de visitatieperiode was het Ondernemingsplan 2016-2020 'Samen aan de slag' van toepassing. Hierin schetst ProWonen de actuele thema's en opgaven, zoals de toename van vergunninghouders en de gevolgen van de herziene woningwet en het passend toewijzen. De missie van ProWonen luidt als volgt: 'Iedereen heeft recht op een (t)huis. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat ze bijvoorbeeld een financiële, fysieke en/of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.' Uit de hierbij behorende visie blijkt dat ProWonen het huisvesten van de doelgroep in een geschikte sociale huurwoning ziet als haar kerntaak, maar ook breder kijkt dan dat: huurders moeten zich thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is. Dit vraagt om een vitale woonomgeving. Op basis hiervan heeft ProWonen speerpunten benoemd met concrete doelen. Deze zijn samengevat:

Speerpunt 1: Beschikbaarheid van woningen, waarbij ProWonen hierbij kijkt naar haar vastgoedportefeuille, woonvoorkeuren, verhuizingen en toewijzing en wachttijden. In het ondernemingsplan zijn ook concrete doelen gesteld. Het eerste doel is dat de woningvoorraad aan moet sluiten bij de vraag van de klanten. Dit wil ProWonen doen door de omvang van de woningvoorraad gelijk te houden tot 2025 en verder te sturen op langjarige aantrekkelijkheid van de vastgoedportefeuille. Het tweede doel is woningzoekenden binnen een redelijke termijn te helpen aan een passende woning.

Speerpunt 2: Betaalbaarheid van woningen voor huurders en woningzoekenden. Naast de huurprijs gaat het ook om de energie- en andere woonlasten. Dit thema is belangrijk omdat steeds meer klanten een laag inkomen hebben. Factoren die hierbij meespelen zijn de economische crisis, veranderende toewijzingsregels en de vergrijzing.

De uitgaven van veel klanten zijn de afgelopen jaren gestegen door hogere energielasten en eigen bijdragen in de zorg. Om dit te bereiken wil ProWonen de gemiddelde huurverhoging beperken tot inflatievolgend en verduurzaming van woningen alleen doen als de klant hiervan financieel voordeel heeft.

Speerpunt 3: Verduurzamen van de woningvoorraad, waarbij ProWonen het doel heeft dat eind 2020 90% van haar voorraad een groen energielabel heeft. De gemiddelde energie-index is dan 1,25. Om dit te bereiken investeert ProWonen € 3 miljoen per jaar extra in duurzaamheidsmaatregelen. Daarnaast informeert ProWonen haar klanten over hun energieverbruik en mogelijkheden en ondersteunt klanten die kiezen voor energiebesparende maatregelen. Op verzoek van klanten plaatst ProWonen zonnepanelen, waarbij de verwachting is dat er in 2016 op 50 daken zonnepanelen worden geplaatst.

Speerpunt 4: Eigentijdse dienstverlening, waarbij ProWonen inspeelt op digitalisering en leefbaarheid van de kernen. ProWonen wil 24 uur en 7 dagen per week bereikbaar zijn. De corporatie wil een goede dienstverlening, waarbij de minimale score volgens de Aedes-benchmark minstens klasse B moet zijn en de deelscore een 7 of hoger. Daarnaast wil ProWonen minder voor de klant denken, maar het vragen aan de klant zelf en ze wil samenwerken met haar partners aan leefbare wijken en kernen.

Speerpunt 5: Specifieke doelgroepen (ouderen, zorgbehoevenden, urgenten). Uitgangspunt is dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Er is geen opgave in het aantal nultredenwoningen, maar ProWonen denkt mee in het vinden van een passende woonoplossing voor ouderen en haar zorgvastgoedportefeuille sluit aan bij de vraag van ouderen. Eveneens biedt ProWonen conform taakstelling huisvesting aan vergunninghouders en geven ze een goede woonstart. Urgenten biedt ProWonen binnen zes maanden een woning.

In de jaarlijkse werkplannen heeft ProWonen concrete activiteiten benoemd voor het betreffend jaar, waarbij vanaf 2017 de speerpunten uit het ondernemingsplan centraal staan. Vanaf 2018 is eveneens aangegeven wat de aanpak is, wie verantwoordelijk is, wie betrokken is en wat het budget en de planning is. Ook vindt er een monitoring van de voortgang van de benoemde activiteiten plaats.

Portefeuillestrategie ProWonen 2018-2038 (met een verkenning tot 2050)

ProWonen gaat in haar portefeuillestrategie in op de huidige en verwachte marktontwikkelingen, zoals vergrijzing, kleiner wordende huishoudens, marktrisico's in het verouderd bezit en huishoudensdaling in met name de kleine kernen. Eveneens zoomt ze in op verduurzaming van het bezit, de korte termijn woningbehoefte en de krimp op (middel)lange termijn. De wensportefeuille wordt op basis van die analyses bepaald en hiervan wordt een planning en doorrekening gemaakt. Naast de jaarlijkse werkplannen heeft ProWonen ook beleidsplannen op huurbeleid, langer zelfstandig wonen en duurzaamheid.

De corporatie heeft haar ambities voor duurzaamheid verder aangescherpt: "ProWonen zorgt ervoor dat al haar klanten in 2050 zijn voorzien van zeer energiezuinige, betaalbare woningen met een gezond binnenklimaat" (bron: *Visie op duurzaamheid, de volgende stap, 2018*). Dit doet ProWonen door haar woningvoorraad stapsgewijs CO2-neutraal te maken en oog te hebben voor een groene, duurzame woonomgeving. Eveneens wil ProWonen 300 woningen per jaar voorzien van zonnepanelen.

Kernvisies per gemeente

In 2019 heeft ProWonen mede op basis van de portefeuillestrategie, gesprekken met bewoners en in samenwerking met de gemeenten per gemeente kernvisies opgesteld. Hiermee speelt de corporatie in op de verschillende opgaven in de kernen.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven: 8

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

ProWonen heeft een helder ondernemingsplan met concrete doelen en dat de corporatie iedere vier jaar actualiseert. Daarnaast heeft de corporatie een duidelijke portefeuillestrategie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + ProWonen 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 ProWonen in haar ondernemingsplan en portefeuillestrategie.
De corporatie actualiseert deze plannen iedere vier jaar.
- + In de portefeuillestrategie is een heldere wensportefeuille opgenomen, waarvan de haalbaarheid en planning financieel is doorgerekend.
- + Met de kernvisies biedt ProWonen maatwerk per kern, hetgeen zeer passend is omdat de opgave per kern verschillend kan zijn. In sommige kernen staat de leefbaarheid onder druk, terwijl in andere kernen er nog een toenemende vraag naar woningen is.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van ProWonen. Alle geïnterviewde personen, die belanghebbende partijen vertegenwoordigen, zijn door de voltallige commissie tijdens een zestal face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van ProWonen.

Met de drie gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre zijn separate gesprekken gevoerd.

De zorginstanties Markenheem, Sensire en Careaz zijn in een groepsgesprek geïnterviewd. De huurdersverenigingen zijn gezamenlijk geïnterviewd in twee gesprekken namelijk op 4 december 2019 (de visitatiedag) en in een extra ingepland gesprek op 9 december 2019. In eerste instantie was op 4 december één gesprek van een uur met de huurdersverenigingen ingepland, maar het bleek qua tijd niet haalbaar om alle thema's te behandelen. Daarom werd een extra gesprek ingepland op 9 december 2019.

Op 4 december waren de huurdersverenigingen Lichtenvoorde, De Noabers, Borculo en HeVo aanwezig. Op deze dag hebben de huurdersverenigingen de volgende thema's gescoord: de tevredenheid over de relatie en communicatie met ProWonen, de tevredenheid over de mate van invloed op beleid met ProWonen en de prestaties op het thema 'Ontwikkeling woningvoorraad'.

Op 9 december waren Lichtenvoorde, Zelhém en HeVo aanwezig. Op deze dag hebben de aanwezige verenigingen de overige scores gegeven. De scores betreffen de gemiddelde scores van de aanwezige huurdersverenigingen. Daarnaast dient vermeld te worden dat er verschillen zijn tussen de gemeenten en kernen in het werkgebied van ProWonen. Ook de omvang, het type en de kwaliteit van het woningbezit kan per gemeente en per kern verschillen. Eveneens hebben de verschillende gemeenten en huurdersverenigingen te maken met verschillende contactpersonen bij ProWonen.

Met de gemeenten zijn separate visitatiegesprekken gevoerd. Het oordeel van de gemeenten is gewogen naar het aandeel van het bezit. Het oordeel van de gemeente Berkelland weegt daarom mee voor 54%, dat van de gemeente Bronckhorst voor 29% en dat van de gemeente Oost Gelre voor 17% in de beoordeling van gemeenten. De commissie heeft de huurdersverenigingen gezamenlijk geïnterviewd in twee gesprekken en hierbij in beide gesprekken was ook de vertegenwoordiger van het samenwerkingsverband 'Samen1' aanwezig. De huurdersverenigingen hebben separate scores gegeven, maar niet alle huurdersverenigingen waren bij beide gesprekken aanwezig. De commissie heeft er daarom voor gekozen de gegeven scores te middelen (zie tabel).

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- verenigingen	Gemeenten	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,0	50%
1. Ontwikkeling woningvoorraad	6,4	7,7		7,0		
2. Bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid	5,8	7,7		6,7		
3. Wonen en zorg	6,7	8,0	8,0	7,6		
4. Huisvesting met extra aandacht	6,7	8,1		7,4		
5. Kwaliteit en duurzaamheid	5,7	7,7	7,5	7,0		
6. Vitale kernen en leefbaarheid	7,0	7,7		7,4		
7. Dienstverlening	6,3	-		6,3		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	4,6	8,0	8,0	6,9	6,9	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	4,8	7,5	6,0	6,1	6,1	25%
Gemiddelde score	5,5	7,8	7,4		6,8	

4.1 De belanghebbenden van ProWonen

Huurdersverenigingen

Huurdersverenigingen overleggen met ProWonen over beleid dat alle huurders en woningzoekenden in hun werkgebied aangaat. Zoals het huurverhogingsbeleid, de toewijzing van woningen, spelregels bij sloop-, onderhoud en woningverbetering en servicekostenbeleid. Gemeenten, ProWonen en huurdersverenigingen maken samen prestatieafspraken over waar aan het komende jaar wordt gewerkt. Ook maken de Huurdersverenigingen deel uit van de bewonerscommissies. Deze commissies worden opgericht wanneer er een groot onderhoudsproject in een buurt wordt uitgevoerd. Er zijn vijf huurdersverenigingen:

- Huurdersvereniging Borculo (vertegenwoordigd ook de kern Ruurlo) in de gemeente Berkelland
- Huurdersvereniging De Naobers (Eibergen en Neede) in de gemeente Berkelland
- Huurdersvereniging Zelhem in de gemeente Bronckhorst
- Huurdersvereniging Hengelo-Vorden (HeVo) in de gemeente Bronckhorst en heeft recent een doorstart kunnen maken met nieuwe bestuursleden
- Huurdersvereniging Lichtenvoorde in de gemeente Oost Gelre

De huurdersverenigingen werken samen in 'Samen1'.

Gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre

De woningen van ProWonen staan in diverse kernen van de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. ProWonen heeft regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg (zie overlegtabel). Ook buiten de formele overlegmomenten weten partijen elkaar goed te vinden. Met alle drie de gemeenten maakt ProWonen separaat afspraken met de huurdersverenigingen in betreffende gemeente.

Overlegtabel

Wie	Wat	Met wie	Wanneer	Waarom
Huurlersverenigingen	Lokaal overleg	Woonconsulenten	Circa drie keer per jaar	Lokale aangelegenheden
	Bestuurlijk overleg	Manager Wonen	Tenminste vier keer per jaar	Beleidszaken
	Algemene bijeenkomst	Directeur, managementteam	Een keer per jaar	Strategisch overleg
	Activiteitenprogramma	Manager Wonen, Beleidsadviseur	Mei/Juni	Inhoudelijke afstemming
Gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre	Bestuurlijk overleg	Directeur, managementteam	Drie keer per jaar	Strategisch overleg
Gemeenten en huurdersverenigingen	Driepartijenoverleg	Beleidsadviseur, Manager(s) en Directeur	Circa twee keer per jaar	Strategisch overleg, om bijv. prestatieafspraken op te stellen
	Bestuurlijk overleg	Directeur, managementteam	Minimaal 1 keer per jaar	Strategisch overleg, uitwisselen kennis en informatie en samenwerking

Bron: Jaarverslag 2018 (exclusief overleggen woon-zorg-welzijn en regionale overleggen)

Zorginstanties Markenheem, Sensire, Careaz

ProWonen werkt met divers zorginstanties samen in de Achterhoek.

Markenheem

Markenheem is een zorgorganisatie in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. In Zelhem bouwt zorgorganisatie Markenheem 66 zorgappartementen met buurtkamers, een ontmoetingsruimte en een restaurant. ProWonen bouwt hier 22 huurappartementen. Samen met Markenheem ontwikkelt ProWonen de parkachtige tuinen tussen en rond de nieuwe gebouwen. Eind 2018 ontvingen de bewoners de sleutel van de gasloze nieuwbouw huurwoningen.

Sensire

Sensire is werkzaam in de Achterhoek en rondom Zutphen en biedt verpleeghuiszorg, revalidatiezorg en dagvoorziening. Sensire huurt een aantal panden van ProWonen. Sensire werkt daarnaast samen met ProWonen aan het project de Bundeling in Ruurlo.

Careaz

Careaz is een zorgorganisatie in het oosten van de Achterhoek die vanuit kleinschaligheid en lokale betrokkenheid ondersteuning biedt op de terreinen wonen, welzijn, zorg en dienstverlening bij ouderen thuis of zo dicht mogelijk bij huis. In de gemeente Oost Gelre heeft Careaz projecten samen met ProWonen en huurt ze twee locaties van ProWonen.

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. Belanghebbenden hebben alleen een oordeel gegeven over die aspecten waar zij een beeld van hebben. De gemeenten hebben geen oordeel gegeven over 'dienstverlening'. De zorg- en welzijnspartijen hebben alleen een oordeel gegeven over 'wonen en zorg' en (deels) 'kwaliteit en duurzaamheid'. Gemiddeld scoort ProWonen een 6,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De gemeenten scoren hierbij het hoogst met gemiddelde scores tussen de 7,5 en 8,1. De zorgpartijen volgen met gemiddelde scores 6,0 en 8,0.

De huurdersverenigingen zijn het meest kritisch en geven gemiddelde scores tussen de 4,6 en 7,0, waarbij de laagste (onvoldoende) scores zijn gegeven voor de relatie en communicatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van ProWonen. De commissie maakt uit de gesprekken en verslagen op dat de relatie de afgelopen jaren reeds kwetsbaar was en vorig jaar (2019) is verslechterd en dat partijen nu (2020) gezamenlijk werken aan verbetering van de relatie samen met een extern begeleider.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Thema 1: Ontwikkeling woningvoorraad: 7,0

Belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,0. De zorginstanties hebben geen oordeel gegeven over dit thema. De huurdersverenigingen geven gemiddeld een 6,4 voor dit thema, waarbij de verenigingen van Lichtenvoorde en De Noabers rond de 7,0 scoren. De verenigingen Borculo en HeVo geven ProWonen een 6,0.

De huurdersverenigingen vinden dat er op de korte termijn meer nieuwbouw gerealiseerd zou moeten worden. Zij vinden dat ProWonen te voorzichtig omgaat met het krimpvraagstuk. De huurdersverenigingen willen dat ProWonen beter inspeelt op de komende tien jaar, de periode waarin nog wel vraag is (totdat de krimp begint). Het blijft volgens de huurdersverenigingen nog teveel hangen op 'nadenken over' in plaats van concrete projecten. De tijd dringt volgens de huurdersverenigingen. De huurdersvereniging Borculo vraagt met name aandacht voor de huisvesting van ouderen en jongeren. Ouderen willen wel verhuizen als de huurprijzen van de nieuwe woningen niet veel hoger zijn dan van hun huidige woning. Er zijn corporaties die verhuiskosten betalen en vergelijkbare huren rekenen voor ouderen en de huurdersvereniging Borculo vindt het jammer dat ProWonen dit niet doet. Daardoor stagneert de doorstroming volgens de huurdersvereniging en komt er te weinig vrij voor jongeren, die nu vertrekken omdat er geen aanbod is. Ook de huurdersvereniging De Noabers onderstreept het dat er behoefte is aan huisvesting voor ouderen. Huurdersvereniging Lichtenvoorde geeft aan dat jongeren behouden lastig is. ProWonen heeft hiervoor wel woningen gebouwd, maar daar bleek weinig interesse in te zijn.

De gemeenten waar het meeste bezit van ProWonen is te vinden (gemeenten Berkelland en Bronckhorst) zijn zeer tevreden over de prestaties van ProWonen op dit thema. Zij geven beiden de score 8,0. Berkelland en Bronckhorst vinden dat ProWonen een goede balans heeft weten te vinden in de vraag naar woningen op korte termijn en de krimp op lange termijn. De woningvoorraad is niet gedaald de afgelopen jaren. Om ervoor te zorgen dat de huisvesting van statushouders de huisvesting van reguliere woningzoekenden niet in de weg zou zitten, heeft ProWonen destijds woningen aangekocht. De gemeenten zien dat ProWonen op de kortetermijnvraag acteert door projecten in te plannen en na te denken over tijdelijke woningbouw, een flexibele schil en flexwonen. Omdat kernen verschillen qua woningmarkt, heeft ProWonen kernvisies gemaakt. De gemeenten vinden dit positief. Eveneens zijn zij blij met de gerealiseerde projecten, zoals 'Blokje Om'. Ondertussen lopen de laatste tijd wel de wachttijden op voor sommige woningen/kernen (dit wordt beoordeeld bij het volgende thema).

De gemeente Oost Gelre geeft een score 6,0. In deze gemeente zijn slechts twee nieuwbouwwoningen gerealiseerd tijdens de visitatieperiode en dat vindt zij te weinig. De gemeente is overigens wel blij dat de woningvoorraad – door beperkte sloop – op peil is gehouden en geeft daarom een voldoende. De gemeente heeft een groeikern (Lichtenvoorde) en wil daar nog woningen toevoegen. Bij ProWonen is dat volgens de gemeente pas het laatste half jaar een opgave, terwijl de gemeente deze behoefte al eerder heeft gesignaleerd. Er staan nu wel een paar projecten in de planning, maar er is nu al behoefte aan meer woningen (40 tot 50 woningen). Daarover voert de gemeente nu gesprekken met ProWonen en zij verwacht een positief resultaat.

Thema 2: Bereikbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid: 6,7

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,7. De zorginstanties hebben geen oordeel gegeven over dit thema.

De huurdersverenigingen geven dit thema een 5,8 gemiddeld. De huurdersvereniging Zelhem geeft gemiddeld een 4,5, waarbij betaalbaarheid lager scoort dan bereikbaarheid (maar beide onvoldoende zijn). De huurdersverenigingen Lichtenvoorde en HeVo geven hierbij een voldoende (7,0, respectievelijk een 6,0). Zij vinden dat ProWonen gezien de omstandigheden ruim voldoende presteert. De huurdersverenigingen waarderen het dat ProWonen een gematigd huurbeleid heeft en niet de maximaal toegestane huurverhoging doorvoert. Desalniettemin hopen ze dat ProWonen verder gaat in betaalbaarheid dan ze nu doet.

De huurdersverenigingen waarderen het dat ProWonen niet de maximaal toegestane ruimte benut voor de huurverhoging. Alle huurdersverenigingen willen verdere maatregelen dan dat en strijden (samen) voor het bevriezen van de huren en verlaging van de huren voor bepaalde groepen huurders. Uit onderzoek blijkt namelijk volgens de huurdersverenigingen dat steeds meer mensen onder de armoedegrens raken en dat huurders soms meer dan twee derde van het inkomen besteden aan woonlasten. Dit komt doordat de energiekosten en dagelijkse lasten stijgen. Bronckhorst is een gemeente met veel 65-plussers met een beperkt pensioen. De huurdersverenigingen hebben argumenten aangedragen en in een document aangeboden aan ProWonen. ProWonen staat er volgens de huurdersverenigingen niet voor open om iets met deze argumenten te doen.

De huurdersverenigingen vinden de stijgende wachttijden zorgwekkend. De gemiddelde wachttijd per gemeente ligt nog wel lager dan 12 maanden, maar in sommige kernen is er inmiddels sprake van een wachttijd van meer dan 20 maanden volgens de huurdersverenigingen. Kernen in het westen van de Achterhoek (zoals Zelhem) trekken volgens de huurdersvereniging Zelhem mensen uit het midden van Nederland aan, waardoor er druk op de woningmarkt komt. Mensen die een lange inschrijftijd hebben, moeten volgens de huurdersverenigingen soms jaren wachten en zien mensen die bemiddeld worden voorgaan. Voor jongeren duurt het wachten te lang en zij vertrekken. De score van de huurdersvereniging Zelhem is om die reden daarom onvoldoende, terwijl de andere huurdersverenigingen de prestaties van ProWonen op dit gebied (ruim) voldoende waarderen.

Alle drie de gemeenten geven ProWonen voor dit thema een goede score. De gemeente Berkelland geeft het cijfer 7,5 en de twee andere gemeenten een 8,0. Op alle terreinen presteert de corporatie conform afspraken. De gemeenten vinden dat ProWonen veel bezit heeft tot de aftoppingsgrens en dat de huren betaalbaar zijn. In het kader van woononderzoeken c.q. woonvisietrajecten in de kleine kernen is met bewoners gekeken naar de woningbehoefte. De gemeente Oost Gelre noemt hierbij het dorp Harreveld als positief voorbeeld. De gemeente Bronckhorst is erover te spreken dat ProWonen extra punten toewijst wanneer woningzoekenden een binding met die kern hebben waar de betreffende woning vrijkomt. Dat komt de kernen en wijken ten goede, volgens de gemeente.

Thema 3: Wonen en zorg: 7,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6. Gemeenten en zorgpartijen geven hier een score van 8,0 gemiddeld. De huurdersverenigingen geven een 6,7 gemiddeld voor de prestaties van ProWonen op het thema 'wonen en zorg'.

De huurdersverenigingen geven voor de prestaties op 'wonen en zorg' gemiddeld een 6,7. In deze score zit een spreiding van onvoldoende tot goed, waarbij de huurdersvereniging Lichtenvoorde het meest positief is en de huurdersvereniging Zelhem een onvoldoende scoort. De huurdersvereniging HeVo kan alleen een score geven over het afgelopen jaar en beoordeelt dit met een ruime voldoende. Positief zijn de huurdersverenigingen over tijdig overleg van ProWonen met verschillende organisaties op het gebied van wonen en zorg. Aangepaste woningen die vrijkomen, worden in overleg eerst toegewezen aan mensen die deze aanpassingen nodig hebben. ProWonen investeert niet op voorhand in het aanpassen van woningen, maar speelt volgens huurdersverenigingen wel goed in op de vraag. Bij de aanpak van wijken en de renovatie van woningen levert ProWonen goede prestaties. De huurdersvereniging Zelhem desondanks een lage waardering, omdat ProWonen soms te strak aan het oorspronkelijk ontwerp vasthoudt, ook al is dit voor rolstoelgebruikers niet handig. Bij recente projecten houdt de corporatie volgens de huurdersvereniging wel beter rekening met de wensen van ouderen. Huurdersvereniging HeVo herkent dit beeld. Het beleid van ProWonen op het gebied van wonen en zorg kan volgens de huurdersverenigingen verbeterd worden, bijvoorbeeld het beleid voor 'langer zelfstandig thuis wonen'. Het is bijvoorbeeld niet bekend welke woningen levensloopbestendig zijn. De Wmo-aanpassingen worden volgens de huurdersverenigingen lang niet altijd door een erkend bedrijf uitgevoerd, waardoor die soms niet goed zijn.

De gemeenten vinden dat ProWonen goed presteert op dit thema. Met het langer zelfstandig thuis wonen heeft ProWonen een stap gemaakt. En de corporatie heeft en werkt aan grondgebonden nultredenwoningen. Eveneens neemt zij deel aan lokale overlegplatformen rondom het thema 'wonen en zorg'. In Zelhem (gemeente Bronckhorst) heeft ProWonen de locaties van de Rabobank en het Postkantoor gekocht voor transformatie naar woningen voor ouderen. Die plek wordt geïntegreerd met omliggende gebouwen. Dit doet ProWonen in samenspraak met de gemeente.

De zorgpartijen Markenheem, Sensire en Careaz geven scores van een 8,0 respectievelijk een 8,5 en een 7,5. Deze goede scores heeft ProWonen onder meer te danken aan haar duidelijke visie, de prettige samenwerking en afstemming rondom projecten en de deelname aan netwerken rondom wonen en zorg. Er komen naar verwachting nog veel ouderen bij en daarna neemt het aantal weer af. De zorginstanties begrijpen dat ProWonen nu niet wil bouwen aan iets wat in de toekomst een probleem wordt. ProWonen heeft volgens Sensire en Markenheem duidelijk aangegeven niet meer in specialistisch vastgoed te investeren. Dit is bekend bij deze twee zorgpartijen, omdat ze op dit moment met ProWonen een project ontwikkelen. Bij de zorgpartij Careaz was dit nog niet bekend; zij heeft in de factsheet gelezen dat ProWonen specifiek zorgvastgoed wil gaan afstoten. Omdat een huurcontract binnenkort afgelopen is, is dit een punt van zorg. Zorgpartijen geven verder aan dat er nog opgave ligt voor kleinschalige woonvormen. Als goede voorbeelden van de prestaties en de samenwerking noemen de zorgpartijen: de nieuwbouw van huisvesting en de inrichting van het openbaar terrein in Zelhem en verkennen of huisvesting tijdelijk met modulair bouwen kan worden uitgebreid.

Thema 4: Huisvesting met extra aandacht: 7,4

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

De gemeenten geven voor de prestaties van ProWonen voor 'huisvesting met extra aandacht' gemiddeld een 8,1; de huurdersverenigingen een 6,7. De zorginstanties hebben geen beoordeling gegeven voor dit thema.

Huurdersverenigingen geven aan dat ProWonen presteert volgens prestatieafspraken. De waardering verschilt wel per huurdersvereniging en varieert tussen een 5,0 en 8,0. Evenals bij het vorige prestatieveld waardeert de huurdersvereniging Lichtenvoorde de prestaties van ProWonen het meest positief en de huurdersvereniging Zelhem onvoldoende. Het huisvesten van bijzondere doelgroepen doet ProWonen volgens de huurdersvereniging Lichtenvoorde goed. Knelpunt is wel dat er hierdoor minder woningen beschikbaar komen voor reguliere woningzoekenden (dit is beoordeeld bij thema 2). Huurdersverenigingen zouden willen dat vrijkomend vastgoed gebruikt wordt voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Zij vinden dit een verantwoordelijkheid van zowel ProWonen als de gemeenten. De huurdersvereniging Zelhem vindt dat er nog een opgave ligt voor ProWonen, omdat er mensen in nood onvoldoende aandacht krijgen. Gescheiden mensen met kinderen moeten bijvoorbeeld op een camping wonen. Bij renovatie krijgen die bewoners A-status voor nieuwe woningen; daardoor is er voor anderen geen woning meer beschikbaar.

De gemeenten zijn positief over de wijze waarop ProWonen statushouders heeft gehuisvest en beschermd wonen aanbiedt. Daarnaast signaleren de gemeenten dat de maatschappelijke ontwikkelingen ervoor zorgen dat er steeds meer mensen met problematiek in de wijken komen wonen. Bijna een kwart van de toewijzing gaat volgens de gemeente Berkelland naar bijzondere doelgroepen die extra zorg nodig hebben. ProWonen en de gemeenten weten elkaar goed te vinden bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Ook wordt er op regionaal niveau door gemeenten en corporaties nagedacht over een taakverdeling bij de opgave voor beschermd wonen. ProWonen werkt eraan om hierop in te spelen volgens de gemeenten.

Thema 5: Kwaliteit en duurzaamheid: 7,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,0. De gemeenten en zorginstanties (Sensire en Careaz) geven hierbij een ruim voldoende tot goed oordeel; de huurdersverenigingen geven gemiddeld een 5,7.

De scores van de huurdersverenigingen lopen uiteen van een 4,0 tot een 7,0. Daar waar de huurdersverenigingen uit Lichtenvoorde, Hengelo en Vorden de prestaties (ruim) voldoende vinden, geeft de vereniging uit Zelhem een onvoldoende. Kritiekpunten zijn er over de gezamenlijke inkoop met andere corporaties in de afgelopen jaren, waarbij er volgens de huurdersvereniging HeVo, die een score 6,0 geeft, aangeeft dat meer op de prijs is gelet dan op de kwaliteit (bijvoorbeeld bij keukens). Daarbij zijn er volgens de huurdersvereniging ook lokale ondernemers gepasseerd, terwijl ProWonen dit juist promoot in brochures en dergelijke. ProWonen is na deze ervaring weer overgestapt op lokale bedrijven. Het extern onderbrengen van het onderhoud en de servicemedewerkers vinden de huurdersverenigingen ook nadelig voor de kwaliteit. Er is volgens de huurdersvereniging Zelhem bij ProWonen niet goed in beeld hoe de voorraad erbij staat en dan is aansturen van een externe partij lastig. Controle op de werkzaamheden vindt volgens hen onvoldoende plaats. Voor wat betreft verduurzaming kiest ProWonen volgens de huurdersverenigingen voor de veilige weg, namelijk het verduurzamen van de schil (vloer, dak en muren). Dat doet de corporatie volgens de huurdersvereniging Lichtenvoorde goed. Daarbij merkt ze wel op dat ze op basis van thermografische foto's zien dat de jaren '80 woningen ook geïsoleerd zouden moeten worden. Positief is de huurdersvereniging Zelhem over de kwaliteit van en duurzaamheid in de projecten, zoals 'Blokje om', maar is de vereniging minder tevreden over de communicatie hierover.

De gemeenten geven aan dat ProWonen bezig is om een slag te maken in kwaliteit en duurzaamheid. Dit is ook te zien in de factsheet. De gemeenten noemen in het interview vooral ambities om in de toekomst meer samen te gaan werken en plannen beter op elkaar af te stemmen om naast het corporatiebezit ook het particuliere bezit in de gemeenten te verduurzamen. Gemeenten hebben duurzaamheidsambities en ProWonen ook. De routes en einddoelen zijn verschillend en afstemming is belangrijk om meer te kunnen bereiken. Zorginstanties geven aan dat ProWonen de lat hoog heeft liggen voor duurzaamheid. Bij het project dat Sensire samen met ProWonen ontwikkelt, wilde ProWonen zoveel mogelijk bestaand vastgoed gebruiken. Een aantal woningen was qua duurzaamheid niet meer te redden en die zijn uiteindelijk toch gesloopt en er is nieuwbouw gerealiseerd. Sensire geeft aan dat je goed met ProWonen kan bespreken wat een goede balans is tussen kwaliteit, duurzaamheid en kosten.

Thema 6: Vitale kernen en leefbaarheid: 7,4

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,4. Gemeenten Berkelland en Oost Gelre scoren dit onderdeel met een 8,0; de gemeente Bronckhorst en de huurdersverenigingen geven een 7,0. Het thema 'vitale kernen en leefbaarheid' krijgt van de huurdersverenigingen de hoogste score.

De gemeenten zijn positief over de kernenvisies en de woononderzoeken c.q. woonvisietrajecten, die ProWonen heeft opgesteld. Hierbij heeft de corporatie bottom-up opgehaald bij de huurdersverenigingen en bewoners wat zij wensen. De bewoners van de ene kern kijken meer naar de korte termijn; die van de andere kern meer naar de lange termijn. Soms kijken bewoners meer naar wat ze zelf kunnen doen. In de ene kern gaat het om het winkelgebied; in de andere om het geheel van de kern. Volgens de gemeente Bronckhorst gaat het in de notitie van ProWonen over de kernen nog voornamelijk over de vastgoedstrategie van ProWonen. Er liggen kansen om nog meer een natuurlijke partner te worden bij lokale groepen ook op andere terreinen dan vastgoed. De gemeente Oost Gelre is zeer te spreken over de samenwerking met dorpsbelangenorganisaties en ziet dat ProWonen daar veel tijd en energie instopt. In eerste instantie was er onbegrip van bewoners omdat ProWonen niet bouwde in de kleine kernen, maar nu is helder dat er vooral behoefte aan koopwoningen is.

De huurdersverenigingen geven een score variërend van een 6,0 tot een 8,0. De huurdersvereniging Lichtenvoorde is tevreden dat ProWonen de wensen van huurders inwint bij het vitale kernonderzoek. Er zijn visies van verschillende kernen en ProWonen betreft hierbij goed de dorpsbelangengroepen. Dit doet de corporatie samen met de gemeente die ook kernenvisies heeft. In de gemeente Oost Gelre krijgt elke kleine kern er de komende jaren vijftien woningen bij. Doel is om onder andere jongeren te behouden. Daarnaast stimuleert ProWonen bewonersinitiatieven. Positief is de huurdersvereniging Zelhem verder over het feit dat ProWonen haar woningen bij voorrang verkoopt aan mensen die woonachtig zijn in de betreffende kern. Zij is daarnaast blij dat er plannen liggen voor de sloop van minder goede naoorlogse woningen in Zelhem. De huurdersvereniging HeVo vraagt aandacht voor de kleine kernen, waar de indruk bestaat dat de corporatie daar veel woningen heeft verkocht. Ook vragen de huurdersverenigingen HeVo en Zelhem aandacht voor de problemen die ontstaan in kleine kernen, omdat er steeds meer mensen komen wonen met een overlastgevende levensstijl.

Thema 7: Eigentijdse Dienstverlening: 6,3

De huurdersverenigingen beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,3. De gemeenten en zorginstanties hadden hier te weinig zicht op om een onderbouwd oordeel te geven. De gemeenten gaven aan weinig klachten te vernemen over ProWonen op dit thema en dat het beeld is dat de corporatie het goed doet.

De scores die de huurdersverenigingen geven variëren van een 5,5 tot een 7,25. Zij zien dat ProWonen met de tijd meegaat en digitaliseert. Tegelijkertijd geven ze aan dat dit nog niet altijd soepel verloopt, hoewel het recentelijk verbeterd is. De huurdersvereniging Lichtenvoorde is het meest positief over de prestaties van ProWonen en geeft een 7,25. De huurdersverenigingen Zelhem en HeVo geven 5,5 respectievelijk een 6,0. Volgens hen moeten huurders lang in de wacht staan als ze bellen of laat het antwoord lang op zich wachten. Voor iedere klacht moeten huurders weer een ander bedrijf bellen, soms buiten de regio. Dit is verwarrend voor huurders.

Vroeger had ProWonen zelf monteurs in dienst. Dat is niet meer zo en daarmee zijn volgens de huurdersverenigingen ook de 'oren en ogen' weggehaald bij de corporatie.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie: 6,9

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,9. De gemeente en de zorginstanties geven gemiddeld een 8,0 voor de relatie en wijze van communicatie met de corporatie. De huurdersverenigingen geven allemaal een onvoldoende; een 4,6 gemiddeld.

Huurdersverenigingen vinden de relatie en communicatie met ProWonen niet goed verlopen. Dat komt vooral doordat ze het gevoel hebben dat hun input niet serieus genomen wordt. De relatie tussen de huurdersverenigingen en de corporatie was de afgelopen jaren al kwetsbaar en is in de eerste helft van 2019 verslechterd. Op het moment van visiteren ging men net starten met een verbetertraject om de relatie te herstellen. Hierover is al uitgebreid ingegaan in de recensie en in hoofdstuk 2. Daarnaast schort het volgens de huurdersverenigingen aan goede interne communicatie bij ProWonen. De organisatie maakt volgens hen een verandering door richting 'zelforganisatie' en medewerkers moeten hun weg daarin nog vinden, waardoor de ene afdeling niet weet wat de andere doet. Huurders merken dit volgens de huurdersverenigingen bijvoorbeeld bij nieuwbouwprojecten. De informatie van ProWonen aan bewoners komt niet overeen met wat met de aannemer is afgesproken. Om terugkerende punten met elkaar door te spreken en af te ronden, heeft ProWonen aan de huurdersverenigingen gevraagd de volgens hen nog openstaande klachten aan de leveren. Deze zijn door ProWonen gebundeld in het Schone-lei overzicht. Op deze schone lei-lijst staan onder meer klachten van individuele huurders die volgens de huurdersverenigingen lang zijn blijven liggen of waar bij de uitvoering van renovatie steken zijn laten vallen.

De gemeenten en zorginstanties zijn zeer tevreden over de relatie. ProWonen is open, toegankelijk en transparant. Partijen weten elkaar goed te vinden, ook ad hoc. Voor wat betreft het aspect communicatie geeft de gemeente Bronckhorst aan dat de corporatie proactiever en tijdiger belanghebbenden kan informeren. De gemeente Oost Gelre geeft aan dat de combinatie en afstemming tussen ruimtelijk beheer (gemeente) en onderhoud (corporatie) is verbeterd. Eveneens zoekt de gemeente samen met de corporatie naar nieuwe locaties en is de gemeente tevreden over de samenwerking hierin.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie: 6,1

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,1. De gemeenten zijn (zeer) tevreden over de mate van invloed op het beleid van ProWonen. Zij geven een 7,0 of een 8,0. De zorginstanties geven gemiddeld een 6,0. De huurdersverenigingen geven hiervoor, evenals bij relatie en communicatie, een onvoldoende.

De gemeente Berkelland is zeer tevreden en geeft een 8,0. De gemeente ervaart dat er sprake is van gedeelde problematiek en het erkennen en herkennen van de gezamenlijke opgaven. De gemeente en ProWonen wisselen beelden met elkaar uit en ze werken samen. Als ProWonen bezig is met een project probeert de gemeente daarop aan te sluiten en vice versa. Zo kunnen ze elkaar versterken.

De gemeente Bronckhorst geeft een 7,0. Deze gemeente is positief over de wijze waarop ProWonen was betrokken bij de woonvisie en over de wijze waarop ProWonen de kernvisies heeft opgesteld. Er is de wens om meer verdieping, begrip voor elkaar en samenwerking te zoeken.

De gemeente Oost Gelre geeft eveneens een 7,0. Zij is ook te spreken over de kernvisies, maar vindt dat zij daar weinig invloed op heeft kunnen hebben. De gemeente Oost Gelre was graag eerder in een traject betrokken geweest.

De zorginstanties geven verschillende scores. Markenheem die recent nog een project heeft ontwikkeld met ProWonen kent het beleid van ProWonen en vindt dat duidelijk. Markenheem wenst dat de visie meer rekening houdt met de verschillende werelden van wonen en zorg. Veel invloed op beleid hebben de zorginstanties niet en daarom geeft Careaz een onvoldoende. Deze onvoldoende moet de corporatie zien als een uitnodiging om in gesprek te gaan over het beleid, het gemeenschappelijke te zoeken en de opgave in beeld te brengen. Deze zorginstantie steekt daarbij ook de hand in eigen boezem.

De huurdersverenigingen geven allemaal een onvoldoende voor de mate waarin zij betrokken worden bij het beleid van de corporatie. Bij de gesprekken met de corporatie en bij het maken van de prestatieafspraken brengen de huurdersverenigingen wensen in, maar deze laat ProWonen links liggen volgens hen. Huurdersverenigingen voelen zich niet gehoord en missen het inhoudelijke gesprek. Enkele leden van de huurdersverenigingen vatten dit als volgt samen: 'Je mag meepraten, maar niet tegenpraten'. 'Je bent partner en zo willen we ook geaccepteerd worden'.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Behoud lokale gerichtheid

- Belanghebbenden vinden het belangrijk dat ProWonen haar lokale gerichtheid en intentie om goede dingen te doen behoudt.
- Belanghebbenden vinden het behoud van de goede financiële positie belangrijk.

Speel in op korte termijnvraag naar woningen

- ProWonen gaat inspelen op de korte termijnvraag die er is en zal moeten afwegen of ze tijdelijke woningen gaat realiseren of niet of andere creatieve oplossingen kan vinden. De gemeenten waar vraag is naar huurwoningen willen dit zoveel mogelijk faciliteren en adviseren ProWonen actief in gesprek te gaan met andere partijen op zoek naar locaties.
- De nieuwe/tijdelijke woningen moeten zoveel mogelijk voor meerdere doelgroepen inzetbaar zijn en - vanwege de vergrijzing - geschikt zijn voor mensen met een beperking (zoals Woonzorgcentrum De Zonnekamp).
- De gemeente Oost Gelre is van mening dat de corporaties een rol kunnen pakken bij het huisvesten van arbeidsmigranten.

Vernieuwing van wijken

- In Lichtenvoorde is er de afgelopen jaren weinig renovatie en nieuwbouw gerealiseerd. De gemeente Oost Gelre ziet vooral de wijk het Hooiland als aandachtswijk voor renovatie, sloop en nieuwbouw. Het Hooiland is de meest kwetsbare wijk in Lichtenvoorde en er is sprake van vergrijzing.

Werk samen om lokale ambities op duurzaamheid te behalen

- Er ligt een behoorlijke opgave op het gebied van duurzaamheid; ook bij de gemeenten is de ambitie hoog. Corporaties spelen een belangrijke rol om deze opgaven te realiseren. Zowel de gemeenten als de huurdersverenigingen vinden dat ProWonen innovatiever mag zijn en meer lef mag tonen op het gebied van duurzaamheid. Nu past ProWonen alleen maatregelen en installaties toe die hun diensten al hebben bewezen.
- Naast corporatiewoningen moet ook het particuliere vastgoed en ander vastgoed in de wijk worden aangepakt. ProWonen kan particuliere eigenaren volgens de gemeenten meer meenemen in haar planvorming. De gemeente Bronckhorst wil bijvoorbeeld samenwerken met ProWonen aan het warmtetransitieplan en samen verkennen welke instrumenten het beste ingezet kunnen worden (bijvoorbeeld leningen voor particuliere woningeigenaren). De gemeente Berkelland wil samen met ProWonen integrale wijkaanpakken daar waar de openbare ruimte gedateerd is, de waterbuffering niet goed is en tegelijk de energietransitie inzetten. De gemeente wil samen met ProWonen, eigenaar-bewoners en overige gebruikers (scholen, winkels) de wijk duurzaam verbeteren.
- De huurdersverenigingen vragen aandacht voor de verduurzaming van woningen uit de jaren '80, omdat uit thermografische studie blijkt dat hier veel warmte verloren gaat.

Leefbaarheid en participatie

- De gemeente Berkelland wenst een betere mix van type huishoudens in de wijken.
- De gemeente Bronckhorst geeft aan dat er bewonerswerkgroepen, –platformen en –verenigingen zijn in kernen (bijvoorbeeld in Zelhem-Halle). Het betreft onder meer welzijn, diaconie en stichting Noodhulp. ProWonen zou hierbij (proactief) aansluiting kunnen zoeken om te kijken hoe ProWonen en werkgroepen elkaar kunnen versterken. ProWonen kan hier een natuurlijke partner worden voor die lokale groepen.
- Aandacht voor de kleine kernen, waar ProWonen steeds minder woningen lijkt te hebben, maar wel aandacht voor leefbaarheid nodig is.
- De kernvisies van ProWonen gaan voornamelijk over vastgoed. De gemeente Bronckhorst zou hierin graag thema's als leefbaarheid en creatieve oplossingen terugzien².
- Markenheem wenst voor haar doelgroep een dementievriendelijke inrichting van de omgeving en hoopt dat de corporatie daarbij mee wil denken.

Wonen en zorg

- Op dit moment groeit volgens zorgpartijen het aantal dementerenden hard en op termijn gaat dit aantal weer dalen. Deze ouderen kunnen niet zelfstandig wonen. Zorgpartijen hopen dat de corporaties daar een rol in willen pakken. Dat vraagt om specifieke woonvormen en hiervoor is innovatie, samenwerking en flexibiliteit nodig. De gemeente Bronckhorst wenst woonvormen waarbij huisvesting zowel verzorgingsplaatsen als zelfstandige woningen kunnen zijn.
- Belanghebbenden vinden dat het thema 'wonen en zorg' nog beter in gezamenlijkheid kan worden opgepakt. In eerste instantie gaat het om kennisdeling; ook in de regio.

² De kernvisies kunnen volgens ProWonen aanleiding vormen om met elkaar in gesprek te gaan over leefbaarheid en creatieve oplossingen, zoals bijvoorbeeld in de gemeente Oost Gelre over de druk op de woningmarkt in Lichtenvoorde.

Er zit namelijk veel kennis bij de corporatie, maar ook bij de zorginstanties, gemeente en bewonersorganisaties.

- Gemeente Oost-Gelre wenst met ProWonen na te denken over het realiseren van pauze-woningen voor mensen die tijdelijk in de knel zitten.
- Zorginstanties wensen dat ze met ProWonen steeds beter elkaars taal leren spreken.

Verbeter de dienstverlening:

- Huurdersverenigingen willen graag één frontoffice (één telefoonnummer), waar medewerkers zitten die kennis hebben van alle organisaties die klachtenonderhoud bij huurders uitvoeren. Op deze wijze kan de afhandeling reparatieverzoeken en klachten verbeteren.
- ProWonen kan medewerkers meer meenemen in het proces van organisatieverandering, waarbij centraal staat hoe medewerkers dienstverlenend kunnen zijn naar de samenleving en de huurders.

Verbeter de samenwerking en afstemming van projecten

- Gemeenten geven aan te wensen dat de onderlinge afstemming van projecten verder wordt verbeterd. Als ProWonen ergens een project heeft (zoals 'Blokje om', nieuwbouwplannen Lichtenvoorde) wil de gemeente hierop aansluiten met de inrichting van de openbare ruimte of mee helpen bij het zoeken naar locaties. Om dit te realiseren is het belangrijk dat ProWonen tijdig haar plannen bekend maakt en hierbij rekening houdt met de werkprocessen bij de gemeente.

Verbeter communicatie met belanghebbenden, waaronder de huurdersverenigingen

- Huurdersverenigingen hopen dat er meer respect komt en dat er beter geluisterd gaat worden. Een enkeling vindt dat er meer budget moet komen om het goede werk van de huurdersverenigingen te ondersteunen.
- Huurdersverenigingen horen verschillende geluiden vanuit de organisatie en dit is verwarrend. Zij willen daarom dat intern de informatie en communicatie (tussen afdelingen) op orde wordt gebracht en dat mensen zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen (om 'dit moet ik eerst terugkoppelen' te voorkomen).
- De gemeente Oost-Gelre geeft aan dat ProWonen nog proactiever kennis kan delen met bewoners. ProWonen heeft dat goed gedaan door het betrekken van bewoners bij de kernenvisies, zodat het bewoners duidelijk werd dat uit onderzoek was gebleken dat er geen behoefte was aan huurwoningen in bepaalde kernen.
- ProWonen kan volgens de gemeente Oost-Gelre initiatief nemen om de gemeenteraad beter te informeren, met name over haar bijdrage aan de gemeentelijke ambities voor duurzaamheid.

Betrek belanghebbenden meer bij beleidsontwikkeling

- Huurdersverenigingen willen naar een cultuur van 'samen oplossen' en 'ruimte voor onderhandeling'.
- Huurdersverenigingen vinden het belangrijk dat ProWonen meer ruimte geeft aan initiatieven van huurders/bewoners.
- Zorginstanties hebben aangegeven meer betrokken te willen worden bij het beleid voor wonen en zorg, waarbij ze nadrukkelijker aandacht willen schenken aan het gemeenschappelijke. Zij willen met verschillende belanghebbenden bekijken wat de opgave is.

5 Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitiestelsel verschillende visitiemethodieken zijn gehanteerd. Tijdens de vorige visitatie, volgens methodiek 5.0, werd bij Presteren naar Vermogen een oordeel gegeven over drie onderdelen, namelijk: financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet. In deze visitatie wordt volgens de huidige methodiek de beschikbaarheid en inzet van het vermogen en de verantwoording van de gemaakte keuzes op maatschappelijke prestaties beoordeeld.

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van ProWonen

De commissie beoordeelt hier de financiële prestaties van ProWonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. Hierbij 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. 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 een beeld gevormd van de financiële positie van ProWonen. Dit wordt hieronder beschreven, maar is geen onderdeel van de beoordeling. De beoordeling betreft uitsluitend de maatschappelijke inzet.

Beoordeling Autoriteit wonen en Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit wonen (Aw) zien ProWonen als een financieel gezonde corporatie met een financieel laag risicoprofiel, waarbij ProWonen ook met haar omvangrijke investeringsprogramma (dPi 2017) ruimschoots binnen de financiële ratio's blijft (brief WSW van november 2018). Uit de correspondentie met de Aw en het WSW komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies. Het WSW is overwegend positief over de nieuwe portefeuillestrategie. De portefeuillestrategie 2018-2038 geeft een duidelijk beeld van de visie van ProWonen op de middellange en lange termijn. In 2017 had de corporatie nog een horizon van 2025 en dit vond het WSW te kort omdat dan juist het aantal huishoudens in het werkgebied van ProWonen piekt. In de nieuwe strategie richt de corporatie zich op 2038 en heeft ze een tussentijdse wensportefeuille voor 2030 geformuleerd.

Het WSW vindt de nieuwe portefeuillestrategie niet te gedetailleerd, maar wel dat het duidelijk de richting laat zien die de corporatie op wil. De plannen zijn volgens het WSW financieel haalbaar. Het WSW doet de suggestie om nog enkele pessimistische scenario's toe te voegen, zoals de vraagontwikkeling en de bouwkosten. In verband met het risico van leegstand in de toekomst vindt het WSW het zinvol om intern een discussie te voeren over wat een gezond niveau van schaarste is. Het WSW geeft aan dat de volgende stap de gebieds- en complexstrategieën zijn en dat op basis daarvan rendementsstrategie en een nieuw investeringskader zal worden opgesteld. Eveneens onderstreept het WSW het belang van het aanscherpen van de risicoanalyses ten aanzien van het zorgvastgoed van ProWonen. ProWonen was daar eind 2018 mee bezig.

De financiële kengetallen (zie tabel) van ProWonen bleven gedurende 2016 tot en met 2019 binnen de normen van het WSW. Ook bij doorberekeningen op de lange termijn is de prognose dat de kengetallen binnen de normen blijven. In de integrale beoordelingsbrief van het WSW en de Aw van 2019 staat het volgende: 'Aw en WSW constateren dat ProWonen, ook met een omvangrijke investeringsopgave, voldoet aan alle ratio's van het gezamenlijke beoordelingskader.' De ICR lag tussen met 2,2 en 2,6 boven de norm van 1,4. De Solvabiliteit lag met 70% gedurende de gehele visitatieperiode ruimschoots boven de norm van minimaal 20%. Hetzelfde geldt voor de LTV, die met 23 tot 45% eveneens voldoet aan het maximum van 75%. De financiële continuïteit was daarmee goed geborgd.

	2016	2017	2018	2019	Norm
ICR	2,6	2,3	3,0	3,1	➤ 1,4
Solvabiliteit			52%	49%	➤ 20%
LTV	45%	46%	39%	39%	< 75%

Bron: jaarverslagen, ProWonen

Indicatieve bestedingsruimte

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

De indicatieve bestedingsruimte van ProWonen was in 2019:

- Nieuwbouw: € 208.000.000 (bij DAEB) en € 7.599.000 (bij niet-DAEB)
- Verbetering: € 179.000.000 (bij DAEB)
- Huurmatiging: € 6.060.000 (bij DAEB)
- Bijdrage vanuit niet- DAEB aan DAEB: € 4.300.000

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat ProWonen middelen heeft om te investeren. De indicatieve bestedingsruimte van de afgelopen jaren is ingezet voor gematigde huurverhogingen, nieuwbouw, renovatie en verbetering en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities).

Bedrijfslasten

Wat heeft bijgedragen aan de prestaties en het op peil houden van het vermogen van ProWonen voor de maatschappelijke prestaties is de lichte daling van de bedrijfslasten per verhuureenheid gedurende de visitatieperiode van € 772 in 2016 naar € 701 in 2019.

Daarbij dient opgemerkt te worden dat de bedrijfslasten met name in 2018 zeer laag waren, namelijk € 564 per verhuureenheid.

(Bron: Aedes-benchmark)

Gedurende alle jaren van de visitatieperiode zat ProWonen met haar bedrijfslasten lager dan het gemiddelde in de sector (categorie A). In 2019 zat ProWonen met haar bedrijfslasten 11% lager dan het gemiddelde in de sector.

Investerings in vastgoed zijn reeds in de portefeuillestrategie doorgerekend en doorvertaald naar kernen. Ten aanzien van nieuwbouw en sloop houdt de corporatie rekening met vraag op korte termijn en bevolkingskrimp op de lange termijn. ProWonen heeft daarnaast een risicomanagement. Hierin zoomt ProWonen in op de risico's ten aanzien van de strategie; financiële verslaglegging; wet- en regelgeving en operationele activiteiten. De wijze waarop zij dit doet staat beschreven in het jaarverslag 2018.

Oordeel Presteren naar vermogen: 7,0

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.

ProWonen heeft – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens de Aw en WSW. ProWonen zet haar vermogen passend bij haar ambities en doelen verantwoord in voor nieuwbouw, duurzaamheid, onderhoud, woningverbetering en beperkte huurverhoging.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + ProWonen heeft bij de opgaven in het werkgebied passende maatschappelijke ambities en levert op dit gebied prestaties, welke ze verantwoord in de jaarverslagen. De maatschappelijke inzet betreft voornamelijk vastgoedgerelateerde zaken, zoals renovatie en duurzaamheid, huurbeleid en nieuwbouw. De corporatie heeft een uitgestrekt werkgebied, waarbij ze zorgt voor maatwerk per kern. De corporatie heeft complexe projecten gerealiseerd, waarbij zij financieel afgewogen keuzes heeft gemaakt. Mede dankzij de inzet van creativiteit en goede samenwerking met partijen heeft ProWonen mooie projecten gerealiseerd.
- + Voor de lange termijn wil de corporatie rekening houden met krimp door te investeren in en te experimenteren met tijdelijke woonvoorzieningen.
- + De portefeuillestrategie bevat een wensportefeuille die financieel is doorgerekend en verwerkt is in de meerjarenbegrotingen. De nieuwe portefeuillestrategie 2018-2038 houdt ook rekening met de ontwikkelingen na 2025, wanneer een daling van het aantal huishoudens verwacht wordt. De commissie vindt de keuzes helder en goed afgewogen.
- + De afweging tussen inzet van het vermogen en maatschappelijke prestaties komt regelmatig aan de orde op beleidsdagen, waar de organisatie en de RvC hierover in gesprek gaan.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		8,0	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		6,0	33%
Externe legitimering en verantwoording		7,0	33%
- Externe legitimatie	6,0		
- Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		7,0	

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 8,0 gemiddeld.

Strategievorming: 8

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. ProWonen voldoet aan het ijkpunt, omdat zij iedere vier jaar haar ondernemingsplan en portefeuillestrategie actualiseert. Jaarlijks maakt de organisatie werkplannen en wordt er een activiteitenplan (tevens bod) opgesteld.

Eveneens is er een jaarlijkse begroting.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + ProWonen hanteert op actieve wijze haar missie, ambities en doelen. Deze zijn goed verankerd in de organisatie en bij de RvC en geven een heldere sturing. De corporatie heeft speerpunten benoemd in haar ondernemingsplan die de basis zijn voor de jaarlijkse werkplannen, de portefeuillestrategie en andere thematische beleidsplannen. Deze werkplannen beschrijven, naast heel veel regulier werk, activiteiten waar de corporatie specifiek in dat jaar aandacht aan wil besteden. De commissie vindt dat de werkplannen een concrete en praktische invulling geven aan de uitwerking van de speerpunten. Betrokkenen, budget en planning is hierin concreet benoemd. De plannen zijn uitgewerkt in een begroting, treasury jaarplan en meerjarenraming, aansluitend op het portefeuilleplan, het huurbeleid, het onderhoudsbeleid en rekening houdend met heffingen van de overheid. De commissie vindt dat de strategie hiermee een duidelijke vertaling heeft naar tactische en operationele doelen.
- + Landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen en opgaven heeft de corporatie in beeld gebracht. ProWonen heeft op basis daarvan een duidelijke eigen visie en strategie ontwikkeld, waarbij de commissie positief is over het maatwerk voor de kernen dat de corporatie in de kernenvisies heeft vastgelegd.

- + De visie en portefeuillestrategie is (gedeeltelijk) vertaald in SMART- doelen, die gemonitord worden met de managementrapportages en de jaarlijkse werkplannen.

Sturing op prestaties: 8

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).

ProWonen voldoet aan het ijkpunt, omdat de structuur van monitoring en managementrapportages goed is. De samenhang tussen het ondernemingsplan, werkplan (en monitoring), portefeuillestrategie, begroting en managementrapportage vormen een logisch geheel met elkaar.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De besturingscyclus is compleet en doorloopt een cyclus van ondernemingsplan, werkplan, portefeuillestrategie en meerjarenbegroting. ProWonen heeft iedere vier maanden duidelijke en overzichtelijke managementrapportages, waarbij de activiteiten uit het jaarlijkse werkplan gemonitord worden aan de hand van een 'stoplichtmodel', waarin op overzichtelijke wijze wordt aangegeven wat 'op schema' ligt, bijsturing nodig heeft en niet op schema ligt.
- + De commissie heeft een degelijke corporatie gezien, die processen goed op orde heeft en hierbij ook rekening houdt met krimp op lange termijn.
- + ProWonen stuurt tijdig bij waar nodig en zoekt naar creatieve oplossingen. De commissie ziet bij de woonzorgprojecten dat de corporatie op proactieve en creatieve wijze heeft bijgestuurd in samenwerking met zorgpartijen (bijvoorbeeld het realiseren van een tijdelijke ontmoetingsruimte). Een ander mooi voorbeeld is 'Blokje om' waar ProWonen snelheid in de sloop-nieuwbouw heeft gebracht door een innovatieve oplossing te kiezen.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC: 6

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 Autoriteit wonen (Aw) geeft in de brief van juni 2018 aan dat de governance van ProWonen op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van good governance. De kritische houding en countervailing power is volgens de Aw voldoende, maar verdient blijvende aandacht zo stelt de Aw in haar brief. De RvC en bestuur zijn er zich volgens de Aw van bewust dat het behoud van een goede relatie met de huurdersverenigingen voortdurend aandacht vergt. De commissie herkent hetgeen de Aw schetst.

De RvC van ProWonen vult volgens de commissie op veel onderdelen zijn maatschappelijke rol goed in. De RvC heeft een helder toezichtskader. Hij bespreekt onderwerpen, zoals het investeringskader, de bedrijfsinformatie, de projecten, ProSiWo en het werkgeverschap. Er zijn beleidsdagen waarbij de RvC zijn klankbordrol invult door met de organisatie na te denken over de maatschappelijke opgaven en keuzes die de corporatie daarin maakt.

De RvC heeft kennis van het werkgebied en weet welke opgaven er liggen. Bij investeringsbeslissingen kijkt hij altijd naar de maatschappelijke aspecten en of de keuze goed onderbouwd is. Via diverse bijeenkomsten en gesprekken staat hij in contact met belanghebbenden.

De RvC is betrokken geweest bij de selectie van de nieuwe accountant. Eveneens is de RvC tijdig in overleg gegaan met de huurdersverenigingen voor het opstellen van een profiel voor een nieuwe directeur-bestuurder.

De RvC heeft gedurende de visitatieperiode te maken gehad met een kwetsbare relatie tussen de organisatie van ProWonen en haar vijf huurdersverenigingen, waarbij sprake was van ups en downs. Eind 2017 is in het verslag van de RvC te lezen dat de huurdersverenigingen zich buitenspel gezet voelen. Ook in 2019 stond de relatie tussen ProWonen en haar huurdersverenigingen onder druk. De RvC en de bestuurder geven aan dat er over de relatie diverse gesprekken hebben plaats gevonden en dat de RvC voortdurend vinger aan de pols heeft gehouden door gesprekken hierover te voeren met de directeur-bestuurder en jaarlijks met de huurdersverenigingen. De RvC geeft aan weloverwogen te hebben gehandeld. De commissie is positief over het feit dat de RvC en haar huurderscommissarissen er in 2019 op aan hebben gestuurd een extern begeleider aan te trekken om de relatie tussen de huurdersverenigingen en ProWonen te herstellen. Gelet op de ernst van de verslechterde relatie tussen ProWonen en de huurdersverenigingen had de commissie wel verwacht dat er eerder meer (in de verslaglegging) aantoonbare aandacht van de RvC zou zijn voor de situatie.

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 hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Externe legitimatie: 6,0

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. In diverse kleine kernen werkt de corporatie met klantenpanels en informatiemarkten en is hierdoor regelmatig in gesprek met ouderen en jongeren. De commissie constateert dat de externe legitimatie op papier goed op orde is. Er is een samenwerkingsovereenkomst met de huurdersverenigingen en de corporatie voldoet aan de formele eisen van de Overlegwet. De corporatie overlegt vijf keer per jaar met de huurdersverenigingen. De huurdersverenigingen worden geïnformeerd over beleid en kunnen advies uitbrengen. Vanwege de verslechterende relatie met de huurdersverenigingen ziet de commissie geen mogelijkheid om in deze visitatieperiode pluspunten te geven op dit onderdeel.

Openbare verantwoording: 8,0

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. ProWonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + ProWonen heeft goed leesbare brochures van onder andere beleidsplannen en een duidelijke website. De prestaties worden op goed leesbare en overzichtelijke wijze beschreven in de jaarverslagen. ProWonen meldt alle relevante zaken: de missie en visie, de maatschappelijke prestaties aan de hand van de speerpunten uit het ondernemingsplan, de samenwerkingspartners, de financiën en de risico's.
- + Eveneens heeft ProWonen per gemeente uit haar werkgebied een factsheet van de prestaties en kengetallen.
- + Beleidsplannen worden in een mooi vormgegeven publicatie weergegeven.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Prowonen te Borculo

Jaar visitatie : 2019

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 Prowonen te Borculo hebben.

Bennekom, 26 juni 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Prowonen te Borculo verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 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, 30 juli 2019

A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 19 augustus 2019

drs. W.M.R. de Water | algemeen commissielid

Bennekom, 17 juli 2019

drs. A. de Klerk | 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 A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

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

Uitgevoerde visitaties

2019 **UWOON**, Harderwijk; **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg

2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen)**; SJHT, Enschede

2017 **De Veste**, Ommen

2016 **Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**

2015 **De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren**

2014 **de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg

2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch

2012 **Accolade**, Heerenveen

2011 **Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond

2010 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen

2009 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert

2008 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk

2006 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen

2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad

2005 **Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland

2004 **Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**, Sneek

Kort CV

Opleiding

1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

Carrière

2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent

1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenvakken, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente

1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 was ik directeur van Raeflex en heb ik mij actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht.

De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkte Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Per 1 januari 2018 heeft Raeflex met Alex Grashof een nieuwe eigenaar.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Als directeur Raeflex/accountmanager intensief betrokken bij de visitatie-experimenten bij woCom 'Participerend visiteren in het Netwerk' (2018) en Woondiensten Enkhuizen 'De kracht van het lokale Woonnetwerk' (2019)
- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex van 2003 tot augustus 2018 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties
- Geeft aansprekende voorlichting voor huurdersorganisaties, corporatiemedewerkers of leden RvC over visitatie

Als directeur van Raeflex was ik betrokken bij alle visitaties die tussen 2003 en medio 2018 zijn uitgevoerd (circa 330). Vanaf augustus ben ik verbonden aan Raeflex als visitator en accountmanager. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Volkshuisvesting Arnhem**, Arnhem; **Talis**, Nijmegen
- 2019 **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft; **ProWonen**, Borculo; **Talis** Nijmegen (Experiment visitatie); **Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten
- 2018 **Woningstichting Woensdrecht**, Hoogerheide; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **De Volmacht**, Gieten
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo; **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **QuaWonen**, Bergambacht
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**; **Omnia Wonen**, Harderwijk; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Veenendaalse Woningstichting**
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn; **De Vooruitgang**, Volendam
- 2013 **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **Woonbeheer Borne**; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**

Kort CV

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)
- 2003-2018 Directeur Raeflex
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie

Nevenfuncties

- 2015-heden Bestuurslid Maitreya Instituut, Loenen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester
- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitor bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor– ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Visitaties

- 2020 **De Kernen**, Hedel, **Land van Altena**, Nieuwendijk
- 2019 **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn; **Thús Wonen**, Dokkum; **Beter Wonen**, Ammerstol
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&**, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande;
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

- 2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies
- 2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex
- 1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)
- 1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> Position paper Prowonen <p><i>Visie en beleid ProWonen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ondernemingsplan 2016-2020 Samen aan de slag Activiteitenprogramma's gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre Portefeuillestrategie ProWonen 2018 Kernenvisies 2019 gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre Visie op duurzaamheid, huurbeleid 2018, Spelregels 2019 Werkplannen 2016, 2017, 2018, 2019 Visie Slim organiseren 2016 <p><i>Regionaal en lokaal beleid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Regionale woonagenda 2015-2025 Woonagenda Bronckhorst 2016-2020 Lokale woonvisie Bronckhorst 2019-2025 Lokale woonagenda Berkelland 2016-2020 Woonvisie gemeente Oost Gelre 2016-2025 <p><i>Prestatieafspraken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Prestatieafspraken gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre 2017, 2018 en 2019. Evaluatie prestatieafspraken gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre 2017, 2018 en 2019. <p><i>Maatschappelijke prestaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Jaarverslagen 2016, 2017, 2018 Managementrapportages 2016, 2017, 2018 en 2019
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Verslagen overleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> Verslagen bestuurlijk overleg huurdersverenigingen Verslagen bestuurlijke overleggen met gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre <p><i>Opvattingen belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Aedes-benchmark 2016-2019 Consultatiedocument scheidingsvoorstel DAEB-niet-DAEB Verslag traject zienswijzen scheidingsvoorstel ProWonen Schone Lei overzicht (2019) KTO uitslagen GO Koppel 2,3 deel 1 + 2 Rapport Baron van der Heijdenlaan Wichmond <p><i>Denk en doe mee</i></p> <p>Advertenties gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> AW oordeelsbrieven 2016-2019 WSW beoordelingen 2016 -2019 Begrotingen en meerjarenramingen 2016, 2017, 2018, 2019 Jaarrekeningen en jaarverslagen 2016, 2017, 2018 Risico-inventarisatie 2017 Managementletter en accountantsverslag 2016, 2017, 2018
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> Tertiaalrapportages RvC 2016-2019 Verslagen RvC bijeenkomsten 2016-2019 Zelfevaluatie RvC 2017 Toezichtskader RvC ProWonen Rapport Governance Inspectie

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

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

Raad van commissarissen

- De heer T. Bussink, voorzitter
- Mevrouw F. Heurman, lid
- De heer J. van Dinteren, lid
- Mevrouw A. Ermers, lid op voordracht van de huurdersverenigingen (verhinderd tijdens visitatiegesprek, via brief/email en in het eindgesprek gehoord)
- De heer J. de Jong, lid op voordracht van de huurdersverenigingen (verhinderd tijdens het visitatiegesprek, via brief/email en in het eindgesprek gehoord)

Directeur-bestuurder

- De heer H. Meulenkamp

Managementteam

- De heer H. van der Lei, manager Wonen
- De heer R. Niehof, manager Bedrijfsvoering
- De heer H.J. Veltkamp, manager Vastgoed

Externe gesprekken

Huurdersorganisaties (in twee gesprekken op 4 en 9 december 2019)

- De heer M. Westerik, Huurdersvereniging Hengelo-Vorden (HEVO) - op 4 en 9 december 2019
- De heer C. Kraakman, Huurdersvereniging Hengelo-Vorden (HEVO) – op 9 december 2019
- De heer A. Klein Hemmink, Huurdersvereniging Lichtenvoorde en voorzitter Samen 1 – op 4 en 9 december 2019
- De heer J. Stortelder – Huurdersvereniging Lichtenvoorde – op 4 december 2019
- De heer H. Timmermans, Huurdersvereniging Borculo – op 4 december 2019
- Mevrouw N. Cupers, Huurdersvereniging De Naobers – op 4 december 2019
- De heer M. van Til, Huurdersvereniging Zelhem – op 9 december 2019

Gemeente Berkelland

- De heer, M. van der Neut, wethouder Wonen
- Mevrouw A. Vreemann, beleidsambtenaar

Gemeente Bronckhorst

- De heer, E. Blaauw, wethouder Wonen
- De heer H. Leijssen, interim-beleidsmedewerker

Gemeente Oost Gelre

- De heer B. Porskamp, wethouder Wonen
- De heer S. Yilmaz, beleidsambtenaar

Zorg- en welzijnsinstellingen

- De heer F. Lindhovius, directeur Wonen met zorg Sensire
- Mevrouw L. Vennegoor, voorzitter RvB Careaz
- Mevrouw P. de Jong, manager Zorg en Wonen Markenheem



Position paper

Deze position paper maakt

onderdeel uit van de

maatschappelijke visitatie

van ProWonen over de

periode 2016-2019.

Het is onze 4e visitatie.

Inleiding

ProWonen is een Achterhoekse plattelandscorporatie met in totaal bijna 8.000 woningen in de gemeenten Berkelland, Bronkhorst en Oost Gelre in 8 grotere en 17 kleinere kernen. Als sociale verhuurder staan we midden in de samenleving en dichtbij onze huurders. We vinden dat iedereen recht heeft op een (t)huis. Al meer dan 100 jaar verhuren en onderhouden we goede, betaalbare sociale huurwoningen in een prettige woonomgeving.

In de Achterhoek krijgen we de komende jaren steeds meer te maken met de gevolgen van de krimp. Tegelijkertijd werken we aan het verduurzamen van onze woningen om in 2050 CO₂-neutraal te zijn. Het anticiperen hierop vormt een pittige uitdaging, omdat er op de korte termijn eerst nog een groeiende behoefte aan sociale huurwoningen is. Het tempo en de mate waarin deze ontwikkelingen zich voordoen verschilt per kern. Dit is wezenlijk anders dan de situatie in de Randstad, terwijl wet- en regelgeving veelal op deze stedelijke omgeving gericht is. Om goed in te kunnen spelen op onze lokale situatie is maatwerk nodig. Het op peil houden van de vitaliteit en leefbaarheid in onze kernen vraagt om passende maatregelen. Hiervoor is een solide organisatie nodig die samenwerkt met partners zoals onze gemeenten, huurdersverenigingen, zorg- en welzijnsorganisaties, collegacorporaties Sité en Wonion en overige Achterhoekse corporaties, de regio Achterhoek en (keten)partners in de bouw.

NOVEMBER 2019

1

prowonen.nl

Korte terugblik

Voor we ingaan op waar we nu staan en vooruitkijken, blikken we eerst terug op de vorige visitatie. De toenmalige visitatiecommissie gaf, naast dat we trotser op onszelf mochten en konden zijn, ook drie verbeterpunten mee. De RvC heeft het 1e verbeterpunt actief opgepakt. Jaarlijks houdt de RvC een zelfevaluatie. Om het jaar gebeurt dit onder leiding van een extern deskundige. Tijdens deze evaluaties is bevestigd dat er veel kwaliteit en kennis binnen de RvC aanwezig is en dat de RvC een gezond kritische houding naar de organisatie heeft. Toezicht vanuit vertrouwen vormt het vertrekpunt.

De andere twee verbeterpunten hadden betrekking op ProSiWo. De samenwerking met onze collegacorporaties Sité en Wonion is inmiddels een nieuwe fase ingegaan. De ProSiWo- samenwerkingsovereenkomst (SOK) loopt eind 2019 af. Gezamenlijk hebben we besloten deze overeenkomst niet te verlengen. De overeenkomst liep vooruit op het vormgeven van een intensieve samenwerking. Deze vorm bleek minder goed te passen dan we eerder dachten. De vraag was niet of we blijven samenwerken, maar lag veel meer in de wijze waarop we hier invulling aan wilden geven. We kiezen ervoor om elk vanuit onze eigen identiteit en kwaliteit bewust samen te werken aan de thema's die er toe doen. Dit doen we binnen de regio, met de Achterhoekse Corporaties binnen de ACo en onderling.

Speerpunt Betaalbaar

Betaalbaar wonen is essentieel voor onze huurders en daarmee ons belangrijkste speerpunt. We zijn scherp op de prijs-kwaliteitverhouding van onze woningen en hebben al jaren lang een gematigd huurbeleid. Bijna al onze woningen die we verhuren zijn betaalbaar voor de doelgroep. We dragen bij aan het voorkomen van betalingsproblemen door vroegtijdig schulden te signaleren en hulp op maat aan te bieden. We treffen energiebesparende maatregelen om bij te dragen aan betaalbare woonlasten. We houden een woonlastenonderzoek om meer inzage te krijgen en gericht te kunnen handelen. De huurdersverenigingen houden ons scherp op dit speerpunt en dagen ons uit om hier 'vol' voor te gaan. Onze gesprekken hierover zijn soms intens, omdat we elk vanuit onze eigen invalshoek en horizon werken. Maar ons doel is gelijk, namelijk betaalbaar wonen voor onze huurders. De (meerjarige) afspraken hierover met gemeenten en huurdersverenigingen zijn in de prestatieafspraken opgenomen.



Leefbaarheid in onze wijken

Met de invoering van 'Passend Toewijzen' in 2016 werd de keuze voor onze doelgroep ingeperkt. De gevolgen waren op dat moment nog lastig te overzien. We zagen vrij snel de kansen voor de huurtoeslagdoelgroep tot 55 jaar afnemen. Daarom hebben we de huren aangepast zodat er meer betaalbare huurwoningen vrijkwamen. Ook werden de huurmogelijkheden voor ouderen met vermogen, maar een laag inkomen, danig beperkt. Terwijl er bij doorstroming van deze groep ouderen gezinswoningen vrijkomen voor jongeren en jonge gezinnen. We gebruiken de huidige 5% vrije toewijzingsruimte om deze groep ouderen te huisvesten. Het kabinet wil meer mogelijkheden bieden voor lokaal maatwerk. In de rijksbegroting 2020 is de verhoging van de vrije toewijzingsruimte naar 15% aangekondigd. ProWonen wil deze 15% ruimte graag benutten. Daarom brengen we dit in tijdens de gesprekken over de prestatieafspraken 2020. We maken ons zorgen over de effecten op de middellange en lange termijn. Naast passend toewijzen is er door de extramuralisering, met name van de GGZ, een instroom van mensen die extra aandacht vragen in onze woningen. Samen met een verdere inkadering van de doelgroep door de overheid kan dit uiteindelijk leiden tot eenzijdige wijken waar kwetsbare mensen wonen met de laagste inkomens en problemen op de loer liggen. We zien de laatste jaren al een toename van het aantal 'multi-probleem' situaties. Naast soms schrijnende persoonlijke situaties raakt dit ook de omwonenden. We zijn ervan overtuigd dat een mix aan inkomens beter is voor de leefbaarheid. Daarom kiezen we ervoor de ruimte om middeninkomens te huisvesten maximaal te benutten en willen we starten met een pilot meerhurenbeleid.

Speerpunt Beschikbaar

Woningmarkt

De bevolkingsomvang neemt in onze gemeenten al af en onze huurders worden gemiddeld steeds ouder. Tegelijkertijd neemt de druk op de woningmarkt toe door een groeiend aantal kleine huishoudens op de korte termijn. Anticiperen op de langere termijn, waarbij de toenemende vraag op de korte termijn niet vergeten wordt,

is een zeer actueel gespreksonderwerp. Tegelijkertijd staan we samen voor de maatschappelijke uitdaging om serieus te werken aan het verduurzamen van woningen, woonomgeving en manier van leven. De regiodeal Achterhoek is een tastbaar resultaat van de thematafel(s) waar we in de regio aan deelnemen.



Vastgoedsturing

In onze portefeuillestrategie 2018-2038 hebben we strategische keuzes gemaakt voor de transformatie en verduurzaming van onze woningvoorraad, waarbij we vooruitblikken tot 2050. Flexibiliteit op de middellange termijn is een belangrijke voorwaarde om goed invulling te geven aan onze opgaven en 'verstandig' te investeren in no-regret maatregelen. De opgaven tot 2050 zijn:

1. Accommoderen van de groeiende behoefte op korte termijn,
2. Verduurzamen van het woningbezit.
3. Aanpassen van de voorraad sociale huurwoningen aan de behoefte van een groeiende groep ouderen onder onze klanten.
4. Inkrimpen van de voorraad sociale huurwoningen op middellange en lange termijn.

Dit vraagt om forse investeringen de komende jaren. Dit lijkt met de huidige regelgeving, belastingen en afdrachten, haalbaar voor ProWonen. De uitvoering van de grote hoeveelheid werkzaamheden vormt in de komende jaren nog een grote uitdaging, want in de afgelopen jaren hebben we het aantal bouwbedrijven stevig zien afnemen. De portefeuillestrategie vormt de basis voor de kernvisies die besproken worden met gemeenten, huurdersverenigingen en dorpsbelangenorganisaties. De volgende stap is vertaling naar ruim 300 complex-beheerplannen.

Druk woningmarkt

Op de gezamenlijke website 'Thuis in de Achterhoek' bieden we onze woningen op meerdere manieren aan om verschillende typen woningzoekenden (kwaliteit, spoed, jong en oud) zoveel mogelijk gelijke kansen te geven. Desondanks zien we dat het voor woningzoekenden steeds lastiger wordt om binnen een redelijke termijn een passende woning te vinden. Er zijn helaas geen eenvoudige oplossingen, aangezien korte termijn oplossingen vaak lange termijn consequenties hebben, zeker in een krimpregio. Per kern kijken we wat er mogelijk en nodig is. Om de druk op de woningmarkt te verlagen, hebben we in 2016 18 woningen gekocht om vergunninghouders te huisvesten. We beperken de tijdelijke herhuisvestingsopgave bij 'Blokje Om' in Zelhem door de bouwtijd in dit sloop/nieuwbouw project terug te brengen tot 20 dagen. We overleggen met zorginstellingen over semipermanente huisvestingsoplossingen. Samen met gemeenten bespreken we de mogelijkheden om leegstaand maatschappelijk vastgoed te transformeren naar woonruimte. In Zelhem en Lichtenvoorde is het na lang en intensief zoeken samen met de gemeenten gelukt om meerdere nieuwbouwlocaties te vinden waar we op de korte termijn kunnen bouwen.

Speerpunt Verduurzamen

Na de impulsplannen in 2014/2015 hebben we opgeschaald; zowel in het structureel verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad als het realiseren van duurzame en aardgasloze nieuwbouw. Ontwikkelingen volgen we op de voet en in kleinschalige pilots doen we ervaring op. We richten ons nu op het maximaal verduurzamen van de schil, omdat we verwachten dat innovaties in de installatietechniek elkaar de komende tien jaar nog snel zullen opvolgen. We hebben vanaf 2016 jaarlijks bij zo'n 150 bestaande woningen energiebesparende maatregelen getroffen en gemiddeld bij 65 woningen zonnepanelen geplaatst. We stemmen in projecten af met direct omwonende particulieren. En geven hun de mogelijkheid om mee te doen. Daarnaast spelen bewustwording bij onze huurders in het gebruik van de woning, het wooncomfort en een gezond binnenklimaat een rol.



Speerpunt Eigentijdse dienstverlening

Goede dienstverlening is niet vanzelfsprekend. Hier werken we dagelijks aan. En dat waarderen onze huurders ook. We scoorden in de Aedes Benchmark 4 jaar op rij een A op huurdersoordeel. In 2017 hebben we samen met onze huurders een klantvisie opgesteld. En voor 'Thuis bij ProWonen' hebben we ons laten inspireren door het Hostmanship gedachtengoed. Door het opleiden van interne ambassadeurs hebben we dit een vaste plek in onze dienstverlening gegeven. Naast formele participatie komen we bij onze huurders thuis, werken we met klantenpanels, houden we enquêtes, inloopsprekuren en (informatie) bijeenkomsten bij onderhoud & nieuwbouw. Ook houden we markten voor ouderen om hen te informeren over hun mogelijkheden om te verhuizen en bijeenkomsten speciaal voor jongeren. In onze digitale dienstverlening hebben we flinke stappen gezet. Zo is onze website vernieuwd, kunnen klanten 24/7 digitaal reparatieverzoeken indienen en plannen, online informatie vinden, betalen en nog veel meer.



Speerpunt Specifieke doelgroepen

Onze huurders worden gemiddeld steeds ouder, wonen langer zelfstandig en willen ook als er meer zorg nodig is in de eigen kern blijven wonen. Naast ons programma Langer Zelfstandig Wonen zijn we al jaren geleden begonnen met de bouw van nulrede woningen. Samen met zorginstellingen dragen we bij aan de transformatie van zorgvastgoed, zodat mensen ook anders dan voorheen voor de zwaarste zorg in hun eigen kern kunnen blijven. Recent is deze transformatie in Vorden en Zelhem afgerond; in Ruurlo zijn we nog volop bezig. In de huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking lijkt de opgave, na jaren hard werken, inmiddels grotendeels gereed. We blijven in gesprek met onze partners om de ontwikkelingen te volgen.



Door extramuralisering van de zorg wonen er steeds meer kwetsbare mensen in onze woningen. Dit merken we aan de toegenomen overlast en complexiteit van de sociale problematiek. Maar ook in de tijd die we investeren om hier goed op in te spelen samen met lokale partners als buurtbemiddeling, lokale sociale overleggen en sociale wijkteams. Regionaal werken we mee aan de uitvoering van het convenant 'uitstroom beschermd wonen', waarbij we samen met onze gemeenten en collegacorporaties onze verantwoordelijkheid nemen.

Samen

Lokale driehoek

Samenwerken met gemeenten en huurdersverenigingen is iets wat we al jaren doen. Met de herziening van de woningwet is deze lokale driehoek geformaliseerd. Verbinding en met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen die we samen van belang vinden staan voor ons centraal. Elk vanuit onze eigen invalshoek en rol, maar met een gezamenlijk doel. Om hier meer uit te kunnen halen blijven we werken aan het optimaliseren van het proces rond de prestatieafspraken, de kwaliteit (en concreetheid) van de afspraken en het monitoren ervan. Er gaat verhoudingsgewijs vaak nog veel tijd zitten in de totstandkoming ervan terwijl we ons samen liever richten op de uitvoering van de afspraken. Want dat is waar het uiteindelijk om gaat!

Organisatie

Het realiseren van onze ambities vraagt om een compacte, wendbare organisatie met competente medewerkers. Onze organisatiedoelstellingen hebben we vertaald naar een visie op 'Slim Organiseren' en 'Goed werkgeverschap'. In de ontwikkeling van onze organisatie richten we ons op team- en persoonlijke ontwikkeling en groeien we toe naar zelforganisatie en efficiënte klantgerichte werkwijzen. We leren als organisatie ook door beleidskeuzes te vertalen naar projecten en pilots en in de praktijk te ervaren, bij te sturen en te evalueren voor volgende keren. Voorbeelden hiervan zijn projecten zoals Blokje Om en de pilot aan de Broekboomstraat. Van meet af aan hebben we samen opgetrokken met zorgorganisaties Sensire en Markenheem om goed invulling te geven aan de transformaties van De Bundeling en Magnoliaweg (Zonnekamp). Samen kijken wat er nodig is, durven en kunnen schakelen, creatief zijn en de bereidheid hebben om te leren. Het vraagt aandacht, flexibiliteit en bovenal maatwerk, waarbij niet de stenen maar de mens centraal staat.

De afgelopen jaren hebben we gewerkt aan het verlagen van onze bedrijfslasten en is de omvang van onze formatie flink gereduceerd. In de komende jaren blijft de uitdaging om de juiste mensen te hebben en houden om onze ambities te kunnen realiseren.

Governance

Onze Governance is op orde en werkt in de praktijk. Dat bevestigde de Aw in 2017. Toezicht vanuit vertrouwen vormt het vertrekpunt. De RvC heeft een gezond kritische houding naar de organisatie en bewust aandacht voor haar eigen ontwikkeling. Er wordt gebruik gemaakt van een eigen toezichtkader. Op basis van de aanbeveling uit de vorige visitatie wordt jaarlijks een zelfevaluatie gehouden en elke vergadering afgesloten met een korte evaluatie.

Gewoon een mooi bedrijf!

De stabiele koers die we jaren geleden hebben uitgezet werkt in de praktijk. De oorspronkelijke speerpunten zijn vandaag nog steeds actueel. Dit geeft ons de mogelijkheid om verantwoorde keuzes te maken, tijdig en op de juiste onderdelen bij te sturen en aan onze opgaven te voldoen. Het vraagt om een proactieve houding, waarbij we alert zijn, goed monitoren en op de juiste momenten actie ondernemen. De nuances maken het verschil.

Hiermee zijn we een betrouwbare organisatie voor onze huurders en stakeholders om mee samen te werken. Tijdens de vorige visitatie omschreef de commissie ons als een nuchtere en benaderbare huisvester die haar zaakjes goed voor elkaar heeft en weet waar ze mee bezig is en waar zij naar toe wil. Of zoals een van onze stakeholders treffend verwoordde "gewoon een mooi bedrijf". Mooie woorden waar we trots op zijn. Medio 2020 vertrek ik als directeur. Om samen deze visitatie af te kunnen ronden is er voor gekozen om iets eerder van start te gaan. Ook wordt het huidige ondernemingsplan geactualiseerd voor de periode 2020-2022. We gaan door op de ingeslagen weg, waarbij we kritisch blijven op wat er nodig is en kijken waar we de lat hoger kunnen en moeten leggen. Zo zorgen we voor continuïteit voor onze huurders, stakeholders, organisatie en onze medewerkers.

Samen met onze medewerkers kijk ik met plezier en trots terug op wat we hebben bereikt en geef in vertrouwen het stokje volgend jaar door aan mijn opvolger. Want ProWonen is 'gewoon een mooi bedrijf'.

Henk Meulenkamp
directeur bestuurder ProWonen



Thuis bij
proWonen

wooncorporatie

SAMEN WERKEN AAN DUURZAAM WONEN IN DE ACHTERHOEK

Fijn dat je er bent!
Projectenbezoek

prowonen.nl

Veel verschil tussen de kernen

In de Achterhoek krijgen we te maken met de krimp, maar op korte termijn is in verschillende kernen nog een groeiende behoefte aan sociale huurwoningen. Het aanpassen van de woningvoorraad aan de behoeften van de groeiende groep oudere huurders vormt ook één van de opgaven voor de komende jaren. Tegelijkertijd werken we aan het verduurzamen van onze woningen om in 2050 CO₂-neutraal te zijn. Vanuit onze portefeuillestrategie bekijken we per kern hoe de situatie nu is, wat de opgave voor de korte en langere termijn is en welke maatregelen we kunnen en moeten treffen. Hier hebben we overleg over met de gemeenten, huurdersverenigingen en zorgpartners.

Zelhem

Opgave

In Zelhem is op korte termijn behoefte aan woningen voor zowel oud als jong. De langjarige transformatie, huidige druk op de woningmarkt en verduurzamingsopgave maken dat de puzzel in deze plaats niet eenvoudig is.

Prestatieafspraken

De zoektocht met de gemeente naar locaties voor met name gelijkvloerse woningen heeft een prominente plek binnen de prestatieafspraken. Samen met de gemeente zetten we ook in op het binden en behouden van jongeren in Zelhem.

Projecten

De gezamenlijke zoektocht naar locaties heeft geruime tijd geduurd, maar wel resultaat opgeleverd; op 4 locaties kan ProWonen circa 18 nultrrede gezinswoningen en 11 gezinswoningen toevoegen. Daarnaast wordt in samenwerking met zorgorganisatie Markenheem het terrein aan de Magnoliaweg herontwikkeld.



Dahliastraat

Het verduurzamen van de 54 woningen in Zelhem vormde de aanleiding voor het project aan de Dahliastraat en Zinniastraat. De sloop en vervangende nieuwbouw van deze woningen betekende echter een (te) grote herhuisvestingsopgave die de hele huurwoningmarkt in Zelhem op 'slot zou zetten'.



↑ OUDE SITUATIE DAHLIASTRAAT



↑ BOUWEN OP DE BESTAANDE FUNDERINGEN

Magnoliaweg

In samenwerking met zorgorganisatie Markenheem is het terrein aan de Magnoliaweg herontwikkeld. Markenheem heeft zorgwoningen en ProWonen zelfstandige appartementen voor ouderen gebouwd. We hebben zeer nauw samengewerkt aan het ontwerp, de sloop, de bestemmingplanprocedure en de invulling van het park.

Door oplevering van de nieuwbouwappartementen kwamen er relatief veel woningen in Zelhem vrij. Om bij te dragen aan hun slaagkansen, heeft ProWonen jongeren tot 30 jaar bij 5 woningen in Zelhem voorrang gegeven. De bestaande Magnoliaflat wordt ingezet voor tijdelijke huisvesting voor de bewoners van de Dahliastraat (Blokje Om). Volgend jaar wordt de flat gesloopt en hier worden door Markenheem 32 zorgstudio's ontwikkeld.

Blokje Om

Met Blokje Om hebben we een innovatieve oplossing met een gefaseerde aanpak gevonden: we slopen de woningen per blok en bouwen nieuwe woningen op de bestaande fundering binnen circa 20 werkdagen.



↑ PLAATSING VAN DE NIEUWE PRE-FAB DAKEN



↑ NIEUWE SITUATIE DAHLIASTRAAT

Ruurlo

Opgave

In Ruurlo wonen relatief veel ouderen. ProWonen heeft hier al op ingespeeld door er voor te zorgen dat 40% van alle huurwoningen geschikt is voor senioren. Het kunnen blijven wonen in je eigen dorp, ook als er zwaardere zorg nodig is, is een belangrijk uitgangspunt.

Prestatieafspraken

De afspraken met de gemeente Berkelland zijn er op gericht de intramurale zorg in de kernen, waaronder Ruurlo, te behouden. Daarnaast blijven ouderen en mensen met een lichte zorgvraag zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. Door goede samenwerking met Sensire lukt het om dit in Ruurlo te realiseren.



↑ IMPRESSIE VAN DE NIEUWE BONDELING

De nieuwe Bundeling

We hebben samen 14 appartementen gesloopt, 35 appartementen gerenoveerd, 8 appartementen, 5 gelijkvloerse woningen en een tijdelijke ontmoetingsruimte gebouwd. De 8 appartementen worden ingezet voor intramurale zorg en de ontmoetingsruimte wordt na de bouw van de definitieve ontmoetingsruimte afgebouwd tot 5 gelijkvloerse woningen. Het oude verzorgingshuis wordt volgend jaar gesloopt; daarna worden nog eens 15 gelijkvloerse woningen gebouwd.

↓ DE NIEUWE BONDELING IN VOGELVLUCHT



Thuis bij proWonen

ProWonen verhuurt meer dan achtduizend woningen, garages en bedrijfsruimten in de Achterhoek. U vindt ons in acht grote en zeventien kleine kernen van de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre.

Wij werken samen met al onze partners aan beschikbare en betaalbare woningen, duurzaamheid, eigentijdse dienstverlening en specifieke doelgroepen.

Tedinkweide 2
7271 RD Borculo
T (0545) 28 50 00
E contact@prowonen.nl

Colofon

Deze brochure is een uitgave van ProWonen. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Vormgeving

Rob van der Loos Ontwerper, Lichtenvoorde

Fotografie

Hans Prinsen, Varsseveld

Druk

Maarse Drukwerk, Eibergen



Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

ProWonen verhuurt woningen in zowel de gemeente Berkelland als in de gemeenten Bronckhorst en Oost Gelre. Deze gemeenten zijn gelegen in de Achterhoek. Met alle drie de gemeenten heeft ProWonen prestatieafspraken gemaakt met een vergelijkbare opzet. Met de Woningwet 2015 zijn naast de gemeenten en de corporatie ook de huurdersverenigingen Borculo, de Naobers³, Zelhem en Lichtenvoorde betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Huurdersvereniging HeVo is betrokken bij de prestatieafspraken 2016. Na enige tijd niet actief te zijn geweest, zit de HeVo voor de prestatieafspraken 2020 weer aan tafel.

Gedurende de visitatieperiode 2016 tot en met 2019 hebben partijen vanaf 2017 jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Voor 2016 had de corporatie een activiteitenprogramma opgesteld met een vergelijkbare opzet als de latere prestatieafspraken. De prestatieafspraken betreffen zowel meerjarige afspraken als jaarafspraken. Vanaf 2017 worden de prestatieafspraken geëvalueerd. Eveneens zijn er gemeentelijke woonvisies en is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'.

Recentelijk (tweede helft 2019) zijn kernenvisies vastgesteld voor de kernen in de drie gemeenten.

In deze factsheet zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken, de regionale woonagenda en de eigen ambities van ProWonen samengevat onder de volgende thema's:

- Ontwikkeling woningvoorraad
- Bereikbaarheid en Betaalbaarheid
- Wonen en zorg
- Huisvesting met extra aandacht
- Kwaliteit en duurzaamheid
- Vitale kernen en leefbaarheid
- Eigentijdse dienstverlening

Over deze maatschappelijke prestaties zal de visitatiecommissie aan de belanghouders van ProWonen een oordeel vragen.

³ De Naobers zijn de huurdersvereniging in Eibergen en Neede. De HeVo in Hengelo en Vorden.



Ontwikkeling woningvoorraad

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Evenwicht tussen vraag en aanbod vormt basis voor langjarige opgave en portefeuillestrategie ProWonen:

- Gemeente Berkelland: In de kernen waar een tekort aan huurwoningen is, zoeken naar oplossingen om extra vraag op te vangen, bijvoorbeeld tijdelijke woonvormen, nieuwbouw, transformatie.
- Gemeente Bronckhorst: Op korte termijn is er geen behoefte aan extra huurwoningen, met uitzondering van Zelhem. ProWonen en de Gemeente zoeken gezamenlijk naar geschikte locaties voor bouw eengezinswoningen (nadruk nultreden) in Zelhem.
- Gemeente Oost Gelre: Op korte termijn is er behoefte aan extra huurwoningen in Lichtenvoorde. ProWonen werkt eraan mee om deze vraag op te vangen.

Onderzoeken mogelijkheden transformatie bestaand (leegstaand) vastgoed naar (tijdelijke) woningen met name in de gemeente Bronckhorst en sinds 2019 ook in de gemeente Berkelland.

Sloop/nieuwbouwprojecten gemeente Berkelland:

- Neede:
 - De Berg (afronding langjarig wijkplan): nieuwbouw 15 gezinswoningen (2017).
 - Marktstraat: 4 duplexwoningen samenvoegen tot 2 gezinswoningen. (bod 2016)
 - Meijersveldweg/ Koeweidendijk: sloop 55 voormalige aanleunwoningen (19 in 'De Els' en 36 in 'De Beuk') in 2017-2019 en eventueel ontmoetingsruimte. ProWonen wil samen met gemeente en omwonenden een plan maken. (2018).
 - Haaksbergseweg: nieuwbouw 22-24 woningen, mix gezinswoningen en grondgebonden nultredenwoningen (2019).
- Eibergen:
 - Karel Doormanstraat/Thorbeckestraat: sloop 24 duplexwoningen in 2018 en 12 nieuwe huurwoningen in 2020.
- Ruurlo:
 - De Bundeling: Transformatie locatie 'De Bundeling' in nauwe samenwerking met zorgorganisatie Sensire. Sloop van 14 appartementen. Nieuwbouw 8 appartementen (uitbreiding De Schoven naast renovatie 35 appartementen) en tijdelijke ontmoetingsruimte (Het Voorhuis) (2019). Na bouw van de definitieve ontmoetingsruimte wordt de tijdelijke ontmoetingsruimte afgebouwd tot 5 nultredenwoningen.
- Borculo:
 - De Koppel (afronding langjarig wijkplan): sloop 8 gezinswoningen en nieuwbouw 31 gezinswoningen (2017).

Sloop/nieuwbouwprojecten gemeente Bronckhorst:

- Zelhem:
 - Sloop Rabobank Hummeloseweg. Nieuwbouw 6 grondgebonden nultredenwoningen en 3 gezinswoningen.
 - Sloop oude Postkantoor (Achter de Hoven). Nieuwbouw 4 nultredenwoningen.
 - Locatie Zonnekamp (Magnoliaweg): Transformatie locatie 'Zonnekamp' in nauwe samenwerking met zorgorganisatie Markenheem. Sloop 14 één-slaapkamerappartementen (2017) en 32 appartementen (2019). Nieuwbouw 22 appartementen (2018) en 8 grondgebonden nultredenwoningen (2019). Verschil aantal woningen in de toekomst inzetten op locaties elders.
 - Prinsessenbuurt: nieuwbouw 18 grondgebonden nultredenwoningen (2016).
 - Prinses Irenestraat: nieuwbouw 6 grondgebonden nultredenwoningen (2016).
- Hengelo:
 - Raadhuisstraat: nieuwbouw van 3 eengezinswoningen (2016).

Sloop/nieuwbouwprojecten gemeente Oost Gelre:

- Lichtenvoorde
 - Start bouw 4 eengezinswoningen Broekboomstraat.
 - Streven naar starten voorbereidingen in 2018 in Dijkstraat/ Koemstraat.

Verkoop/terugkoop:

ProWonen wijst geen nieuwe complexen aan voor verkoop. Bij terugkoop van Te Woon-woningen is het uitgangspunt deze te verhuren, waardoor het aanbod eengezinswoningen toeneemt.

Incidentele verkoop om strategische redenen zoals versnipperd bezit of verhuurbaarheid is niet uitgesloten. Enkele huurders hebben nog het recht om hun woning te kopen. In de gemeente Berkelland heeft ProWonen 37 huur- en verkochte Te Woon woningen met bestemming verkoop, in de gemeente Bronckhorst zijn dit er 22 en in de gemeente Oost Gelre zijn dit er 6.

Geleverde prestaties

Evenwicht tussen vraag en aanbod

De regionale woonagenda 2015-2025 streeft naar een vitale, economisch krachtige en toekomstbestendige Achterhoek. Het strategische doel is een aantrekkelijk woon- en leefmilieu, gezonde leefomgeving en een mooi landschap. De woonagenda richt zich primair op het ontwikkelen van een evenwichtige kwalitatieve en kwantitatieve woningvoorraad en secundair op het voorkomen en aanpakken van leegstand in maatschappelijk vastgoed en wonen en zorg. De kernboodschap is:

- Er zijn (bijna) voldoende woningen om te voorzien in de vraag.
- Integrale aanpak nodig voor het toekomstbestendig maken van bestaande woningen (duurzaamheid, levensloopbestendigheid).
- Voor leegstaand en leegkomend vastgoed is lokale aanpak nodig.
- Wonen en zorg is een belangrijk aandachtspunt.

Op sterk aandringen van de Achterhoekse Corporaties (ACo) is de focus in de Regionale Woonagenda verschoven van extra nieuwbouw naar bestaand bezit. In 2017 is het Achterhoekse Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) uitgevoerd. De belangrijkste conclusies & aanbevelingen zijn regio's van verschillende tempo's. De leefbaarheid is uitstekend, maar vraagt aandacht. De mismatch woningmarkt vraagt bijstelling van de strategie. Concentratie in ontspanning en herstructurering en het investeren in bestaande voorraad gaat niet vanzelf. De thematafel Wonen en Vastgoed bereidt een nieuwe Regionale woon-en vastgoedagenda voor. Medio 2019 zijn de kwalitatieve toetsingscriteria voor woningbouw in de Achterhoek als onderdeel hiervan vastgesteld. De drie kwaliteitscriteria waar gemeenten nieuwe plannen aan te toetsen zijn:

- De behoefte is aangetoond.
- Voorrang voor transformatie van leegstaand vastgoed (verbouw of nieuwbouw na sloop).
- Inbreiding gaat voor uitbreiding.

De gemeenten kunnen naast deze regionale kwaliteitscriteria eigen criteria toevoegen.

De gemeente Berkelland vindt het belangrijk dat het woningbeleid binnen duidelijke kaders meer wendbaar is. Hierover wordt nadrukkelijk in regionaal verband de afstemming gezocht. Vanaf 2017/2018 werkt de gemeente met 'ruimte voor kwaliteit' aan een wendbaar woonbeleid. Doel is speelruimte te creëren om zowel in te kunnen spelen op de huishoudensdaling in de toekomst als om transformatie mogelijk te maken. Er moet ruimte blijven voor de goede woningbouwplannen. Voor Berkelland betekent dat anno 2018 extra woningbouw, die niet direct leidt tot een verminderopgave op een andere plek in het dorp. De (huidige) extra woningbouw zal leiden tot een extra sloopopgave van woningen in de toekomst, wanneer er vraaguitval zichtbaar wordt in delen van de kern.

De gemeente Bronckhorst was één van de eerste gemeenten om het aantal extra woningen in de Achterhoek te beperken en zich daarmee te houden aan de opgave op totaalniveau. Door zeer kritisch te kijken naar de eigen (rode) plancapaciteit ontstond er vanaf 2017/2018 weer ruimte voor nieuwe plannen. Samen met ProWonen is voor Zelhem lang en intensief gezocht naar geschikte locaties voor de bouw van sociale huurwoningen om zo de druk op de huurwoningmarkt te verlichten. De zoektocht heeft resultaat opgeleverd. ProWonen kan op vier locaties nieuwbouw realiseren.

De gemeente Oost Gelre geeft in haar woonvisie aan 75 sociale huurwoningen toe te voegen aan de voorraad (met name in Lichtenvoorde). Na het AWLO heeft de gemeente een eigen onderzoek laten uitvoeren door RIGO om aan te tonen dat de vraag groter is en langer aanhoudt dan door het AWLO aangegeven. Met de menukaart Wonen die naar verwachting eind 2019 door de gemeenteraad wordt vastgesteld, wil de gemeente nieuwbouwplannen in met name Lichtenvoorde en kleine kernen stimuleren. ProWonen wil hier (deels) aan meewerken om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte op de korte termijn, maar verwacht op termijn een teruglopend aantal huishoudens. De gemeente en ProWonen bespreken samen de mogelijkheden voor uitbreiding in Lichtenvoorde en er vindt afstemming plaats over de plannen in de kleine kernen.

Transformatie bestaand (leegstaand) vastgoed

In de **gemeenten Berkelland en Bronckhorst** is voor meerdere locaties in de periode 2018/2019 onderzoek gedaan naar de transformatie van leegstaand Vastgoed, waaronder schoollocaties. Het bleek in de praktijk vaak lastig een sluitende business case te krijgen, waarbij naast de investering ook voldoende (woon)kwaliteit gerealiseerd wordt. Ook werd op een aantal plekken besloten om voor sloop en vervangende nieuwbouw te kiezen. Voorbeelden van samenwerking zijn de herontwikkeling van de Oudestraat in Neede, de herontwikkeling van diverse locaties in Zelhem zoals de voormalige Rabobank, het voormalige postkantoor, het voormalige Union-gebouw en het kerkje aan de Piersonstraat. In Hengelo is na onderzoek besloten dat de gemeente de locatie aan de Raadhuisstraat gebruikt in één van de CPO⁴-pilots voor jongeren. De ombouw van vier duplexwoningen aan de Marktstraat in Neede naar twee gezinswoningen heeft niet plaatsgevonden, omdat deze woningen ingezet zijn voor de huisvesting van vergunninghouders.

Met de **gemeente Oost Gelre** worden in 2019 en 2020 gesprekken gevoerd over de invulling van vrijkomende schoollocaties en leegstaand vastgoed. Zo werken ProWonen en de gemeente samen aan een samenhangend plan om in Lichtenvoorde antwoord te geven op de groeiende vraag naar sociale huurwoningen op de korte termijn.

Sloop- en nieuwbouwprojecten

ProWonen heeft 117 nieuwbouwwoningen opgeleverd en 142 woningen gesloopt in de periode 2016 tot en met 2019. De voorgenomen sloop- nieuwbouwplannen, die ook zijn opgenomen in de prestatieafspraken, zijn grotendeels conform plan uitgevoerd.

Sloop- en nieuwbouwprojecten	2016	2017	2018	2019 (verwacht)
Aantal woningen nieuwbouw:	33	46	30	8
Aantal gesloopte woningen:	-8	-50	-50	-34

Zie volgende pagina voor projecten sloop en nieuwbouw.

⁴ Collectief Particulier Opdrachtgeverschap

Sloop- en nieuwbouwprojecten Per gemeente en kern	2016	2017	2018	2019 (verwacht)
Aantal woningen nieuwbouw:	33	46	30	8
Gemeente Berkelland				
De Koppel, Borculo		31		
De Berg, Neede		15		
Gemeente Bronckhorst				
Prinsessenbuurt, Zelhem	18			
Prinses Irenestraat, Zelhem	6			
De Delle, Vorden	6			
Raadhuisstraat, Hengelo	3			
Dahliastraat, Zelhem (Blokje Om)			6	
Magnoliaweg, Zelhem			22	
Zinniastraat, Zelhem (Blokje Om)				8
Gemeente Oost Gelre				
De Boog 1/1A, Mariënvelde (verbouwing)			2	
Aantal gesloopte woningen:	-8	-50	-50	-34
Gemeente Berkelland				
Hieminkbeekstraat, Borculo	-8			
Meijersveldweg, Neede		-36		
Koeweidendijk, Neede			-19	
Karel Doormanstraat/Thorbeckestraat Eibergen			-24	
't Rikkelder (De Bundeling), Ruurlo				-14
Esweg, Eibergen				-12
Gemeente Bronckhorst				
Magnoliaweg, Zelhem		-14		
Dahliastraat, Zelhem (Blokje Om)			-6	
Zinniastraat, Zelhem (Blokje Om)				-8
Gemeente Oost Gelre				
De Boog 1, Mariënvelde (verbouwing)			-1	

Bron: Jaarverslagen, Evaluatie prestatieafspraken 2017/2018

Verkoop – terugkoop - aankoop

ProWonen heeft in de periode 2016-2019 geen nieuwe complexen aangewezen voor verkoop. Eind 2019 hebben bij de strategie bepaling na de kernvisies wel 172 woningen de strategie verkoop gekregen. Dit zijn voornamelijk woningen met nog slechts één of twee huurwoningen in een blok dat in het verleden al grotendeels verkocht is.

In 2016 heeft ProWonen 18 woningen aangekocht van particuliere eigenaren om tegemoet te komen aan de grote urgente woonvraag van vergunninghouders. De verkoopaantallen van reeds aangewezen projecten zijn verlopen conform verwachtingen. Er zijn meer woningen teruggekocht dan verkocht. Het aantal verkochte en teruggekochte woningen is weergegeven in onderstaande tabel.

Verkoop-terugkoop	2016	2017	2018	2019 (verwacht)
Aantal woningen teruggekocht	23	24	24	20
Gemeente Berkelland	10	13	17	10
Gemeente Bronckhorst	9	8	4	6
Gemeente Oost Gelre	4	3	3	4
Aantal woningen verkocht (Te Woon)	37	14	2	0
Gemeente Berkelland	23	10	2	
Gemeente Bronckhorst	5	2		
Gemeente Oost Gelre	9	2		
Aantal woningen verkocht (regulier)	2	0	3	24
Gemeente Berkelland			2	24*
Gemeente Bronckhorst	1		1	
Gemeente Oost Gelre	1			

Bron: Jaarverslagen, Evaluatie prestatieafspraken 2017/2018. * Dit is inclusief 23 woningen die verkocht zijn aan zorgorganisatie Sensire in de Garven onderdeel herontwikkeling de Bundeling).

Flexibiliteit hard nodig

De afgelopen jaren is, ook in samenwerking met de gemeenten, gebleken dat flexibiliteit in vastgoedsturing een belangrijk voorwaarde is om langjarig goed invulling te kunnen geven aan de grote transformatie en verduurzamingsopgave. ProWonen heeft daarom in de doorvertaling van de portefeuillestrategie naar kernvisies gekozen voor strategieën met verschillende exploitatietermijnen. Zo wordt flexibiliteit in de te treffen maatregelen ingebouwd en kan beter ingespeeld worden op veranderende markt- en demografische ontwikkelingen.



Bereikbaarheid en Betaalbaarheid

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Zoektijden en slaagkansen:

- Voor iedere portemonnee binnen een redelijke termijn een kwalitatief goede woning. De gemiddelde zoektijd voor actief woningzoekenden is maximaal 12 maanden.
- ProWonen streeft naar gelijke slaagkansen voor de verschillende groepen woningzoekenden. Hier wordt bijvoorbeeld aan gewerkt via het woonruimteverdeelsysteem (bredere inzet 'Zoekgericht' en 'Loting'), minder woningen met voorrang voor 55+ aan te bieden en meer sturing van toewijzing op basis van leeftijd en inkomen en/of maatregelen in het huurbeleid. Om de leefbaarheid in wijken op peil te houden vormt het behoud van gemengde buurten qua inkomenssamenstelling een belangrijk uitgangspunt.

Jongeren / Gemeente Bronckhorst:

- Jongeren: In 2018 onderzoekt ProWonen de slaagkansen van jongere woningzoekenden en doet samen met de gemeente onderzoek naar mogelijkheden voor tijdelijke woningen in leegstaand vastgoed en maakt een communicatieplan om jongeren in te lichten over huren. In 2019 geeft ProWonen jongeren tot 30 jaar bij maximaal vijf woningen voorrang.
- Kleine Kernen: ProWonen biedt de dorpsbelangenorganisaties aan hen te informeren over het vrijkomen van een woning in hun kern/dorp.

Doelstellingen voor het huurbeleid baseren op inkomens van actief woningzoekenden.

De doelen voor de streefhuurklassen zijn:

- Goedkoop: minimaal 3% tot de kwaliteitskortingsgrens
- Goedkoop + betaalbaar tot de 1e aftoppingsgrens: minimaal 66%
- Goedkoop + betaalbaar tot de 2e aftoppingsgrens: minimaal 80%

Aandacht voor betaalbare woonlasten en schuldenproblematiek:

- ProWonen voert een gematigd huurbeleid. De huurverhoging blijft beperkt tot gemiddeld het inflatiepercentage. Daarnaast stijgt de huursom door harmonisatie bij verhuizing.
- Er is periodiek ketenoverleg over het schuldhulpverleningsproces en ProWonen draagt jaarlijks € 2.500 per gemeente bij aan de Stichting Schuldhulp op Maat (SOM).

Geleverde prestaties

Zoektijden en slaagkansen

ProWonen biedt vrijkomende woningen aan via Thuis in de Achterhoek. ProWonen maakt hiervoor gebruik van verschillende modellen; per woning wordt één model ingezet. Naast het aanbodmodel (waarbij de inschrijftijd gehanteerd wordt) wordt ook gebruik gemaakt van Loting, Zoekgerichte Loting en Direct wonen. De tijd die nodig is om een woning te vinden hangt sterk af van de woonwensen (plaats en woningtype), het inkomen, de huishoudsamenstelling en de leeftijd van de woningzoekende. Thuis in de Achterhoek definieert de zoektijd als de tijd die nodig is voor een woningzoekende om, met uitzondering van het aanbodmodel, een woning te vinden. Dit is de tijd tussen de 1^e reactie van de woningzoekende op een woning en de acceptatiedatum van de woning.

In onderstaande tabel is te zien dat de gemiddelde zoektijd voor actief woningzoekenden ruim onder de 12 maanden bleef in de visitatieperiode. De gegevens worden vanaf 2017 bijgehouden.

Zoektijd	2017		2018		2019 t/m augustus	
	Aantal verhuringen	Zoektijd maanden	Aantal verhuringen	Zoektijd maanden	Aantal verhuringen	Zoektijd maanden
Berkelland	70	5	74	6	49	8
Bronckhorst	25	7	39	8	21	7
Oost Gelre	24	6	23	9	13	10
ProWonen	119	5,5	136	7	83	8

Bron: Tida rapportages

Voldoende betaalbare woningen voor jongeren

Een mix aan inwoners is belangrijk voor een gezonde kern. Om jongeren te binden is het van belang dat ook zij binnen een redelijke termijn een betaalbare huurwoning vinden. Om voor huurtoeslag in aanmerking te komen mogen jongeren onder de 23 jaar alleen een woning toegewezen krijgen in het goedkope segment. Dit is onder de kwaliteitskortingsgrens (€ 422,44 in 2019). In de prestatieafspraken is overeengekomen dat minimaal 3% van de woningen van ProWonen een streefhuur heeft in dit segment.

Op verschillende manieren is ProWonen bezig geweest om te zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor jongeren (< 30 jaar).

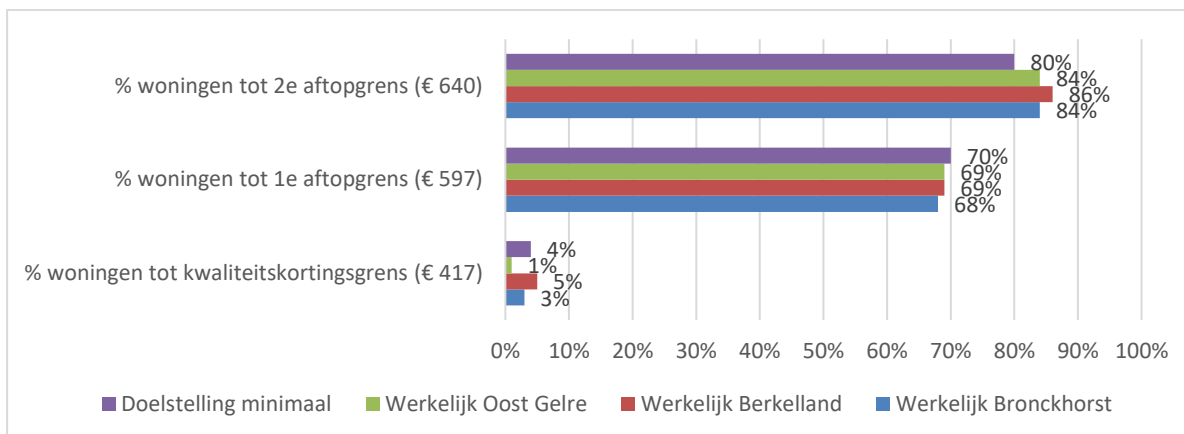
De zoektijden voor jongeren tot 23 jaar zijn over het algemeen beter dan huishoudens ouder dan 23 jaar. Toch merkt ProWonen dat jongere woningzoekenden extra aandacht vragen. In het grote aantal reacties van andere woningzoekenden dreigen zij soms onder te sneeuwen. Naast gesprekken met jongeren is ook gekeken hoe de communicatie en informatie verbeterd kon worden. Samen met de gemeenten Berkelland (Borculo) en Bronckhorst (Zelhem, Hengelo en Vorden) zijn gesprekken gevoerd met jongeren. In Neede bleek vanuit de jongeren geen interesse te zijn. In een aantal gesprekken is tijdelijke woningbouw voor jongeren ook met hen besproken. Daarvoor bleek geen interesse te zijn.

De avond met twaalf jongeren in Zelhem in 2018 was naar aanleiding van een enquête. Deze jongeren waren op dat moment op zoek naar een huurwoning en willen in de toekomst misschien kopen. Een voorzichtige conclusie in Zelhem was dat de groep jongeren die actief zoekt niet heel groot is, maar dat zij wel moeite hebben om ertussen te komen. Om de actief zoekende jongeren te ondersteunen bij het vinden van een huurwoning is afgesproken dat ProWonen contact met hen houdt en samen naar de mogelijkheden kijkt. Hierbij is aanvullend met de gemeente afgesproken dat in 2019 jongeren tot 30 jaar in Zelhem bij maximaal vijf woningen voorrang krijgen. Dit was mogelijk omdat er door oplevering van de nieuwbouwappartementen aan de Magnoliaweg relatief veel woningen in Zelhem vrijkwamen.

In Lichtenvoorde zou een marktpartij 36 betaalbare appartementen voor jongeren realiseren. Inmiddels is bekend dat huurprijzen hoger komen te liggen. In de gesprekken over Lichtenvoorde met de gemeente wordt dit meegenomen.

Huurbeleid

Het benodigd aantal beschikbare, betaalbare huurwoningen vertaalt ProWonen in het huurbeleid naar streefhuurpercentages. Deze percentages zijn opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeenten. Hierbij is het percentage voor betaalbare woningen tot de 1^e aftoppingsgrens in 2018 verhoogd van 66% naar 70%. ProWonen wil deze doelstellingen op de hele woningvoorraad bereiken en dat is in 2018 gelukt. Per kern lukt dat niet overal. Dit heeft veelal te maken met de samenstelling van de woningvoorraad in een kern. Zo heeft ProWonen in de gemeente Bronckhorst veel grote appartementen. De hoge kwaliteit van deze appartementen leidt daar tot hoge streefhuren. De 5% ruimte niet-passende toewijzingen wordt naast nieuwbouwprojecten ook o.a. ingezet voor deze appartementen.



Bron: Jaarverslag 2018 naar gemeenten

De huurprijzen zijn gematigd, inflatievolgend, verhoogd de afgelopen jaren. Vaste uitzonderingen waar geen huurverhoging plaatsvindt zijn woningen waar het sloopbesluit is gecommuniceerd, bij Huurvast contracten en over de componenten 'zonnepanelen' en 'huurgewenning'. En vanaf 2018 op de appartementen met lift boven de streefhuur. Er was geen sprake van inkomensafhankelijke huurverhoging.

Gemiddelde huurverhoging	2016	2017	2018	2019	Landelijke Norm '19
Gem. huurverhoging	0,6%	0,3%	1,2%	1,5%	< 4,1%

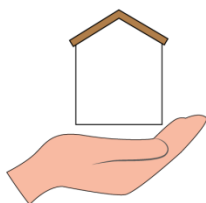
Bron: Jaarverslagen

Aandacht voor betaalbare woonlasten en schuldpenproblematiek

De jaarlijkse financiële bijdrage aan de Stichting Schuldhulp Op Maat is één van de manieren waarop ProWonen aandacht heeft voor de schulden en indien mogelijk het voorkomen ervan. Samen met Sité en Wonion is gewerkt aan het optimaliseren van het huurincasso-proces. Doel is om eerder en sneller actie te ondernemen bij een betalingsachterstand, om hiermee de 'achterstand' zo beperkt mogelijk te houden. Het incassobeleid is gericht op preventie, snel persoonlijk contact, vroegsignalering, maatwerk en huisbezoeken. Medewerkers volgen met enige regelmaat trainingen en workshops op het gebied van vroegsignalering, armoede en gespreks- en communicatietrainingen. Er is in de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan laagdrempelige communicatie, waaronder eenvoudig taalgebruik en brieven met pictogrammen.

ProWonen is met diverse andere partijen aangesloten bij het BKR-project Vroegsignalering van de gemeente Bronckhorst. ProWonen werkt samen met diverse partijen zoals gemeenten, sociale wijkteams bij problematische schulden (maatwerkoplossingen bij multiproblematiek en integrale benadering). In 2020 laat ProWonen een woonlastenonderzoek uitvoeren. De huurdersverenigingen worden meegenomen in het proces en de uitkomsten.

	2016	2017	2018	2019	NL 2017
Huurachterstanden (jaarverslagen, CiP)	0,44%	0,47%	0,53%		1,1%
Huisuitzettingen (jaarverslagen/ CiP)		3,00%	1,00%	-	1,7%



Wonen & zorg

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Langer zelfstandig wonen:

- Langer zelfstandig wonen is in de visitatieperiode een terugkerend thema in de afspraken met de drie gemeenten. ProWonen werkt hier in een eigen programma en samen met de gemeenten aan.
- ProWonen inventariseert in de senioren appartementencomplexen of er voldoende stallingsruimte voor scootmobielen is en realiseert deze waar nodig.
- De gemeenten en ProWonen verbeteren waar nodig en mogelijk de komende jaren de toegankelijkheid van de complexen en de woonomgeving.
- ProWonen neemt deel aan de gemeentelijke Regietafel(s) Wonen en Zorg c.q. Platform overleg Zorg, Wonen en Welzijn.

Gemeente Berkelland:

- ProWonen neemt deel aan de bewustwordingscampagne 'Lang zal ze wonen' van de gemeente Berkelland. Thema's zijn: veiligheid, aanpassen van de woning en verduurzaming. Onderdeel hiervan is het bevorderen van doorstroming van oudere huurders van een eengezinswoning naar een nultredenwoning.

Gemeente Bronckhorst:

- Aangepaste huurwoningen worden zoveel mogelijk toegewezen aan mensen met bijpassende zorgvraag.

Gemeente Oost Gelre:

- In het kopgroepoverleg Wonen, Welzijn en Zorg gaan partijen in gesprek over nieuw te ontwikkelen initiatieven en het definiëren van randvoorwaarden die nodig zijn om langer zelfstandig thuis wonen te stimuleren. Er wordt een programmatische aanpak opgesteld die gedragen wordt door lokale partijen.
- Aangepaste huurwoningen worden bij vrijkomen eerst gemeld bij het WMO-loket voor mogelijke kandidaten.
- In overleg met de gemeente plaatst en verhuurt ProWonen mantelzorgunits als hier behoefte aan is.
- ProWonen geeft jaarlijks uitleg aan de vrijwillige woonconsulenten van de gemeente over de werkwijze van ProWonen, het woningaanbod en de woningtoewijzing.

Nultredenwoningen, zorgvastgoed/intramuraal wonen

- Het aanbod nultredenwoningen van ProWonen is in de gemeente Berkelland (2017) en Oost Gelre (2017, 2018) voldoende. Op basis van de vraag en de verhuisgeneigdheid van ouderen op dat moment is er geen opgave voor uitbreiding op de korte termijn. In de gemeente Bronckhorst wordt vanaf 2017 en de jaren daarna gezocht naar geschikte locaties voor grondgebonden nultredenwoningen in Zelhem.

Afspraken per gemeente over nultredenwoningen, zorgvastgoed/intramuraal wonen

Gemeente Berkelland

- ProWonen spant zich samen met zorginstellingen in om kleinschalig wonen voor dementerenden in de kernen van de gemeente te behouden en samen te zoeken naar oplossingen.
- Samen met de Gemeente Berkelland, Zorgcombinatie Marga Klompé en de Raad van Overleg Beltrum visie vormen over het opzetten van een toekomstbestendige welzijns-zorg-wonen infrastructuur voor en samen met bewoners Beltrum (2019).

Gemeente Bronckhorst

- Oplevering nieuwbouw 6 nultredenwoningen in 2016 op de locatie Wehme in Vorden (afrondding herontwikkeling locatie De Wehme i.s.m. zorgorganisatie Sensire).
- Herontwikkeling locatie Zonnekamp (Zelhem) i.s.m. zorgorganisatie Markenheem. 1e stap is de sloop van 14 aanleunwoningen in 2016.
- Oplevering nieuwbouw 18 + 6 grondgebonden nultredenwoningen in 2016 Prinsessenbuurt en Prinses Irenestraat Zelhem (zie ontwikkeling woningvoorraad).
- Afspraken maken over het benodigde zorgvastgoed.

Gemeente Oost Gelre

Zorgorganisatie Careaz, ProWonen en de gemeente werken gezamenlijk aan een plan om de locatie Antoniushove in Lichtenvoorde en de daarom heen liggende woningen van ProWonen een toekomstbestendige invulling te geven.

Geleverde prestaties

Langer zelfstandig thuis wonen

Bewustwording en faciliteren langer zelfstandig wonen

Langer Zelfstandig Wonen is een actueel onderwerp, waar ProWonen veel aandacht aan besteed. Na een eigen onderzoek in 2017 over de doorstroming van oudere huurders op de woningmarkt is een eigen visie op 'Langer Zelfstandig Wonen' geformuleerd en is een programma gevormd met deelprojecten. Voor dit programma is begin 2019 een coördinator aangetrokken.

ProWonen vindt het belangrijk dat ouder wordende huurders prettig en veilig kunnen blijven wonen, daar waar zij zich thuis voelen. Keuzevrijheid, eigen regie & verantwoordelijkheid staan hierbij centraal. ProWonen luistert naar hun persoonlijke verhaal, informeert hen over de mogelijkheden en denkt mee in het vinden van passende oplossingen. Samen met de bewoner en betrokken gemeente werkt ProWonen hieraan. Enkele voorbeelden:

- Oudere huurders persoonlijk en actief informeren over de mogelijkheden die er zijn om zelfstandig te blijven wonen, inclusief het ondersteunen van de latente verhuisbehoefte. Zo heeft ProWonen in 2017 een informatiemarkt gehouden in Eibergen, in 2018 in Lichtenvoorde en Borculo en in 2019 in Zelhem en Hengelo. Er zijn in de afgelopen jaren regelmatig inloopspreekuren (Neede, Ruurlo, Eibergen, Borculo en Lichtenvoorde) gehouden en diverse kijkmomenten bij woningen voor ouderen georganiseerd.
- Tijdens de dag van het huren wordt elk jaar ruim aandacht geschonken aan oudere huurders en allerlei vragen beantwoord. In 2017 stond de dag in het teken van Duurzaamheid en was Helga van Leur gastspreker. In 2018 was de dag specifiek gericht op ouderen met het thema 'Lekker lang leven' en in aanwezigheid van Olga Commandeur. In 2019 heeft ProWonen een informatiemarkt gehouden op de 'Oost West Thuis Best beurs' van de gemeente Bronckhorst.
- Aansluiten bij gemeentelijke initiatieven op dit thema, zoals deelname aan de gemeentelijke bewustwordingscampagne 'Heerlijk thuis in eigen huis' in Berkelland samen met Kruiswerk en Achterhoek VerduurSaam.
- Aanvullend zijn op het gemeentelijke WMO beleid. Hier wordt met alle gemeenten afspraken over gemaakt.
- Oudere huurders ontzorgen door individuele verzoeken voor woningaanpassingen te ondersteunen door middel van een "langer zelfstandig blijven wonen" pakket. Het pakket is vanaf medio 2019 in ontwikkeling. In 2020 worden proeven gestart om het pakket aan te bieden.
- Jaarlijks reserveert ProWonen budget voor gemiddeld 25 individuele verzoeken en biedt in overleg met de gemeenten maatwerk in situaties die daarom vragen.
- ProWonen neemt in de gemeente Berkelland en Bronckhorst deel aan de regietafel Wonen en Zorg en in de gemeente Oost Gelre aan het platform Zorg, Wonen en Welzijn.
- Op verzoek van de gemeente Oost Gelre heeft ProWonen in 2016 en 2018 uitleg gegeven aan de vrijwillige ouderenadviseurs.

Doorstroming oudere huurders

Met de invoering van 'Passend Toewijzen' in 2016 werd de keuze voor de doelgroep ingeperkt. ProWonen zag vrij snel de kansen voor de huurtoeslagdoelgroep tot 55 jaar afnemen. Daarom heeft ProWonen de huren aangepast zodat er meer betaalbare huurwoningen vrijkwamen. Ook werden de huurmogelijkheden voor ouderen met vermogen, maar een laag inkomen, danig beperkt. Terwijl er bij doorstroming van deze groep ouderen gezinswoningen vrijkomen voor jongeren en jonge gezinnen. ProWonen gebruikt de huidige 5% vrije toewijzingsruimte om deze groep ouderen te huisvesten. Het kabinet wil meer mogelijkheden bieden voor lokaal maatwerk.

Voorzieningen senioren appartementencomplexen en stallingsruimten scootmobielen

In 2017 en 2018 heeft ProWonen een bureau-inventarisatie uitgevoerd naar stallingsmogelijkheden voor scootmobielen binnen appartementencomplexen en de verschillende stallingsoplossingen. Om hier in de praktijk ervaring mee op te doen zijn vanaf 2018 diverse pilots gestart. In 2018 en 2019 zijn in samenwerking met de gemeente Bronckhorst bijvoorbeeld mobiele containerstallingen geplaatst bij seniorencomplexen van ProWonen. Ook wordt de 'scover' gebruikt; dit is een mobiele brandveilige stalling om scootmobielen binnen te kunnen stallen. Daarnaast wordt bouwkundige oplossingen ingezet, zoals het realiseren van zes inpandige scootmobielbergingen in de nieuwbouw aan de Magnoliaweg (Zelhem) en twee inpandige bergingen voor meerdere scootmobielen eind 2019 in 'de Klinke' (Lichtenvoorde).

Onderhoud en de voorzieningen rondom en in de algemene ruimten van seniorencomplexen laat ProWonen zoveel mogelijk aansluiten bij de hedendaagse maatstaven om langer zelfstandig te kunnen wonen. Denk behalve aan scootmobiel oplaad- en stallingsplaatsen ook aan het toegangspad, automatische deuropeners en intercom (met camera en spreek/luisterverbinding). In 2019 is een checklist opgesteld en zijn de eerste gebouwen geïnventariseerd. Deze inventarisatie wordt in 2020 afgerond. Op basis van de uitkomsten bepaalt ProWonen hoe en waar dit soort basisvoorzieningen in 55+ complexen gerealiseerd kunnen worden.

Nultredenwoningen, zorgvastgoed/intramuraal wonen

Nultredenwoningen

ProWonen is al sinds de jaren '90 actief bezig om het aandeel nultredenwoningen te vergroten. Op dit moment is circa 38% van de woningvoorraad van ProWonen nultrede. Ouderen zijn weinig verhuiscapabel en blijven lang in de huidige woning wonen. De slaagkans van ouderen bij de zoektocht naar een huurwoning is over het algemeen beter dan voor jongeren. ProWonen ziet echter de laatste periode een toenemende vraag van ouderen. In kernen waar ProWonen nog uitbreiding ziet is de wens om met name grondgebonden nultredenwoningen toe te voegen. Dit bevordert de doorstroming, zodat er andere woningen voor jongeren en gezinnen vrijkomen. In de toekomst zijn deze nieuwbouwwoningen ook prima geschikt voor andere kleine huishoudens. In Zelhem was het aandeel nultredenwoningen al lager en speelt de corporatie al langer op deze trend in. ProWonen heeft in 2016 in Zelhem nultredenwoningen opgeleverd aan de Magnoliaweg (sloop/nieuwbouw), Prinsessenbuurt (nieuwbouw 18 nultredenwoningen) en Prinses Irenestraat (6 nultredenwoningen.)

Aangepaste woningen toewijzen aan mensen met een bijpassende zorgvraag

ProWonen heeft met alle drie gemeenten de afspraak dat aangepaste woningen wanneer ze vrijkomen worden gemeld. Ook is afgesproken dat de gemeenten eventuele huurderfing betaalt die hierdoor mocht ontstaan. In de praktijk blijkt het vaak lastig te zijn om een goede 'match' te krijgen, omdat op het moment dat de woning vrijkomt er geen (passende) kandidaat is of andersom. Vraag en aanbod spelen vaak niet gelijktijdig. Uiteraard wordt er met de gemeente naar een oplossing gezocht als er wel een vraag is en geen direct geschikt aanbod. Voorbeelden zijn een woning met een traplift die is aangeboden aan een kandidaat die dit nodig had. Het aanbieden van een ruime nultreden gezinswoning aan een gezin met een kind in een rolstoel. Daarnaast zijn diverse nultredenwoningen (grondgebonden en appartement) aan oudere mensen aangeboden die gebruik maken van een rolstoel.

Zorgvastgoed/intramuraal wonen

De houdbaarheid van het kleinschalig wonen voor dementerenden is een aandachtspunt bij ProWonen. De zorginstellingen geven aan dat de exploitatie moeilijk wordt met de huidige financieringsregels in de zorg. Uitgangspunt bij ProWonen is een zo'n lang mogelijke contractduur en minimaal 15 jaar. Deze woningen worden zo gebouwd dat ze ook verhuurbaar zijn op de gewone huurmarkt. In 2018 heeft ProWonen de risico-inventarisatie rondom dit specifieke vastgoed herijkt. Eind 2019 en 2020 wordt de strategie voor het zorgvastgoed toegevoegd aan de visies per kern. Op basis van deze strategie en de risico-inventarisatie neemt ProWonen indien nodig de gewenste beheersmaatregelen. Eén van de beheersmaatregelen kan bijvoorbeeld het afstoten van specifiek, en daarmee risicovol, vastgoed zijn.

Gemeente Berkelland - De Bundeling Ruurlo

Het kunnen blijven wonen in je eigen dorp ook als er zwaardere zorg nodig is, is een belangrijk gezamenlijk uitgangspunt. De afspraken met de gemeente Berkelland zijn er op gericht de intramurale zorg in de kernen, waaronder Ruurlo, te behouden door goede samenwerking. Daarnaast blijven ouderen en mensen met een lichte zorgvraag zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. In nauwe samenwerking met zorgorganisatie Sensire wordt bijvoorbeeld gewerkt aan de herontwikkeling van de locatie 'De Bundeling' in Ruurlo. Er zijn 14 appartementen op het terrein van de Bundeling gesloopt, 35 appartementen gerenoveerd en 8 appartementen, 5 nultredenwoningen en een tijdelijke ontmoetingsruimte gebouwd. De 35 en 8 appartementen worden ingezet voor intramurale zorg en de ontmoetingsruimte wordt -na de bouw van de definitieve ontmoetingsruimte- getransformeerd naar 5 nultredenwoningen. Het oude verzorgingshuis wordt volgend jaar gesloopt; daarna worden nog eens 15 nultredenwoningen gebouwd.

Gemeente Bronckhorst – De Wehme Vorden

De oplevering van 6 nieuwbouw nultredenwoningen aan De Delle en de aanleg van het park vormen de afronding van de herontwikkeling van De Wehme in nauwe samenwerking met zorgorganisatie Sensire. Er waren al 18 appartementen verbouwd naar een 16 pg-plaatsen (2013), 12 nultredenwoningen aan de Pastorieweg opgeleverd (2014), in 2015 had de galerij een facelift gekregen en werd er een nieuwe ontmoetingsruimte gebouwd, waarna medio 2015 het oude verzorgingshuis gesloopt is.

Gemeente Bronckhorst – Zonnekamp/Magnoliaweg Zelhem

In nauwe samenwerking met zorgorganisatie Markenheem wordt het terrein aan de Magnoliaweg herontwikkeld. Markenheem bouwt zorgwoningen en ProWonen bouwt zelfstandige appartementen voor ouderen. De samenwerking gaat verder dan alleen het ontwerp van de gebouwen; ook bij de sloop, de bestemmingplanprocedure en de invulling van het park wordt zeer nauw samengewerkt.

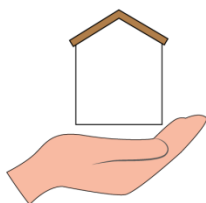
ProWonen. Na intensief overleg met de gemeente en Markenheem is besloten om de geplande nieuwbouw van 8 grondgebonden nultredenwoningen in 2019 door ProWonen te laten vervallen en de grond te verkopen aan Markenheem. Reden hiervoor is een forse toename in de 'zwaardere zorg'. Markenheem kan zo extra zorgplaatsen realiseren. Het vervallen van het aantal te bouwen nultredenwoningen voor ProWonen is meegenomen in de gesprekken over nieuwbouwlocaties met de gemeente Bronckhorst in Zelhem en er is inmiddels een vervangende locatie aan de Piersonstraat gevonden.

Gemeente Bronckhorst – Onderzoek zorgvastgoed

In 2018 is in opdracht van de Regietafel Wonen, Welzijn en Zorg onderzoek gedaan naar de huisvestingsopgave Wonen en Zorg. Op basis van dit onderzoek zijn afspraken gemaakt over de samenwerkingsstructuur. In werkgroepen worden een drietal acties op gepakt: de samenwerking tussen zorgaanbieders met niet-professionals, uitbreiding aanbod intramurale zorg, begeleid wonen en geschikte woningen voor diverse doelgroepen en randvoorwaarden voor zelfstandig wonen.

Gemeente Oost Gelre - Antoniushove Lichtenvoorde

In tegenstelling tot De Wehme en De Bundeling is in Lichtenvoorde zorgorganisatie Careaz zelf eigenaar van het vastgoed op de locatie Antoniushove. In afstemming met de gemeente Oost Gelre en ProWonen is de herontwikkeling van de locatie Antoniushove in Lichtenvoorde besproken en afgestemd op de aangrenzende woningen van ProWonen. ProWonen is hier verder niet meer bij betrokken. De voorbereidingen voor herontwikkeling zijn in 2019 door Careaz opgestart. De sloop vindt in 2020 plaats en naar verwachting is de nieuwbouw eind 2021 gereed.



Huisvesting met extra aandacht

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Huisvesten van vergunninghouders conform taakstelling gemeente (samen met andere corporaties in de gemeenten):

- a. Vergunninghouders behoren tot urgente doelgroep.
- b. Realiseren taakstelling gebeurt op verantwoorde wijze (ook t.o.v. andere woningzoekenden).
- c. Minimaal twee keer per jaar vindt een ketenoverleg plaats, waaraan ProWonen deelneemt.

Woningzoekenden die via 'Thuis in de Achterhoek' een urgentie hebben gekregen krijgen binnen zes maanden een woning aangeboden.

Begeleiding van cliënten in een beschermde woonvoorziening in de gemeente Bronckhorst is gericht op uitstroom en weer zelfstandig kunnen wonen. Voor deze woningzoekenden zorgt ProWonen binnen 6 maanden voor huisvesting. Deze afspraak is gemaakt voorafgaand het regionale convenant en werkwijze 'uitstroom beschermd wonen'.

Uitstroom Beschermd Wonen. ProWonen zet zich in om voldoende, geschikte woningen te leveren als bijdrage aan het regionale uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen, dat in 2017 wordt opgesteld.

Geleverde prestaties

Huisvesten vergunninghouders

Vergunninghouders behoren tot de urgente doelgroep. Om vergunninghouders een goede woonstart te bieden wordt de sleuteluitgifte zoveel mogelijk gedaan in aanwezigheid van Vluchtelingenwerk en vrijwilligers. In de gemeente Bronckhorst wordt samen met Sité Woondiensten gewerkt aan het invulling geven van de taakstelling en in de gemeente Oost Gelre samen met De Woonplaats. In de gemeente Berkelland is ProWonen de enige corporatie. Het aantal personen dat meer of minder wordt gehuisvest in een jaar dan de taakstelling wordt verrekend met de taakstelling van het jaar daarna.

Om tegemoet te komen aan de grote vraag van vergunninghouders heeft ProWonen in 2016 18 woningen aangekocht van particuliere eigenaren. De taakstelling van 2018 is niet helemaal gehaald. Dit had niet alleen met beschikbare woningen te maken, maar ook met het ontbreken van koppelingen (dus geen aangewezen vergunninghouders om te huisvesten en nareizigers die later naar Nederland kwamen dan verwacht).

De officiële taakstelling voor 2019 is beduidend lager dan de taakstelling in 2018, maar de uiteindelijke opgave voor 2019 is toch hoger door de achterstand uit 2018. De koppelingen en huisvesting zijn in de 1^e helft van 2019 voorspoedig verlopen. De verwachting is dat ProWonen eind 2019 de achterstand heeft ingelopen.

Bron: Jaarverslagen en landelijke rapportages o.b.v. landelijke rapportage tot 1-9-2019

Toewijzing woningen vergunninghouders	2016	2017	2018	2019 tot november
Aantal woningen ProWonen voor vergunninghouders	93	25	22	17
Totale taakstelling in personen 3 gemeenten (incl. voor- of achterstand)	322	111	96	107
Aantal personen gehuisvest in 3 gemeenten	362	166	67	84
Saldo	-40 Ruim voldaan	-55 Ruim voldaan	29 Niet voldaan	23*

Bron: Jaarverslagen en landelijke rapportages. *o.b.v. landelijke rapportage tot 1-11-2019

Urgent woningzoekenden binnen zes maanden een woningen bieden

Woningzoekenden met een sociaal en/of medische urgentie hebben gedurende de visitatieperiode binnen zes maanden een woning aangeboden gekregen. In totaal heeft ProWonen in de periode 2016 tot en met augustus 2019 naast vergunninghouders ook ruim 200 huishoudens met een sociaal en/of medische urgentie gehuisvest (zie onderstaande tabel).

Urgente woonvraag (excl. Vergunninghouders)	2016	2017	2018	2019 t/m augustus
Aantal huishoudens gehuisvest	77	37	40	48

Bron: Jaarverslagen

Voldoende, geschikte woningen voor uitstroom uit beschermd wonen

Cliënten van Entrea Lindenhout, Moviera, GGnet en incidenteel andere partijen behoren tot de urgente doelgroep waar ProWonen in de afgelopen jaren ook huisvestingsmogelijkheden heeft geboden. Ook voor deze groepen is het van belang dat de wachttijd niet oploopt, gezien hun woonsituatie. Het uitgangspunt is dat urgent woningzoekenden binnen een half jaar zijn geholpen. ProWonen heeft elke aanvraag gehonoreerd en binnen een half jaar de huisvesting gerealiseerd.

Specifiek voor de uitstroom uit de GGZ waren er vanaf 2017 plannen om dit regionaal aan te pakken. Het regionale convenant is in 2018 opgesteld. In 2019 is de werkwijze 'uitstroom uit beschermd wonen' uit de GGZ door alle deelnemende partijen ondersteund en door alle Achterhoekse gemeenteraden geaccordeerd. De gemeenten zorgen in 2020 voor een gezamenlijk meldpunt. De woningcorporaties huisvesten gezamenlijk ongeveer 100 uitstromers per jaar in de regio. Daarbij let ProWonen op de verdeling van deze doelgroep over de gemeenten. En in 2020 vindt op initiatief van de gemeenten een evaluatie plaats van de werkwijze en het aantal gehuisveste personen met gemeenten, zorgaanbieders en corporaties. De huisvesting van deze mensen vraagt zorgvuldige begeleiding waarin de betrokken partijen nauw samenwerken.



Kwaliteit en duurzaamheid

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

In 2020 heeft 90% van het woningbezit van ProWonen een groen energielabel. Verduurzaming wordt gelijktijdig met groot onderhoud uitgevoerd. Uitgangspunt is om een energie-index tussen de 0,8 en 1,2 te realiseren.

Overige ambities zijn afscheid nemen van het aardgas, overstappen op duurzame energiebronnen en meer aandacht aan energiezuinig woongedrag, een gezond binnenklimaat en comfortbeleving. Hier ligt een relatie met de bewustwordingscampagne van de gemeente Berkelland 'Heerlijk thuis in eigen huis'.

ProWonen treft in de periode 2016-2019 tijdens groot onderhoudswerkzaamheden en in de drie gemeenten in een groot aantal projecten verduurzamingsmaatregelen. Na de impulsplannen in 2014/2015 blijft ProWonen jaarlijks 3 miljoen extra investeren in energiebesparende maatregelen

ProWonen plaatst in de drie gemeenten zonnepanelen op individueel verzoek van haar klanten; uitgangspunt is dat bewoner er per saldo financieel voordeel van heeft.

De gemeente Berkelland en ProWonen en huurders overleggen hoe zij invulling kunnen geven aan gemeentelijk watertakenplan.

Gemeente Bronckhorst: visie per kern formuleren.
In de gemeente Bronckhorst onderzoeken in welke gebieden renovatie, sloop en/of vervangende nieuwbouw als eerste aan de orde zou kunnen komen. Op basis van de inventarisatie uit 2017 bepalen welke ingrepen in buurten op lange termijn noodzakelijk/gewenst/meest geschikt zijn. De visie per kern van ProWonen wordt hierin meegenomen.

Landelijk Energieconvenant

Conform het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector dienen de woningen in 2021 gemiddeld label B te hebben. Dat is een Energie-index tussen 1,2 en 1,4.

Geleverde prestaties

Groene energielabels en landelijk energieconvenant

De afgelopen jaren is de energiezuinigheid van bestaande woningen aan de hand van verschillende methoden en berekeningen bepaald. Door herdefiniëring hebben ook enkele (kleine) verschuivingen plaatsgevonden. Er wordt op dit moment gebruik gemaakt van het energielabel en de Energie-Index.

De woningvoorraad van ProWonen heeft per 1 november 2019 voor bijna 85% een groen energielabel⁵. De gemiddelde Energie-index is 1,40. Hiermee presteert ProWonen beter dan het gemiddelde van de sector in de Aedes-benchmark 2019. Het behalen van de gestelde norm uit het landelijk Energieconvenant - een gemiddelde Energie-index tussen de 1,2 en 1,4 in 2021 - is hiermee realistisch voor ProWonen.

⁵ Groen energielabel: A++, A+, A, B of C

Energie-label	Eind 2015		2019 per 1 november	
	Aantal	%	Aantal	%
A++	75	1%	98	1%
A+	189	2%	272	3%
A	1.363	17%	2.348	30%
B	2.168	28%	1.791	23%
C	2.282	29%	2.166	27%
D	1.365	17%	774	10%
E	349	4%	347	4%
F	73	1%	85	1%
G	8	0%	26	0%
Totaal	7.871	100%	7.907	100%

Bron: Jaarverslag en Assetlabs

Energie-Index en CO2-uitstoot	2016	2017	2018	2019	2019 Gemiddelde Sector
Gemiddelde Energie-index (EI)	*	1,44 (A)	1,43 (A)	1,40(A)	1,57
CO2-uitstoot warmtevraag per m2	*	21,8 (B)	21,6 (B)	22,0 (B)	21,4

Bron: Landelijke Aedes-benchmark 2017 t/m 2019. * In 2016 maakte het prestatievelde duurzaamheid nog geen onderdeel uit van de Aedes-benchmark

Overige ambities op het gebied van duurzaamheid

Na de impulsplannen in 2014/2015 heeft ProWonen opgeschaald; zowel in het structureel verduurzamen van de bestaande woningvoorraad als het realiseren van duurzame en aardgasloze nieuwbouw. ProWonen volgt de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en doet ervaring op in kleinschalige pilots. Zoals in de nieuwbouw aan de Broekboomstraat in Lichtenvoorde. In deze pilot worden verschillende alternatieve duurzame warmtebronnen toegepast. De ervaringen worden gedurende drie jaar gemonitord en geëvalueerd.

ProWonen richt zich op dit moment op het maximaal verduurzamen van de schil, omdat ze verwacht dat innovaties in de installatietechniek elkaar de komende tien jaar nog snel zullen opvolgen. Daarnaast spelen bewustwording bij de huurders in het gebruik van de woning, het wooncomfort en een gezond binnenklimaat een rol. In 2018 heeft ProWonen haar duurzaamheids-beleid geactualiseerd en is er een duurzaamheidscoördinator aangesteld om zo meer continuïteit en capaciteit in te zetten op dit speerpunt.

Samen met Sité en Wonion heeft ProWonen in 2017 een eerste stap gezet in het denken volgens The Natural Step. Dit is een methode om op basis van enkele basisprincipes organisaties aan te zetten tot duurzaam denken. ProWonen voelt zich samen met Sité en Wonion (mede) verantwoordelijk voor het vergroten van de (duurzame) kwaliteit van wonen in de regio. ProWonen kiest voor uitdagende, maar ook realistisch en haalbare ambities en doelstellingen. Begin 2018 hebben de huurdersverenigingen positief advies gegeven op de visie. De aangescherpte ambitie luidt als volgt: "ProWonen zorgt ervoor dat al haar klanten in 2050 zijn voorzien van zeer energiezuinige, betaalbare woningen met een gezond binnenklimaat". Dit doet ProWonen door haar woningvoorraad stapsgewijs CO2 neutraal te maken en oog te hebben voor een groene, duurzame woonomgeving. Duurzaamheid is ingebed in de organisatie en een vast onderdeel van het denken en doen.

Onderhoudsprojecten met duurzaamheidsmaatregelen

De maatregelen in de bestaande voorraad worden zoveel mogelijk op natuurlijke momenten gedaan, veelal tijdens Groot Onderhoud projecten. In de periode 2016 tot en met 2018 heeft ProWonen ruim 470 woningen bij groot onderhoud energiezuiniger gemaakt. In de activiteitenprogramma's 2019 is aangegeven dat er in dat jaar bij ruim 370 woningen duurzaamheidsmaatregelen getroffen worden. De voorbereidingen hier zijn overal in volle gang en op enkele plaatsen zijn de werkzaamheden al afgerond. Door vertraging in twee grote projecten in Vorden, onder andere door een bezwaar van enkele omwonenden, gaat echter het genoemde aantal niet gehaald worden.

Bij het energiezuiniger maken van de woningen ligt de focus in eerste instantie op het isoleren van de schil, dit doet ProWonen onder meer door:

- Isoleren van de woningen van binnenuit en aanbrengen van HR++ glas in diverse groot onderhoudsprojecten.
- Isoleren van de gevel van buitenaf ('theemuts'), bijvoorbeeld in 119 eengezinswoningen in plan Boonk (Vorden).
- Vervangen begane grond vloer door een geïsoleerde vloer (in 1 dag) in bewoonde staat in Borculo Noord.
- Sloop woningen en nieuwbouw op de bestaande fundering. In 2018 heeft ProWonen in Zelhem de primeur van 'Blokje Om'. Binnen 20 werkdagen werden zes woningen aan de Dahliastraat in Zelhem gesloopt én weer opgebouwd. De bewoners keerden na een korte woonvakantie terug in een gloednieuw huis. Zeer energiezuinig, gasloos en van alle gemakken voorzien. De komende jaren krijgt het project vervolg.
- ProWonen bouwt in de nieuwbouw alleen nog (aard)gasloos, zoals in 16 eengezinswoningen en 6 grondgebonden nultredenwoningen aan de Haaksbergseweg in Neede. De woningen zijn (aardgas)loos en worden verwarmd met een luchtwarmtepomp. De woningen voldoen aan de BENG-eisen en worden in 2020 opgeleverd.
- De ondersteuning van klanten bij hun keuze voor energiebesparende maatregelen is in bijna alle gevallen naar aanleiding van een project geweest. Incidenteel heeft dit op individueel verzoek plaatsgevonden.

Aantal woningen groot onderhoud incl. verduurzaming	2016	2017	2018	2019 verwachting
Aantal woningen	164	173	134	373

Bron: Jaarverslagen en 2019 o.b.v. activiteitenprogramma's

Zonnepanelen

ProWonen plaatst vanaf 2016 zonnepanelen op verzoek van de huurders. De corporatie heeft vanaf 2016 tot en met 2018 ruim 200 zonnepanelen geplaatst. Deels betrof het zonnepanelen op bestaande woningen en deels op nieuwbouwwoningen. Bij het treffen van duurzaamheidsmaatregelen in projecten stemt ProWonen de plannen af met direct omwonenden. Particuliere eigenaren worden gestimuleerd om ook verduurzamingsmaatregelen te treffen als ProWonen in hetzelfde woonblok maatregelen treft bij haar huurwoningen. In 2017 heeft ProWonen de criteria versoepeld zodat meer aanvragen konden worden gehonoreerd. In 2018 heeft ProWonen besloten om het plaatsen van zonnepanelen te versnellen door bij verhuizing, maar ook projectmatig standaard zonnepanelen op het dak van een woning te leggen. De insteek van ProWonen was om vanaf 2019 circa 300 woningen per jaar zonnepanelen te plaatsen. Door enerzijds de discussie met de huurdersverenigingen over de vergoeding voor de zonnepanelen en de vertraging in twee grotere projecten in Vorden gaat ProWonen deze doelstelling in 2019 niet halen.

Aantal daken met zonnepanelen	2016	2017	2018	2019 verwachting
Aantal woningen	80	69	53	40*

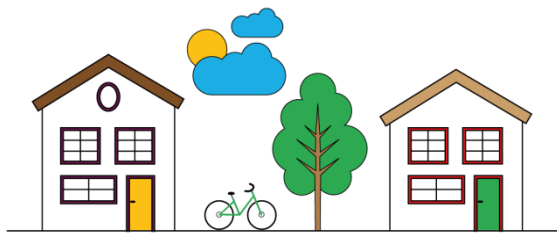
Bron: Jaarverslagen

Meewerken aan gemeentelijk watertakenplan

De gemeente Berkelland heeft samen met Waterschap Rijn en IJssel voor de waterhuishouding in de openbare ruimte een watervisie opgesteld. ProWonen was een van de geïnterviewde stakeholders. Eind 2018 is de doorvertaling hiervan in het watertakenplan vastgesteld door de gemeenteraad van Berkelland. ProWonen heeft meegedacht in concrete acties die hieruit voortvloeien, zoals 'Steenbreek' (tegels uit de tuin en groen erin). Er is een artikel het bewonersblad ProInfo geplaatst hierover om dit onder de aandacht van de bewoners te brengen.

Van portefeuillestrategie naar kernenvisies

De principes van vastgoedsturing vormen de leidraad voor de langjarige keuzes die ProWonen maakt voor haar vastgoed. In 2018 heeft ProWonen haar gehele portefeuilleplan herijkt. Deze portefeuillestrategie is vertaald naar kernenvisies voor alle kernen waar ProWonen woningen heeft. Ook is per woning en complex de strategie bepaald. In 2019 zijn deze kernenvisies besproken met de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre en de huurdersverenigingen. Een visie per kern is nodig omdat de opgaven tussen de kernen in het werkgebied verschillen. De kernenvisies vormen de basis voor de circa 300 complexplannen. Vanaf eind 2019 en in 2020 worden deze plannen opgesteld. Vastgoedsturing gaat over het aanbrengen van verbinding tussen enerzijds langjarige doelen en anderzijds de daarvoor benodigde korte termijnacties. Het draagt bij aan het compleet maken van de plan-do-check-act cyclus.



Vitale kernen en leefbaarheid

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Uitkomsten van het LEMON-onderzoek gebruiken als vertrekpunt om kennis te delen.

Leefbaarheid is het prettig samenleven in een schone, hele en veilige woonomgeving. ProWonen zet binnen de mogelijkheden van de woningwet verschillende instrumenten hiervoor in, zoals buurtsupport, buurtbemiddeling, schuldhulpverlening en inzet van woonconsulenten bij ongewenst woongedrag en het voorkomen van huisuitzettingen.

De gemeenten houden woononderzoeken in één of meerdere kleine kernen. ProWonen wordt betrokken in dit proces en onderzoek. Na de pilot in Beltrum zijn dit in de gemeente Berkelland ook de andere zes kleine kernen, in de gemeente Oost Gelre is dit Harreveld samen met Dorpsbelangenorganisatie Harreveld en in de gemeente Bronckhorst is dit Halle.

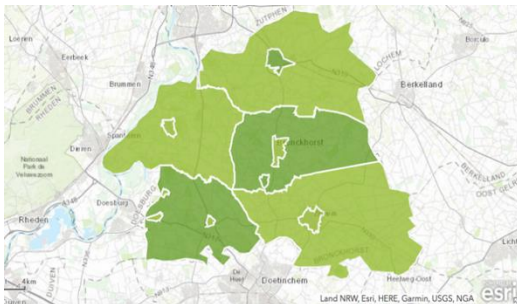
Bij aanbesteding van nieuwbouw- en renovatieprojecten stelt ProWonen als voorwaarde dat er leerlingbouwplaatsen beschikbaar komen.

Geleverde prestaties

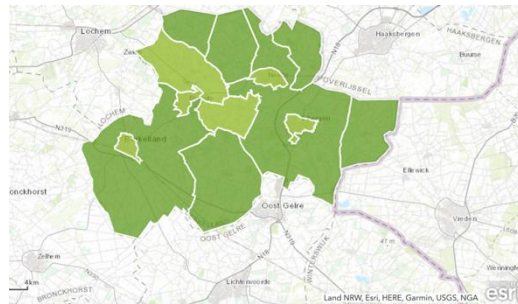
Uitkomsten LEMON-enquête

Het Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) uit 2017 laat zien dat de leefbaarheid in de verschillende kernen goed is. Via de site AWLO.nl zijn de detailgegevens per Achterhoekse gemeente te vinden. Veel van de resultaten in het werkgebied waren 'groen'.

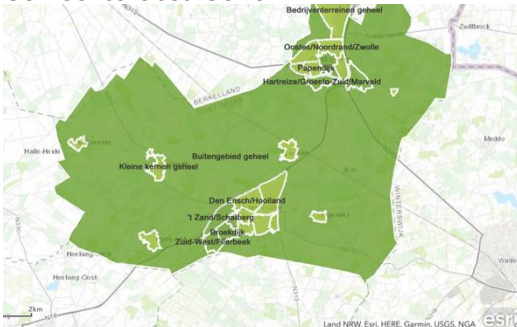
Gemeente Berkelland



Gemeente Bronckhorst



Gemeente Oost-Gelre



Bron: www.lemon-onderzoek.nl

De leefbaarheidsscores in de Achterhoek zijn gemiddeld hoog. Zeker vergeleken met landelijke cijfers. Dat blijkt niet alleen uit het AWLO, maar ook uit andere onderzoeken. De Achterhoek is krachtig qua leefbaarheid. De uitdaging voor de Achterhoek en de kernen in het werkgebied van ProWonen ligt niet in het op peil krijgen van de leefbaarheid, maar veel meer in het op peil houden hiervan. Het is een vast onderdeel van de prestatieafspraken.

Inzet instrumenten

Integrale wijkaanpak

In 2017 heeft ProWonen het wijkplan De Berg in Neede afgerond. Begin 2018 heeft ProWonen het wijkplan De Koppel in Borculo afgerond. In deze wijkplannen die ruim 10 jaar hebben geduurd is naast de sloop, renovatie en nieuwbouw van de woningen veel aandacht geweest voor de inrichting van de openbare ruimte, de herhuisvesting van de bewoners en de sociale cohesie. Samen met de gemeente Berkelland en de bewoners is hier op allerlei manieren samen aan gewerkt. Naast de samenwerking met de bewonerscommissies zijn er bijvoorbeeld schoolkinderen op de bouw komen kijken, is er een buurtmoestuin aangelegd en wordt door bewoners onderhouden, zijn er eindfeesten gehouden, is er een film gemaakt en een herinneringsboekje.

Differentiatie in wijken bevordert leefbaarheid

Naast passend toewijzen is er door de extramuralisering, met name van de GGZ, een instroom van mensen die extra aandacht vragen in de woningen. Samen met een verdere inkadering van de doelgroep door de overheid kan dit uiteindelijk leiden tot eenzijdige wijken waar kwetsbare mensen wonen met de laagste inkomens en problemen op de loer liggen. ProWonen ziet de laatste jaren al een toename van het aantal 'multi-probleem' situaties. Naast soms schrijnende persoonlijke situaties raakt dit ook de omwonenden. ProWonen is ervan overtuigd dat een mix aan inkomens beter is voor de leefbaarheid. Daarom kiest ze ervoor de ruimte om middeninkomens te huisvesten maximaal te benutten en wil ze in starten met een pilot meerhurenbeleid.

Buurtsupport

ProWonen juicht initiatieven van de huurders toe en stimuleren dit waar dat kan. Als burens elkaar (beter) kennen, weten ze elkaar ook te vinden op momenten dat het nodig is. ProWonen heeft in de periode 2016-2019 gemiddeld € 15.000 per jaar beschikbaar gesteld in het kader van buurtsupport om deze klantinitiatieven te ondersteunen. Voorwaarde aan een bijdrage uit Buurtsupport is dat bewoners zelf ook een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de vorm van actieve zelfwerkzaamheid.

Fysieke maatregelen

In 12 senioren appartementencomplexen is een ontmoetingsruimte aanwezig. De bewoners kunnen hier zelf activiteiten organiseren. Met het hoger worden van de gemiddelde leeftijd van de bewoners wordt het wel steeds lastiger om onder de bewoners vrijwilligers te vinden om activiteiten te organiseren. Ook is in de afgelopen jaren in verschillende kernen in samenspraak met de gemeenten de achterpadverlichting aangepakt.

Signalering, doorverwijzing en samenwerking

In het dagelijks werk signaleert ProWonen veel en dat deelt ze zo nodig met haar partners in lokaal overleg. Doorverwijzing vindt regelmatig plaats naar Stichting Buurtbemiddeling, Schuldhulpverlening en de Klussendienst Berkelland. Oppakken wat bij ProWonen hoort en doorverwijzen waar deskundigheid ergens anders ligt.

Aanpakken overlast en voorkomen huisuitzettingen

Woonconsulenten en medewerkers huurincasso van de afdeling Wonen spelen een belangrijke rol bij het voorkomen van huisuitzettingen op grond van woonoverlast of in geval van huurachterstanden. Bij woonoverlast in wijken en buurten zijn vooral de woonconsulenten betrokken. Als de overlastmelder en -veroorzaker niet zélf tot afspraken komen, wijzen zij beide partijen op de mogelijkheden van Buurtbemiddeling. Waar nodig nemen de woonconsulenten zelf initiatief naar Buurtbemiddeling om de casus op te pakken. In 2018 is meer dan de helft van de overlastzaken door inschakeling van Buurtbemiddeling volledig opgelost. In veel andere gevallen is de overlast deels opgelost. Het komt slechts sporadisch voor dat inschakeling van Buurtbemiddeling tot geen enkele oplossing leidt voor de overlast.

De actieve rol van de medewerkers huurincasso is al eerder beschreven in het voorkomen en vroegtijdig signaleren van huurschulden. ProWonen werkt intensief samen met partijen zoals Schuldhulp Op Maat, de gemeentelijke wijkteams of de Sociale Dienst in de Oost Achterhoek (SDOA). Op deze manier worden veel ontruimingen op grond van huurachterstand voorkomen.

De huurachterstanden en het percentage huisuitzettingen is bij ProWonen in vergelijking met het Nederlands gemiddelde zeer laag te noemen.

Huurachterstanden en huisuitzettingen	2016	2017	2018	2019	NL 2017
Huurachterstanden	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	1,1%
Huisuitzettingen aantal/1000VHE	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	1,7%

Bron: Corporatie in Perspectief (CiP)/ Jaarverslag 2018

Onderzoeken kleine kernen

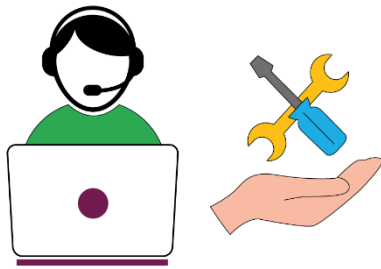
ProWonen heeft deelgenomen aan de woononderzoeken in alle kleine kernen van de gemeente Berkelland, in Halle (gemeente Bronckhorst) en in Harreveld (gemeente Oost Gelre).

In Beltrum neemt ProWonen deel aan het samen met de gemeente en Stichting Marga Klompé opzetten van een toekomstige welzijns-zorg-wonen infrastructuur voor en samen met de bewoners van Beltrum.

In Harreveld werd bevestigd dat er voornamelijk vraag is naar koopwoningen. ProWonen meldt bij de dorpsbelangen organisaties de vrijkomende huurwoningen in de kleine kernen, organiseert open huizen, verstrekt informatie over het woningaanbod van ProWonen en de werkwijze 'hoe een huurwoning te vinden' tijdens bijeenkomsten en in folders 'op maat'. Periodiek zijn er gesprekken met de dorpsbelangenorganisaties.

Leerlingbouwplaatsen beschikbaar stellen bij bouw- of renovatieprojecten

ProWonen stelt bij aanbestedingen standaard de voorwaarde dat er leerlingbouwplaatsen worden opgenomen. In de praktijk blijken er vaak geen leerlingen te vinden te zijn die hier gebruik van willen maken.



Eigentijdse dienstverlening

Prestatieafspraken 2016 t/m 2019

Er zijn geen prestatieafspraken voor dit thema. Het is wel een eigen ambitie van ProWonen om 'eigentijdse dienstverlening' te leveren.

Geleverde prestaties

Eigentijdse dienstverlening

Huurders geven voor de dienstverlening van ProWonen een ruim voldoende tot goede beoordeling. ProWonen valt met een gemiddelde A vanaf 2017 in vergelijking tot andere corporaties in de hoogste categorie. Over de gehele visitatieperiode is een constant beeld te zien, waarbij met name de positieve waardering voor reparatieverzoeken opvalt.

Huurdersoordeel	2016	2017	2018	2019	2019 Gemiddelde Sector
Totaal Huurders	B	A	A	A	-
Nieuwe huurders	7,3 (C)	7,7 (B)	7,6 (B)	7,9 (B)	7,7 (B)
Reparatieverzoeken	7,8 (A)	8,0 (A)	7,9 (A)	8,3 (A)	7,6 (B)
Vertrekkende huurders	7,4 (B)	7,7 (B)	7,3 (B)	8,3 (A)	7,5 (B)

Bron: Aedes-benchmark

Klanten denken en doen op verschillende manieren mee in klantenpanels, in enquêtes, tijdens informatiebijeenkomsten en bij onderhoudsprojecten.

In 2016 heeft ProWonen de dienstverlening verder gedigitaliseerd. Het klantenportaal is uitgebreid in samenwerking met Wonion en Sité. Er werd een digitale enquête ontwikkeld om de klanttevredenheid te meten en er worden vanaf dat moment meer contactmogelijkheden met social media aangeboden.

In 2017 heeft ProWonen samen met haar huurders een klantvisie opgesteld. Voor 'Thuis bij ProWonen' heeft de corporatie zich laten inspireren door het Hostmanship gedachtengoed. Door het opleiden van interne ambassadeurs heeft dit een vaste plek in de dienstverlening gekregen. Naast formele participatie komt ProWonen bij haar huurders thuis, werkt ze met klantenpanels, houdt ze enquêtes, inloopsprekuren en (informatie) bijeenkomsten bij onderhoud & nieuwbouw. Ook houdt ze markten voor ouderen om hen te informeren over hun mogelijkheden om te verhuizen en bijeenkomsten speciaal voor jongeren.

In de digitale dienstverlening zijn in 2018 onder meer de website vernieuwd, kunnen klanten 24/7 digitaal reparatieverzoeken indienen en plannen, online-informatie vinden en betalen. Met de introductie van de woningaanvaarding App kan een nieuwe huurder in de woning het huurcontract tekenen.

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

	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.