

Maatschappelijke visitatie

2016 tot en met 2019

Opdrachtgever: Poort6

Rotterdam, 22 december 2020



Maatschappelijke Visitatie

2016 tot en met 2019

Opdrachtgever:

Poort6

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Frank de Gouw

Rotterdam, 22 december 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	28
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	30
2 Presteren volgens Belanghebbenden	32
2.1 Inleiding	33
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	33
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	33
2.4 Boodschap	40
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	41
3 Presteren naar Vermogen	43
3.1 Inleiding	44
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	44
3.3 Vermogensinzet	44
4 Governance van maatschappelijk presteren	49
4.1 Inleiding	50
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	50
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	50
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	55
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	57
Deel 3: Bijlagen	63
Bijlage 1: Position paper	64
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	70
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	72
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	74
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	76
Bijlage 6: Bronnenlijst	80
Bijlage 7: Prestatietabel	81

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

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

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

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

De visitatiecommissie

Poort6 heeft Ecorys in 2020 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2012 tot en met 2015. Deze maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2016 tot en met 2019. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Joyce Hofmans, Marije Buursink en Sjanie van den Dool voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Poort6 bestaat al sinds 1946 en is in huidige vorm ontstaan uit een fusie op 1 januari 2009 tussen Bevo en Palissade. De naam 'Poort6' komt voort uit de vijf toegangswegen die de stad van oudsher heeft gekend: de Arkelpoort, Kanselpoort, Dalempoort, Waterpoort en de Vijfde Uitgang. Poort6 voegt hierbij symbolisch een nieuwe toegang toe: de toegang tot meer dan prettig wonen.

Het werkgebied van Poort6 beslaat de gemeente Gorinchem, waarin het tevens de enige sociale verhuurder is. Poort6 biedt aan zo'n 15.000 inwoners een thuis in de grootste vestingstad van Nederland. Aan het einde van 2019 had Poort6 ruim 6.600 woningen in bezit.

Voorgaande visitatie

Poort6 heeft tijdens de voorgaande visitatie over het algemeen voldoende tot ruim voldoende scores behaald, maar blonk ook nergens echt in uit. De toenmalige visitatiecommissie gaf aan dat Poort6 zich vooral had beziggehouden met interne zaken waarbij het onder andere ging om 'eerst het financiële lek boven te krijgen'. Ook hebben tijdens de voorgaande visitatie grote veranderingen in interne processen plaatsgevonden, die ook hun uitwerking hebben op de manier hoe Poort6 naar buiten treedt. De belanghebbenden hebben hierbij moeten wennen aan een, in hun ogen, meer zakelijke houding vanuit Poort6.

De voorgaande visitatiecommissie gaf Poort6 de volgende punten mee:

- Streef naar een balans tussen zenden en ontvangen in de communicatie met belanghebbenden, en maak helder wat hun rol is en wat dat betekent met betrekking tot besluitvorming.
- Betrek, in het kader van de nieuwe Woningwet, de huurders nadrukkelijk bij kwantitatieve afspraken op voor hen relevante terreinen.
- Maak daadwerkelijk werk van een organisatie-brede culturomslag om vorm te geven aan de externe gerichtheid.

Huidige visitatie

Ook tijdens de huidige visitatieperiode is de conclusie dat Poort6 de eerste jaren veel aandacht heeft moeten geven aan interne zaken. Wel was de aanleiding anders en veel minder gericht op het orde krijgen van de financiën. Het jaar 2018 wordt hierbij gezien als een overgangsjaar waarin ook een bestuurswisseling heeft plaatsgevonden. In september 2018 is de huidige directeur-bestuurder aangetreden met als opdracht om weer (meer) te verbinden met de Gorcumse samenleving en een heroriëntatie op de strategische koers te doen.

De visitatiecommissie heeft Poort6 leren kennen als een organisatie met betrokken medewerkers. Poort6 werkt vanuit een 'wij'-principe en wordt symbolisch weergegeven met #WIJ. Met deze # draagt Poort6 de wil uit om de verbinding te zoeken, gezamenlijk te kijken naar oplossingen en verder te kijken dan 'ik'. Zodoende wordt nagestreefd om gezamenlijk tot de beste (woon)oplossingen te komen en vanuit die gedachte is de heroriëntatie op de strategische koers samen met belanghebbenden en medewerkers ingestoken.

De visitatiecommissie vindt het sterk dat het proces om te komen tot een nieuwe strategische koers ook is gebruikt om tegelijk te werken aan de doorontwikkeling van vitale coalities in Gorinchem. Het maakproces gaf een impuls aan de organisatieontwikkeling, aan de samenwerking in de stad en met de partners van Poort6. Het proces om te komen tot een nieuwe strategische koers en andere richting van de organisatie geeft duidelijk ook de intentie om meer samen te doen (#WIJ) omdat er sprake is van een insteek van buiten naar binnen en van onder naar boven. Hierdoor werd ook

tegelijk gevolg geven aan de door belanghebbenden in de voorgaande visitatieperiode uitgesproken behoefte meer inzicht te krijgen in de manier waarop Poort6 de interne veranderingen vertaalt naar extern beleid.

De huidige visitatie heeft plaatsgevonden in een periode dat Poort6 naar eigen zeggen aan de hand van een nieuw vastgestelde koers weer vaart kan maken met het uitvoeren van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke taken. De visitatiecommissie constateert dat, ondanks de interne aandacht om de organisatie in staat te stellen de nieuwe koers te volgen, wel gedurende de visitatieperiode de belangrijkste opgaven ruim voldoende zijn uitgevoerd. Een uitzondering hierop is wellicht dat op het gebied van duurzaamheid wel een inhaalslag moest worden gemaakt omdat in de eerste jaren daar minder op is ingezet.

In de door de bestuurder geschreven position paper wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven voor Poort6. Deze lagen vooral op het gebied van de woningvoorraad, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. De opgaven in Gorinchem op het gebied van de woningvoorraad wisselden gedurende de visitatieperiode. In eerste instantie werd ingezet op krimp van de voorraad, later werd mede aan de hand van een woningmarktonderzoek juist weer ingezet op instandhouding. De visitatiecommissie heeft uit de stukken en gesprekken met belanghebbenden opgemaakt dat Poort6 adequaat met deze wijziging van de opgave is omgegaan, onder meer door het verkoopprogramma aan te passen en weer in te zetten op nieuwbouw.

Ook op de andere opgaven heeft Poort6 ingezet. Er zijn bijvoorbeeld initiatieven genomen om de betalingsachterstanden aan te pakken, er is ingezet op renovatie in combinatie met duurzaamheid en er zijn tal van initiatieven geweest om de leefbaarheid in stand te houden of te verbeteren. De acties op het gebied van de betalingsachterstanden hebben tijdens de visitatieperiode niet het gewenste effect gesorteerd, maar in 2020 is wel te merken dat de acties de achterstanden hebben verlaagd.

De visitatiecommissie herkent bij de wijze van uitvoering en de manier waarop Poort6 zich presenteert naar belanghebbenden het in de position paper gestelde feit dat Poort6 met een frisse blik weer meer naar buiten is gericht, het komt onder meer tot uiting in het intensiveren van samenwerkingen en door het sturen op de recent herijkte portefeuillestrategie. Ook heeft Poort6 een groot aantal belanghebbenden gevraagd mee te werken aan de maatschappelijke visitatie en is door alle partijen hier positief op gereageerd.

Richting de toekomst

Poort6 heeft de afgelopen jaren bewogen perioden meegemaakt met bestuurlijke wisselingen en na-ijlende aandacht voor de financiële positie en de koers en ontwikkeling van de organisatie. Het doel was hierbij de organisatie voor te bereiden op het (steeds) meer in samenwerking met belanghebbenden oppakken van de opgaven in Gorinchem.

De visitatiecommissie constateert dat de voorwaarden voor het inzetten op de uitvoering van de maatschappelijke opgaven, met en voor de belanghebbenden, grotendeels zijn ingevuld. Poort6 beschikt immers over een actuele en heldere koers, is financieel gezond en werkt veel beter samen met belanghebbenden. In dat verband is de visitatiecommissie ook positief over het antwoord dat kan worden gegeven op de in de position paper gestelde vragen, die met name gaan over de koersverandering van Poort6 in de ogen van de belanghebbenden. De belanghebbenden geven immers duidelijk aan dat zij de laatste twee jaar een duidelijke beweging naar buiten, naar samen zoeken en samen ontwikkelen voelen en herkennen. Wel valt op dat de samenwerking weliswaar goed verloopt, maar dat zij ook nog vaak gebaseerd is op opspelende casuïstiek. Poort6 kan

daarom met name richting de overige belanghebbenden nog meer inzetten op belanghebbendenmanagement en de samenwerking zo beter borgen voor de langere termijn.

De visitatiecommissie wil Poort6 de volgende punten meegeven:

- Vertaal de input van bijeenkomsten met belanghebbenden beter naar uitgevoerde acties
- Verbeter de communicatie naar individuele huurders bij projectmatig onderhoud
- Intensiveer, waar mogelijk, de samenwerking op casuïstiekniveau naar een meer structurele vorm, geef hierbij ook aandacht aan het beter afstemmen van de processen, zodat het schakelen tussen diverse samenwerkingspartners binnen dezelfde keten beter verloopt
- Inventariseer met belanghebbenden de voornaamste uitdagingen voor de toekomst en stel hier mogelijk gezamenlijk beleid voor op
- Ga in investeringsbesluiten uitgebreider in op de maatschappelijke aspecten, zodat de balans met de beschreven financiële-, organisatorische en risicomanagementaspecten beter wordt.

B. Scorekaart

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Bereikbaarheid en betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Poort6 krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1: Beoordeling Poort6

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,0

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 De visitatiecommissie geeft Poort6 op alle volkshuisvestelijke thema's gemiddeld minimaal een ruime voldoende. Ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen heeft Poort6 aan de opgaven voldaan en is goed ingespeeld op de wijzigende opgaven. Dit is onder meer gedaan aan de hand van woningmarktonderzoeken om de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten te houden. Poort6 weet daarnaast de woningvoorraad bereikbaar te houden voor de doelgroep door gematigde huurverhogingen toe te passen en heeft een aanzienlijk deel van de voorraad gerenoveerd. De corporatie scoort daarnaast hoog op het thema 'wonen en zorg' vanwege de vele goede activiteiten die worden uitgevoerd voor de kwetsbare doelgroepen. Op het gebied van duurzaamheid heeft Poort6 diverse goede initiatieven genomen, maar is de corporatie ook bezig met een inhaalslag. Ten aanzien van de betaalbaarheid hebben de inspanningen om de betalingsachterstanden terug te dringen gedurende de visitatieperiode nog niet het beoogde effect gesorteerd. Inmiddels is echter in 2020 wel een duidelijke daling zichtbaar.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken heeft zich de laatste jaren goed ontwikkeld. In het begin waren de partijen zoekende, maar gaandeweg is de samenwerking steeds beter verlopen. Inmiddels is sprake van een goed lopend proces met goede inhoudelijke afspraken. De afspraken kunnen wel op onderdelen wat concreter.

Ten aanzien van de ambities laat Poort6 zien dat het de lokale kennis heeft ingezet om deze ambities vorm te geven. Hierdoor zijn de ambities passend bij de lokale opgaven en zijn deze goed onderbouwd.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,7 De belanghebbenden zijn tevreden over het presteren van Poort6, de samenwerking met Poort6 en de wijze waarop Poort6 invloed geeft op haar beleid. De belanghebbenden ervaren dat Poort6 zich als organisatie de afgelopen jaren sterk heeft ontwikkeld, dat de samenwerking is geïntensiveerd en dat Poort6 meer betrokken is. Als belangrijkste aandachtspunt vanuit de huurdersorganisatie wordt meegegeven de kwaliteit van de communicatie naar de reguliere huurder goed te bewaken. Ook ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgaven zijn de belanghebbenden, op enkele kanttekeningen en/of uitdagingen na, overwegend tevreden en positief.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen is volgens de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging goed en ook soepel verlopen. De kwaliteit van de afspraken wordt ook als goed ervaren. De belangrijkste thema's komen immers in goed overleg terug in de afspraken. De afspraken kunnen echter op onderdelen nog wel wat concreter worden gemaakt. Voor de komende afspraken wordt hieraan gewerkt.

Presteren naar Vermogen

7,0

Poort6 heeft een duidelijke visie op de wijze waarop zij haar vermogen wil inzetten voor de opgaven. Investeringsbeslissingen worden vanuit meerdere perspectieven beoordeeld, waaronder ook de maatschappelijke opgaven in Gorinchem. Een punt waarop Poort6 zich kan verbeteren is het beter vastleggen van de maatschappelijke overwegingen die zij bij haar investeringsbeslissingen meeneemt. Hierdoor wordt een betere balans bereikt in de investeringsbeslissingen met de uitgebreide toelichting op organisatorische-, financiële- en risicomanagementaspecten.

Governance van maatschappelijk presteren

7,0

De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 ruim voldoende presteert op de diverse onderwerpen binnen Governance. Ten aanzien van de strategievorming bezit Poort6 over een bestuurskalender waarin, op gestructureerde wijze de jaarlijkse cycli inzichtelijk worden. Daarnaast worden in kaderbrieven en in de jaarplannen de ambities van Poort6 goed vertaald in actiepunten en wordt inzichtelijk wat Poort6 voornemens is om dat betreffende jaar te ondernemen. Aan de hand van kwartaal- en maandrapportages wordt vervolgens de voortgang gemonitord en wordt, indien noodzakelijk, bijgestuurd.

Ten aanzien van de externe legitimering onderhoudt Poort6 het contact met haar belanghebbenden en wordt aan de hand van klantenpanels, huisbezoeken en events ook het contact met de huurders onderhouden. Een volgende stap is om de samenwerking met de overige belanghebbenden te expliciteren en beter vast te leggen. De RvC van Poort6 geeft op ruim voldoende wijze haar maatschappelijke rol als toezichthouder vorm. De RvC is goed op de hoogte van de lokale opgaven en neemt deze gestructureerd mee bij het houden van haar toezicht. De RvC heeft op passende wijze contacten met belanghebbenden en neemt de input die daaruit wordt verkregen mee in het toezicht. De RvC heeft verder een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt bij het meer meenemen van maatschappelijke aspecten in haar toezicht.

Poort6 legt op ruim voldoende wijze openbare verantwoording af over de voorgenomen en gerealiseerde prestaties. Dit doet Poort6 bovendien via verschillende kanalen en methoden waardoor een breed publiek wordt bereikt. De verantwoording is bovendien toegankelijke en begrijpelijk.

D. Korte schets van de corporatie

Poort6 bestaat al sinds 1946 en is in huidige vorm ontstaan vanuit een fusie op 1 januari 2009 tussen Bevo en Palissade. Het werkgebied van Poort6 beslaat de gemeente Gorinchem, waarin het tevens de enige sociale verhuurder is.

Woningbezit

Poort6 biedt aan zo'n 15.000 inwoners een thuis in de grootste vestingstad van Nederland. Aan het einde van 2019 had Poort6 ongeveer 6.600 woningen in bezit. De Gorinchemse corporatie heeft in de binnenstad en in de Gildewijk met name appartementen, terwijl Poort6 in de Lingewijk en de Haarwijk overwegend eengezinswoningen in eigendom heeft. In Gorinchem-Oost heeft Poort6 veel seniorenwoningen.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Poort6	Landelijk
Eengezinswoningen	38,4%	40,4%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	29,8%	25,5%
Meergezinswoningbouw met lift	14,5%	14,9%
Hoogbouw	17,3%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	-	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2019), Poort6, Aedes



Afbeelding 1.1: Werkgebied van Poort6 met de wijken van de stad Gorinchem (Poort6; Kwartaalrapportage 2019)

Organisatiestructuur

De organisatie van Poort6 heeft met de directeur-bestuurder een eenhoofdig bestuur. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor het functioneren van de woningcorporatie en geeft leiding aan de organisatie. Het managementteam wordt gecompliceerd door de managers Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. De organisatie van Poort6 omvatte aan het einde van 2019 63,24 fte.

De raad van commissarissen (RvC) houdt toezicht op het bestuur, geeft advies en heeft een aantal specifieke verantwoordelijkheden. Aan het einde van 2019 bestond de RvC uit vijf leden, waarvan twee leden zijn benoemd op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging HP6.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Poort6 wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken, zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie. Ook wordt een beschouwing gegeven op het proces waarlangs de prestatieafspraken zijn opgesteld en de inhoudelijke kwaliteit van deze afspraken.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Bereikbaarheid en betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Poort6 heeft voor ieder jaar van de periode 2016 tot en met 2019 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Gorinchem en met de Huurdersvertegenwoordiging HP6.

Tabel 3: Prestatieafspraken Poort6

	2016	2017	2018	2019
Gemeente Gorinchem				
Prestatieafspraken 2015 – 2018				
Prestatieafspraken 2016				
Prestatieafspraken 2017				
Prestatieafspraken 2018				
Prestatieafspraken 2019				

Poort6 werkt in samenspraak met de gemeente Gorinchem en HP6 met jaarlijkse prestatieafspraken. De betrokken partijen hanteren daarbij een jaaragenda, waarin onder andere een evaluatie van de voorgaande afspraken, een voorbereiding van activiteiten en het opstellen

van de nieuwe afspraken voor het komende jaar zijn vastgelegd. Daarnaast zijn in de jaaragenda een aantal procesafspraken vastgelegd die onder meer betrekking hebben op communicatie, participatie en overlegstructuren.

De prestatieafspraken beslaan de volkshuisvestelijke thema's en opgaven in Gorinchem. De partijen hebben hiervoor verkend hoe zij gezamenlijk kunnen inspelen op deze opgaven en hebben vervolgens de inzet van elke partij in de afspraken vastgelegd. Belangrijke focusgebieden zijn de omvang van de sociale huurvoorraad, de woonlasten en de leefbaarheid in de wijken. De volkshuisvestelijke opgaven zijn gestructureerd aan de hand van de volgende vijf thema's:

1. Beschikbaarheid;
2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid;
3. Kwaliteit en duurzaamheid;
4. Wonen en zorg;
5. Leefbaarheid.

De prestatieafspraken van 2019 markeren de start van een overgangperiode naar het opstellen van de gemeentelijke woonvisie. Tegelijkertijd is er in 2019 gefocust op het afstemmen van wonen en zorg en de energietransitie. De prestatieafspraken richten zich, vanwege het overgangsjaar, met name op 'quick wins' en continueren in grote mate de prestatieafspraken van 2018. In 2019 waren de twee focusgebieden van Poort6 daarmee als volgt:

- Poort6 richt zich op inclusieve wijken, waarin alle mensen, inclusief mensen in een kwetsbare positie, onderdeel kunnen zijn van de (wijk)gemeenschap.
- Poort6 zet in op het verduurzamen van wijken om daarmee stappen te zetten die bijdragen aan de noodzakelijke energietransitie.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie is op basis van de documentatie van mening dat prestatieafspraken van Poort6, de gemeente Gorinchem en HP6 goed onderbouwd en compleet zijn. De prestatieafspraken gaan in op de belangrijkste volkshuisvestelijke thema's en bieden goed inzicht in het uitvoeringsprogramma van de verschillende partijen. Daarnaast worden de prestatieafspraken onderbouwd aan de hand van een korte analyse van de opgaves. Op deze wijze wordt duidelijk waarom afspraken zijn opgesteld en waarvoor zij dienen. De afspraken kunnen wel op onderdelen wat concreter.

De partijen zorgen daarnaast dat de lokale opgaven en/of ambities voldoende zijn geborgd in de prestatieafspraken. Zo werkt iedere partij vanuit eigen beleidsdocumenten aan het opstellen van gezamenlijke afspraken. De gemeente houdt rekening met de uitgangspunten van de Woonagenda 2.0 en streeft, vanuit het coalitieakkoord 'Gorcums Akkoord 2018 – 2022', ook naar het gelukkig wonen in de eigen wijk voor iedere inwoner. Poort6 werkt vanuit haar Strategische Koers om de huidige huurders een goed en betaalbaar thuis te bieden. Vanuit deze documenten, van zowel de gemeente als Poort en HP6, worden de ambities vertaald naar gezamenlijke afspraken voor leefbare wijken, waar mensen zoveel mogelijk invulling geven aan hun gewenste woonsituatie. De huurdersorganisatie HP6 is ook nauw betrokken in het proces van afstemming van de prestatieafspraken en voert hiertoe naast de gezamenlijke afspraken ook aanvullend overleg met zowel de wethouder als Poort6.

De afspraken zijn tevens voldoende wederkerig omdat zij ingaan op de verantwoordelijkheden voor alle betrokken partijen. Voor iedere afspraak is inzichtelijk gemaakt wie de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de afspraak draagt.

De visitatiecommissie is van mening dat de gehanteerde jaaragenda zorgt voor een overzichtelijk proces voor wat betreft het evalueren, het actualiseren en het opstellen van de prestatieafspraken. De jaaragenda schrijft voor dat in het eerste kwartaal van elk jaar de prestatieafspraken en het uitvoeringsprogramma van het voorgaande jaar worden geëvalueerd, waarna in de daaropvolgende kwartalen wordt gewerkt aan een nieuw bod en de prestatieafspraken voor het komende jaar. Aan de hand van deze jaaragenda weten de partijen de afspraken actueel en passend te behouden. Daarnaast wordt bij de nieuwe prestatieafspraken een doorkijk gegeven naar waar de afspraken over een tijdsperiode van vijf jaar toe moeten leiden.

Poort6 voert met de gemeente en HP6 gezamenlijk jaarlijkse evaluaties uit over het proces, de inhoud van de prestatieafspraken en de voortgang. Uit de evaluaties blijkt dat de partijen in het verleden op procesmatig gebied zoekende waren naar de juiste structuren. Mede door het opgezette traject van opstellen van de afspraken tot het evalueren heeft dit proces zich sterk ontwikkeld en wordt veel constructiever samengewerkt. In het begin waren de partijen zoekende, maar gaandeweg is de samenwerking steeds beter verlopen. Inmiddels is sprake van een goed lopend proces met goede inhoudelijke afspraken.

Bij het opstellen van de prestatieafspraken zijn nog geen overige partijen betrokken. Poort6 geeft aan dat dit met het oog op de toekomst, wel een ambitie is van de corporatie. De input die Poort6 ophaalt bij samenwerkingspartners wordt daarom nu al meegenomen bij het opstellen van de afspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. Voor de maatschappelijke visitatie van Poort6 zijn derhalve de prestatieafspraken binnen de gemeente Gorinchem als uitgangspunt genomen.

De beoordelingen zijn gebaseerd op de cijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de bijlage bij verschillende opgaven een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdtekst.

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend, waarbij is beoordeeld of aan het ijkpunt voor een voldoende is voldaan. Indien wordt afgeweken van het ijkpunt wordt de reden daarvan per prestatie toegelicht. Het middelen van de cijfers per opgave resulteert in een cijfer per thema op een decimaal nauwkeuring.

1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

6,8 De visitatiecommissie oordeelt dat Poort6, ten aanzien van het thema 'beschikbaarheid', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Poort6 heeft voldaan aan de opgaven met betrekking tot nieuwbouw en het onttrekken van woningen uit de voorraad. Daarnaast heeft Poort6 aan de hand van woningmarktonderzoeken goed inzichtelijk weten te houden wat de lokale behoefte aan woningen is. Aan de hand van deze inzichten is in de prestatieafspraken onder meer de opgave met betrekking tot de totale voorraad en het verkoopbeleid aangepast. Poort6 heeft adequaat op de nieuwe opgave ingespeeld.

Poort6 ziet de behoefte naar woningen in het werkgebied veranderen

Poort6 en de gemeente verwachten - op grond van onderzoek naar de woningmarktontwikkelingen - aanvankelijk dat in 2026 de omvang van de sociale woningvoorraad tenminste 6.300 huurwoningen zou moeten zijn. Poort6 had daarom de opgave dat de sociale woningvoorraad van de corporatie per 1 januari 2021 zou zijn gekrompen van 6.900 naar 6.600 sociale huurwoningen in de DAEB-categorie. De voorgestelde krimp kwam voort uit het feit dat het woningmarktonderzoek aangaf dat sprake was van een ontspannen woningmarkt met een relatief korte gemiddelde wachttijd.

Poort6 heeft daarnaast de gezamenlijke opgave met de gemeente om elke twee jaar onderzoek te doen naar de woningbehoefte in het werkgebied. Dit is ook uitgevoerd. Het woningmarktonderzoek dat is uitgevoerd in 2019 heeft echter nieuwe inzichten opgeleverd ten aanzien van de behoefte naar woningen. Vanuit dit onderzoek is namelijk gebleken dat kansen voor verschillende doelgroepen op de woningmarkt toch onder druk kwamen te staan, dat de zoektijd en het aantal woningzoekenden was toegenomen en dat de slaagkans en het aantal verhuringen was afgenomen. Voor de toekomstige opgave betekent dit dat vanaf 2020 rekening wordt gehouden met een stijging van de behoefte aan woningen. Poort6 heeft hier met haar voorraadbeleid in de visitatieperiode vanaf 2019 op voorgesorteerd door de voorraad niet verder te laten dalen naar het eerder verwachte benodigde aantal van 6.300 woningen.

Tabel 4: Ontwikkeling in de woningvoorraad van Poort6

Jaar	Woningvoorraad
2016	6.928 woningen
2017	6.797 woningen
2018	6.797 woningen
2019	6.634 woningen

Poort6 heeft aan de opgave om minimaal een voorraad van 6.600 woningen aan te houden voldaan. Wegens het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Poort6 realiseert nieuwbouw

Poort6 had, als gevolg van de opgave om de woningvoorraad gedurende de visitatieperiode licht te laten krimpen, een relatief beperkte projectenportefeuille. Desalniettemin heeft Poort6 in overeenstemming met de opgave in de visitatieperiode nieuwbouwwoningen gerealiseerd:

Tabel 5: Opgeleverde nieuwbouw door Poort6

Jaar	Opgaven	Nieuwbouw
2016	<ul style="list-style-type: none">69 woningen Lingewijk Zuid, bestaande uit:<ul style="list-style-type: none">11 woningen Van Zandvoort Noord42 woningen Hugo de Grootstraat16 woningen Van Zandvoort Midden	<ul style="list-style-type: none">69 woningen Lingewijk Zuid2 woningen turn-key
2017	<ul style="list-style-type: none">6 woningen (sloop/nieuwbouw Dalem)	11 woningen Van Zandvoort Midden
2018	Geen nieuwopgaven	0 woningen
2019	Geen nieuwopgaven	6 woningen sloop/nieuwbouw Dalem (de realisatie van de opgave uit 2017)

Poort6 heeft daarnaast in 2018 nog een complex getransformeerd. Uit deze transformatie zijn 10 woningen opgeleverd. Omdat Poort6 volledig heeft voldaan aan de nieuwbouwoopgaven wordt een pluspunt toegekend.

Poort6 onttrekt woningen uit de voorraad

Nadat uit het woningmarktonderzoek bleek dat de behoefte naar woningen eerder stijgt dan krimpt heeft Poort6 de aantallen en de type woningen die in de verkoop zouden gaan aangepast. Poort6 kende hierdoor in de gevisiteerde jaren verschillende sloop- en verkoopopgaven. Het overeengekomen verkoopprogramma bestaat uit een mix van verkoop bij mutatie en complexgewijze verkoop. Vanaf 2018 ligt het accent op het verkopen van gespikkeld woningbezit, niet-DAEB woningen en te liberaliseren woningen. De verkoopopgaven voor Poort6 hadden met name betrekking op woningcomplexen als de Torenflat, Stalkaarsenflat, Tuighuis en De Beurs. Poort6 kende daarnaast een aantal sloopopgaven. Afbeelding 1.1 laat de ontstane bouwgrond als gevolg van het sloopproject aan de Van Zomerelaan zien. De uitvoering van dit sloopprogramma is niet in de visitatieperiode gerealiseerd, maar de uitgebreide voorbereidingen zijn wel in 2019 van start gegaan.

Poort6 heeft aan de verkoopopgaven en sloopopgaven voldaan en heeft aan de hand van verschillende ontwikkelingen het verkoopbeleid herijkt en aangepast op basis van de wijzigingen in de opgaven. De specifieke aantallen zijn in bijlage 7 opgenomen. Hiervoor is een pluspunt toegekend.



Afbeelding 1.1: Recent gesloopte buurt door Poort6 gezien vanaf de Van Zomerelaan, nu bestemd voor herontwikkeling.

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Poort6, ten aanzien van het thema 'betaalbaarheid en bereikbaarheid', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Poort6 weet de huurverhoging te matigen en ontziet in verschillende jaren een aantal huurders zelfs door de huur niet te verhogen. Daarnaast wordt de bereikbaarheid van woningen geborgd door verschillende huurprijsegmenten te hanteren en meer woningen in de goedkoopste categorieën aan te houden dan minimaal vereist. Ten aanzien van

schuldhulpverlening en betalingsproblematiek merkt de visitatiecommissie op dat Poort6 zich aan de hand van diverse activiteiten sterk inzet om de problematiek aan te pakken. Dit heeft in de visitatieperiode niet geleid tot een daling van de betalingsachterstanden, maar in 2020 wel.

Poort6 hanteert een gematigd huurbeleid

Poort6 heeft ten aanzien van de jaarlijkse huurverhoging de opgave om een gematigde, inflatievolgende huurprijsverhoging door te voeren.

Poort6 heeft invulling gegeven aan de opgave en heeft de huurverhoging uitsluitend inflatievolgend verhoogd. Sinds 2018 staat bovendien in het huurbeleid dat wanneer de huurprijs voor een woning al op de streefhuur zit, 0% huurverhoging wordt doorberekend. Dat geldt voor zowel sociale huurwoningen als geliberaliseerde huurwoningen. In 2018 en 2019 werd een aantal huurders geconfronteerd met een hogere huurverhoging omdat de huurprijs van de woning nog niet op het niveau van de streefhuur lag. Tegelijkertijd kreeg in 2018 17% van de huurders geen huurverhoging doorberekend. In 2019 lag dit percentage op 16%.

Tabel 6: Jaarlijkse huurverhoging door Poort6.

Jaar	Huurverhoging in %	Inflatie
2016	0,6%	0,6%
2017	0,3%	0,3%
2018	Variërend van 0% tot maximaal 1,7%	1,4%
2019	Variërend van 0% tot maximaal 2%	1,7%

Poort6 heeft volledig voldaan aan de opgave om een gematigde huurverhoging door te voeren en heeft daarnaast in 2018 en 2019 een groot aantal huurders geen huurverhoging gegeven. Voor deze prestaties zijn twee pluspunten toegekend.

Poort6 houdt woningen bereikbaar voor de doelgroep

Om de betaalbaarheid van de woningen te waarborgen en een evenwicht te garanderen in de prijs-kwaliteitverhouding heeft Poort6 de opgave uit de prestatieafspraken om de volgende verdeling naar de huurprijssegmenten binnen de woningvoorraad aan te houden. In 2016 en 2017 waren de in tabel 7 opgenomen opgaven van kracht. In 2018 en 2019 zijn de opgaven en prestaties in tabel 8 beschreven. In de categorieën Goedkoop en Betaalbaar mag de realisatie niet onder de laagste grenswaarde uitkomen, in de categorieën Duur en Geliberaliseerd mag de realisatie niet boven de bovenste grenswaarde uitkomsten.

Tabel 7: Woningen van Poort6 in prijscategorieën in 2016 en 2017.

	Opgave uit prestatieafpraak	Realisatie 2016	Realisatie 2017
Goedkoop < € 424	8% - 10% (minimaal)	15%	14,1%
Betaalbaar € 425 - € 651	63% - 67% (minimaal)	71%	68%
Duur € 652 tot € 720	25% - 26% (maximaal)	11%	13,2%
Geliberaliseerd > € 721	0% - 1% (maximaal)	3%	4,7%

In 2018 heeft Poort6 het huurbeleid herijkt en geactualiseerd, waarbij onder meer nieuwe uitgangspunten zijn benoemd betreffende de hoeveelheid betaalbare woningen in verschillende prijscategorieën. De prijscategorie 'betaalbaar' is bijvoorbeeld aangescherpt en opgedeeld, waardoor twee categorieën met een eigen opgave zijn ontstaan die aansluiten op de aftoppingsgrenzen. Hierdoor kan Poort6 de verschillende doelgroepen beter bedienen. In het beleid

wordt verder onderscheid gemaakt naar het type woning; eengezins- of meergezinswoningen. In onderstaande tabel is de verdeling uiteengezet.

Tabel 8: Woningen van Poort6 in prijscategorieën in 2018 en 2019.

Opgave uit prestatieafspraken	Realisatie 2018	Realisatie 2019
Laag < € 424	8% - 10% (minimaal)	13%
Betaalbaar laag € 425 tot € 607	47% - 49% (minimaal)	57%
Betaalbaar hoog € 607 tot € 651	17% - 18% (maximaal)	14%
Duur € 652 tot € 720	25% - 26% (maximaal)	13%
Geliberaliseerd > € 721	0% - 1% (maximaal)	4%

Uit de tabellen blijkt dat Poort6 op positieve wijze heeft afgeweken van de in de opgaven voorgeschreven verdeling in de laagste huurprijs categorieën en de maximale verdeling in de hogere categorieën. Hierdoor heeft Poort6 haar woningen goed bereikbaar weten te houden voor de doelgroep en goed aan de opgave voldaan. Omdat uit het gehouden woningmarktonderzoek is gebleken dat er een grote behoefte is aan goedkope en betaalbare woningen zijn twee pluspunten toegekend.

Poort6 zet zich in voor betalingsproblematiek en vroegsignalering

Poort6 heeft de opgave om een intensief incassoproces te voeren dat is gericht op vroegsignalering en het voorkomen en beperken van huurschulden. De opgave is ingegeven door het feit dat Poort6 al enkele jaren wordt geconfronteerd met een relatief hoog aantal huurachterstanden. Om deze reden heeft Poort6 verschillende maatregelen getroffen.

Poort6 heeft vanaf 2016 bijvoorbeeld een budgetcoach ingezet om huurachterstanden beter te beheersen. In de periode 2016 tot en met 2019 is het aantal huurders dat gebruik heeft gemaakt van de budgetcoach gestegen van 42 naar 84. Daarnaast worden vanaf 2019 met nieuwe huurders een screeningsgesprek aangegaan om de situatie inzichtelijk te maken en schulden te voorkomen.

Vanaf 2016 heeft Poort6 tevens het incassoteam extra ingezet, waardoor huurders met een betalingsachterstand eerder en actiever benaderd worden, zowel telefonisch als met huisbezoeken. De huisbezoeken maken het mogelijk dat Poort6 de problematiek die samengaat met een (dreigende) huurachterstand beter kan inschatten.

Aanvullend heeft Poort6 zich vanaf 2017 samen met de gemeente en sociale dienst georiënteerd op het project 'Vroeg eropaf'. Het project is gericht op vroegsignalering van financiële problemen bij huurders. In 2018 is daarnaast de pilot 'screenen aan de voorkant' opgestart, die is gericht op preventie. In de pilot worden huurders onder andere bewust gemaakt van de totale woonlasten en de eigen financiële situatie. In 2019 werd met Avres het project 'Vroegsignalering' voor huurders die schulden hebben bij meerdere instanties opgestart.

Ondanks de hierboven beschreven maatregelen en initiatieven die Poort6 uitvoert om betalingsproblematiek bij huurders te voorkomen of te beperken blijft de corporatie tijdens de visitatieperiode geconfronteerd met groeiende huurachterstanden bij de zittende huurders. Het percentage huurachterstand ligt structureel boven het landelijke gemiddelde van 0,80% (Tabel 1.10). De landelijke trend van dalende huurachterstanden wordt hier niet gevolgd.

Poort6 heeft als aanvullende maatregel in 2019 echter gewerkt aan een verbetertraject ten aanzien van het huurincassobeleid, welke in 2020 is geïmplementeerd. Dit verbetertraject omvat planning, ambities en acties om het beleid opnieuw vorm te geven. Een stand van zaken betreffende het verbetertraject uit oktober 2020 laat zien dat de totale huurachterstand daalt en dat de maatregelen effect hebben.

Tabel 9: Betalingsachterstand bij zittende huurders en aantal ontruimingens wegen betalingsachterstanden door Poort6.

	Betalingsachterstand in %
2016	1,39%
2017	1,44%
2018	1,54%
2019	1,57%

Poort6 heeft tijdens de visitatieperiode diverse activiteiten opgezet om betalingsproblematiek aan te pakken en huurders te ondersteunen. De betalingsachterstanden van huurders bij Poort6 zijn desondanks tijdens de visitatieperiode jaarlijks gestegen. Door het invoeren van een nieuw huurincassobeleid is Poort6 in 2020 wel erin geslaagd de achterstanden te laten dalen. De voorbereidingen voor het nieuwe huurincassobeleid hebben in 2019 plaatsgevonden. De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 diverse goede initiatieven heeft ontplooid en zich hierdoor goed heeft ingezet voor de verlaging van de betalingsachterstanden. De maatregelen hebben uiteindelijk ook effect gesorteerd. Om deze reden wordt toch voldaan aan het ijkpunt voor een voldoende.

1.5.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,0 De visitatiecommissie oordeelt dat Poort6, ten aanzien van het thema 'kwaliteit en duurzaamheid', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Ten aanzien van het kwalitatief verbeteren van de voorraad lagen er voor Poort6 grote opgaven, omdat er een inhaalslag te maken viel. Hier heeft Poort6 in de tweede helft van de visitatieperiode passend invulling aan gegeven door een groot aantal woningen en complexen te renoveren. De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 zich steeds meer richt op het verduurzamen van de woningvoorraad met het toekomstige warmtenet als mooi voorbeeld. Poort6 is hiermee de weg ingeslagen tot verdere verduurzaming van de voorraad en dient deze lijn voort te zetten.

Poort6 verduurzaamt de woningvoorraad

Voor de middellange termijn streeft Poort6 conform de vereisten in het energieconvenant naar een gemiddeld energielabel in 2021, over alle woningen genomen, van minimaal B, dit is een energiecoëfficiënt tussen 1,2 en 1,4, terwijl voor de lange termijn (2050) wordt toegewerkt naar een CO₂ neutrale voorraad. Poort6 heeft vanuit de prestatieafspraken de opgave dat alle woningen in de kernvoorraad in 2023 een label C of beter hebben. De kernvoorraad betreft de woningen die niet in de categorieën Duur en Geliberaliseerd vallen. De reden voor de 'lagere' doelstelling is het feit dat de kernvoorraad te maken heeft met een achterstand in renovatie en onderhoud gericht op het verbeteren van de energetische prestaties.

Daarnaast heeft Poort6 de opgave om nieuwbouwwoningen energiezuinig op te leveren en zo ook bij te dragen aan het bereiken van de opgaven. Poort6 sorteert bovendien voort op het hebben van een CO₂ neutrale voorraad, waarbij woningen zo worden ontwikkeld dat deze kunnen worden aangesloten op een duurzame warmtebron. Aanvullend is door Poort6 in de visitatieperiode een lager aantal energiezuinige woningen verkocht.

Tabel 10: Woningvoorraad Poort6 met minimaal label C en energie-coëfficiënt

Jaar	Minimaal label C in kernvoorraad	Maximale energie-coëfficiënt
2016	62%	-
2017	67%	1,80
2018	-	1,74
2019	-	1,66

Uit de tabel blijkt dat Poort6 de energetische prestaties van haar woningen heeft verbeterd. Om toe te werken naar een gemiddeld genomen over alle woningen van energielabel B in 2021 heeft Poort6 in 2019 ruim 600 woningen extra geïsoleerd tijdens de uitvoering van planmatig onderhoud. In 2019 is Poort6 tevens gestart met een pilot voor het plaatsen van zonnepanelen op 400 eengezinswoningen. Daarnaast is Poort6 in 2019 gestart met de voorbereidingen van de komst van een warmtenet in de Gildenwijk. In drie tot vier jaar moeten de woningen dusdanig zijn geïsoleerd dat ze geschikt zijn voor aansluiting op een warmtenet.

Poort6 is ook gaan werken met duurzaamheidscoaches. Dit zijn 'groene' ambassadeurs die met huurders spreken over hun houding en gedrag ten aanzien van de verduurzaming. Ook is in 2019 een nieuw duurzaamheidsbeleid vastgesteld en zijn woonlasten verlaagd doordat woningen energiezuiniger werden.

Gedurende de visitatieperiode heeft Poort6 invulling gegeven aan de opgaven en is de energie-index van de woningvoorraad verbeterd. Vanaf 2019 zijn daarnaast veel initiatieven opgestart. Waarneembaar is echter ook dat Poort6 met betrekking tot het verduurzamen van de woningvoorraad een inhaalslag aan het maken is, maar dat men nog hard zal moeten werken om de opgave van gemiddeld label B in 2021 te realiseren. Met de gehele visitatieperiode in gedachten worden daarom geen pluspunten toegekend.

Poort6 renoveert de woningvoorraad

Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode een aantal renovatieopgaven gekend. Deze opgaven betroffen de complexen Kremlin I en II en de complexen Schelluinsvliet, Lindeborg 1 t/m 5 en Wijnkoperstraat.

Poort6 voert hierbij onder meer energetische verbeteringen uit in woningen en complexen. Bij deze energetische verbeteringen is een eventuele huurverhoging altijd lager dan de gemiddelde besparing op energiekosten in het betreffende complex, zodat huurders voordeel ervaren in hun totale woonlasten. Poort6 voorziet in de basiskwaliteit ten aanzien van het onderhoudsniveau, duurzaamheid en levensloopbestendigheid/multifunctionaliteit. Poort6 zorgt voor woningen die 'schoon, heel en veilig' zijn, hetgeen bij een aantal woningcomplexen betekent dat de woningen gerenoveerd worden.

Tabel 11: Complexen gerenoveerd door Poort6.

Jaar	Opgave en prestatie
2016	164 portiekwoningen Kremlin !
2017	<ul style="list-style-type: none"> • 72 woningen Kremlin I • 232 portiekwoningen Kremlin II
2018	<ul style="list-style-type: none"> • 40 galerijwoningen Schelluinsvliet • 216 portiekwoningen De Kennelweg
2019	0 woningen

Uit de tabel blijkt dat in de jaren 2016 tot en met 2018 veel renovatiewerkzaamheden zijn uitgevoerd. In 2019 vonden uitgebreide voorbereidingen op eventuele renovatieprojecten plaats. Dit betreft de mogelijke renovatie van 166 woningen, in de Haarwijk en mogelijke herstructurering aan de Wijnkoperstraat. Er is nog geen beslissing genomen.

Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode voldaan aan de renovatieopgaven en is erin geslaagd jaarlijks vele woningen kwalitatief te verbeteren. Omdat de opgave ambitieus was qua aantallen is de visitatiecommissie van mening dat Poort6 een goede prestatie heeft geleverd. Bovendien heeft Poort6 tijdens de visitatieperiode ook veel ingezet gepleegd om ambitieuze renovatieplannen voor een groot aantal woningen voor te bereiden. Om deze redenen zijn twee pluspunten toegekend.

Afbeelding 1.2: Gerenoveerd complex Kremlin.



1.5.4 Thema 4: Wonen en zorg

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Poort6, ten aanzien van het thema 'Wonen en zorg', 'goed' heeft gepresteerd. Poort6 heeft oog voor de verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied en weet aan de hand van een divers scala aan activiteiten deze doelgroepen te faciliteren. Hierbij wordt intensief samengewerkt met verschillende zorg- en welzijnspartijen. Poort6 heeft daarnaast jaarlijks voldaan aan haar taakstelling betreffende het huisvesten van statushouders en probeert individueel maatwerk te leveren door onder andere samen te werken met een consulent vluchtelingenwerk.

Poort6 faciliteert en ondersteunt verschillende doelgroepen

Poort6 heeft de opgave om verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied te ondersteunen en/of te faciliteren. Poort6 heeft om aan deze opgaven te voldoen gedurende de visitatieperiode diverse acties en/of pilots opgezet. Deze acties betreffen:

- Kamers met kansen. In dit project krijgen jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 kans om in een stabiele woonomgeving en met een steuntje in de rug te bouwen aan een zelfstandige toekomst. Poort6 werkt in dit project nauw samen met het Leger des Heils en de gemeente Gorinchem. In 2019 werden 10 kamers verhuurd.
- Housing First: met het Leger des Heils en Avres wordt samengewerkt aan het huisvesten van daklozen. In 2019 werd via deze samenwerking één persoon gehuisvest. Daarnaast werd een bewoner, die eerder werd geplaatst, gehuisvest in een passende woning.

- Poort6 verhuurt zorgvastgoed aan vijf partijen (ASVZ, Rivas Zorggroep, Philadelphia Zorg, Syndion en De Hoop). Dit varieert tussen de 115 en 160 verhuurde eenheden over de visitatieperiode.
- Poort6 biedt Voorziening tijdelijk wonen (VTW) als maatschappelijke opvang.
- Poort6 heeft daarnaast 1.500 woningen gelabeld voor de 55+ doelgroep.

Om bovenstaande activiteiten versneld uit te voeren heeft Poort6 in de visitatieperiode speciaal een adviseur wonen&zorg aangenomen, zodat aan deze onderwerpen meer aandacht kan worden besteed. De gemeente is daarnaast bezig met een 'actieplan Wonen-Welzijn-Zorg' voor de ontwikkeling van het woningaanbod, maatschappelijk vastgoed en aanbod van welzijns- en zorgdiensten. Poort6 heeft geparticipeerd in de voorbereidingen op dit traject, dat in 2021 verder gestalte gaat krijgen.

Poort6 heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en weet aan de hand van een divers scala aan activiteiten verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied te ondersteunen. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de aandacht voor het via diverse initiatieven bereiken van de opgaven zijn twee pluspunten toegekend.

Poort6 huisvest statushouders en voldoet aan de taakstelling

Als enige woningcorporatie in Gorinchem neemt Poort6 de huisvesting van statushouders volledig voor haar rekening. Poort6 huisvest statushouders niet via het woonruimteverdelingsstelsel Woongaard, maar via directe bemiddeling. Aan de hand van een goede samenwerking met de gemeente en een consulent vluchtelingenwerk probeert Poort6 individueel maatwerk te leveren. Onderstaande tabel toont de taakstelling van Poort6 en het aantal gehuisveste statushouders.

Tabel 12: Gehuisveste statushouders door Poort6

Jaar	Taakstelling	Gehuisvest
2016	90 statushouders	87 statushouders
2017	48 statushouders	63 statushouders
2018	50 statushouders	50 statushouders
2019	26 statushouders	27 statushouders

Poort6 heeft in alle jaren voldaan aan de taakstelling en probeert in samenspraak met een consulent vluchtelingenwerk individueel maatwerk te bieden. Hiervoor is een pluspunt toegekend.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,5 De visitatiecommissie oordeelt dat Poort6, ten aanzien van het thema 'Leefbaarheid', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Poort6 heeft nadrukkelijk aandacht voor de leefbaarheid en is goed op de hoogte van eventuele problematiek of ongewenste situaties in het werkgebied. Vanuit deze lokale kennis weet Poort6 verschillende activiteiten op te zetten om de leefbaarheid in de wijken, buurten en complexen te verbeteren of op orde te houden. Poort6 heeft ten aanzien van de leefbaarheid op passende wijze invulling weten te geven aan de opgaven.

Poort6 initieert, ondersteunt of faciliteert diverse activiteiten om de leefbaarheid te verbeteren

Poort6 heeft de opgave om ervoor te zorgen dat woongebouwen en de directe woonomgeving groen, schoon en veilig zijn. Poort6 zet hierbij in op preventie en beheersing van probleemsituaties door vroegtijdige signalering en benut contactmomenten met huurders om signalen van sociale problematiek om te zetten in concrete acties. De inzet van Poort6 is signalerend richting wijkbeheer, Sociaal wijkteam en Zorgnetwerk. Om invulling te geven aan de opgave heeft Poort6

gedurende de visitatieperiode diverse activiteiten opgezet in nauwe samenwerking met maatschappelijke partners. Deze acties betreffen onder meer:

- het inzetten op wijkbeheer met vijf wijkbeheerders en drie huismeesters.
- het onderhouden van een nauw netwerk met ketenpartners.
- het aanpakken van woonfraude.
- het afsluiten van schoonmaakcontracten met VLS en Groeneweg en groenonderhoudscontracten met Avres ten aanzien van de openbare ruimte en complexen;
- het participeren in buurtbemiddeling.
- het ondersteunen van klussendiensten.
- het ondersteunen van activiteitencommissies in verschillende complexen.
- het houden van een spreekuur met wijkagenten.
- het aanpakken van drugsoverlast.

Poort6 heeft voldaan aan de opgave om de leefbaarheid in het werkgebied te verbeteren of op orde te houden. Vanwege het grote aantal nuttige initiatieven en activiteiten is een pluspunt toegekend.



Afbeelding 1.3: Huiskamer van Poort6 bestemd voor de bewoners van het Kremlin complex.

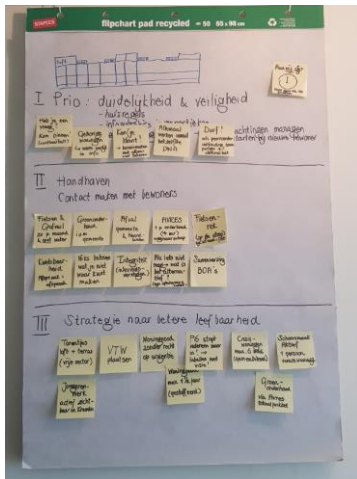
Poort6 verbetert de leefbaarheid in de complexen

Poort6 neemt het initiatief om in wijken of complexen, waar de leefbaarheid onder druk staat een plan van aanpak op te stellen en eventuele activiteiten op touw te zetten. In het werkgebied heeft Poort6 in 2016 tien hotspots aangewezen: woningcomplexen waar ten aanzien van de leefbaarheid de grootste winst te behalen valt. Voor al deze hotspots is een plan van aanpak opgesteld. In 2016 heeft Poort6 de inzet met name gericht op twee van de tien hotspots: de Intervamflats en de flats aan de Kennelweg/Valkeniersweg.

In deze flats zijn onder meer een bewonerscommissie, een activiteitencommissie en een projectteam opgestart en is met bewoners gesproken over verbeteringen in de leefbaarheid. De commissies kregen tevens financiële bijdragen om zelf activiteiten te ontplooiën. Afbeelding 4.1 biedt daarnaast een overzicht van acties en stappen die huismeesters nemen om de leefbaarheid in een complex te verbeteren.

Poort6 zet verder in op participatie van huurders in de wijken en woningcomplexen, onder andere door het houden van jaarlijkse portiekgesprekken. Poort6 is daarnaast aan de hand van een vast structuur aan de slag gegaan met wijkgericht werken.

Poort6 heeft invulling gegeven aan de opgave en heeft de leefbaarheid in de wijken en complexen verbeterd. Vanwege de aandacht die Poort6 heeft besteed aan het volledig voldoen aan deze opgave en de uiteindelijke resultaten is een pluspunt toegekend.



Afbeelding 1.4: Aanpak en acties ten behoeve van de leefbaarheid door de huismeesters en wijkbeheerders van de Kremlin complex.

1.6 Beschrijving van de ambities

Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in diverse strategische koersdocumenten. Het betreft het strategisch koersdocument geldend van 2014 tot en met 2016, van 2017 tot 2020 en de vernieuwde strategie #WIJ vanaf 2020.

Strategische koers 2014 – 2016: “Gewoon doen”

In het eerste jaar van de visitatieperiode was de strategische koers “Gewoon doen” geldend. Het plan is een sober vormgegeven koersdocument, waarin Poort6 met name ingaat op de wijze waarop de basis op orde moet worden verkregen. Zo wordt aangegeven dat Poort6 het advies van de voorgaande visitatiecommissie ter harte heeft genomen en is besloten dat de corporatie eerst de interne zaken op orde moet hebben alvorens weer naar buiten te kunnen treden. Poort6 geeft daarom in ‘gewoon doen’ aan dat gezocht moet worden naar een nieuwe balans tussen sociale huisvesting en financiën.

Poort6 had gedurende deze strategische koers voor ogen de volgende zaken te realiseren:

- Wonen – een fatsoenlijk en betaalbaar huis;
- Leefbaarheid – woonomgeving op orde en meer zeggenschap;
- Dienstverlening – probleemloze en eigentijdse service.

Om dit te kunnen realiseren had Poort6 de volgende basis nodig:

- Financiën – gezond en houdbaar;
- Organisatie – slim en sober;
- Besturing – duidelijk en verantwoord.

Strategische koers 2017 – 2020 “We geven thuis”

Poort6 heeft in 2016 een vernieuwde strategische koers haar ambities en de leidende principes voor de periode van 2017 tot 2020 vastgelegd. Poort6 geeft aan dat de jaren voorafgaand aan 2017 met name in het teken stonden van ‘de zaken op orde brengen’, hetgeen in de praktijk betekende dat is gewerkt aan een solide financiële basis om van daaruit weer optimaal invulling te kunnen geven aan de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied. In de periode van deze strategische koers is Poort6 de blik weer meer naar buiten gaan richten.

De strategische koers “we geven thuis” is gebaseerd op de maatschappelijke opdracht van Poort6: ‘we bieden onze huidige en toekomstige klanten een thuis, en we geven thuis als ze ons nodig hebben’. Dit wordt als volgt uitgedragen:

Onze missie

Poort6 biedt goede en betaalbare woningen in Gorinchem voor onze doelgroep. Dat doen we nu en in de toekomst.

Onze visie

Poort6 draagt maximaal bij aan de volkshuisvestelijke opgave door een bij de opgave passende woningportefeuille te verhuren, te sturen op rendement en financieel gezond te zijn. Onze huurders zijn tevreden over onze dienstverlening en onze keuzes zijn duidelijk, uitlegbaar en transparant voor onze belanghouders. Bij ons handelen staan onze kernwaarden centraal.

Poort6 werkt vanuit deze missie en visie met een achttal leidende principes:

1. We verruimen onze doelgroep;
2. We maken werk van betaalbaarheid;
3. We werken hard aan goede dienstverlening;
4. We werken samen met partners aan een goed woon- en leefklimaat;
5. We sturen actief op onze vastgoedportefeuille;
6. We werken aan een professionele en slagvaardige organisatie;
7. We bewaken de financiële basis;
8. We zijn open in onze besluitvorming, uitvoering en verantwoording.

Strategische koers 2020 – 2025 “#WIJ, de wil om te verbinden”

Poort6 heeft in 2019 gewerkt aan het vernieuwen en actualiseren van het strategische koersdocument uit 2017. In juli 2020 heeft Poort6 deze nieuwe koers uitgerold. De hernieuwde koers van Poort6 draait om #WIJ, de wil om te verbinden. Deze uiting richt zich specifiek op het continu leggen van de verbinding en het gezamenlijk oppakken van de opgaven in het werkgebied. Poort6 heeft bij het opstellen van de strategische koers samen met verschillende belanghebbenden, variërend van zorg- en welzijnsinstanties tot huurders en gemeente, onderzoek gedaan naar de belangrijkste ontwikkelingen en opgaven in het werkgebied, hetgeen heeft geresulteerd in zes thema's met bijbehorende perspectieven:

#WIJ:

1. werken met ons hart en hoofd, zodat we met oog voor verschil en een open blik steeds gaan voor de beste oplossing in iedere situatie;
2. geven thuis, zodat onze huurders ervaren dat zij het vertrekpunt zijn bij ons doen en laten;
3. bouwen samen aan krachtige wijken, zodat alle wijken in Gorinchem zorgzaam, veilig en leefbaar zijn;
4. bieden een goed en betaalbaar thuis, zodat iedereen die in Gorinchem is aangewezen op sociale huur, een fijne passende plek bij ons vindt;
5. verbinden wonen met zorg, zodat ook ouderen en kwetsbare mensen een optimaal thuis hebben bij Poort6;
6. werken natuurlijk aan een duurzaam thuis, zodat we niet alleen nu maar ook in de toekomst fijn kunnen wonen en werken.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de goede lokale onderbouwing welke ten grondslag ligt aan de opgestelde ambities. Poort6 heeft namelijk zicht op de lokale thema's, weet wat er speelt en leeft en laat dit goed doorwerken in de ambities. Hierdoor zijn de ambities compleet en passend bij de lokale opgaven. Poort6 heeft met de recente koers #WIJ ook een duidelijke ontwikkeling gemaakt in het nog beter laten aansluiten van haar ambities op de opgaven. De visitatiecommissie dient echter de volledige visitatieperiode te beoordelen en kent hierdoor één pluspunt toe.

Poort6 wil inzetten op een sterke lokale verbondenheid en lokale kennis hetgeen duidelijk doorwerkt in de vastgestelde ambities. Poort6 is namelijk goed op de hoogte van de voorname thema's en opgaven in het werkgebied. Deze lokale kennis wordt opgedaan door de wijken in te gaan, het gesprek aan te gaan met belanghebbenden en de belanghebbenden mee te laten denken over de strategische koers.

Aan de hand van de lokale kennis zijn verschillende kernthema's opgesteld die onderwerpen en opgaven als dienstverlening, woonomgeving, betaalbaarheid, doelgroepen en de vastgoedportefeuille beslaan. Deze kernthema's, of opgaven binnen deze kernthema's, worden vervolgens doorvertaald naar concrete ambities.

Poort6 biedt bij elk kernthema een korte toelichting over de stand van zaken betreffende dat thema. Zo geeft Poort6 bij de ambitie over het woon- en leefklimaat aan dat dat de eigen rol verandert naar signaleren, doorverwijzen, faciliteren en verbinden. Vervolgens worden aan de hand van deze verandering ambities opgesteld met betrekking tot het omgaan met de directe woonomgeving en het blijven bieden van een thuis. De koppeling tussen situatie en ambitie wordt hiermee duidelijk, waardoor de ambities goed zijn onderbouwd.

Poort6 geeft ten aanzien van de betaalbaarheid bijvoorbeeld aan dat zij de totale woonlasten zorgwekkend heeft zien toenemen, waardoor het evenwicht tussen de beschikbaarheid, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de woningvoorraad hersteld moest worden. Vervolgens worden de ambities opgesteld om de betaalbaarheid voor de doelgroep te waarborgen door het matigen van de huursomstijging, het investeren in energiezuinige woningen, het voeren van een gematigd huurbeleid en het inzetten van budgetcoaches.

Poort6 laat de vastgestelde ambities vervolgens ook doorwerken in onder meer de gesprekken om te komen tot prestatieafspraken en de uiteindelijke uitvoering. De ambities van Poort6 spelen hierdoor een integrale rol in het verdere aanpakken van de volkshuisvestelijke opgaven.

Poort6 weet de ambities ook actueel en passend te houden. Poort6 voelde in 2019 de noodzaak tot actualisatie van de koers en eigen ambities en heeft dit vorm gegeven in het koersdocument #WIJ. Voor het opstellen van deze nieuwe koers is Poort6 in 2019 letterlijk op ontdekkingsreis geweest in het werkgebied om gevoel te krijgen bij wat er speelt en leeft onder huurders en belanghebbenden. Mede aan de hand van deze informatie heeft Poort6 de koers bijgesteld om de ambities actueel en passend te houden en is tevens gewerkt aan het smeden van vitale maatschappelijke coalities binnen Gorinchem. Poort6 heeft met deze nieuwe koers die in juli 2020 is uitgerold een volgende stap gezet in het laten aansluiten van haar ambities op de opgaven. Deze stap had kunnen resulteren in een hogere cijfermatige waardering voor het aansluiten van de ambities op de opgaven. De visitatiecommissie dient echter de volledige visitatieperiode in ogenschouw te nemen en kent hierdoor één pluspunt toe.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Poort6 wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Poort6, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

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

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

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft gesproken met de bestuursleden van huurdersvertegenwoordiging HP6, de gemeente Gorinchem en overige belanghebbenden. Met de gemeente is in een groeps gesprek gesproken met de wethouder Wonen, de wethouder WMO en vijf beleidsmedewerkers/-adviseurs.

Daarnaast is een brede groep van tien overige belanghebbenden geïnterviewd. Het gaat hierbij om, de politie, enkele zorg- en welzijnsinstellingen en diverse maatschappelijke instanties die zich bijvoorbeeld bezighouden met kwetsbare groepen, duurzaamheid en wijkgericht werken.

Wegens de restricties en maatregelen omtrent Covid-19 zijn alle belanghebbenden van Poort6 telefonisch en/of via MS Teams gesproken. Van de gesprekken zijn verslagen opgesteld die ter beoordeling aan de gesproken belanghebbenden zijn gestuurd.

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

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 13 Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid	7,5	7,0	9,0	7,8
Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid	8,0	8,0	7,5	7,8
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	7,5	7,0	7,5
Thema 4: Wonen en zorg	7,0	7,5	7,7	7,4
Thema 5: Leefbaarheid	7,5	7,5	7,4	7,5
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	8,0	7,9	8,1
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,0	7,0	7,6	7,5
Gemiddeld				7,7

Thema 1: Beschikbaarheid

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de beschikbaarheid met een 'goed'.

Gemeente Gorinchem

De gemeente is tevreden over de inzet van Poort6 betreffende de beschikbaarheid van woningen. Zo geeft de gemeente aan dat beide partijen gezamenlijk woningmarktonderzoeken uit voeren om daar inzichten uit te halen en deze door te laten werken in beleidsvorming. Zo bleek uit recent onderzoek dat, in tegenstelling tot eerder werd gedacht, er toch meer behoefte was aan woningen. Nu zijn beide partijen aan het onderzoeken waar Poort6 eventueel woningen kan bouwen. Poort6 is hierin volgens de gemeente proactief en wil graag meewerken.

De gemeente geeft daarnaast aan dat Poort6 doet wat van hen verwacht wordt, dat ze meedenken over activiteiten met betrekking tot doorstroming en dat ze problematiek met betrekking tot woningtekorten serieus nemen.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is tevreden over de inzet van Poort6 ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. HP6 geeft aan dat de woningmarkt in Gorinchem nog niet overspannen is en dat Poort6 vooralsnog in alle prijscategorieën en segmenten voldoende woningen ter beschikking heeft. Tegelijkertijd geeft HP6 aan dat uit de woningmarktonderzoeken blijkt dat ook de gemeente Gorinchem te maken krijgt met stijgende vraag naar woningen. Hier dient Poort6, met het oog op de toekomst, rekening mee te houden.

Overige belanghebbenden

Het zicht van de overige belanghebbenden op de prestaties van Poort6 ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen is wat beperkt. Een belanghebbende die wel goed zicht heeft, is echter zeer positief en geeft aan dat Poort6 zich proactief opstelt in het beschikbaar stellen van woningen voor bepaalde doelgroepen en dat maatwerk wordt toegepast. De indruk van andere

belanghebbenden is dat Poort6 haar bijdrage levert en dat de huidige situatie met betrekking tot de behoefte daar ook om vraagt.

Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de betaalbaarheid en bereikbaarheid met een 'goed'.

Gemeente Gorinchem

De gemeente is positief over de bereikbaarheid van de voorraad en de inzet met betrekking tot de betaalbaarheid van de woningen van Poort6. De gemeente geeft aan dat Poort6 altijd transparant is over de jaarlijkse huurverhoging en dat Poort6 erin slaagt om deze huurverhoging ook te matigen om zo de betaalbaarheid te borgen. Met haar huurbeleid dat gericht is op betaalbaarheid laat Poort6 haar sociale gezicht zien en ondersteunt ze huurders, zodat deze niet (verder) in de problemen geraken.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is erg tevreden over de wijze waarop Poort6 zich inzet om de woningvoorraad betaalbaar en bereikbaar te houden voor de doelgroep. Poort6 voert gematigde, inflatievolgende huurverhogingen door, om de woningvoorraad betaalbaar te houden. Er wordt daarnaast geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast.

HP6 geeft daarnaast aan dat het overleg wat met hen gevoerd wordt over de jaarlijkse huurverhoging altijd duidelijk en constructief verloopt. Poort6 weet hierin een consistent en passend beleid te voeren.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn positief over de inzet van Poort6 ten opzichte van de betaalbaarheid. Zo wordt aangegeven dat Poort6 de woningvoorraad bereikbaar houdt voor de doelgroep door de huurverhoging te matigen en daarmee een sociaal gezicht toont. Daarnaast heeft zij stappen gezet in het aan de voorkant signaleren van problematiek, het in kaart brengen van huurachterstanden en het vervolgens acteren. Hierbij wordt volgens belanghebbenden intensiever samengewerkt om casussen aan te pakken en te verhelpen.

Als aandachtspunt wordt aangegeven dat Poort6 met betrekking tot de aanpak van huurschulden soms wat te coulant kan zijn. Hierbij kan men een wat strenger beleid hanteren. Daarnaast wordt aangegeven dat samenwerking nu vaak wat casuïstiek gedreven is en dat contacten pas worden gezocht wanneer er iets speelt. Met het oog op de toekomst kunnen dergelijke samenwerkingsverbanden worden geïntensiveerd door de samenwerking structureler op te zetten en meer samen op te trekken bij beleidsvorming.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,5

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

Gemeente Gorinchem

De gemeente geeft aan tevreden te zijn over de wijze waarop Poort6 zich inzet om de woningvoorraad te verduurzamen. De gemeente ziet met name de stroomversnelling waarin Poort6

terecht is gekomen. De afgelopen jaren is Poort6 zich hier steeds sterker voor gaan inzetten, pakt dit goed op met de huurders, probeert men draagvlak te creëren en kan de gemeente daar met hen in optrekken. Dit komt met name doordat Poort6, in tegenstelling tot de jaren daarvoor, weer (financiële) slagkracht bezit om hier extra op in te zetten. De gemeente geeft wel mee dat dit tot op heden met name een inhaalslag betreft, waarvoor verduurzaming noodzakelijk was. De gemeente is echter blij met de weg die is ingeslagen en met de geboekte vooruitgang.

De gemeente ziet wel uitdagingen in de kwaliteit van de voorraad. Het huidige woningbezit vraagt namelijk om kwalitatieve verbeteringen, waardoor renovaties noodzakelijk zijn. Hoewel Poort6 renovaties heeft uitgevoerd, geeft de gemeente aan dat deze trajecten soms veel tijd in beslag hebben genomen of dat het lang duurde, voordat daadwerkelijk gerenoveerd werd.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is tevreden over de inzet van Poort6 met betrekking tot de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. De huurdersvereniging geeft ten aanzien van de verduurzaming aan, dat de energietransitie duidelijk gestalte aan het krijgen is. Poort6 is bijvoorbeeld begonnen met het plaatsen van zonnepanelen en is in samenwerking met de gemeente, in een vergevorderd stadium om in de Gildewijk een warmtenet aan te leggen.

HP6 merkt, voor wat betreft de kwaliteit van de woningen op dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud, maar dat Poort6 wel deels verouderd woningbezit in eigendom heeft. Hierdoor is het nodig kwalitatief een inhaalslag te maken. De situatie heeft echter, volgens HP6, niet te maken met een gebrek aan aandacht vanuit Poort6. Er was een inhaalslag gepland, maar vanwege de financiële situatie een aantal jaar geleden, heeft het echter wel enige tijd geduurd voordat de inhaalslag op gang is gekomen. De kwaliteit van de renovaties, die al worden uitgevoerd, worden grotendeels met tevredenheid ontvangen. Als kanttekening wordt geplaatst dat Poort6 zich misschien ook meer kan richten op grootschalige, complexmatige renovaties in plaats van kleinschaligere projecten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat zij ervaren dat Poort6 een inhaalslag aan het maken is met betrekking tot de verduurzaming en dat dit goed wordt opgepakt. Ten aanzien van de kwaliteit van de voorraad wordt aangegeven dat bepaalde delen van de woningvoorraad van Poort6 vragen om renovaties en dat Poort6 ook hier duidelijk mee bezig is. Een belanghebbende geeft aan dat de panden die zij huren van Poort6 altijd kwalitatief in orde zijn en van een goed woongenot voorzien.

Thema 4: Wonen en zorg

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van wonen en zorg met een 'ruim voldoende'

Gemeente Gorinchem

De gemeente is tevreden over de inzet van Poort6 ten behoeve van het wonen met zorg, maar ziet ook uitdagingen voor beide partijen. De gemeente is tevreden over de woningen die Poort6 beschikbaar stelt voor kwetsbare doelgroepen. Hierbij stelt Poort6 zich sociaal op en biedt maatwerk. Poort6 laat ook duidelijk zien bereid te zijn om mee te denken om situaties te kunnen verhelpen of aan te pakken. De gemeente geeft echter ook aan dat het schakelen tussen meerdere partners nog wat extra aandacht behoeft. Processen kunnen hierbij wat beter worden afgestemd, zodat sneller kan worden gezocht naar een passende oplossing. Ook het evalueren van processen

en casussen, zodat bij volgende soortgelijke situaties direct geacteerd kan worden, kan nog beter worden opgepakt.

Een uitdaging ziet de gemeente in het plaatsen en spreiden van bijzondere doelgroepen. Hier is de gemeente met Poort6 over in gesprek en wordt onderzocht hoe actuele activiteiten als beschermd thuiswonen en housing first kunnen worden ingezet. De uitdaging is vervolgens, om te inventariseren hoe de bestaande voorraad kan worden ingezet voor de sociale opgaven met betrekking tot de kwetsbare doelgroepen. De gemeente is hierbij van mening dat bijvoorbeeld de toegankelijk van woningen voor mensen met een beperking verbeterd kan worden.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is tevreden over de prestaties van Poort6 ten aanzien van het thema 'wonen en zorg'. De huurdersvereniging geeft aan dat Poort6 'hard aan de weg aan het timmeren is'. De corporatie werkt met sociale partners aan het invullen van de sociale opgaven zoals het huisvesten en faciliteren van ouderen en de zorgbehoevende doelgroep.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van Poort6 ten aanzien van wonen en zorg. Zo wordt aangegeven dat Poort6 oog heeft voor de bijzondere doelgroepen in de samenleving en dat ze acteert vanuit een sociaal hart en verder kijkt dan het stapelen van stenen. Poort6 gaat het gesprek aan met mensen om problematiek en/of wensen te achterhalen en zoekt vervolgens de samenwerking met partijen om te acteren. Zo weet men bijzondere doelgroepen goed te faciliteren, worden statushouders passend gehuisvest, zijn er woongroepen voor ouderen en zijn er diverse andere initiatieven opgestart.

Deze initiatieven zijn volgens de belanghebbenden ook noodzakelijk, omdat Poort6 hierdoor goed inspeelt op de vergrijzing, de uitstroom uit zorginstellingen, geclusterde woonvormen en het aanpassen en 'woonklaar' maken van woningen voor mensen met een beperking of ouderen.

Thema 5: Leefbaarheid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de leefbaarheid met een 'goed'

Gemeente Gorinchem

De gemeente is tevreden over de inzet ten behoeve van de leefbaarheid door Poort6. Poort6 tracht waar nodig de leefbaarheid te verbeteren en zet diverse activiteiten op om dit te bewerkstelligen. Een mooi voorbeeld betreft volgens de gemeente de voedselbank. Hierbij is door Poort6 snel geschakeld en heeft de corporatie echt haar verantwoordelijkheid genomen om dit op te pakken en te realiseren. Ook wordt er goed werk geleverd door de huismeesters in de complexen en worden signalen opgevangen van mogelijke problematiek.

De gemeente geeft aan dat met betrekking tot het project vroegsignalering nog wat extra stappen gezet kunnen worden. Zo wordt er volgens de gemeente af en toe te lang gewacht met het ondernemen van actie en zouden stappen eerder gezet mogen worden.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is op hoofdlijnen tevreden over de inzet van Poort6 ten behoeve van de leefbaarheid. Poort6 zet zich binnen de mogelijkheden voldoende in, maar wordt volgens HP6 tegelijkertijd geconfronteerd met een aantal uitdagingen. De samenstelling ten aanzien van het type bewoners

in de wijken is bijvoorbeeld erg gemêleerd, waardoor het in de praktijk lastig blijkt om voldoende mensen te bewegen een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk. Om deze reden is het niet eenvoudig om de leefbaarheid op een goed niveau te borgen.

De leden van HP6 merken dan ook op dat de leefbaarheid in de wijken enigszins achteruit is gegaan, maar zij geven ook aan dat dit niet alleen een verantwoordelijkheid is van Poort6. Bewoners zijn immers grotendeels zelfs verantwoordelijk voor het bijhouden van tuinen en/of andere ruimtes. Poort6 zou volgens HP6 huurders wel meer kunnen wijzen op het feit dat ook zij verantwoordelijkheid dragen voor de leefbaarheid in de wijken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van Poort6 ten behoeve van de leefbaarheid. Zo wordt aangegeven dat Poort6 diverse activiteiten initieert om de leefbaarheid te verbeteren. Ook zijn huismeesters ingezet om de kwaliteit van de fysieke leefomgeving te borgen en het contact met de huurders te onderhouden. Poort6 participeert daarnaast in lokale overleggen met betrekking tot de leefbaarheid, participeert in buurtbemiddeling en speelt signalen van overlast door aan de juiste partijen.

2.3.1 *Relatie en communicatie*

8,1

De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Poort6 met een 'goed'.

Gemeente Gorinchem

De gemeente geeft aan positief te zijn over de relatie en samenwerking met Poort6. Zo wordt aangegeven dat de relatie als positief wordt ervaren, dat beide partijen open staan voor elkaar en dat er prettig wordt samengewerkt. Er bestaan korte lijnen en beide partijen benaderen elkaar als gelijkwaardige partners. Hierdoor is het volgens de gemeente mogelijk om elkaar aan te spreken wanneer bepaalde processen minder goed verlopen. Dit komt de voortgang vervolgens ten goede. Wanneer dit overigens gebeurt dan gaat dit op een respectvolle manier.

De gemeente heeft daarnaast ook de organisatieverandering van Poort6 waargenomen en geeft aan dat communicatie tussen beide partijen sterk is verbeterd de afgelopen periode. De gemeente ervaart duidelijk dat er een andere wind is gaan waaien en wil Poort6 hier een compliment voor geven.

De gemeente geeft daarnaast aan dat er vanuit beide kanten een positieve slag is gemaakt om elkaars werelden beter te leren kennen en te begrijpen. Met het oog op de maatschappelijke opgaven in het werkgebied, was deze verdiepingsslag gewenst en noodzakelijk. Immers moeten beide partijen samen een weg vinden om zaken op te pakken.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 spreekt uit erg tevreden te zijn over zowel de relatie met als de communicatie door Poort6. De leden waarderen de samenwerking, de betrokkenheid vanuit Poort6 en de wijze waarop de huurdersvereniging naar een mening wordt gevraagd. De samenwerking verloopt op een luchtige, zakelijke manier waarbij de communicatie duidelijk en structureel is.

Daarnaast merkt HP6 op dat met de nieuwe koers binnen Poort6 een positieve ontwikkeling is ingezet. Poort6 werkt met verfrissende ideeën vanuit de hele organisatie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn in navolging van de gemeente en HP6 ook erg tevreden over de samenwerking en relatie met Poort6. Zo wordt aangegeven dat Poort6 een toegankelijke en benaderbare organisatie is, die bereidwillig is en meedenkt met de belanghebbenden. Poort6 is daarnaast een open, integere organisatie met een sociaal gezicht. Ten aanzien van de communicatie wordt aangegeven dat er korte lijnen tussen de organisaties bestaan, dat Poort6 snel reageert en dat communicatie tijdig en adequaat plaatsvindt.

Ook de overige belanghebbenden zien de ontwikkeling die Poort6 heeft doorgemaakt. Zij geven aan dat Poort6 weer meer naar buiten is gekeerd, dat de samenwerking is geïntensiveerd en dat de contacten zijn omgeslagen van passief naar actief. De overige belanghebbenden ervaren de verandering dus als erg positief.

2.3.2 *Invloed op beleid*

7,5

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Poort6 met een 'goed'.

Gemeente Gorinchem

De gemeente is tevreden over de invloed op het beleid van Poort6 en geeft aan dat zij ook hier een positieve ontwikkeling hebben waargenomen. Poort6 heeft zich met name de afgelopen twee jaar toegankelijker opgesteld en staat meer open voor invloeden van buitenaf. Zo geeft de gemeente aan dat zij mee kunnen denken in processen of trajecten en dat ook zichtbaar wordt wat er uiteindelijk met deze input gedaan wordt.

Als aandachtspunt voor beide partijen wordt benoemd dat, ondanks dat het vaak goed verloopt, beide partijen elkaar wel eens vergeten mee te nemen of vergeten te informeren. Met het oog op de toekomst dient hier extra aandacht voor te zijn.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

HP6 is tevreden over de invloed op het beleid van Poort6 en de wijze waarop zij hierbij betrokken wordt. HP6 geeft aan dat zij het gevoel heeft serieus te worden genomen door de wijze waarop zij door Poort6 wordt meegenomen in besluitvorming.

HP6 geeft aan dat zij zowel aan de voorkant als aan de achterkant van het beleidsproces wordt betrokken. De huurdersvereniging krijgt tijdens de overleggen met Poort6 de ruimte om een mening of advies te geven. Daarnaast betreft en bevraagt Poort6 de huurdersvereniging proactief. HP6 heeft daardoor daadwerkelijk een stem en is daar tevreden over.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van Poort6 en geven aan dat ook dit zich de afgelopen periode positief heeft ontwikkeld. Belanghebbenden geven aan dat ze worden betrokken bij verschillende bijeenkomsten, dat ze mee kunnen denken over de strategie van Poort6 en dat ze de dialoog kunnen aangaan. Poort6 laat hierbij zien eerst informatie op te halen, voordat conclusies worden getrokken of een aanpak is vastgesteld.

De belanghebbenden geven daarnaast aan dat ze met medewerkers van Poort6 kunnen meedenken over bepaalde processen, dat ze feedback aan de corporatie kunnen geven, dat ze mee kunnen kijken bij projecten en dat brainstormsessies worden gehouden. Een belanghebbende

geeft als aandachtspunt mee dat het gezamenlijk opstellen van visies op bepaalde gebieden nog geïntensiveerd kan worden.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten en complimenten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie het goed heeft gedaan en wat zij vast moet houden de komende periode.

Gemeente Gorinchem

- De positieve ontwikkeling met betrekking tot de samenwerking en de communicatie.
- De ingezette weg met betrekking tot de verduurzaming. Deze dient volgens de gemeente echter wel doorgezet te worden omdat sprake is van een inhaalslag.

Huurdersvertegenwoordiging HP6

- De samenwerking met Poort6 is open en constructief.

Overige belanghebbenden

- De ontwikkeling die wordt doorgemaakt naar een nieuwe organisatie aan de hand van een cultuuromslag. Waar eerst de financiën voorop stonden is dat nu de sociale component. Deze beweging gaat waarde toevoegen aan de maatschappelijke opgaven en het contact met partners.
- De deuren en ramen zijn opengezet. Poort6 is weer zichtbaar en de relaties zijn verbeterd.
- Poort6 is een goede partner om mee samen te werken.
- De drive waarmee Poort6 bezig is om de eigen organisatie te verbeteren.
- De samenwerking is goed gestructureerd en verloopt functioneel en menselijk.
- Het acteren van Poort6 op gebied van wonen&zorg en leefbaarheid.
- Poort6 heeft zich kwetsbaar opgesteld in een moeilijke periode en heeft hulp durven te vragen.
- De openheid, het sociale karakter en het laagdrempelige contact.
- Poort6 is proactief, sociaal en creatief in het oppakken van problemen en hanteert een menselijke manier van werken.
- De maatschappelijke betrokkenheid van Poort6 is positief. Ze zitten niet op een eiland, maar weten wat er speelt en zoeken de verbinding om maatschappelijke problemen op te pakken.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

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

Gemeente Gorinchem

- De gemeente heeft aandachtspunten gegeven met betrekking tot de nieuwopgave (het toevoegen van woningen), het wonen en zorg (het blijven faciliteren van verschillende doelgroepen) en de verduurzaming (de inhaalslag welke nu gemaakt wordt).

Huurdersvertegenwoordiging HP6

- HP6 geeft aan dat de agenda's van de overleggen met Poort6 overvol zijn geraakt. De huurdersvereniging heeft de indruk dat daardoor eenrichtingsverkeer ontstaat en dat de overleggen meer gebruikt worden voor het overbrengen van informatie dan voor overleg.
- De huurdersvereniging geeft aan dat de communicatie naar de reguliere huurders bij projectmatig onderhoud verbeterd kan worden. HP6 geeft hierbij aan dat het van belang is dat de communicatie helder en transparant verloopt en dat huurders tijdig ingelicht worden wanneer dat noodzakelijk is. Als voorbeeld wordt gegeven dat de communicatie in renovatietrajecten wel eens niet compleet of onduidelijk is geweest.

Overige belanghebbenden

- Processen kunnen wel eens traag verlopen.
- De verdeling en verspreiding van kwetsbare doelgroepen in de wijken kan worden verbeterd.
- Er valt nog winst te behalen in de samenwerking. Hier kan in plaats van samenwerking op casuïstiek niveau op meer structurele wijze worden samengewerkt bijvoorbeeld in beleidsvorming.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- De belanghebbenden zijn benieuwd naar hoe Poort6 gaat zorgen voor een passende woningvoorraad. Zo moeten er verschillende typen woningen bijkomen of moeten woningen worden aangepast voor verschillende doelgroepen.
- Houd de huidige balans tussen de aandacht voor stenen en voor het sociale.
- Het is een uitdaging om de gestelde ambities waar te maken. Poort6 dient hier misschien nog meer voor te veranderen in de bemensing en in cultuur. De goede weg lijkt echter ingeslagen.
- Probeer het huidige niveau vast te houden en probeer daar waar het kan wat te optimaliseren.
- Heel tevreden en content. Ga zo door!
- Met het oog op de toekomst kan beschikbare informatie van Poort6 en de belanghebbenden intensiever worden gedeeld. Op deze wijze kunnen met betrekking tot wijkaanpakken en doelgroepen betere en gerichtere actieplannen worden opgesteld.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

Proces tot het komen van de prestatieafspraken

HP6 is tevreden over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken. HP6 geeft aan dat de partijen elkaar weten te vinden en werken vanuit een goede verstandhouding. Die goede verstandhouding is er echter niet altijd geweest. HP6 geeft aan dat de verhouding tussen de gemeente en Poort6 in de jaren voorafgaand aan de visitatieperiode niet altijd even goed was. De verhouding tussen Poort6 en de gemeente heeft zich echter positief ontwikkeld. Tegenwoordig wordt er naar elkaar geluisterd en constructief samengewerkt.

De gemeente geeft aan dat het proces een aantal jaar geleden nog wat moeizaam verliep, maar dat de partijen gaandeweg de goede richting zijn ingeslagen. Wanneer deze richting eenmaal was ingeslagen ging het proces ook steeds soepeler verlopen. De gemeente geeft aan erg tevreden te

zijn over het laatste traject met betrekking tot het opstellen van de prestatieafspraken en geeft aan dat dit een prettig proces was, waarin goed samen is opgetrokken.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

HP6 is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. De prestatieafspraken worden voor een jaar opgesteld en worden jaarlijks geëvalueerd. Met name het 'doen wat je zegt' is volgens HP6 een belangrijk onderdeel van de evaluaties. De partijen bespreken tijdens de evaluaties onder andere de voortgang, de onderdelen die goed zijn gegaan en de onderdelen die extra aandacht behoeven. Op deze wijze kunnen de afspraken steeds zo gericht mogelijk worden opgesteld. Ieder jaar is er een aantal overleggen, waarin eventuele aanpassingen op de afspraken worden besproken.

HP6 geeft daarnaast aan dat vanaf 2020 gewerkt wordt met meerjarige prestatieafspraken voor een periode van vijf jaar (tot 2025). De meerjarige prestatieafspraken fungeren als leidraad voor de jaarschijven. Deze nieuwe structuur, waarin de betrokken partijen meer werken vanuit een gezamenlijke lange termijn visie, wordt als prettig ervaren.

De gemeente is van mening dat de kwaliteit van de afspraken nog wat verbeterd kan worden. Dit richt zich dan met name op het concreet formuleren van afspraken. De gemeente geeft aan dat beide partijen elkaar wel scherp proberen te houden hierop. De vrees bestaat echter dat wanneer bepaalde afspraken te scherp worden geformuleerd dat partijen erop kunnen worden afgerekend als het doel niet wordt behaald, hoewel het afrekenen nooit de bedoeling is.

De gemeente geeft wel aan dat de afspraken en de uiteindelijke uitkomsten gezamenlijk worden geëvalueerd. Rode draad hierin is het verplaatsen in de rol en situatie van de andere partij en het kijken naar elkaars belangen. Hoewel de partijen daar mee bezig zijn, vergt dit volgens de gemeente nog wel wat aandacht.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Poort6 wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoord en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde wijze waarop Poort6 haar maatschappelijke bijdrage zoals inzet op betaalbaarheid of investeringen in beschikbaarheid plant en uitvoert. Daarbij wordt goed duidelijk hoe Poort6 de inzet van haar vermogen voor de diverse maatschappelijke thema's en prestatieafspraken tegen elkaar afweegt. Wel kan Poort6 in haar investeringsbesluiten uitgebreider ingaan op deze aspecten, zodat de balans met de beschreven financiële-, organisatorische en risicomanagementaspecten beter wordt.

Poort6 heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan

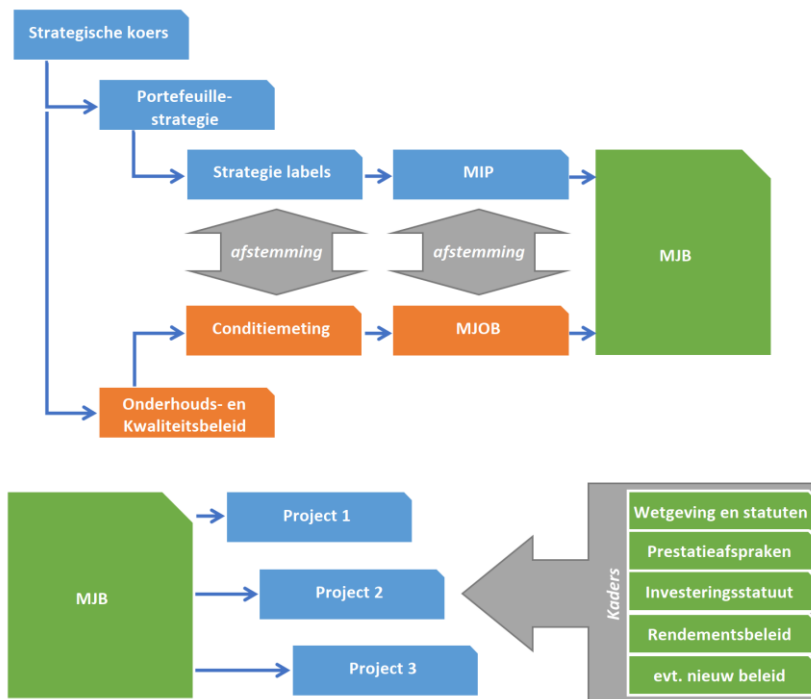
Poort6 heeft een voortschrijdende meerjarenbegroting met een horizon van vijf jaar. Daarnaast wordt voor ieder jaar een begroting opgesteld waarin duidelijk een relatie wordt gelegd met de bovenliggende strategie en beleidsvoornemens ten aanzien van bijvoorbeeld betaalbaarheid en beschikbaarheid. De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 hierdoor in beginsel een goede visie heeft op de wijze waarop zij haar vermogen in relatie tot de maatschappelijke opgaven wil inzetten. Tegelijkertijd valt in de verdere uitwerking op dat de visie vooral kwantitatief financieel van aard is. Er wordt bijvoorbeeld met name uitgebreid ingegaan op prognoses van financiële kengetallen. De relatie met de strategische thema's en doelen en de keuzen die daarbij gemaakt worden is weliswaar aanwezig, maar hierdoor minder goed zichtbaar. Positief is wel dat Poort6 dit

zelf ook heeft gesignaleerd en in het recent vastgestelde Rendementsbeleid al een veel duidelijkere doorkijk geeft op maatschappelijke opgaven in relatie tot de investering.

Poort6 heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

In het investeringsstatuut is vastgelegd dat deze jaarlijks wordt beoordeeld en zo nodig wordt geactualiseerd. In juli 2020 heeft Poort6 het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd. Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Poort6 worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. Het volgende schema geeft een overzicht.

Figuur 3-1: schematisch overzicht relatie strategische koers en MJB



Bron: Poort6

Voordat gestart wordt met de Initiatieffase wordt vanuit de afdeling Strategie een interne opdracht geformuleerd, waarin de transformatieopgave voor het desbetreffende complex is vastgelegd. Deze opdracht komt voort uit de portefeuillestrategie en/of de MJOB en MJIP. Hierin staan eisen ten aanzien van de huurprijs, te behalen rendement, kwaliteit, verduurzaming, maatschappelijk effect en kosten.

De eerste voorwaarde voor een (des)investering is dat deze moet passen binnen het strategisch beleidsplan, de portefeuillestrategie en de kaders zoals rendementsbeleid, investeringsstatuut en prestatieafspraken.

De Strategische Koers van Poort6 is de basis voor zowel het financieel beleid, als het portefeuillebeleid en het leefbaarheidsbeleid. Deze drie documenten leiden tot een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die terug te voeren zijn tot zes maatschappelijke doelen:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit
4. Duurzaamheid
5. Leefbaarheid

6. Continuïteit

Poort6 werkt verder met uitgebreide fasedocumenten waarin gedetailleerd in wordt gegaan op de maatschappelijke, volkshuisvestelijke en financiële aspecten van investeringen in relatie tot de genoemde doelen. Iedere fase eindigt met een zogenoemd 'go/no go'-besluit. Hieruit blijkt bijvoorbeeld welke afwegingen Poort6 maakt bij het inzetten van haar vermogen voor de verschillende doelen. Wordt bijvoorbeeld meer ingezet op duurzaamheid dan wordt er voor gewaakt dat dit niet teveel ten koste gaat van andere doelen.

Uit de gesprekken met het bestuur, het managementteam en de bestudeerde documentatie blijkt dat Poort6 andere partijen goed betreft bij investeringsprojecten. Bijvoorbeeld door bij (grootschalig)onderhoud en renovatie in te zetten op resultaatgericht samenwerken (RGS) . RGS dient vier doelen:

- een efficiënt en effectief proces,
- lagere investerings- en exploitatiekosten,
- optimale kwaliteit,
- optimale klanttevredenheid.

Bij RGS staan sturen op het leveren van prestaties en op het resultaat centraal, hetgeen wordt bereikt door de huurders en andere belanghebbenden te betrekken bij de investeringsselectie en de focus te leggen op het beschrijven van het gewenste eindresultaat (de kwaliteitsuitgangspunten).

Om het maatschappelijk rendement van haar investeringen te vergroten, betreft Poort6 de klant in de regel bij de voorbereiding en uitvoering van het project. De wensen van bewoners worden bijvoorbeeld bij de planontwikkeling in beeld gebracht en de klanttevredenheid wordt gemeten. Het gaat daarbij niet alleen om hoe tevreden de bewoners zijn over de inhoud of uitkomst van het project, het proces zelf wordt eveneens geëvalueerd.

De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 bij het selecteren van passende investeringen de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven goed betreft en toelicht.

Poort6 toetst de actualiteit van haar portefeuille aan de opgaven

Poort6 toetst jaarlijks (via de route van de zogenoemde "beleidsachtbaan") de actualiteit van de vastgestelde vastgoedportefeuille en de daaruit voortvloeiende labeling van complexen. In het verlengde hiervan wordt getoetst in welke mate de investering past in de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen, zoals die tot uiting komen in deze (in voorkomend geval herijkte) complexlabeling. Daarmee wordt geborgd dat de investering past binnen de voorgenomen ontwikkeling van de vastgoedportefeuille en daarmee bijdraagt aan de realisatie van de wensportefeuille.

Ook wordt getoetst in welke mate de investering past binnen de met de gemeente en HP6 gemaakte prestatieafspraken en de woonvisie. Indien een investering niet past binnen de afspraken met voorgaande partijen, moet worden gemotiveerd waarom van deze afspraken wordt afgeweken, wat de verwachte consequenties hiervan zijn en welke acties zijn ondernomen richting deze partijen om hen te informeren dan wel tot aangepaste afspraken te komen.

Poort6 monitort de vrije bestedingsruimte

Poort6 monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Poort6 aan het einde van 2019 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 39 % (norm Aw ≤ 75%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,2 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 58% (norm Aw ≥ 20%)

De Loan-to-value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Tijdens de voorgaande visitatie is geconstateerd dat Poort6 hard heeft gewerkt om het financiële lek boven water te krijgen. In 2013 was immers geconstateerd dat de kengetallen LTV en ICR onder de normen van de toezichthouder lagen. Alhoewel de financiële continuïteit niet direct in gevaar was, was wel de borgbaarheid van de leningen in het geding. Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Poort6 inmiddels op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Dit betekent in principe dat er ruimte is voor extra bestedingen. Dit is ook in de meerjarenprognose voor de komende 5 jaar het geval.

Poort6 houdt haar bestedingsruimte via de managementrapportages goed in te gaten en heeft door het opstellen van een nieuwe portefeuillestrategie met daarin een ambitieus programma waarin aanvullende investeringen zijn ingerekend ook concrete stappen gezet om het beschikbare vermogen op een verantwoorde wijze te benutten.

Poort6 heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Poort6 beoordeeld. In de Oordeelsbrief over 2017 wordt een opmerking gemaakt over de positie van de controller in de organisatie. De controller was namelijk onderdeel van de afdeling 'Financiële administratie', terwijl is voorgeschreven dat de controller onderdeel is van een aparte organisatie-eenheid. De kwestie is door Poort6 voortvarend aangepakt en in 2018 opgelost.

Aw heeft verder geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële continuïteit van Poort6 in gevaar is (geweest). In de Oordeelsbrief over 2019 concludeert de Aw dat de financiële continuïteit van Poort6 voldoende is geborgd. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) concludeert dat Poort6 eveneens aan de financiële kaders van het WSW voldoet en dat de corporatie in de laagste risicoklasse is ingedeeld in alle categorieën.

Poort6 scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten in de jaren 2016 en 2017 een C-score. Over 2018 is een B-score behaald en in 2019 een A-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. Uit de positieve ontwikkeling van deze scores blijkt dat de inzet die Poort6 de afgelopen jaren heeft gepleegd voor het verlagen van de bedrijfslasten

resultaat heeft gehad. Deze lasten zijn gedaald van 1.085 euro per vhe in 2016 tot 735 euro per vhe in 2019. De visitatiecommissie waardeert de door Poort6 geleverde inspanningen om haar bedrijfslasten te verlagen. Als gevolg van deze inspanningen heeft Poort6 namelijk ook de mogelijkheden voor haar volkshuisvestelijke inzet weten te vergroten.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Poort6 wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

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

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten, dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde lijn die Poort6 aan de hand van de bestuurskalender heeft aangebracht in verschillende jaarcyclus. Daarnaast worden in de kaderbrieven en jaarplannen de ambities uit de strategische koersdocumenten geconcretiseerd en wordt duidelijk wat Poort6 voornemens is te gaan doen.

Poort6 heeft haar visie vastgelegd in strategische beleidsplannen

Poort6 legt een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vast in strategische beleidsplannen. Voor de periode van 2017 tot en met 2019 was het strategische beleidsplan: *'We geven thuis!'* van kracht. Dit plan is opgesteld als aansluitend vervolg op het voorgaande ondernemingsplan, met een aantal belangrijke accentverschillen. Poort6 geeft namelijk aan dat de jaren voorafgaand aan 2017 in het teken stonden van de zaken financieel op orde brengen. Dit betekende dat bij de uitvoering van de strategische doelen in eerste plaats financieel werd gestuurd. Poort6 geeft aan dat dit gezien de situatie noodzakelijk was om voor de huurders toch kwalitatief goede woningen en een goede dienstverlening te kunnen leveren. Met het nieuwe ondernemingsplan: *We geven thuis!*, is door Poort6 een nieuwe weg ingeslagen waarin de organisatie zich weer naar buiten keert en de focus niet meer voornamelijk financieel gedreven is.

In het strategische beleidsplan zijn vervolgens op basis van de maatschappelijke opdracht en de missie een achttal leidende principes opgesteld, zoals het betaalbaar houden van de woningvoorraad en het zorgdragen voor de huurders op verschillende manieren. De leidende principes worden vervolgens in het beleidsplan allen toegelicht. Hierbij zijn concrete ambities geformuleerd.

Poort6 gaat op ontdekkingsreis en vernieuwt daarmee de strategische visie

Om haar transformatie, van buiten naar binnen, meer vorm te geven is de strategische koers na drie jaar herijkt. Dit heeft geresulteerd in de nieuwe strategische koers: *#WIJ, de wil om te verbinden*, welke medio 2020 is vastgesteld. Poort6 heeft deze strategische koers opgesteld aan de hand van een ontdekkingsreis in 2019. Deze ontdekkingsreis hield in dat Poort6 voor de ontwikkeling van de koers letterlijk op reis is gegaan in Gorinchem om samen met belanghebbenden te ontdekken waar het in de stad over gaat en wat er in de wijken en buurten speelt en leeft. Poort6 is met de hele organisatie, van managementteam tot medewerkers, op onderzoek uitgegaan en in gesprek gegaan met belanghebbenden over dilemma's en opgaven.

Vanuit deze ontdekkingsreis zijn zes thema's geïdentificeerd en vertaald naar zes reisverhalen. Deze zes reisverhalen beschrijven onder meer de ontwikkeling van de stad, de leefomgeving van de huurders, de betaalbaarheid en wonen en zorg. Ieder reisverhaal is een onderbouwing van een thema en mondt uit in een kader met daarin de strategische kernopgave, een doorkijk naar 2025 en de bijbehorende ambities en keuzes. Deze ambities zijn over het algemeen beknopt en concreet geformuleerd en zijn waar mogelijk SMART opgesteld.

Poort6 heeft met de nieuwe strategische koers voor de jaren na 2020 een volgende slag gemaakt in het opstellen en formuleren van ambities. De Gorinchemse corporatie heeft de ambitie om meer de verbinding zoeken met haar huurders en belanghebbenden en spreekt uit dat de koers als een pact moet fungeren. Dit houdt in dat de strategische koers wordt beschouwd als een document van waaruit alle partijen afspraken met elkaar kunnen maken, waardoor het fungeert als een 'pact'. Daarnaast geeft Poort6 aan dat vanuit de ambities, die zijn vastgelegd in de strategische koers, verder wordt gewerkt aan de portefeuillestrategie en organisatiekeuzes.

Naast een goede onderbouwing van de strategie weet Poort6 deze te vertalen naar concrete(re) voorgenomen prestaties. Op deze wijze wordt duidelijk hoe Poort6 het realiseren van een ambitie voor ogen ziet.

Poort6 werkt met jaarplannen

Poort6 heeft de ambities uit de strategische koers vervolgens vertaald naar verschillende jaarplannen. In de jaarplannen geeft Poort6 per voornaam thema beknopt weer wat, in de lijn met de strategische koers, het specifieke doel is voor dat jaar.

Poort6 heeft bijvoorbeeld ten aanzien van de ambitie: 'voldoende, goede en betaalbare woningen' in 2019 het doel om het aantal sociale huurwoningen in stand te houden en tevens de energie labels van woningen te verbeteren (zie afbeelding 4.1). In de jaarplannen worden deze doelstellingen geconcretiseerd in specifieke acties. Deze activiteiten betreffen onder meer:

- Herijking van de portefeuillestrategie en vastgoedsturing in de organisatie geïmplementeerd.
- Er is een uitgewerkt en goedgekeurd realisatieplan voor nieuwbouw in de Van Zomerendaan (ca 90 woningen).
- Er is een uitgewerkt en goedgekeurd renovatieplan voor 133 woningen aan de Wijkoperstraat inclusief het plaatsen van 6 zonnepanelen per woning.

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2017	Streefwaarde 2020 *)	Doel 2019
Realisatie van de gewenste omvang en samenstelling wensportefeuille, conform portefeuillestrategie	Aantal sociale huurwoningen	6.920	Minimaal 6.600	6.652
	Energie labels			
	A	12 %	5 - 10 %	12%
	B	15 %	15 - 20 %	15%
	C	39 %	70 - 80 %	44%
	D E-G	21 %	0 - 5 %	18%
		11 %	0 %	11%

Afbeelding 4.1: snede uit jaarplan 2019 Poort6, aangaande doelstellingen voldoende, goede en betaalbare woningen.

Poort6 optimaliseert de jaarplanning aan de hand van een bestuurs- en compliancekalender.

Poort6 heeft in 2019 de interne planning onder handen genomen en heeft deze sterk gestructureerd en geoptimaliseerd aan de hand van een bestuurs- en compliancekalender. In deze kalender is voor diverse jaarcycli uitgewerkt welke beleidsdocumenten opgesteld dienen te worden, welke bijeenkomsten gehouden moeten worden en welke taken uitgevoerd moeten worden. Daarnaast wordt duidelijk wanneer deze taken uitgevoerd moeten worden, wie verantwoordelijkheid draagt en wie aanwezig moet zijn (bijv. MT, RvC, HP6 of de OR).

Ook de chronologie en de volgorde van de beleidsdocumenten wordt inzichtelijk. Zo heeft Poort6 de Planning&Control cyclus onder handen genomen en heeft zij deze gestructureerd opgezet. Aan de hand van kaderbrieven, welke tevens fungeren als input voor de jaarplannen, is erop gestuurd om de P&C cyclus meer op de inhoud te richten en ervoor te zorgen dat jaar- of afdelingsplannen binnen Poort6 een meer eenduidige richting hebben, waarin gewerkt wordt naar de centrale doelstellingen en ambities van de corporatie.

Poort6 geeft aan dat de jaarplannen een sterkere thematische benadering krijgen. Dit betekent dat jaardoelen per thema worden benoemd en dat vervolgens wordt aangegeven welke afdeling welke bijdrage levert. Er ontstaan dus geen afdelingsplannen meer, maar themaplannen. Ook budgetten worden gekoppeld aan een thema en fungeren dus als themabudgetten.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van het monitoringssysteem aan de hand van kwartaal- en maandrapportages, waarbij de koppeling wordt gelegd met overige beleidsplannen. Daarnaast stuurt Poort6 in projecten bij indien noodzakelijk wordt geacht of indien afwijkingen zich voordoen.

Poort6 monitort de voortgang aan de hand van kwartaalrapportages en maandrapportages

Poort6 monitort de voortgang van de strategische doelstellingen en de uitvoering van de maatschappelijke opgaven aan de hand van kwartaal- en maandrapportages. In de kwartaalrapportages biedt Poort6 inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen van de voorbije drie maanden en wordt ingegaan op de (voortgang van de) volkshuisvestelijke prestaties. De kwartaalrapportages zijn ingedeeld aan de hand van een aantal thema's:

- tevreden klanten;
- voldoende, goede en betaalbare woningen;
- financieel gezond blijven; analyse van onze kasstromen;
- tevreden belanghouders
- werken volgens onze kernwaarden

Vanuit deze thema's worden de belangrijkste (volkshuisvestelijke) onderwerpen benoemd, waarover de voortgang staat beschreven. Voor het thema 'voldoende, goede en betaalbare woningen' betreffen dit bijvoorbeeld de onderwerpen: woningtoewijzing, leegstand, verkopen, duurzaamheid en nieuwbouw. Poort6 werkt per onderwerp in de rapportage met schema's (zie afbeelding 4.2).

Huurprijscategorie	Wens portefeuille	jul-19	Eind 2018
Laag	8 – 10 %	13,51%	13,32%
Betaalbaar laag	47 – 49 %	57,81%	55,89%
Betaalbaar hoog	17 – 18 %	13,67%	13,73%
Duur	25 – 26 %	12,62%	13,14%
> liberalisatiegrens	0 – 1 %	2,39%	3,91%
Totaal		100%	100%

Afbeelding 4.2: voorbeeld schema in rapportage in het tweede kwartaal van 2019.

In de kwartaalrapportages besteed Poort6 ook aandacht aan de uitvoering van activiteiten voortvloeiende uit adviezen of controlebevindingen van accountant, Aw en WSW en activiteiten voortkomend uit eigen bevindingen uit kwartaalrapportages, begrotingen en jaarrekeningen. Deze adviezen en of controlebevindingen focussen zich bijvoorbeeld op de bedrijfsvoering van Poort6. Aan de hand van prestatie indicatoren wordt beoordeeld in hoeverre Poort6 aan de bevinding voldoet. Groen geeft aan dat de doelstelling is behaald, oranje dat bijstelling noodzakelijk is en rood dat nog geen actie is ondernomen (zie afbeelding 4.3).

Benoemde verbeterpunten door AW	Status	Opmerkingen
Positie controller in afzonderlijke organisatie-eenheid.	●	Vanaf 2017 is dit geformaliseerd bij Poort6.
Communicatie van Poort6 met individuele huurders moet beter.	●	Punt van aandacht in ons dagelijks handelen; het onlangs uitgebrachte rapport van USP geeft hiervoor eveneens handvatten.
Verkopen woningen naleven conform regelgeving.	●	Regelgeving wordt nageleefd. Interne controle voor wat betreft individuele verkopen geïntensiveerd waardoor eventuele administratieve omissies op tijd gesignaleerd worden.
Kostentoedeling voor overige organisatiekosten	●	Norm grenswaarde AW: 2%. Poort 6 komt uit op circa 4,5%. Poort6 gaat analyseren of de oorzaak administratief van aard is of dat de overige organisatiekosten werkelijk hoger zijn dan de norm.

Afbeelding 4.3: Voortgang ten aanzien van aanbevelingen Aw (kwartaalrapportage Q2, 2018)

In de maandrapportages biedt Poort6 vervolgens inzicht in de maandelijkse vooruitgang van dezelfde thema's afkomstig uit de kwartaalrapportages. In deze maandrapportages wordt ook gebruik gemaakt van prestatie indicatoren om de voortgang te duiden.

Thema	Indicator	Norm	Jan	Febr	Mrt	apr	mei	jun	Totaal of gemid. per mnd
Woning-toewijzing	% Toewijzing onder liberalisatiegrens en < € 39.055	>= 80%	● 98,3%	● 97,9%	● 96,8%	● 100,0%	● 90,0%	● 96,8%	● 96,6%
	% Toewijzing > € 39.055 < € 43.574	< 10%	● 1,7%	● 2,1%	● 3,2%	● 0,0%	● 6,7%	● 0,0%	● 2,3%
	% Toewijzing urgent/calamiteit en > € 43.574	< 10%	● 0,0%	● 0,0%	● 0,0%	● 0,0%	● 3,3%	● 3,2%	● 1,1%
	Nog onbekend								
	Passend toewijzen	95,0%	● 100,0%	● 100,0%	● 100,0%	● 100,0%	● 100,0%	● 100,0%	● 100,0%
	Taakstelling statushouders jaarnorm (C.O.A.)	12	0	1	4	1	1	4	11

Afbeelding 4.4: Snede uit maandrapportage Juni 2020 Poort6

Poort6 stuurt, indien nodig, tijdig bij

Poort6 stuurt bij afwijkingen in trajecten bij door maatregelen te nemen om opgestelde doelstellingen alsnog te halen of door de doelstellingen zelf aan te passen. Een voorbeeld is de verkoopstrategie en verkoopportefeuille van Poort6. Na een uitgevoerd woningmarkonderzoek kwam Poort6 tot het inzicht dat de prognoses niet meer passend waren bij de huidige ontwikkelingen in de woningbehoefte. Op basis daarvan heeft Poort6 het verkoopprogramma aangepast en de opgaven bijgesteld.

Op projectniveau heeft Poort6 bijgestuurd om strategieën aan te passen of een meer realistische begroting op te stellen. Zo werd de strategie aangepast bij het renovatieproject aan de Wijkoperstraat, nadat deze niet meer passend bleek en werd voor het onderhoudsprogramma een meer realistische begroting opgesteld.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat de RvC een duidelijke visie heeft op haar toezicht, waarbij bewust financiële aspecten meer aandacht hebben moeten krijgen, maar daarna een duidelijke ontwikkeling is bereikt naar het meer meenemen van maatschappelijke overwegingen in het toezicht.

De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op het toezicht

Uit het gevoerde gesprek met een delegatie van de RvC bleek dat de commissarissen vanuit verschillende visies en motivaties als toezichthouder een bijdrage te willen leveren aan het werken aan de volkshuisvestelijke opgaven van Poort6. Er is ook een gemeenschappelijke visie op het toezicht vastgelegd die ingaat op de wijze waarop de RvC middels haar toezicht een bijdrage kan leveren aan het invullen van de opgaven die spelen voor de gemeente en individuele huurder. De visie luidt als volgt:

“De Raad van Commissarissen toetst of de bestuurder bij de beleidsvorming en de uitvoering van de bestuurstaken oog houdt voor het belang van de organisatie in relatie tot haar maatschappelijke opdracht, namelijk: we bieden onze huidige en toekomstige klanten een thuis en we geven thuis als ze ons nodig hebben. Dat doen we in goed overleg met onze belanghouders, waarbij we de balans tussen maatschappelijk en financieel presteren goed bewaken”. Tevens toetst de Raad van Commissarissen of de bestuurder daarbij een zorgvuldige en evenwichtige afweging heeft gemaakt van de belangen van allen die bij Poort6 en de daarmee verbonden stakeholders betrokken zijn”.

Uit de door de RvC uitgevoerde zelfevaluaties blijkt ook dat regelmatig stilgestaan wordt bij de vraag of de visie nog actueel genoeg is of bijstelling behoeft. De visie is in 2019 geactualiseerd.

Binnen de visie heeft de RvC drie kernwaarden benoemd die van belang zijn voor de wijze waarop de RvC haar taken uitvoert. Deze kernwaarden betreffen: omgevingsbewust, oplossingsgericht en samenwerkend.

De visitatiecommissie heeft onder meer aan de hand van het gevoerde gesprek met de leden van de RvC en notulen van de vergaderingen vastgesteld dat de bovengenoemde kernwaarden ook daadwerkelijk onderdeel zijn van het toezicht. Uit het verslag voor de investering in het warmtenet in de Gildenwijk blijkt bijvoorbeeld duidelijk dat dialoog en debat zijn gevoerd op basis van input uit verschillende bronnen binnen en buiten de organisatie.

De RvC is betrokken bij de strategievorming, besluitvorming en het opstellen van de prestatieafspraken

De RvC is op verschillende manieren betrokken geweest bij diverse besluitvormingsprocessen en heeft zij zo advies kunnen geven over of invloed uit weten te oefenen op diverse beleidszaken en/of strategische plannen.

De RvC is bijvoorbeeld betrokken geweest bij het opstellen van de nieuwe strategische koers. De RvC zelf geeft aan dat dit op een prettige, intensieve en constructieve wijze is gebeurd, waarbij de RvC niet alleen van de voortgang en bevindingen op de hoogte is gehouden, maar ook diverse expedities en bijeenkomsten heeft bijgewoond. In dergelijke bijeenkomsten heeft de RvC haar mening of visie kunnen laten gelden. Daarnaast heeft de RvC in dit traject gesproken met verschillende vertegenwoordigers van diverse samenwerkingspartners in de stad en gemeente.

Behoudens het strategisch plan is de RvC ook actief betrokken geweest bij (besluitvormings)processen op volkshuisvestelijke onderwerpen en bij de volkshuisvestelijke voortgang van beleidsthema's. De RvC heeft waar nodig bijgestuurd, kritische vragen gesteld, inhoudelijke discussies gevoerd en/of zaken aangekaart.

Daarnaast heeft de RvC zich gebogen over de voortgang met betrekking tot het faciliteren van verschillende doelgroepen, de veranderingen in de portefeuillestrategie, de situatie met betrekking tot doorstroming en het duurzaamheidsbeleid. Bij dergelijke volkshuisvestelijke overwegingen probeert de RvC steeds de ambities van Poort6 nadrukkelijk in het achterhoofd te houden en mee te nemen bij eventuele planvorming. Worden de ambities van Poort6 hier wel mee bereikt? De RvC zelf geeft aan dat de koppeling van het strategisch plan met de beleidsvorming nog kan worden versterkt.

Ook is de RvC op hoofdlijnen betrokken geweest bij het opstellen van de prestatieafspraken. De RvC stelt hierbij de vraag of hetgeen wordt afgesproken ook daadwerkelijk bijdraagt aan hoe zij de opgaven en het belang van de huurders ervaren. De prestatieafspraken dienen er immers voor te zorgen dat gezamenlijk vooruitgang wordt geboekt.

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC, vanuit haar eigen rol, goed is betrokken bij de strategie- en besluitvorming en het proces rond het opstellen van de prestatieafspraken.

De RvC maakt een goede ontwikkeling in het borgen van het bereiken van de maatschappelijke doelen

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC een goede ontwikkeling maakt in het borgen van het bereiken van de maatschappelijke doelen middels het toezicht. In besluitvormingsprocessen of bij investeringsstatuten neemt de RvC bijvoorbeeld het behalen van het maatschappelijk doel of maatschappelijk rendement meer mee in overwegingen.

De RvC heeft een aantal jaar met name de focus gehad op het borgen van de financiële positie van Poort6. Hierdoor was het beheersen van financiële risico's een belangrijk uitgangspunt bij de besluitvorming. Dit speelde vooral in de voorgaande visitatieperiode, maar heeft uiteraard ook doorgewerkt in de eerste jaren van deze visitatie.

Omdat uiteindelijk op passende en verantwoorde wijze geïnvesteerd moet worden in het belang van de volkshuisvesting, is de aandacht bij de besluitvorming verschoven van de financiële positie van Poort6 (intern) naar de huurder (extern). Hierdoor is huurdersperspectief weer meer naar voren is gekomen.

Dat de RvC het huurdersperspectief meeneemt blijkt uit een aantal door de visitatiecommissie beoordeelde investeringsbesluiten en oplegnotities waarin wordt gerefereerd aan het proces met de belanghebbenden dat is gevolgd in aanloop naar het investeringsbesluit en de aansluiting op de strategische doelen. Ook wordt kort ingegaan op de voordelen voor de huurders van de investering. Ondanks dit feit, zijn deze voorstellen echter wel grotendeels vanuit organisatorisch-, financieel- en risicomanagement perspectief ingestoken.

De visitatiecommissie geeft daarom mee dat een volgende stap kan zijn, om maatschappelijke doelen of maatschappelijk rendement meer te expliciteren, zodat deze standaard meegenomen kunnen worden in investeringsbesluiten of beleidsvorming.

De RvC is toegankelijk voor het lokale netwerk en houdt voeling met de samenleving

De RvC geeft aan dat het contact met belanghouders van Poort6 en de huurders van groot belang is. De RvC is van mening dat zowel de RvC als Poort6 een beweging aan het maken is van binnen naar buiten. Het contact met de belanghebbenden wordt hierbij steeds meer opgepakt en geïntensiveerd. Hierdoor is de positie van Poort6 in de lokale context de afgelopen periode versterkt, is de betrokkenheid van de belanghebbenden met de corporatie vergroot en is de samenwerking met andere partijen versterkt.

De RvC zelf geeft aan ook contacten te onderhouden met de verschillende belanghebbenden. Hierdoor krijgt de RvC ook uit andere bronnen dan de medewerkers van Poort6 waardevolle informatie. Door het contact met de huurders wordt bijvoorbeeld het beeld wel of niet bevestigd over hoe het met de prestaties van de organisatie gaat. Zij kaarten immers zaken aan die minder goed gaan, maar geven ook bevestiging over zaken die wel goed gaan. Daarnaast is de RvC aanwezig geweest bij diverse sessies met belanghebbenden, is gesproken met de burgemeester van de gemeente Gorinchem en worden interne sessies met medewerkers bijgewoond om voeling te houden met de eigen organisatie.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie concludeert dat Poort6 voldoet aan het ijkpunt ten aanzien van de externe legitimering. Een pluspunt wordt toegekend vanwege de uitgebreide aandacht die Poort6 geeft aan het ophalen van de mening van haar belanghebbenden. Met name het contact naar de huurders, aan de hand van klantenpanels, huisbezoeken en huurdersevents, is goed vormgegeven. Ook de samenwerking met HP6 en de evaluaties van deze samenwerking worden goed opgepakt. Poort6 kan echter nog stappen maken in het expliciteren van stakeholdermanagement voor de overige belanghebbenden.

Poort6 overlegt structureel met de gemeente en HP6

In het jaarverslag en de strategische koers maakt Poort6 duidelijk wie de voornaamste belanghouders zijn, hoe vaak wordt gecommuniceerd met belanghebbenden en waarover wordt gecommuniceerd. Poort6 geeft bijvoorbeeld aan dat HP6 en de gemeente belangrijke partners zijn waarmee gedurende het jaar verschillende overlegmomenten hebben plaatsgevonden. Met HP6 waren er in 2019 zeven overlegvergaderingen en enkele themabijeenkomsten. Onderwerpen die worden besproken in het reguliere overleg gingen onder meer over verduurzaming, de strategische koers, de portefeuillestrategie, kwartaalrapportages, klanttevredenheid en de begroting.

Poort6 vraagt daarnaast ook om advies aan HP6. In 2019 is dit driemaal voorgekomen. De onderwerpen betroffen: regelgeving warmtenet- en servicekostenbeleid, huurverhoging 2019 en de verkoopportefeuille.

Met de gemeente voert Poort6 ook periodiek bestuurlijk overleg. De kern van deze overleggen vormen de prestatieafspraken. Dit betreft zowel het opstellen van de afspraken als de (tussentijdse) evaluaties.

Poort6 heeft een samenwerkingsovereenkomst met HP6 en evalueert de samenwerking

Poort6 en HP6 hebben medio 2016 een samenwerkingsovereenkomst getekend, waarin uitgangspunten binnen de samenwerking en gezamenlijke doestellingen staan benoemd. Deze doestellingen zijn:

- het optimaliseren van de kwaliteit van het wonen;
- het bevorderen van de goede relatie tussen huurders en verhuurder;
- het laten aansluiten van het door de verhuurder te voeren beleid bij de behoefte van de (toekomstige) huurder;
- het bevorderen van een goede verhouding tussen de hoogte van de huur en de kwaliteit van de woning.

Daarnaast worden in de overeenkomst onderwerpen behandeld als erkenning en representativiteit, het overleg met de corporatie, het recht op informatie en het adviesrecht. De overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd en wordt eens in de twee jaar geëvalueerd. In de meest recente evaluatie worden verschillende zaken besproken: wat goed ging en wat minder goed ging, hoe de relatie zich heeft ontwikkeld, of vastgoedprojecten en de ontwikkelagenda worden besproken en of de overlegstructuren geëvalueerd worden.

Poort6 communiceert met overige belanghebbenden, maar ontbeert stakeholdermanagement voor deze groep

Poort6 onderhoudt naast de gemeente Gorinchem en HP6 ook contact met andere belanghebbenden. Dit contact of samenwerking vindt echter veelal plaats op operationele basis en is vaak casuïstiek gedreven. Poort6 geeft zelf aan dat zij de samenwerking met de overige belanghouders verder wil structureren, omdat daar behoefte aan is. Momenteel is hieromtrent echter nog niets expliciet vastgelegd of besproken in het kader van stakeholdermanagement. Er is volgens Poort6 de afgelopen jaren veel tijd en aandacht uitgegaan naar de relatie met de gemeente en HP6. De tijd is echter rijp voor het verbreden van het gezichtsveld en de externe oriëntatie naar de andere belanghebbenden waarmee wordt samengewerkt.

Belangrijk om te vermelden is overigens wel dat in hoofdstuk 2 is gebleken dat de overige belanghebbenden (zeer) tevreden zijn over de samenwerking en relatie met Poort6. Door het opstellen van een beleid ten aanzien van stakeholdermanagement kan deze samenwerking echter beter geborgd worden. Hierdoor kan de samenwerking worden geoptimaliseerd worden en kunnen lokale opgaven, waar noodzakelijk, mogelijk beter worden aangepakt.

Poort6 is al wel gestart met het vormen van zogenoemde 'vitale coalities'. Dit zijn coalities van bewoners, organisaties en bestuurders om samen te komen tot manieren van samenwerken ten aanzien van concrete situaties en/of opgaven. De vorming van deze vitale coalities is onderdeel van een maakproces rondom de strategische koers.

Poort6 heeft sinds 2019 veel geïnvesteerd in het bestuurlijke netwerk in de gemeente. Zo zijn met verschillende partnerorganisaties scans gemaakt over hoe Gorinchem ervoor staat ten aanzien van zorg en welzijn en hebben medewerkers van Gorinchem een 'ontdekkingsreis' gemaakt in de stad. Ook zijn bestuurders bij elkaar op stage gegaan om zicht te krijgen op elkaars werk, focusgebieden en opgaven. De inzichten die hierbij zijn opgedaan zijn meegenomen in de strategische koers.

Poort6 betreft huurders via klantenpanels en huisbezoeken

Poort6 vindt naast het formele overleg met HP6 tevens het informele contact met reguliere huurders van belang. Om deze reden heeft Poort6 diverse op deze groep gerichte communicatiemiddelen ingezet. De corporatie heeft bijvoorbeeld verschillende klantenpanels georganiseerd, enquêtes uitgezet, en huurders betrokken bij het opstellen van de nieuwe strategische koers.

De onderwerpen van de klantenpanels gingen over hoe klanten Poort6 als dienstverlener zien. Hoe wordt bijvoorbeeld de communicatie en producten van Poort6 ervaren. Ook de uitkomsten van de klantenpanels vormden bouwstenen van de strategische koers en van de portefeuillestrategie. Ook zijn de uitkomsten gebruikt om een interne kwaliteitsslag te maken waarbij de organisatie meer naar buiten toe en richting klant is gepositioneerd.

Vanaf 2019 heeft Poort6 de communicatie en interactie met huurders verder uitgebreid. Poort6 heeft bijvoorbeeld inspiratiesessies met huurders georganiseerd over het nieuwe duurzaamheidsbeleid, inspraakavonden gehouden over aanstaande (renovatie)werkzaamheden en gecommuniceerd over de vastgoedprojecten en het verkoopprogramma.

Poort6 heeft een klantwaardeonderzoek uitgevoerd

Poort6 heeft als uitgangspunt om haar klanten een thuis te bieden. Om optimaal af te kunnen stemmen op de behoefte van de huurders is Poort6 op zoek gegaan naar de 'klantwaarde'. Om deze te kunnen bepalen heeft Poort6 in 2019 een klantwaardeonderzoek uitgevoerd met als hoofdvraag: *"Welke (vanuit de huurder aangereikte) factoren/variabelen maken dat onze huurder zich thuis voelt en ervaart dat Poort6 thuis geeft?"*

Het klantwaardeonderzoek is door de medewerkers van Poort6 zelf uitgevoerd. Alle medewerkers hebben hiertoe een drietal interviews bij mensen thuis afgenomen. Ook worden huurders individueel benaderd en bevraagd. De uitkomsten daarvan zijn onder meer gebruikt bij het herijken van het dienstverleningsconcept, dat onderdeel is van de strategische koers.

Poort6 heeft een Huurdersevent georganiseerd

In oktober 2017 heeft Poort6 een Huurdersevent georganiseerd waarin huurders de gelegenheid hadden om op een informele wijze vragen te stellen en uitleg te krijgen over alles wat met wonen te maken heeft. Zo konden huurders informatie opdoen over wijkbeheer, budgetcoaches, HP6, buurtbemiddeling, duurzaamheid, leefbaarheidsactiviteiten en kon worden gespeddatet met de directeur-bestuurder. Daarnaast waren diverse verschillende belanghebbenden aanwezig zoals zorg- en welzijnspartijen, maatschappelijke organisaties, de gemeente Gorinchem, HP6, de wijkagent en de brandweer.

Poort6 koppelt de uitkomsten van bijeenkomsten en overleggen met belanghebbenden terug

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de gesprekken met belanghebbenden en bestudeerde documentatie, zoals verslagen, vastgesteld dat Poort6 de uitkomsten van bijeenkomsten met belanghebbenden terugkoppelt. Dit vindt voor een groot deel plaats via de website en sociale media, maar er wordt ook teruggekoppeld door middel van de specifieke nieuwsbrieven voor belanghebbenden, via RePoorter en via rapportages van bijeenkomsten van luisterpanels.

Aan de hand van onder meer de eerdergenoemde klantenpanels en enquête heeft Poort6 bijvoorbeeld een aantal aandachtspunten voor de nieuwe strategische koers geïdentificeerd. Deze aandachtspunten hebben betrekking op onderwerpen zoals de leefbaarheid in wijken en buurten (schoon, heel, veilig), het comfort van de woningen, de dienstverleningsaspecten, het wijkbeheer en de klachtenafhandeling.

Door de terugkoppeling en het opnemen van de input in beleid, zijn de belanghebbenden hierdoor goed op de hoogte van hetgeen Poort6 met hun input heeft gedaan of gaat doen. De koppeling met concrete acties naar aanleiding van de input van belanghebbenden kan echter sterker worden aangebracht.

4.5.2 *Openbare verantwoording*

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Poort6 heeft gegeven aan het op verschillende wijzen afleggen van verantwoording. De informatie geeft goed de voorgenomen prestaties en de daadwerkelijke prestatie weer en is bovendien voor een brede doelgroep beschikbaar en begrijpelijk.

De openbare verantwoording van Poort6 verloopt via een aantal kanalen, maar vindt met name plaats aan de hand van het jaarverslag, infographics en de website. Het jaarverslag biedt op een overzichtelijke en leesbare wijze inzicht in de prestaties van het betreffende jaar. Gericht op de volkshuisvestelijke opgaven is het jaarverslag ingedeeld aan de hand van een aantal thema's: huurders, wonen en leefbaarheid. De prestatievelden uit de prestatieafspraken worden allen binnen deze thema's uiteengezet en toegelicht.

Poort6 heeft in het jaarverslag per thema al een eerste aanzet gedaan om de individuele opgaven en de ambities duidelijk te koppelen aan de prestaties. Zo wordt bijvoorbeeld bij de beschikbaarheid van woningen de portefeuillestrategie aangehaald en worden bij duurzaamheid en leefbaarheid ambities benoemd alvorens over de prestaties wordt gesproken. Deze koppeling van opgaven en ambities met de uiteindelijke prestaties kan mogelijk nog wat explicieter in het jaarverslag worden gelegd zodat voor de lezer makkelijker duidelijk wordt waarom bepaalde acties zijn ondernomen en met welke gedachte.

Om de inhoud van het jaarverslag naar de huurders en andere belanghebbenden te communiceren maakt Poort6 gebruik van infographics (zie afbeelding 4.6). Deze infographics bieden een gevisualiseerd overzicht van de prestaties van Poort6 over het desbetreffende jaar en zijn door de opzet toegankelijk als overzicht voor de huurders en andere belanghebbenden.



Afbeelding 4.6: Uitsnede uit infographic Jaarverslag 2019 van Poort6

Poort6 hanteert diverse wijzen van communicatie om verantwoording af te leggen

Poort6 gebruikt ook het bewonersblad RePoorter om verantwoording af te leggen. Dit blad wordt driemaal per jaar uitgebracht (zie afbeelding 4.7).

Daarnaast verstuurt Poort6 digitale nieuwsbrieven naar belanghouders, worden nieuwsberichten op de website geplaatst, wordt gebruik gemaakt van social media en worden filmpjes gemaakt om de huurders te informeren over bijvoorbeeld de strategische koers en over vergaderingen van het MT. Op deze wijze krijgt de huurder mee waar Poort6 op operationeel en strategisch niveau mee bezig is en welke acties mogelijk opgezet gaan worden.

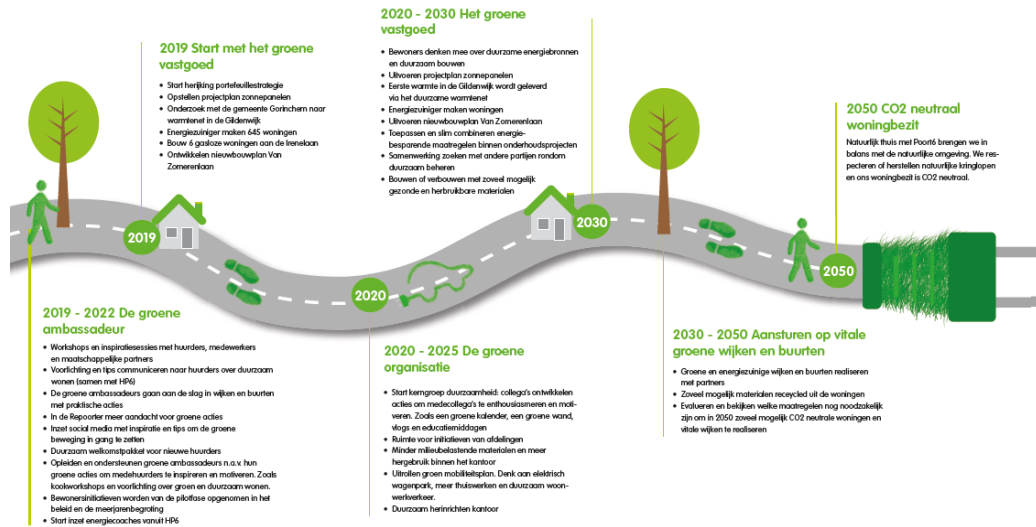


Afbeelding 4.7: Snede van het voorblad van de meest recente Bewonersblad van Poort6.

Poort6 communiceert haar beleid en strategie aan de hand van routekaarten

Door het ophalen van informatie bij belanghebbenden en huurders heeft Poort6 verschillende interne beleidsplannen vorm gegeven. Een van deze zaken is het duurzaamheidsbeleid. Poort6 heeft de opgedane input en de uitwerking van deze input in het beleid vormgegeven in een routekaart. Deze routekaart is bedoeld als terugkoppeling en communicatievorm voor belanghebbenden en geïnteresseerden. Op deze routekaart wordt door Poort6, op een visuele wijze, duidelijk gemaakt hoe het nieuwe beleid wordt vormgegeven en wordt uitgevoerd.

Onze ambities voor een natuurlijk thuis met Poort6



Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position paper

Position Paper Poort6 – Weer verbinden met de Gorcumse samenleving

Achtergrond

Poort6 ontstaat in 2009 na een fusie tussen Bevo en Palissade. Wij zijn de enige sociale huisvester in Gorinchem en verhuren ruim 7.200 huurwoningen, garages en bedrijfsruimtes in Gorinchem en Dalem. Hiermee huisvesten we zo'n 12.000 mensen. Dat is zo'n 41% van Gorinchem. Het woningbezit bestaat voor 40% uit eengezinswoningen en voor 60% uit appartementen (met en zonder lift). Onze naam borduurt voort op de 5 toegangen die Gorinchem van oudsher kent: de Arkelpoort, Kanselpoort, Dalempoort, Waterpoort en Vijfde Uitgang.

Inleiding

Deze position paper schetst de huidige positie van onze organisatie en de maatschappelijke prestaties die wij graag getoetst en beoordeeld zien. Daarnaast geef ik als directeur-bestuurder mijn persoonlijke reflectie op het maatschappelijk functioneren van Poort6 en het functioneren van de lokale driehoek. Eén en ander kan niet zonder een terugblik op waar de organisatie vandaan komt, het pad dat sinds de laatste visitatie is afgelegd tot het punt waar we als organisatie nu staan. En waar we vervolgens naartoe willen.

Onderzoeksvraag

In 2019 en 2020 doorliepen wij met medewerkers, huurders en samenwerkingspartners een intensief "maakproces" voor de nieuwe strategische koers. De maatschappelijke opgave in de stad is helder en helpt ons om de juiste strategische keuzes te maken. Daarnaast bracht het verbandingen tot stand in een "gezamenlijk weten". Met alle gesprekken, bijeenkomsten en expedities legden we de basis vanuit een gemeenschappelijk beeld.

Wij zien de visitatie, net als het doorlopen proces voor de nieuwe strategische koers, als een hulpmiddel om van te leren en te verbeteren. Het "maakproces" was intensief voor onze medewerkers en stakeholders. Daarom vinden wij het belangrijk dat de visitatie geen zaken opnieuw doet. Wij zijn benieuwd of alle lagen (partners, huurders en organisatie) onze beweging naar buiten, naar samenzoecken en samen ontwikkelen, voelen en herkennen:

- Hoe kijkt men er tegenaan?
- Belichten we alles voldoende?
- Blijven er nog zaken als een soort onuitgesproken contract verborgen?
- Hoe is het maatschappelijk functioneren van Poort6 en de wijze waarop wij ons bewegen in ons netwerk?
- Hoe is de samenwerking tussen de drie partners in het tripartite overleg?

Terugblik

Het visitatierapport (2012-2015) spreekt van "een organisatie die de afgelopen periode veel met zichzelf bezig is geweest". Die periode kenmerkt zich door een crisisaanpak, waarbij het vooral gaat om 'het financiële lek bovenkrijgen'. De toenmalige directeur-bestuurder pakte dit met grote prioriteit op. Met als resultaat dat de organisatie weer geborgde leningen verkrijgt. Er volgen ingrijpende veranderingen in interne processen. De wijze van naar buiten treden verandert naar meer zakelijk/ financieel en minder volkshuisvestelijk gedreven. Ook snijdt men in de omvang en samenstelling van de organisatie, waardoor het personeelsbestand met 1/3^e afneemt.

Alle externe partijen spreken in de laatste visitatieperiode de behoefte uit om inzicht te krijgen in de manier waarop Poort6 de interne veranderingen vertaalt naar extern beleid. Kortom, inzicht in de nieuwe volkshuisvestelijke koers.

De organisatie richt na jaren van sterke financiële sturing, focus op de interne bedrijfsvoering en de bijbehorende ingrepen (nodig om als organisatie gezond te blijven) de blik weer meer naar buiten. Dat vraagt een andere houding, focus en aansturing. Deze beweging is voorzichtig ingezet vanaf 2017 en versneld vanaf 2019. We merken echter dat we hierin ook pijn, angst en onzekerheid uit het verleden tegenkomen. Zowel bij onszelf als bij onze huurders en partners. Dit mag er zijn. Vervolgens zetten we met hernieuwde energie ons maatschappelijke en volkshuisvestelijke hart weer in. Zonder dat we de lessen uit het verleden vergeten. Immers, alleen met een ordentelijke bedrijfsvoering kun je betekenis geven aan en investeren in de maatschappelijke opgave.

Ontwikkelingen 2016-2019

De wens vanuit de “buitenwereld” leidt in 2016 tot het opstellen van een nieuwe strategische koers voor de periode 2017-2020, genaamd “*Wij geven thuis*”. De koers is een herijking van uitgangspunten, die de basis vormt voor beleidsvorming. Dit betekent op een aantal punten sterker resultaatgericht sturen en het ontwikkelen van instrumenten om de effectiviteit van beleid beter te monitoren. Die koers richt zich op de volgende speerpunten:

- We verruimen onze doelgroep
- We maken werk van betaalbaarheid
- We werken hard aan goede dienstverlening (klanttevredenheidscijfers)
- We werken samen met partners aan een goed woon- en leefklimaat
- We sturen actief op onze vastgoedportefeuille
- We werken aan een professionele en slagvaardige organisatie
- We bewaken de financiële basis
- We zijn open in onze besluitvorming, uitvoering en verantwoording.

Daarbij stelt men tot doel om de interne sturing meer bottom-up te maken. Dit vraagt een andere houding en gedrag van medewerkers en management. Daarom start het programma *Typisch Poort6*, om medewerkers en management aan te moedigen meer vrijheid en verantwoordelijkheid te nemen bij de uitvoering van hun taken.

Het jaarverslag 2016 vermeldt dat de veranderingen die de organisatie heeft doorgemaakt op het gebied van Governance, nog niet allemaal ‘geland’ zijn. Men is druk bezig om beleidslijnen voor de toekomst uit te zetten, waarbij de focus ligt op betaalbaarheid en goede dienstverlening aan de huurders.

Ondanks een aanvankelijke stijging vlakt in 2017 de klanttevredenheid op sommige punten toch wat af. Ook zijn de betalingsachterstanden hoog (hiervan wordt, ondanks meerdere ingrepen, pas eind 2019 de werkelijke oorzaak en omvang duidelijk). Naast het opzetten van digitale dienstverlening (Mijn Poort6), investeert Poort6 in de relatie met HP6. Informele participatie krijgt vorm middels portiekgesprekken en een Huurdersevent. Helaas verlopen de bestuurlijke contacten met de gemeente Gorinchem in het tweede halfjaar van 2017 stroef. De gemeente is volop bezig met het formuleren van een nieuwe woonvisie. Hierbij krijgt Poort6 in de totstandkoming een beperkte rol, wat is terug te zien in het resultaat. De gemeente parkeert begin 2018 de woonvisie voorlopig, in afwachting van het nieuwe college van burgemeester en wethouders.

Met de vastgestelde nieuwe koers in de hand maakt men binnen Poort6 vaart met sturen op de vastgoedportefeuille. Dat resulteert o.a. in een nieuw huurbeleid en een ferme verkoopopgave van 600 woningen.

Voor Poort6 is 2018 een overgangsjaar. Directeur-bestuurder René Wiersema aanvaardt een nieuwe functie, waarna een interim directeur-bestuurder zijn taken vanaf maart 2018 tijdelijk overneemt. In september 2018 treed ik aan als directeur-bestuurder met als opdracht om weer (meer) te verbinden met de Gorcumse samenleving en een heroriëntatie op de strategische koers te doen.

Eind 2018 maak ik een 100-dagen analyse, verbijzonderd naar de sterkten en verwondervragen rondom de interne en externe omgeving. Poort6 blijkt een financieel gezonde organisatie met betrokken, vakbekwame medewerkers. Echter heb ik zorgen over de gevolgen van de extramuralisatie en de segregatie. De kwetsbaarheid van sommige huurders en van sommige complexen en wijken neemt zienderogen toe. Poort6 moet gaan redeneren en handelen en handelt vanuit situationele logica (efficiënt i.p.v. effectief).

Ook concludeer ik dat de strategische koers onvoldoende “geladen” is en meer top-down “bedacht”. De opgave die ik vanuit deze analyse voor mijzelf en de organisatie zie, is als volgt: samen met partnerorganisaties ontwikkelen waarbij beheersmatig op orde zijn een randvoorwaarde is en geen doel op zich. Daarnaast is het van belang een visie op maatschappelijk presteren (“value case”) voor Poort6 te ontwikkelen en (be)sturing met bijbehorende sturingsinstrumenten meer te laden:

- Klantvisie: buiten ophalen om binnen te laden
- Intern: mensgerichtheid in processen en ruimer handelingsrepertoire/ maatwerk (visie op mens en persoonlijk leiderschap van medewerkers)
- Leiderschap en eigenaarschap plaatsen in de context van de opgave.

Vervolgens start eind 2018 een traject voor het ophalen van de klantvisie. Alle medewerkers van Poort6 gaan thuis bij huurders met hen in gesprek en daarnaast enquêteren we digitaal. De centrale vraag in dit traject is wat de klant waardeert aan het wonen bij Poort6 en haar dienstverlening. Er ontstaat een scherp beeld over hoe huurders Poort6 ervaren en waar werk aan de winkel is. De uitkomsten worden benut bij de herinrichting van de klantprocessen en als belangrijke toetssteen bij beleidsmatige keuzes.

In 2019 pakt de gemeente, nu wel in nauwe samenwerking met Poort6, het traject van de nieuwe woonvisie opnieuw op. Ook geven de gemeente en Poort6 gezamenlijk opdracht voor een nieuwe woningmarktanalyse. Hieruit blijkt dat de Gorcumse woningmarkt is veranderd. Waar we voorheen vooral stuurden op continuïteit en zelfs krimp, zien we nu dat de behoefte aan sociale huurwoningen licht toeneemt. De komende tien jaar komen er naar verwachting ruim 900 huishoudens bij, zo blijkt uit het onderzoek. Voor een gemeente als Gorinchem is dat best wat. Natuurlijk zijn lang niet al die huishoudens straks aangewezen op sociale huur. Maar enige groei om aan de woonvraag tegemoet te komen is de komende jaren wel nodig. Uit het onderzoek blijkt eveneens dat, in lijn met de landelijke trend, de kwetsbaarheid van de Haarwijk, Gildewijk en Lingewijk toeneemt. Deze kwetsbaarheid uit zich onder andere in een zwakke sociaal economische positie, een clustering van lage inkomens als gevolg van het passend toewijzen, een toename van verwarde personen en achterstanden in onderwijs en gezondheid.

Landelijk spreekt men van krapte op de woningmarkt. Ook in Gorinchem zien we een toename van het aantal woningzoekenden in combinatie met een daling van het aantal vrijkomende woningen. Ondanks dat Gorinchem naar verhouding een forse sociale huurvoorraad heeft (41%). Steden met een vergelijkbare stedelijke dichtheid (sterk stedelijk) hebben gemiddeld een aandeel van 31% corporatiewoningen. Echter sluiten vraag en aanbod in Gorinchem niet goed op elkaar aan. Er zijn veel voor senioren gelabelde woningen terwijl er onvoldoende slaagkansen zijn voor spoedzoekers, jongeren onder de 23 jaar en gezinnen met kinderen. Onvoldoende doorstroming is hierbij een

belangrijke oorzaak. Dat leidt ertoe dat de slaagkans van veel doelgroepen afgelopen jaren afneemt. Dit komt o.a. tot uitdrukking in uitschieters in de zoektijden per doelgroep. De gemiddelde zoektijd van Poort6 is 1,2 jaar (2019). Deze zoektijd is gelijk aan de gemiddelde zoektijd in Woongaard, de regio waarbinnen Poort6 haar woningen aanbiedt. Het is van belang om woningen anders te labelen, te kijken naar de samenstelling van de portefeuille en de doorstroming te stimuleren.

Het woningbezit is relatief oud: het merendeel heeft een bouwjaar tussen 1940 en 1989. De meeste woningen zijn echter wel al een keer gerenoveerd. De 'oude' woningen hebben veelal energielabel C en D, beter dan men mogelijk op basis van het bouwjaar vermoedt. De slechtste labels zitten vooral in de Gildenwijk en Haarwijk. In de Aedes Benchmark 2019 scoort Poort6 gemiddeld een label C (1,66). Vergeleken met de andere 71 'M' corporaties is dat relatief slecht, dit moet beter.

Herijken en opnieuw verbinden

Bureau FRAEY begeleidde ons in het traject om te komen tot een nieuwe strategische koers. Met als insteek: van buiten naar binnen en van onder naar boven werken. We hebben nu een gedragen nieuwe strategische koers en werken aan de doorontwikkeling van vitale coalities in Gorinchem. Het maakproces gaf een impuls aan de organisatieontwikkeling, aan de samenwerking in de stad en met de partners van Poort6. Uit de analyse op klantwaarde, maatschappelijke waarde en organisatiewaarde concludeerden we als volgt:

- Medewerkers hebben weinig veranderkracht, lef en durf.
- De échte verbinding met de klant ontbreekt: *de menselijke maat*.
- Dienstverlening door derden kent te weinig eigenaarschap, onzichtbaarheid van Poort6 zelf.
- Onvoldoende congruentie tussen strategische koers en organisatie-inrichting (cultuur/ sturing).
- De samenwerking met Poort6 is te veel afhankelijk van enkele personen. Onvoldoende bestuurlijke en beleidsmatige verankering in het partnernetwerk.
- Gorinchem kent veel stadse problematiek die doorgaans op een dorpsse manier wordt aangepakt.
- Te weinig balans in wijken tussen draagkracht en draaglast.
- De basis van de organisatie moet beter op orde: digitalisering, procesmatig/ projectmatig.
- Beter ontwikkelen van de bestuurlijke borging en het samen ontwikkelen in de stad.

Met partnerorganisaties in onder meer de zorg haalden we de banden aan door gezamenlijk op te trekken en bij elkaar over de vloer te komen. We ontdekten dat we eigenlijk te veel naast elkaar en te weinig mét elkaar aan het werk waren. Door elkaar simpelweg te ontmoeten kwamen de eerste nieuwe samenwerkingsideeën vanzelf.

We verdiepten de opgaven in gezamenlijkheid tijdens zogenaamde expedities, als hulpmiddel om langs de lijn van de inhoud te werken aan de samenwerkingsopgave en de interne opgave. Door collega's met elkaar en samen met collega's van partnerorganisaties dingen te laten meemaken, leerden we elkaar beter kennen én kwamen we in contact met de opgave in Gorinchem. Hiermee verrijkten we beelden en kennis. Binnen én buiten. Dit leidde uiteindelijk tot onze nieuwe koers: #WIJ, de wil om te verbinden. In deze koers zijn dit onze leidende principes, #WIJ:

- werken met ons hart en hoofd, zodat we met oog voor verschil en een open blik steeds gaan voor de beste oplossing in iedere situatie.
- geven thuis, zodat onze huurders ervaren dat zij het vertrekpunt zijn bij ons doen en laten.
- bouwen samen aan krachtige wijken, zodat alle wijken in Gorinchem zorgzaam, veilig en leefbaar zijn.
- bieden een goed en betaalbaar thuis, zodat iedereen die in Gorinchem is aangewezen op sociale huur, een fijne passende plek bij ons vindt.

- verbinden wonen met zorg, zodat ook ouderen en kwetsbare mensen een optimaal thuis hebben bij Poort6.
- werken natuurlijk aan een duurzaam thuis, zodat we niet alleen nu maar ook in de toekomst fijn kunnen wonen en werken.

Tegelijkertijd startten we het proces op om te komen tot een nieuwe portefeuillestrategie. We borgen de portefeuillestrategie middels de ontwikkeling van vastgoed- en rendementssturing. In het licht van de nieuwe inzichten vanuit de woonvisie, woningmarktanalyse en de nieuwe strategische koers zijn de belangrijkste speerpunten:

- We versterken de Haarwijk, Gildewijk en Lingewijk door daar ook te verhuren aan (lage) middeninkomens.
- We passen ons streefhuurbeleid aan door meer betaalbare woningen toe te voegen.
- We creëren meer ruimte voor het huisvesten van gezinnen en een- en tweepersoons huishoudens.
- We verbeteren de slaagkans door het stimuleren van de doorstroming en door het toevoegen van nieuwe sociale voorraad.
- We verbeteren de kwaliteit van onze bestaande woningen in combinatie met verduurzaming.
- We verkopen in beperkte mate woningen om bij te dragen aan een meer gedifferentieerde wijkopbouw.

Vooruitblik

In het proces van de strategische koers besloten we in 2020 om de missie en visie van Poort6 aan te scherpen (vaststelling in samenhang met de strategische koers in juni 2020):

Wie zijn #WIJ?

Onze missie: waar staat Poort6 voor?

We beseffen dat we de enige sociale huisvester in Gorinchem zijn; daarom bieden we een goed en betaalbaar thuis aan wie ons nodig heeft, nu en in de toekomst.

Onze visie: waar gaat Poort6 voor?

In verbinding met bewoners, buurten en partners spelen we in op woonvragen in Gorinchem. We bouwen samen aan sterke, zorgzame en toekomstbestendige wijken en woongemeenschappen. Vanuit hart en hoofd, met open blik en oog voor verschil gaan we voor de beste oplossing. Zo voegen we maatschappelijke waarde toe. Dat kan, omdat onze organisatie duurzaam op orde is.

Beschouwend

Onze ambities liegen er in de nieuwe strategische koers niet om. Dat is ook goed. Maar tegelijkertijd wordt Poort6 net als andere corporaties geraakt door overheidsbeleid dat de financiële draagkracht onder druk zet. Zo zien we dat onze ambities op het gebied van woningkwaliteit (o.a. duurzaamheid en wooncomfort, wonen en zorg) en kwantiteit vragen om prioritering. Prioritering die we samen met onze partners vormgeven.

Bovendien raakte de coronacrisis ons allemaal in een hele korte tijd. Met nog altijd veel onzekerheid voor de toekomst. De effecten daarvan op ons als sociale verhuurder, werkgever en opdrachtgever tekenen zich langzaam af. Poort6 verbeterde de aansluiting op het partnernetwerk en creëerde daardoor een beter uitgangspunt om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Wij plukken de eerste vruchten daarvan inmiddels: bijvoorbeeld in de gezamenlijke aanpak van de schuldenproblematiek. Intern zien we dat het maakproces van de strategische koers inderdaad bijdraagt aan de gewenste organisatieontwikkeling. Om verder zicht te krijgen op de interne transformatieopgave, zowel qua kwaliteit als kwantiteit, maken we een "strategische

personeelsplanning". Om op basis daarvan in de tweede helft van 2020 de organisatieontwikkeling verder te vormen.

Gorinchem, augustus 2020

Marije Buursink

Directeur-bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Een nieuw begin

Deze visitatie omvat de periode 2016 tot en met 2019 en markeert het einde van een bewogen overgangperiode. Van sterke financiële sturing en interne focus naar een ontluikende blik naar buiten. Sinds de bestuurswissel eind 2018 is deze beweging in een stroomversnelling geraakt en heeft Poort6 gewerkt aan een heroriëntatie op de strategische koers, de portefeuillestrategie en heel concreet aan een betere verbinding met de huurders en de Gorcumse samenleving. De beweging kenmerkt zich door sturing op effectiviteit in plaats van sturen op efficiency en redeneren vanuit publieke waarde. Deze beweging is weliswaar ingezet in de visitatieperiode maar werd pas geformaliseerd in 2020 met de vaststelling van de nieuwe strategische koers en de nieuwe portefeuillestrategie. Daarmee is 2016-2019 niet persé makkelijk te beoordelen, het betekent immers dat we werkende weg dingen anders zijn gaan doen, in de geest van de nieuw vast te stellen koers, maar die nog niet allemaal waren vastgelegd in gewijzigd beleid.

In 2020 hebben we dus onze nieuwe koers vastgesteld en start er een nieuwe fase: #WIJ, de wil om te verbinden. Er is hard gewerkt om tegelijkertijd ons (strategisch) beleid in lijn met de nieuwe koers aan te passen en opnieuw te richten. Het was prettig dat de visitatiecommissie de periode niet met een schaarstje doorknipte, maar ook bereid was de doorkijk in de ontwikkelingen te willen zien. Dat doet voor ons gevoel recht aan de beweging die we als organisatie momenteel maken.

Mooie cijfers

Een rapport "*waar je mee thuis kunt komen*". De uitkomst van de visitatie is een bekroning van het harde werken van de organisatie en biedt tegelijkertijd ruimte voor en zicht op verbetering, groei en verdere aanscherping. Uit de boodschap die we van onze belanghouders meekrijgen blijkt dat men blij is met ingeslagen koers, de verbeterde communicatie, het meer sociale gezicht en de vernieuwde samenwerking. De waardering die daaruit blijkt, zeker van hen voor wie we het doen, onze huurders, doet ons goed.

Ook de leer- en verbeterpunten herkennen we:

- Vertaal de input van bijeenkomsten met belanghebbenden beter naar uitgevoerde acties.
- Intensiveer, waar mogelijk, de samenwerking op casuïstiekniveau naar een meer structurele vorm.
- Inventariseer met belanghebbenden de voornaamste uitdagingen voor de toekomst en stel hier mogelijk gezamenlijk beleid voor op.

De aanbevelingen pakken we als volgt op:

- We besteden vanaf nu meer aandacht aan het teruggeven wat we doen met opgehaalde input.
- Rondom het traject van de strategische koers waren wij reeds gestart met het bouwen aan vitale coalities. Dit zetten we nu voort met het traject #WIJ, Goeddoen in Gorcum.
- We hebben in 2020 vierjarige prestatieafspraken met de gemeente Gorinchem en HP6 gemaakt. Vanuit hier kijken we ook naar mogelijkheden tot verbreding met andere organisaties, met name op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid. We hebben de afgelopen tijd onze contacten met onze stakeholders geïntensiveerd en gaan dit bestendigen door de werkwijze en kaders vast te leggen in stakeholderbeleid.

We zijn ambitieus en willen de gestelde ambities waarmaken. We gaan ervoor! De organisatie is er klaar voor en de komende periode wordt benut om de ingezette koers verder te bestendigen en borgen. Ook willen het maatschappelijk rendement nadrukkelijker plek geven in onze besluitvorming. Aangezien we medio 2020 is ons vernieuwde rendementsbeleid vastgesteld, verwachten we hier zo meer invulling aan te geven.

Tot slot

De raad van commissarissen en de directeur-bestuurder bedanken alle betrokkenen die via interviews hebben bijgedragen aan de inhoud van dit visitatierapport. De openheid en feedback van de geïnterviewden levert voor Poort6 relevante informatie op, waarmee we als organisatie verder kunnen. Onze dank gaat zeker ook uit naar de visitatiecommissie: hoe zij ons als organisatie ontzorgd heeft in de wijze waarop zij de visitatie uitvoerde, de goed getimede planning en haar brede oriëntatie op de veranderende organisatie.

Gorinchem, december 2020

Harold Willems
voorzitter raad van commissarissen

Marije Buursink
directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Poort6

Naam	Functie
Managementteam	
Mevrouw M. Buursink	Directeur-bestuurder
Mevrouw S. van den Dool	Interim Manager Wonen
De heer W. van den Herik	Manager Vastgoed
De heer N. Mertens	Manager Bedrijfsvoering
Mevrouw J. Hofmans	Interim-bestuurssecretaris
Raad van Commissarissen	
De heer H. Willems	Voorzitter
De heer A. de Jonge	Lid en voorzitter remuneratiecommissie
De heer D. Dresens	Lid en voorzitter auditcommissie
Ondernemingsraad	
De heer J. van Es	Lid OR
De heer T. Mik	Lid OR
De heer E. Klein	Lid OR
De heer S. Steen	Lid OR

Gesproken belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeenten		
Gorinchem	De heer R. van Doesburg	Wethouder wonen
	De heer E. Kraaijeveld	Wethouder WMO
	Mevrouw C. van Delzen	Beleidsadviseur Samenleving
	Mevrouw J. van Eck	Senior beleidsadviseur Wonen
	Mevrouw D. Fillekes-Brand	Directeur gemeente Gorinchem
	De heer den Toorn	Projectleider energietransitie
	Mevrouw A. Knaken	Beleidsmedewerker Wonen
Huurdersvertegenwoordiging		
HP6	De heer H. Vendel	Voorzitter
	De heer M. du Crocq	Penningmeester
	De heer P. Prins	Secretaris
	De heer M. van Trigt	Lid
Overige belanghebbenden		
Politie	De heer P. Stout	Teamchef Basisteam Lek en Merwede
	De heer J. van Wijk	Operationeel Expert GGP Wijkagent
Rivas	De heer T. van den Muckhof	Directeur wijkverpleging
	De heer M. van der Priem	Directeur langdurige zorg
Syndion	De heer H. Vogelaar	Bestuurder
Philadelphia	Mevrouw Y. van Hemert	Werkbegeleider
Leger des Heils	De heer G-J. Freek	Regiodirecteur Rijnmond Zuidwest
	De heer S. Gort	Afdelingsmanager
Avres	De heer D. van Beusekom	Commercieel manager
	De heer R. den Tek	Teammanager
Kringloop de Gezel	De heer P. Sporken	Oprichter/ initiator
Vluchtelingenwerk	De heer C. Ramnun	Teamleider
Stichting MEE/ Vivenz	Mevrouw A. Verkade	Bestuurder
	De heer S. Kok	Teamleider Gorkum
De Hoop/ GGZ	Mevrouw M. van Leeuwen	Teamleider Huis van Hoop
	De heer P. Waltheer	Teamleider Huis van Hoop

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Poort6 in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Poort6 hebben.

Rotterdam, 1 oktober 2020

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Poort6 in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Poort6.

Rotterdam, 1 oktober 2020

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Poort6 in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Poort6.

Rotterdam, 1 oktober 2020

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Poort6 in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Poort6.

Rotterdam, 1 oktober 2020

Frank de Gouw

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

Commissielid

Frank de Gouw

Naam, titel, voorletters:

de Gouw, ing./MSc, F.A.

Geboorteplaats en –datum:

's-Hertogenbosch, 22-06-1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- 2016 – 2018 Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
- 2015 – 2016 Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
- 2011 – 2015 HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
- 2005 – 2011 d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

Loopbaan:

- 2018 – Heden Consultant Regions & Cities, ECORYS
- 2017 – 2018 Graduate Intern, ARCADIS BV

Profielchets:

Frank is werkzaam als consultant binnen de afdeling Regions & Cities en is afgestudeerd aan de Radboud Universiteit op het gebied van planologie en geografie. Frank heeft in zijn studie ruime ervaring opgedaan met ruimtelijk-economische vraagstukken, stadsgeografie en ruimtelijke ordening. Frank is breed betrokken bij diverse ruimtelijke en financiële studies en beleidsevaluaties. Deze opdrachten worden voornamelijk uitgevoerd voor Rijksoverheid, lokale overheden en woningcorporaties. Frank is hierbij onder meer betrokken geweest bij verschillende evaluaties voor de ministeries BZK en IenW, heeft woningmarktstudies uitgevoerd voor de gemeenten Apeldoorn en Zoetermeer en heeft voor de provincie Gelderland onderzoek gedaan naar de inzet van een revolverend fonds.

Frank heeft ook affiniteit met de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het Bouwen wegens het recente uitvoeren van een onderzoek voor verschillende gemeentes en Rijksoverheid naar de effecten van beide stelselwijzigingen. Frank voert daarnaast visitaties uit bij woningcorporaties. Gedurende zijn tijd bij Ecorys heeft Frank ongeveer 15 visitaties uitgevoerd.

Kernwaarden waarover Frank beschikt zijn pro activiteit, enthousiasme, sociaalvaardigheid het hebben van een kritische blik en oplossingsgerichtheid.



Bijlage 6: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Prestatieafspraken 2015 – 2018</p> <p>Prestatieafspraken 2016 t/m 2019</p> <p>Prestatieafspraken evaluatie 2019</p> <p>Jaarverslagen 2016 t/m 2019</p> <p>Jaarplan 2017 t/m 2019</p> <p>Jaarrekeningen 2016 t/m 2019</p> <p>Infographic jaarverslag 2016 t/m 2019</p> <p>Portefeuillestrategie 2014 – 2023</p> <p>Strategische koerst 2017 – 2022</p> <p>Strategische koers 2020 – 2025</p> <p>Routeboek verkopen 2016</p> <p>Routekaart Natuurlijk Thuis 2019</p> <p>Streefhuurbeleid 2018</p> <p>Aedes Benchmark 2016 t/m 2019</p> <p>Begroting 2016 t/m 2019</p> <p>Diverse convenanten t.a.v. hennep, gegevensverstrekking en aanpak adresfraude</p> <p>Kwaliteitsbeleid</p> <p>Stadsvisie Gorinchem 2032</p> <p>Woningmarktonderzoek gemeente Gorinchem 2016</p> <p>Woon- en transformatievisie 2020</p> <p>Woonvisie Gorinchem 2017 – 2026</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Rapport klantwaardeonderzoek 2019</p> <p>Rapportages USP meting 2016 t/m 2019</p> <p>Samenwerkingsovereenkomst Poort6 – HP6</p> <p>Verslag evaluatie samenwerking Poort6 – HP6 2019</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Aw beoordeling 2016 t/m 2019</p> <p>AW Governance inspectie 2017</p> <p>Begroting 2016 t/m 2019</p> <p>Investeringsstatuut Poort6</p> <p>Reglement financieel beleid en beheer herzien 2017</p> <p>Treasurystatuut 2016 en 2020</p> <p>WSW beoordelingsbrief 2016 t/m 2019</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Begroting 2016 t/m 2019</p> <p>Jaarverslagen 2016 t/m 2019</p> <p>Jaarrekeningen 2016 t/m 2019</p> <p>Brief Aw prestatieafspraken 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2016 t/m 2019</p> <p>MT rapportages 2016 t/m 2019</p> <p>Portefeuillestrategie 2014 – 2023</p> <p>Scenarioanalyses bedrijfsplan 2017</p> <p>RvC zelfevaluatie 2016 t/m 2019</p> <p>RvC verslagen 2016 t/m 2019</p> <p>Toezicht- en toetsingskader RvC</p>

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Woningvoorraad</i></p> <p>Op grond van geschetste woningmarktontwikkelingen verwacht Poort6 dat in 2026 ten minste 6.300 huurwoningen nodig zijn ten opzichte van de 6.900 sociale huurwoningen nu. Poort6 heeft hierbij de opgave dat zij per 1 januari 2021 6.600 sociale huurwoningen (verhuureenheden in DAEB) in het werkgebied bezit (Pres 18).</p> <p>Poort6 geeft aan dat een uitgevoerd woningmarktonderzoek in 2019 echter nieuwe inzichten heeft gegeven. Poort6 merkt namelijk dat de woningmarkt ook in Gorinchem voor bepaalde doelgroepen minder ontspannen is geworden.</p>	<p>Van 2016 tot en met 2018 geeft Poort6 aan dat de gemiddelde wachttijd dusdanig was dat kon worden gesproken van een ontspannen woningmarkt in het werkgebied. Poort6 geeft aan dat een uitgevoerd woningmarktonderzoek in 2019 echter nieuwe inzichten heeft gegeven. Zo wordt aangegeven dat Poort6 voor 2019 ten aanzien van de woningvoorraad voldoende woningen in bezit had. Poort6 merkt echter ook dat de woningmarkt ook in Gorinchem voor bepaalde doelgroepen minder ontspannen is.</p> <p>Zo nam in 2019 de zoektijd toe, de slaagkans af, is er een stijging van het aantal woningzoekenden en een afname van het aantal verhuringen (JV 19, p.10). Poort6 gaat op basis hiervan de portefeuillestrategie aanpassen.</p> <p>De woningvoorraad van Poort6 gedurende de visitatieperiode betreft per 31 december:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 6.928 woningen • 2017: 6.797 woningen • 2018: 6.797 woningen • 2019: 6.634 woningen <p>Poort6 heeft aan de opgave om een voorraad van 6.600 woningen aan te houden voldaan. Wegens het uitvoeren van woningmarktonderzoeken om veranderingen in deze behoefte inzichtelijk te krijgen en hier vervolgens op te acteren is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><i>Nieuwbouw</i></p> <p>Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode de opgave om de volgende woningen op te leveren:</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 woningen van Zandvoort Noord • 42 woningen Hugo de Grootstraat; Lingewijk • 16 woningen van Zandvoort Midden <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 woningen (sloop/nieuwbouw Dalem) <p>In 2018 en 2019 kende Poort6 geen nieuwbouwopgaven.</p>	<p>Poort6 heeft woningen opgeleverd:</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69 sociale huurwoningen Lingewijk Zuid • 29 woningen turnkey geleverd aan Delta Lloyd <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 woningen laatste fase Zandvoort Midden <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 woningen <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sloop/nieuwbouw 6 seniorenwoningen in Dalem tot gasloze woningen 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Poort6 heeft daarnaast in 2018 een transformatieproject van een complex afgerond. Dit heeft geresulteerd in 10 opgeleverde woningen.</p> <p>Poort6 heeft aan de nieuwbouwoopgaven voldaan en krijgt hier een pluspunt voor toegekend.</p>	
<p><i>Verkoop</i></p> <p>Om op lange termijn de wensportefeuille te realiseren, wordt in 2016 een deel van het woningbezit van Poort6 verkocht. Woningen in de verkoopvoorraad die via uitponden verkocht worden, worden verkocht aan de zittende huurder of worden verkocht als de zittende huurder vertrekt. De verkoopopgaven voor de jaren 2016 en 2017 betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Torenflat • Stalkaarsenflat (46 appartementen) • Tuighuis; 39 woningen • De Beurs; 10 woningen <p>Vanaf 2018 ligt het accent van de verkoop op gespikkeld bezit, niet-DAEB woningen en te liberaliseren woningen. Er is hierbij een verkooplijst vastgesteld waarin verkopen bij mutatie en verkopen vanuit een mixportefeuille staan benoemd.</p>	<p>Poort6 heeft in 2017 het verkoopbeleid geactualiseerd. Uit een woningmarktonderzoek bleek dat de verwachte krimp in de gemeente minder sterk is dan eerder gedacht en bovendien langzamer verloopt. Daarop heeft Poort6 de aantallen en soorten woningen die in de verkoop gaan aangepast. Het overeengekomen verkoopprogramma bestaat uit een mix van verkoop bij mutatie en complexgewijze verkoop.</p> <p>Poort6 heeft woningen verkocht:</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29 woningen (17 woningen uit verhuur en 12 ex-Koopgarant- en Verzekerd Kopen woningen) • 102 woningen van de Torenflat zijn geleverd aan een particuliere belegger <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 68 woningen (57 woningen uit verhuur en 11 ex-Koopgarant- en Verzekerd Kopen woningen) • 43 appartementen in de Stalkaarsenflat <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 woningen <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 148 woningen vanuit de mixportefeuille <p>Poort6 heeft aan de verkoopopgaven voldaan en heeft aan de hand van verschillende ontwikkelingen het verkoopbeleid herijkt en aangepast. Hiervoor is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><i>Sloop</i></p> <p>Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode de volgende sloopopgaven gekend:</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complex Irenelaan/ Margrietlaan • Zandvoort Noord fase 3 <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalem Irenelaan; 6 woningen 	<p>Poort6 heeft in 2018 14 woningen aan de Jacob van der Uiftstraat gesloopt. In 2018 vond daarnaast een sloop/nieuwbouw project van 6 woningen plaats in Dalem.</p>	6
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Poort6 ten aanzien van de beschikbaar met een ruim voldoende. Poort6 heeft voldaan aan de opgaven met betrekking tot nieuwbouw en het onttrekken van woningen uit de voorraad. Daarnaast</p>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>heeft Poort6 aan de hand van woningmarktonderzoeken goed inzichtelijk weten te houden wat de lokale behoefte aan woningen is. Aan de hand van deze informatie is onder meer de opgave met betrekking tot de totale voorraad en het verkoopbeleid aangepast.</p>		
Gemiddelde beoordeling		6,8

Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Poort6 heeft ten aanzien van de jaarlijkse huurverhoging de opgave een gematigde inflatievolgende huurprijsverhoging na te volgen (Pres 16, 17, 18).</p> <p>Sinds 2018 is het uitgangspunt bij de huurverhoging het streefhuurbeleid. Als de huurprijs voor een woning al op de streefhuur zit, wordt 0% huurverhoging doorgerekend. Dat geldt voor zowel sociale huurwoningen als geliberaliseerde huurwoningen.</p> <p>Jaarlijkse inflatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016 0,6% • 2017: 0,3% • 2018: 1,4% • 2019: 1,7% 	<p>Poort6 heeft gedurende de visitatieperiode volgende gemiddelde huurverhogingen doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 0,6% (JV 16, p.8) • 2017: 0,3% (JV 17, p.7) • 2018: variërend tot maximaal 1,7% (JV 18, p.7) • 2019: variërend tot maximaal 2% (JV 19, p.10) <p>In 2018 en 2019 werden, op basis van het streefhuurbeleid, een aantal huurders geconfronteerd met een hogere huurverhoging. In 2018 kreeg echter 17% van de huurders geen huurverhoging doorberekend. En 2019 lag dit percentage op 16%</p> <p>Poort6 heeft volledig voldaan aan de opgave om een gematigde huurverhoging door te voeren en heeft daarnaast in 2010 en 2019 een aantal huurders ontzien van een huurverhoging. Voor deze prestaties zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>Om de betaalbaarheid van de woningen te waarborgen en een evenwicht te garanderen in prijs-kwaliteitverhouding heeft Poort6 de opgave om gedurende in 2016 en 2017 ten aanzien van het streefhuurbeleid te volgende normeringen binnen de huurprijssegmenten aan te houden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goedkoop: circa 10% • Betaalbaarheid: minimaal 70% • Duur: maximaal 26% • Geliberaliseerd: maximaal 1% <p>Met de herijking van het huurbeleid zijn onder meer de streefhuurcategorieën aangepast en aangescherpt. Vanaf 2018 wordt daardoor gewerkt met onderstaande prijscategorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goedkoop: circa 10% • Betaalbaarheid laag: minimaal 49% • Betaalbaar hoog: maximaal 18% • Duur: maximaal 26% • Geliberaliseerd: maximaal 1% 	<p>Poort6 heeft ten aanzien van het streefhuurbeleid de woningvoorraad in de volgende huurprijssegmenten behouden:</p> <p>Goedkoop tot €424 (Prijspeil 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 15% • 2017: 14,1% • 2018: 13,3% • 2019: 13% <p>Betaalbaar van €425 tot €651 (Prijspeil 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 71% • 2017: 68% <p>Betaalbaar laag € 425 tot € 607 (Prijspeil 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 56% • 2019: 57% <p>Betaalbaar hoog € 607 tot € 651 (Prijspeil 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 14% • 2019: 14% <p>Duur van € 652 tot €720 (Prijspeil 2019)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • 2016: 11% • 2017: 13,2% • 2018: 13,2% • 2019: 13% <p>Geliberaliseerd van €721 (Prijspeil 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 3% • 2017: 4,7% • 2018: 3,9% • 2019: 3% <p>Poort6 heeft in grote mate voldaan aan de opgave en weet woningen bereikbaar te houden voor de doelgroep. Hier zijn twee pluspunten voor toegekend.</p>	
<p>Poort6 hanteert een intensief incassoproces gericht op vroege signalering met als opgave om huurschulden te beperken (Pres 17, 18)</p>	<p>Poort6 geeft aan dat de corporatie al enkele jaren kampt met hoge huurschulden. Hiervoor heeft Poort6 gedurende de visitatieperiode verschillende aanpakken en preventiemaatregelen opgestart.</p> <p>Vanaf 2016 heeft Poort6 een budgetcoach ingezet om betalingsachterstanden beter te beheersen. In 2016 hebben hier 42 huurders gebruik hebben gemaakt. In 2017 59 nieuwe huurders. In 2019 is de budgetcoach 84 keer ingezet. In 2019 worden daarnaast met nieuwe huurders screeningsgesprekken aangegaan om de situatie inzichtelijk te maken en mogelijke schulden te voorkomen.</p> <p>Vanaf 2016 heeft Poort6 extra ingezet op het team Incasso. Daardoor kon Poort6 huurders met een betalingsachterstand eerder en actiever benaderen, zowel telefonisch als met huisbezoeken. Door de huisbezoeken kan Poort6 beter inschatten wat voor problematiek er schuilgaat bij een dreigende betalingsachterstand.</p> <p>Met de gemeente en sociale dienst heeft Poort6 vanaf 2017 zich georiënteerd op het project 'Vroeg eropaf'. Dit project is gericht op vroegsignalering van financiële problemen bij huurders. In 2018 werd aanvullend de pilot 'screenen aan de voorkant' opgestart. Deze pilot is gericht op preventie. Hierbij worden huurders onder bewust gemaakt van de totale woonlasten en over hun financiële situatie. In 2019 werd met Avres het project 'Vroegsignalering' voor huurders die schulden hebben bij meerdere instanties opgestart.</p> <p>Zittende huurders met betalingsachterstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 1,39% • 2017: 1,44% 	<p>6</p>

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • 2018: 1,54% • 2019: 1,57% <p>Poort6 heeft diverse activiteiten opgezet om betalingsproblematiek aan te pakken en huurders te ondersteunen. De betalingsachterstand van huurders bij Poort6 zijn desondanks wel jaarlijks gestegen. Hierdoor wordt geen pluspunt toegekend.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Poort6 ten aanzien van de betaalbaarheid met een ruim voldoende. Poort6 weet de huurverhoging te matigen en ontziet in verschillende jaren een aantal huurders zelfs van een huurverhoging. Daarnaast wordt de bereikbaarheid van woningen geborgd aan de hand van verschillende huurprijssegmenten. Ten aanzien van schuldhulpverlening en betalingsproblematiek merkt de visitatiecommissie op dat Poort6 zich aan de hand van diverse activiteiten sterk inzet om de problematiek aan te pakken. Dit heeft tot op heden echter nog niet geleid tot een daling van de betalingsachterstanden.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Poort6 heeft de opgave om de woningvoorraad energiezuiniger te maken. Poort6 zet hierbij in op dat alle woningen in de kernvoorraad in 2023 een label C of beter hebben (Pres 17). Poort6 werkt uiteindelijk toe naar een energieneutrale en gasloze woningvoorraad in 2050 (Pres 18).</p> <p>Poort6 heeft de opgave nieuwbouwwoningen zo duurzaam mogelijk op te leveren (Pres 17). Poort6 geeft daarnaast aan dat alle nieuwbouw voldoet aan de duurzaamheidsnormen die in 2050 gesteld worden: energieneutraal en aardgasloos (Pres 18).</p>	<p>Het percentage van de woningvoorraad met minimaal label C van Poort6 betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 62% • 2017: 67% • 2018: - • 2019: - <p>De woningvoorraad van Poort6 bevat een gemiddeld energielabel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: - • 2017: 1,80 • 2018: 1,77 • 2019: 1,64 <p>In de gevisiteerde jaren is door Poort6 energiezuinige nieuwbouw toegevoegd, is een lager aantal energiezuinige woningen verkocht en zijn energetische verbeteringen in de voorraad aangebracht.</p> <p>In 2019 heeft Poort6 de woonlasten van de huurders beperkt door woningen energiezuiniger te maken. In 2019 werden 625 woningen extra geïsoleerd tijdens de uitvoering van planmatig onderhoud.</p> <p>In 2019 is Poort6 gestart met een pilot voor het plaatsen van zonnepanelen op 400 eengezinswoningen. Daarnaast is Poort6 in 2019 gestart met de voorbereidingen van de komst van een warmtenet in de Gildenwijk. In drie tot vier jaar moeten de woningen</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>dusdanig zijn geïsoleerd dat ze geschikt zijn voor aansluiting op het warmtenet.</p> <p>Poort6 is daarnaast gaan werken met duurzaamheidscoaches. Dit zijn groene ambassadeurs die met huurders spreken over de houding en gedrag ten aanzien van de verduurzaming. Ook is in 2019 een nieuw duurzaamheidsbeleid vastgesteld.</p> <p>Waarneembaar is dat Poort6 met betrekking tot het verduurzamen van de woningvoorraad een inhaalslag aan het maken is. Gedurende de visitatieperiode heeft Poort6 wel invulling gegeven aan de opgaven en is de energie-index van de woningvoorraad verbeterd. Vanaf 2019 zijn daarnaast veel initiatieven opgestart. Met de gehele visitatieperiode in gedachte worden echter geen pluspunten toegekend.</p>	
<p>Poort6 voorziet in de basiskwaliteit ten aanzien van het onderhoudsniveau, duurzaamheid en levensloopbestendigheid/multifunctionaliteit. Poort6 zorgt voor woningen die 'schoon, heel en veilig' zijn. dit betekent bij een aantal complexen dat de woningen gerenoveerd worden. Poort6 heeft hierbij de volgende opgaven (Pres 17):</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complex Kremlin I: <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complex Kremlin II; 232 woningen • Complex 401 Schelluinseveliet; 40 woningen 10 BOG <p>2018 t/m 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complex 130 Lindeborg blok 1 t/m 5; circa 140 woningen • Complex 202 Wijnkoperstraat; 131 woningen <p>Poort6 voert hierbij onder meer energetische verbeteringen uit in woningen en complexen. Bij deze energetische verbeteringen is een eventuele huurverhoging altijd lager dan de gemiddelde besparing op energiekosten in het betreffende complex, zodat huurders voordeel ervaren in hun totale woonlasten (Pres 17)</p>	<p>Poort6 heeft woningen gerenoveerd:</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 164 portiekwoningen Kremlin I. Alle woningen bezitten na renovatie energielabel B <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 72 woningen Kremlin I • 232 portiekwoningen Kremlin II, waarbij de woningen energetisch zijn verbeterd <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 galerijwoningen Schelluinseveliet, waarbij woningen energetisch worden verbeterd naar energielabel B. • 216 portiekwoningen DeKennelweg, waarbij woningen zijn verduurzaamd tot label B <p>In 2019 vonden veelal voorbereidingen op renovatieprojecten plaats. Dit betreft de mogelijke renovatie van 166 woningen aan de Van Zomerelaan, en mogelijke herstructurering aan de Wijnkoperstraat.</p> <p>Poort6 heeft voldaan aan de renovatieopgaven en is erin geslaagd jaarlijks vele woningen kwalitatief te verbeteren. Wegens de omvang van de renovaties zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Poort6 ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid met een ruim voldoende. De visitatiecommissie is van mening dat Poort6 zich steeds meer is gaan richten op het verduurzamen van de woningvoorraad met het toekomstige warmtenet als mooi voorbeeld. Poort6 heeft hiermee de weg ingeslagen tot verdere verduurzaming van de voorraad en dient deze lijn voort te zetten. Ten aanzien van het kwalitatief verbeteren van de voorraad</p>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
lagen en liggen er voor Poort6 grote opgaven. Hier heeft Poort6 passend invulling aan gegeven door een groot aantal woningen en complexen te renoveren.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 4: Wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Poort6 heeft de opgave om verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied te ondersteunen en/of te faciliteren.	<p>Poort6 faciliteert verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied. Acties en/of pilots door Poort6 betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kamers met kansen. In dit project krijgen jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 kans om in een stabiele woonomgeving en met een steuntje in de rug te bouwen aan een zelfstandige toekomst. Poort6 werkt in dit project nauw samen met het Leger des Heils en de gemeente Gorinchem. In 2019 werden 10 kamers verhuurd. • Housing First: met het Leger des Heils en Avres wordt samengewerkt aan het huisvesten van daklozen. In 2019 werd via deze samenwerking één persoon gehuisvest. Daarnaast werd een bewoner die eerder werd geplaatst gehuisvest naar een passende woning. • Poort6 verhuurt zorgvastgoed aan vijf partijen (ASVZ, Rivas Zorggroep, Philadelphia Zorg, Syndion en De Hoop). Dit varieert tussen de 115 en 160 verhuurde eenheden over de visitatieperiode. • Poort6 biedt Voorziening tijdelijk wonen (VTW) voor met name dak- en thuislozen. • Student voor Buurt • Poort6 heeft daarnaast 1.500 woningen gelabeld voor de 55+ doelgroep en is gestart met het WMO proof maken van woningen. • Transformatie complex Danshof tot 10 woningen voor GGZ-instelling De Hoop als Huis van Hoop. Dit betreft een beschermde woonvorm. <p>Om bovenstaande acties versneld uit te voeren heeft Poort6 in de visitatieperiode speciaal een wonen-zorg medewerkers aangenomen, zodat aan deze onderwerpen meer aandacht kan worden besteed.</p> <p>De gemeente is daarnaast bezig met een 'actieplan Wonen-Welzijn-Zorg' ten aanzien van de ontwikkeling van het woningaanbod, maatschappelijk vastgoed en aanbod van welzijns- en zorgdiensten. Poort6 participeert in dit traject, welke in 2021 verder gestalte gaat krijgen.</p> <p>Poort6 heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en weet aan de hand van een divers scala</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	aan activiteiten verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied te ondersteunen. Hier zijn twee pluspunten voor toegekend.	
<p>De gemeente heeft ten aanzien van het huisvesten van statushouders de volgende taakstelling opgelegd gekregen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 90 statushouders (JV 16 ,p.7) • 2017: 48 statushouders (JV 17, p.6) • 2018: 50 statushouders (JV 18,p.6) • 2019: 26 statushouders (JV 19, p.9) 	<p>Aan de hand van een goede samenwerking met de gemeente en een consulent vluchtelingewerk probeert Poort6 individueel maatwerk te leveren. Onderstaande tabel toont de taakstelling van Poort6 aan in combinatie met het aantal gehuisveste statushouders.</p> <p>Poort6 heeft statushouders gehuisvest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 87 statushouders (JV 16 ,p.7) (voorstand 11) • 2017: 63 statushouders (JV 17, p.6) • 2018: 50 statushouders (JV 18,p.6) • 2019: 27 statushouders (JV 19, p.9) <p>Poort6 heeft in alle jaren voldaan aan de taakstelling en probeert in samenspraak met een consulent vluchtelingenwerk individueel maatwerk te bieden. Hiervoor is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Poort6 ten aanzien van wonen en zorg met een ruim voldoende. Poort6 heeft oog voor de verschillende kwetsbare doelgroepen in het werkgebied en weet aan de hand van een divers scala aan activiteiten deze doelgroepen te faciliteren. Hierbij wordt intensief samengewerkt met verschillende zorg- en welzijnspartijen. Poort6 heeft daarnaast jaarlijks voldaan aan haar taakstelling betreffende het huisvesten van statushouders en probeert individueel maatwerk te leveren door onder andere samen te werken met een consulent vluchtelingenwerk.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Poort6 heeft de opgave om ervoor te zorgen dat woongebouwen en de directe woonomgeving groen, schoon en veilig zijn. Poort6 zet hierbij in op preventie en beheersing van probleemsituaties door vroegtijdige signalering en benut contactmomenten met huurders om signalen van sociale problematiek om te zetten in concrete acties. De inzet van Poort6 is signalerend richting wijkbeheer, Sociaal wijkteam, Zorgnetwerk etc. (Pres 16, 17, 18).</p>	<p>Om invulling te geven aan de opgave heeft Poort6 gedurende de visitatieperiode diverse activiteiten opgezet in nauwe samenwerking met maatschappelijke partners. Deze acties betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzet op wijkbeheer met vijf wijkbeheerders en drie huismeesters • Onderhouden nauw netwerk met ketenpartners • Aanpak van woonfraude • Afsluiten schoonmaakcontracten met VLS en Groeneweg en groenonderhoudscontracten met Avres. • Ondersteunen Student4Buurt initiatief • Buurtbemiddeling • Ontmoetingstuin Lingewijk • WeHelpen • Poort6 ondersteunt klussendiensten • Ondersteuning activiteitencommissies in verschillende complexen 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • De (signa)lerende organisatie • Spreekuur met wijkagenten • Voorlichting Babeltrucs • Verbeteren veiligheid in de Piazzaflat • Aanpak drugsoverlast <p>Poort6 heeft voldaan aan de opgave om de leefbaarheid in het werkgebied te verbeteren of op orde te houden. Vanwege de vele verschillende activiteiten zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
Poort6 neem het initiatief om in wijken waar de leefbaarheid onder druk staat een plan van aanpak op te stellen en eventuele acties te bepalen (Pres 18).	<p>In het leefbaarheidsgebied heeft Poort6 in 2016 tien hotspots aangewezen. Dit betreffen complexen waar op leefbaarheidsgebied de grootste winst te behalen is. voor al deze hotspots is een plan van aanpak gemaakt. In 2016 heeft Poort6 de inzet met name gericht op twee van die tien complexen: de Intervamflats en de flats aan de Kennelweg/Valkaniersweg.</p> <p>In deze flats zijn onder meer een bewonerscommissie, activiteitencommissie en een projectteam opgestart en is met bewoners gesproken over verbeteringen in de leefbaarheid. Commissies krijgen ook financiële bijdragen om zelf activiteiten te ontplooiën.</p> <p>Poort6 zet verder in op participatie in de wijken en complexen. Zo zijn gedurende de visitatieperiode diverse initiatieven opgestart om in contact te komen met de huurders en worden jaarlijks portiekgesprekken gehouden.</p> <p>Poort6 heeft invulling gegeven aan de opgave en heeft de leefbaarheid in de wijken en complexen verbeterd. Vanwege de aandacht die Poort6 heeft besteed aan deze opgave en de uiteindelijke resultaten is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Poort6 ten aanzien van de leefbaarheid met een ruim voldoende. Poort6 heeft nadrukkelijk aandacht voor de leefbaarheid en is goed op de hoogte van eventuele problematiek of ongewenste situaties in het werkgebied. Vanuit deze lokale kennis weet Poort6 verschillende activiteiten op te zetten om de leefbaarheid in de wijken, buurten en complexen te verbeteren of op orde te houden. Poort6 heeft ten aanzien van de leefbaarheid op passende wijze invulling weten te geven aan de opgaven.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas