



Maatschappelijke visitatie

2017 - 2020

raef!ex
&

**oost
west
wonen**

thuis op  Goeree-Overflakkee



Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden.

Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

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

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



raeflex
i

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

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof | Voorzitter
De heer drs. E.W.M Penninks | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

Datum van goedkeuring: 22 oktober 2021



Inhoud

I BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES, IN HET KORT

A. Recensie Oost West Wonen	6
B. Scorekaart Oost West Wonen	11
C. Scorekaart in beeld Oost West Wonen	12
D. Samenvatting in beeld Oost West Wonen	13
E. Reactie Oost West Wonen	15

II TOELICHTING OP DE BEOORDELINGEN, PER PERSPECTIEF

1. Visitatie bij Oost West Wonen	20
1.1 Schets Oost West Wonen	20
1.2 Werkgebied Oost West Wonen	21
2. Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	22
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	22
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	24
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	26
3. Presteren naar Opgaven en Ambities	27
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	27
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	30
4. Presteren volgens Belanghebbenden	32
4.1 De belanghebbenden van Oost West Wonen	32
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	33
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	38
5. Presteren naar Vermogen	40
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Oost West Wonen	40
6. Governance van maatschappelijk presteren	43
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing	43
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC:	45
6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	47

III BIJLAGEN BIJ HET RAPPORT

Bijlage 1: Onafhankelijkheidsverklaringen	50
Bijlage 2: Curricula vitae	51
Bijlage 3: Bronnenlijst	55
Bijlage 4: Lijst geïnterviewde personen	56
Bijlage 5: Position paper	57
Bijlage 6: Factsheet prestaties	67
Bijlage 7: Meetschaal	83



DEEL I

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A.

Recensie Oost West Wonen

Oost West Wonen ontstaan door fusie vier corporaties op Goeree-Overflakkee

Dit is het eerste visitatierapport van de relatief jonge corporatie Oost West Wonen. Oost West Wonen is ontstaan op 1 juli 2019 uit een juridische fusie van de vier woningcorporaties op het eiland Goeree-Overflakkee. Dit waren: Beter Wonen Goedereede (1.194 woningen), Beter Wonen Ooltgensplaat (373 woningen), FidesWonen (2.276 woningen) en Woongoed Goeree-Overflakkee (2.656 woningen). Iedere corporatie was actief in een ander soms overlappend werkgebied op het eiland; samen waren ze actief op het hele eiland. De jonge corporatie opereert sinds 1 januari 2020 als één organisatorisch geheel.

Terugblik op visitaties van de fusievoorgangers (2010-2016)

De terugblik op de vorige visitaties betreft de vier fusievoorgangers op het eiland Goeree-Overflakkee.

De twee grootste fusievoorgangers FidesWonen en Woongoed Goeree-Overflakkee scoorden over de gehele linie ruim voldoende tot goed. FidesWonen was ontstaan uit een fusie in 2012 en had sindsdien een imponerende ontwikkeling doorgemaakt, stelde de visitatiecommissie. De governance was op orde. De corporatie had een zeer goede relatie met haar belanghebbenden. De lat lag hoog voor wat betreft de ambities, maar niet alle ambities werden waargemaakt. De vraag was of de planning wel realistisch was.

Woongoed Goeree-Overflakkee had een professionaliserings-slag gemaakt op governance en had een gezonde financiële positie. Op alle prestatievelden scoorde de corporatie ruim voldoende of hoger. Gezien de fusie van de gemeenten tot één gemeente op het eiland Goeree-Overflakkee, leefde ook daar de wens tot fusie van de corporaties.

De landelijke regelgeving speelt veel kleinere corporaties parten. Dat was ook het geval bij Beter Wonen Goedereede en Beter Wonen Ooltgensplaat. Uit de visitaties van deze corporaties bleek dat governance voor Beter Wonen Ooltgensplaat en Beter Wonen Goedereede een belangrijk aandachtspunt was. Dit gold voor het functioneren van de

raad van commissarissen en voor het hanteren van een betere planning- en control-cyclus en risicomanagement. Bij Beter Wonen Ooltgensplaat was -ondanks de solide financiële basis- sprake van een onvoldoende voor vermogensinzet. Desalniettemin waren de maatschappelijke prestaties van beide corporaties ruim voldoende en werden de korte lijnen met de huurders positief gewaardeerd. Om een professionaliseringsslag te kunnen maken werden bij beide corporaties adviezen aangereikt om samenwerking of fusie aan te gaan.

Resultaten visitatie 2017-2020

De periode tot en met 2016 vormde de opmaat naar het samen onderzoeken van de wenselijkheid en mogelijkheden tot fusie van de vier corporaties. De stappen die tot de daadwerkelijke fusie leidden, zijn gedurende de gehele visitatieperiode 2017-2020 gezet.

Meer professionaliteit, slagkracht en positie door fusie

Door de fusie van de vier corporaties op het eiland Goeree-Overflakkee is er een krachtige en professionele organisatie ontstaan. Het is de commissie opgevallen dat de fusie breed gedragen wordt door huurders en belanghebbenden op het eiland. Ook in de organisatie en raad van commissarissen is een positieve energie merkbaar om zo de opgaven op het eiland op te pakken. Door de fusie is er een organisatie ontstaan met een betere positie, slagkracht en investeringsmogelijkheden dan voorheen. De fusie sluit aan bij de gemeentelijke fusie van acht jaar geleden, waardoor het eiland één gemeente werd. Oost West Wonen werkt momenteel aan de invoering van één primair systeem voor vier fusiecorporaties. Belanghebbenden signaleren dat er hier en daar nog wat "kinderziektes" zijn. Vrijwel iedereen ziet de toekomst positief tegemoet en verwacht dat de "kinderziektes" gaandeweg verdwijnen. Men ziet de maatschappelijke meerwaarde van de fusie.

Zoals de corporatie aangeeft in haar position paper komt Oost West Wonen uit een roerige periode met een fusie die behoorlijk veel tijd in beslag heeft genomen. Fusiepartners zijn vooral bezig geweest om de contouren van de nieuwe organisatie vorm te geven en de winkel open te houden voor de huurders. In 2019 werd een interim-bestuurder aangesteld om de fusie te realiseren. In november 2020 werd een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld om met de nieuwe organisatie van start te gaan. De commissie ziet dat de corporatie sindsdien in hoog tempo bezig is de langetermijnkoers verder inhoud te geven en vast te leggen. Zelfs in coronatijd heeft de corporatie haar stakeholders hierbij

betrokken onder meer via een stakeholdersbijeenkomst over het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie van Oost West Wonen. Hiermee is een basis gelegd voor (verdere) samenwerking.

Oriëntatie op de opgaven steviger geworden

Oost West Wonen is nu dé (enige) sociale verhuurder op Goeree-Overflakkee. Voorheen was er sprake van vier corporaties (de fusievoorgangers) die samenwerkten in een federatie maar elkaar ook stevig beconcurrerden. Woningzoekenden schreven zich in bij meer dan één corporatie. Ieder had een eigen aanpak bij het huurbeleid, woningonderhoud en de woningbouw, waarbij Beter Wonen Ooltgensplaat aansluiting had gevonden bij FidesWonen. Door de fusie kunnen de verschillende beleidsopgaven op het eiland beter in samenhang bekeken worden. Het bezit van de corporatie is verspreid over 14 dorpskernen. Opgaven zijn nieuwbouw, inspelen op vergrijzing, duurzaamheid en de leefbaarheid van kernen. Uiteraard beoogt de corporatie ook een goede dienstverlening aan haar huurders. Dat Oost West Wonen nu het hele eiland als werkgebied heeft, schept kansen en geeft een duidelijke positie richting de gemeente en andere samenwerkingspartners. Tegelijkertijd zijn er lokale verschillen. De corporatie heeft hier rekening mee gehouden door gebiedsteams in te richten en de portefeuillestrategie te differentiëren naar Oost- Midden- en West-Goeree-Overflakkee.

Ambitieuze en realistische koers uitgezet

Als enige sociale verhuurder heeft de corporatie een monopoliepositie en daarmee een grote verantwoordelijkheid. De commissie is van mening dat de corporatie deze positie verantwoord en goed oppakt. De corporatie heeft recent met haar nieuwe ondernemingsplan en portefeuillestrategie een heldere koers voor de toekomst uitgezet. Ze is ambitieus én tegelijk ook realistisch. Met het uitgebreid consulteren en inhoudelijk betrekken van belanghebbenden bij het fusieproces en met een brede en interactieve stakeholdersbijeenkomst medio 2021, waar zo'n veertig deelnemers waren, heeft Oost West Wonen laten zien dat ze huurders en belanghebbenden graag betreft bij haar beleid en met hen samenwerkt. Dat de jonge corporatie transparant wil zijn, laat ze ook zien in haar jaarverslag en infographics.

Op het terrein van wonen en zorg werkt Oost West Wonen graag samen met zorgpartijen om de (nieuwbouw)opgaven voor ouderen de komende tijd beter voor het voetlicht te brengen bij de gemeente. Zowel de corporatie, huurders als andere belanghebbenden vinden dat de gemeente een tandje bij moet zetten bij het vinden van locaties voor nieuwbouw van sociale huurwoningen. Daarnaast is leefbaarheid van dorpskernen een issue. De corporatie verkent momenteel wat nodig is om maatwerk per kern te kunnen bieden. De corporatie weet dat ze de leefbaarheid niet alleen kan aanpakken. De commissie ziet dat Oost West Wonen hierbij ook steeds meer de samenwerking met andere relevante partijen opzoekt, zoals uit de zorg- en welzijnssector.

Eenzijdigheid prestatieafspraken

De commissie constateert dat globaal genomen alle voor de opgave relevante thema's aan de orde komen in de prestatieafspraken. Er zijn enkele SMART-afspraken gemaakt over de omvang van de sociale woningvoorraad, de verduurzaming van de woningvoorraad (conform de landelijke afspraken), het bouwen van NOM-woningen bij nieuwbouw en de verkoop van sociale huurwoningen. De gemeente heeft toegezegd dat bij ontwikkellocaties van 25 woningen of meer, minimaal 20 procent van de daar te realiseren woningen wordt aangeboden aan Oost West Wonen, zodat de corporatie sociale woningbouw kan realiseren. Vrijwel alle belanghebbenden geven aan dat de gemeente nauwelijks bouwlocaties heeft waarop sociale woningbouw gerealiseerd kan worden, terwijl dit wel van belang is. Oost West Wonen levert een actieve inzet en bijdrage aan de prestatieafspraken. De commissie constateert verder dat bij de prestatieafspraken meer aandacht gegeven kan worden aan het sociaal domein, zoals problematiek achter de voordeur.

Band met huurdersverenigingen en ledenraad verbeterd

Oost West Wonen is een vereniging en kent naast het bestuur en de raad van commissarissen een ledenvertegenwoordiging en een ledenraad. De ledenraad stelt onder andere de begroting en de jaarrekening vast. De ledenraad is wat betreft disciplines en woonplaatsen divers samengesteld. De bestuurder zit de ledenraad voor. De ledenraad is nog zoekend naar de rol die hij kan spelen. Hoe kan de ledenraad een verbindende schakel tussen de leden, huurders en met de samenleving vormen?

Naast de ledenraad zijn er twee huurdersverenigingen, die in het kader van de overlegwet zorgen voor de formele huurdersvertegenwoordiging. De huurdersverenigingen onderstrepen het belang van de fusie. In het verleden twijfelden sommige huurders nog wel eens aan de zin van de fusie. De huurdersverenigingen zijn er trots op dat ze ten tijde van de fusie een lagere huurverhoging voor enkele jaren hebben kunnen uitonderhandelen. De periode na de juridische fusie, ten tijde van de interim-bestuurder, hebben zowel de huurdersverenigingen als de ledenraad als moeilijk ervaren. Ze voelden zich nauwelijks gehoord of serieus genomen. Nu er een nieuwe directeur-bestuurder is, is een nieuwe fase van start gegaan, waarin sprake is van betere communicatie en positieve verwachtingen.



Blik raad van commissarissen gericht op maatschappelijke opgaven

Tijdens de vorige visitaties werden adviezen aangereikt om te gaan fuseren. Zo zouden met name de kleine corporaties een professionaliseringsslag kunnen maken. De commissie ziet dat deze adviezen goed zijn opgepakt. Het fusieproces van de vier corporaties was gecompliceerd en bijzonder. Het betrof namelijk niet alleen een fusie van vier organisaties, maar ook van vier verenigingen met een eigen bestuur, raad van commissarissen en ledenraad. Naast de huurdersorganisaties en gemeente moesten ook zij betrokken worden en goedkeuring geven aan dit proces. Dit bleek niet altijd makkelijk. Het fusieproces is trager verlopen dan idealiter mogelijk zou zijn geweest. Desalniettemin is de fusie met de nodige stuurmanskunst en met stevige betrokkenheid vanuit de raden van commissarissen in enkele jaren tot stand gekomen. Dit is een belangrijke prestatie.

De commissie ziet dat in documenten en besluitvorming rondom de fusie de maatschappelijke meerwaarde voor huurders en de opgaven op het eiland telkens centraal stond. Zoals de corporatie in haar position paper heeft samengevat, besloten in 2017 de vier besturen en raden van commissarissen, op basis van een uitgevoerd haalbaarheidsonderzoek door een extern bureau, om samen verder te gaan als één corporatie in de overtuiging dat dit voordeel zou opleveren voor de kwaliteit van de volkshuisvesting op het gehele eiland. Met een onafhankelijke fusiebegeleider is vervolgens het fusieproces aangegaan.

De visitatiecommissie heeft een betrokken en professionele raad van commissarissen gesproken. Een raad die enthousiast nadenkt over de maatschappelijke opgaven op het eiland en die zijn rol daarin kan en wil spelen. De commissie merkt dat met het aantrekken van de nieuwe directeur-bestuurder in november 2020 positieve energie is ontstaan, zowel in de organisatie, bij belanghebbenden als bij de raad van commissarissen. Centraal staat om de opgaven op het eiland op te pakken. De leden van de raad vullen daarbij hun maatschappelijke rol verdienen in. De raad heeft zijn voelsprietten uitstaan in de maatschappij en bewaart tegelijkertijd het overzicht en de distantie waar het aangelegenheden betreft die bij de directeur-bestuurder liggen.

Gebundelde financiële mogelijkheden benutten voor de opgave

Met de fusie naar één organisatie is de investeringscapaciteit en het vermogen om risico's te spreiden groter geworden. Eveneens liggen er mogelijkheden om in de bedrijfsvoering besparingen door te voeren, bijvoorbeeld als het om de kantoorhuisvesting gaat. Er is nu één RvC en één bestuurder in plaats van meer. Het is op dit moment nog te vroeg om te concluderen of andere beoogde besparingen worden gerealiseerd. Duidelijk zichtbaar is volgens de commissie de professionaliseringsslag op het gebied van meerjarenplanning en -begroting en risicomanagement. De portefeuillestrategie is doorgerekend in een doel- en wensscenario. Tevens is een business controller aangesteld die werk maakt van monitoring en audits om met het management de bedrijfsvoering te verbeteren.

De commissie merkt op dat er een grote 'kostenpost' tijdens de fusie is ontstaan die lang doorwerkt. Dat betreft de uitkomst van de onderhandelingen met de huurdersverenigingen voor een lagere huurverhoging voor een periode van enkele jaren. De betaalbaarheid is hiermee op korte termijn vergroot, maar de commissie signaleert dat dit de investeringsmogelijkheden op langere termijn raakt als het gaat om het betaalbaar houden en verduurzamen van woningen. De gemiddelde huurprijs van een sociale huurwoning op Goeree-Overflakkee ligt relatief laag in vergelijking met het landelijke gemiddelde, namelijk 65 procent van de maximaal redelijke huurprijs ten opzichte van 71 procent landelijk gemiddeld. Deze relatief lage huurprijs heeft effect op de financiële gezondheid van de corporatie.

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

- + Relatief lage huurprijzen/betaalbaarheid
- + Stappen gemaakt in verduurzaming bezit
- + Winkel bleef open tijdens fusietraject
- + Open en transparante organisatie
- + Maatschappelijke opgaven sturend in besluitvorming tijdens en na de fusie
- + Nieuwe organisatie vaart heldere koers
- + Gebalanceerde afweging van volkshuisvestelijke opgaven versus financiën
- + Sterke maatschappelijke rol RvC

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Oost West Wonen al goed presteert. Als de corporatie zich wil ontwikkelen tot excellente organisatie, dan geven wij de volgende verbeteringsuggesties mee:

Stevige positie als enige corporatie op Goeree-Overflakkee bestendigen en benutten

Partijen waarderen dat ze nu te maken hebben met één corporatie met meer slagkracht en enthousiasme. Die positie kan de corporatie met name benutten bij het agenderen én aanpakken van strategische vraagstukken bij de gemeente en zorg- of welzijnspartijen op het eiland. Oost West Wonen heeft hierin al initiatief getoond en een goede basis gelegd met de brede stakeholdersbijeenkomst medio 2021. Wellicht dat met relevante partijen op bepaalde thema's, zoals nieuwbouw of maatwerk in de kernen, een verdiepingsslag gemaakt kan worden. De prestatieafspraken zouden hierbij als 'kapstok' gebruikt kunnen worden. Daarnaast kunnen op individuele basis de huidige afspraken met samenwerkingspartners tegen het licht worden gehouden. Afspraken uit het verleden zijn vaak ad hoc tot stand gekomen.



Samenwerking met gemeente intensiveren ten behoeve van nieuwbouw en lokaal maatwerk

Er is een tekort aan sociale huurwoningen op het eiland en er zijn weinig nieuwbouwlocaties. Oost West Wonen heeft de gemeente nodig om (betaalbare) locaties beschikbaar te krijgen. De commissie adviseert de corporatie de behoefte aan nieuwbouwlocaties blijvend onder de aandacht te brengen bij de gemeente. Dit kan onder meer door de huidige prestatieafpraak over sociale woningbouw te verbreden naar alle woningbouwlocaties en deze waar mogelijk te concretiseren. Daarnaast kan de corporatie de behoefte aan nieuwbouwlocaties bij de gemeente onder de aandacht brengen in samenwerking met andere partijen die het tekort aan sociale woningbouw ervaren (bijvoorbeeld zorgpartijen). Eveneens kan dit gekoppeld worden aan het lokaal maatwerk om de leefbaarheid te bevorderen zodat dit tot meer vruchtbare samenwerking leidt. De commissie adviseert met de gemeente te bespreken welke zaken in gezamenlijkheid opgepakt kunnen worden. Op initiatief van de corporatie en in afstemming met de gemeente en andere belanghebbenden vindt er al een leefbaarheidsonderzoek en woningbehoefteonderzoek plaats. Dit zou voor de toekomst kunnen worden uitgebreid en toegespit op wat integraal nodig is voor diverse dorpskernen. Denk daarbij aan verkenningen of schouwen met betrekking tot woningbehoefte, woningdifferentiatie, woningbouw,

leefbaarheid kernen, wonen en zorg en problematiek achter de voordeur. Op basis van de woningbehoefte van senioren en andere doelgroepen kan men invulling geven aan woningbouw en afgewogen strategische keuzes maken over de bestaande woningvoorraad (bijvoorbeeld revitalisatie Oudeland te Sommelsdijk).

Denk hierbij zowel aan het grijpen van kansen en mogelijkheden voor nieuwbouw, waaronder planontwikkeling in combinatie met marktpartijen, als aan een lange termijn integrale visie op het eiland en haar kernen.

Monitoring woningbehoeften op het eiland

In de afgelopen jaren is de druk op beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen toegenomen. Huurdersorganisaties ervaren dat wachttijden toenemen. De gemeente verwacht dat veel huurders te goedkoop wonen (scheefwonen). Aanbeveling is om naast eenmalig onderzoek eveneens te monitoren hoe de beschikbaarheid van verschillende woningtypen, wachttijd van verschillende doelgroepen en het scheefwonen zich ontwikkelt. Dit versterkt de basis voor het uitzetten van woningbouwbeleid en het maken van prestatieafspraken met de gemeente en huurdersorganisaties.



Afweging lage huren versus investeringscapaciteit

Zoals hierboven is beschreven staat het verdienmodel van de corporatie onder druk als enerzijds de huren laag blijven en anderzijds geïnvesteerd wordt om te voldoen aan de woningbehoefte. Maak transparant hoe lagere huren zich vertalen naar minder investeringscapaciteit en bespreek dit met de huurdersvereniging, ledenraad en andere relevante belanghebbenden. Bespreek hierbij ook de financiële impact van de verschillende soorten huurbeleid (bijvoorbeeld hogere huurverhoging voor hogere inkomens). Ook op andere thema's kan dit in beeld gebracht worden. Denk bijvoorbeeld aan het accent leggen op duurzaamheidsinvesteringen versus nieuwbouwinvesteringen.

Kinderziektes dienstverlening verhelpen

In de gesprekken met de huurdersvereniging en ledenraad kwamen vooral zaken omtrent de bereikbaarheid en het afhandelen van verzoeken van huurders aan de orde. De fusiecorporatie is overgegaan op één primair automatiseringssysteem voor de gehele bedrijfsvoering. Oost West Wonen is er al mee bezig om de "kinderziektes" van de nieuwe samengevoegde organisatie te verhelpen. Zet de komende tijd in op verdere verbetering en laat huurders zelf vertellen wat in hun ogen voorbeelden zijn van een goede dienstverlening.

Monitoring, planning- en control-cyclus verder borgen

Evenals de corporatie en de accountant signaleert de commissie dat de fusie met zich meebrengt dat een aantal zaken nog verder geborgd dient te worden in de planning- en control-cyclus. Breng daarnaast de basis van benchmarkgegevens op orde, zoals Aedes-benchmarkgegevens omtrent dienstverlening en bedrijfslasten. Eveneens is het van belang de voortgang op de recent ingezette koers te monitoren.

Toekomstige rol ledenraad

Hoe kan de ledenraad een verbindende schakel met de leden, huurders en met de samenleving vormen? Biedt externe begeleiding aan de ledenraad om na te denken welke meerwaarde een ledenraad kan bieden. Op basis daarvan kan de rol van de ledenraad verder vorm worden gegeven en/of kunnen jaarthema's worden bepaald. Inspiratie kan worden opgedaan bij andere corporaties, die ervaring hebben met een corporatieraad, adviesraad, klankbord of maatschappijraad.

raeflex
?

drs. A.H. Grashof, voorzitter

drs. E.W.M. Penninks, algemeen commissielid

drs. A. de Klerk, secretaris





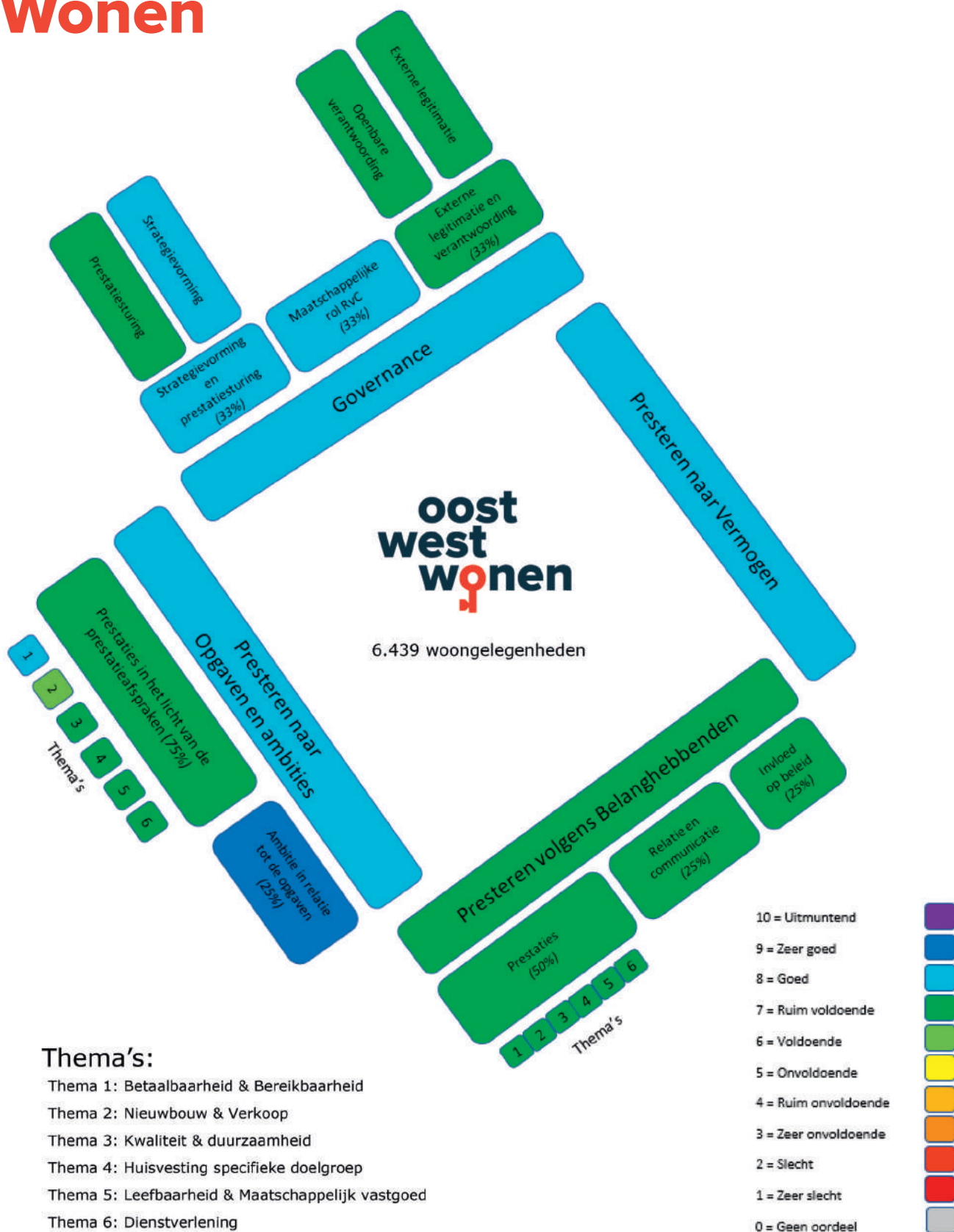
B.

Scorekaart Oost West Wonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
	Thema: 1	2	3	4	5	6					
Presteren naar Opgaven en Ambities										7,5	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0		7,0	75%		
Ambities in relatie tot de opgaven								9,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										7,3	
Prestaties	7,3	7,2	7,4	6,9	6,8	7,4		7,2	50%		
Relatie en communicatie								7,4	25%		
Invloed op beleid								7,4	25%		
Presteren naar Vermogen										8,0	
Vermogensinzet								8,0	100%		
Governance										7,5	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							8,0	7,5	33%	
	Prestatiesturing							7,0			
Maatschappelijke rol RvC								8,0	33%		
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording							7,0			
Thema 1: Betaalbaarheid & Bereikbaarheid											
Thema 2: Nieuwbouw & Verkoop											
Thema 3: Kwaliteit & duurzaamheid											
Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep											
Thema 5: Leefbaarheid & Maatschappelijk vastgoed											
Thema 6: Dienstverlening											

C.

Scorekaart in beeld Oost West Wonen



- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



Thema's:

- Thema 1: Betaalbaarheid & Bereikbaarheid
- Thema 2: Nieuwbouw & Verkoop
- Thema 3: Kwaliteit & duurzaamheid
- Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep
- Thema 5: Leefbaarheid & Maatschappelijk vastgoed
- Thema 6: Dienstverlening



D.

Samenvatting in beeld Oost West Wonen

Visitatie Oost West Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland) en vond plaats tussen september 2021 en november 2021.

Korte schets Oost West Wonen

Oost West Wonen is op 1 juli 2019 ontstaan uit een juridische fusie van vier corporaties van het eiland Goeree-Overflakkee. Het betrof een fusie tussen de twee middelgrote corporaties, FidesWonen (2.276 woningen) en Woongoed Goeree-Overflakkee (2.656 woningen) en twee kleinere corporaties: Beter Wonen Goedereede (1.194 woningen) en Beter Wonen Ooltgensplaat (373 woningen). Sinds 1 januari 2020 opereert de corporatie als één organisatie onder naam Oost West Wonen.

Woningcorporatie Oost West Wonen heeft 6.488 woningen (2020) in eigendom en werkt in de gemeenten Goeree-Overflakkee. Deze gemeente is in 2013 ontstaan bij de herindeling van de vier gemeenten: Dirksland, Goedereede, Middelharnis, Oostflakkee. De gemeente Goeree-Overflakkee telt 50.592 (1 januari 2021, CBS) inwoners. Oost West Wonen heeft prestatieafspraken met de gemeente en met de huurdersorganisaties.



Beoordelingen Oost West Wonen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie					
Perspectief	Beter Wonen Goedereede 2011-2014	Beter Wonen Ooltgensplaat 2012-2015	FidesWonen 2013-2016	Woongoed Goeree-Overflakkee	Fusiecorporatie Oost West Wonen 2017-2020
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,8	6,6	7,1	7,7	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	6,9	7,0	8,0	7,4	7,3
Presteren naar Vermogen	6,6	5,6	6,0	7,3	8,0
Governance	5,7	5,5	7,0	7,5	7,5

Samenvatting in beeld Oost West Wonen

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Goede betaalbaarheid
- Onvoldoende sociale woningbouw
- Nul-op de -Meter woningen gerealiseerd
- Groene energielabels bovengemiddeld
- Basiskwaliteit bestaande voorraad op orde
- Bij fusie stonden opgaven centraal
- Koers via ondernemingsplan en portefeuillestrategie zeer goed uitgezet

Prestaties volgens belanghebbenden

- Score voor prestaties voldoende tot zeer goed.
- Er is tevredenheid over relatie en communicatie en invloed op beleid.
- Verbeterpunten:
 - Meer nieuwbouw t.b.v. tekort sociale (senioren)woningen
 - Aandacht voor leefbaarheid, m.n. oost- en westzijde
 - Naast 'stenen' ook meer aandacht voor 'mensen'
 - "Kinderziektes" dienstverlening oplossen
 - Rol ledenraad

**oost
west
wonen**

6.439 woonegelegenheden

Presteren naar Vermogen

- Sterke verbetering vergeleken met vorige visitatie
- Bij fusie is vermogen gebundeld
- Doel- en wensscenario doorgerekend
- Goede afweging tussen volkshuisvestelijke doelen en financiële doelen

Governance

- Sterke verbetering vergeleken met vorige visitatie
- Goede strategievorming bij fusie, beleid, scenario's en stakeholdersbijeenkomsten
- RvC's hebben maatschappelijke opgaven bij fusie leidend laten zijn
- Nieuwe RvC is betrokken en gedreven bij het centraal stellen van maatschappelijke opgaven

E.

Bestuurlijke reactie op het visitatierapport 2017-2020

Inleiding

Allereerst een woord van dank aan de visitatiecommissie van Raeflex voor de prettige manier waarop de visitatie is verlopen. De gesprekken in september konden na lange tijd weer 'live' worden gevoerd en zijn door alle partijen als zeer prettig ervaren. We willen de commissie complimenteren met het heldere en herkenbare beeld dat ze hebben geschetst van de prestaties van de corporatie(s). De zorgvuldige en bevolgen manier waarop zij de visitatie hebben uitgevoerd helpt ons zeker in het verder vormgeven van onze doelen en resultaten. Hun deskundige, kritische en constructieve wijze van werken is zeer gewaardeerd.

Deze 'eerste' visitatie van Oost West Wonen is op een mooi en uniek moment voor onze corporatie gekomen. Oost West Wonen is per 1 juli 2019 ontstaan uit een juridische fusie van vier corporaties op het eiland Goeree-Overflakkee. Pas op 1 januari 2020 zijn de corporaties organisatorisch in elkaar geschoven om vervolgens in maart 2020 net al iedereen te worden getroffen door de maatregelen rondom de pandemie. Nauwelijks uit de startblokken na een intensief fusietraject, gehinderd door een wereldwijde crisis en terug moeten kijken naar de prestaties van onze voorgangers. Bij het selectieproces voor een visitatiebureau hebben wij dan ook aangegeven deze visitatie te zien als een nulmeting. Hoe kijken onze stakeholders, de buitenwacht, nu aan tegen Oost West Wonen na zo'n bijzondere periode als 2017-2020. Wat kunnen we van hun ervaringen leren om onszelf te verbeteren in een richting die past bij onze rol (zoals wij die zelf zien en die door onze stakeholders wordt gezien) en deze verder te ontwikkelen.

De methodiek 6.0 doet precies dat: het geeft inzicht hoe onze externe stakeholders, de gemeente Goeree-Overflakkee, de huurdersverenigingen en de zorg- en welzijnspartijen én interne stakeholders als onze Ledenraad en onze medewerkers tegen onze, relatief jonge, organisatie aankijken. Wij zijn naar aanleiding van deze rapportage aangenaam verrast door de positieve reacties van onze stakeholders op Oost West Wonen. Voor ons een teken dat wij de juiste weg zijn ingeslagen en dat Oost West Wonen als een gewaardeerde partner haar steentje bijdraagt aan de volkshuisvesting en breder aan de eilandelijke samenleving op Goeree-Overflakkee. De aandachtspunten en aanbevelingen zoals in het rapport verwoord zijn belangrijke aanknopingspunten om ons verder te ontwikkelen.

Onze stakeholders

Wij zijn blij met de constatering van de visitatiecommissie dat Oost West Wonen al goed presteert. De rode draad in onze visie is samenwerking. Door samen te werken komen we verder, helpen we onze klanten beter, besparen we gemeenschapsgeld en ontstaan er sterkere initiatieven. Echter samenwerken is nog wel een ding, omdat elke organisatie ook zijn eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheden heeft. In de oordelen van onze stakeholders zien wij de waardering terugkomen voor onze inzet om onze positie én de volkshuisvesting te verstevigen door nauw samen te willen werken en al onze stakeholders zo veel als mogelijk bij onze plannen te willen betrekken. Met ons initiatief voor een breed opgezette stakeholdersbijeenkomst hebben wij laten zien de opgaves voor ons eiland niet alleen aan te willen pakken, maar juist met samenwerkingspartners te willen optrekken om met een verdiepingsslag niet alleen te zorgen voor het bouwen van woningen en verduurzamen van ons woningbezit, maar ook de leefbaarheid op Goeree-Overflakkee te stimuleren. Onze rol als maatschappelijke verbinder die wij hebben opgepakt, zullen wij zeker verder bestendigen en benutten. De samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties bundelt de krachten ten gunste van onze klanten.

Aanbevelingen vanuit de visitatiecommissie:

- Verstevig de samenwerking met gemeente en huurdersvertegenwoordigingen
- Heb aandacht voor de mens en de leefbaarheidsontwikkelingen op het eiland
- Maak goed gebruik van de verbindende schakel die Ledenraad en huurdersverenigingen kunnen zijn
- Heb goed oog voor de financiële polsstok van de corporatie

Verstevig de samenwerking met gemeente en huurdersvertegenwoordigingen

Oost West Wonen onderschrijft de conclusie dat een intensievere samenwerking met de gemeente Goeree-Overflakkee en de huurdersorganisaties in het maken van wederkerige prestatieafspraken van grote waarde is. Op het eiland is er een tekort aan woningen en locaties voor nieuwbouw. Oost West Wonen wil samen met haar partners optrekken om locaties beschikbaar te krijgen. Voor de prestatieafspraken die gelden in 2022 en daarna zijn wij in 2021 aan de slag gegaan met een andere wijze van inhoud geven aan de prestatieafspraken. Op basis van thema's houden we de lange termijn in het oog en dat acties en activiteiten opgenomen zijn met een kortere horizon.





Zo werken we aan een lange termijn ontwikkeling, maar geven we wel jaarlijks uitvoering aan concrete doelstellingen. Dit kan goed worden gemonitord vanuit de doelen van onze portefeuillestrategie. In de prestatieafspraken wordt ook invulling gegeven aan de onderlinge verantwoordelijkheid en wederkerigheid. We zijn blij met de intensievere samenwerking en afstemming omdat we er van overtuigd zijn dat dit de realisatie van plannen ten goede komt. Met de conclusie dat een aantal belangrijke ingrediënten voor het maken van langdurig beleid op dit moment ontbreken (denk aan een actuele woonvisie, de definitieve omgevingsvisie, gemeentelijk beleid ten aanzien van wonen en zorg en een recent woningmarktonderzoek) zullen we zorgen voor inbedding hiervan in onze doelstellingen en prestatieafspraken. Goede monitoring van de voortgang van onze resultaten gaat onderdeel uitmaken van de cyclus van afspraken.

Heb aandacht voor de mens en de leefbaarheidsontwikkelingen op het eiland

We nemen het ter harte dat onze organisatie nog meer zichtbaar moet worden op het menselijk aspect van het huisvesten van mensen. Wij vinden het uitermate belangrijk dat onze medewerkers, vanuit de efficiency van het proces, blijven nadenken over het maatwerk dat soms gevraagd wordt. Via de inrichting van gebiedsteams geven we meer gezicht aan de vaste aanspreekpersonen per gebied. We zetten gezamenlijk met gemeente en welzijn een stap naar actief en proactief werken aan prettig wonen in de dorpen vanuit de uitkomsten van het leefbaarheidsonderzoek dat eilandelijk heeft plaatsgevonden. We horen terug dat Oost West Wonen wat meer zichtbaar mag zijn op haar taak in het sociaal domein. Dit pakken we zeker op! Het wordt een uitdaging om de concrete acties om te zetten in goede resultaten. We hebben er vertrouwen in dat we dit met onze huurders, gemeente en andere partners gaan laten zien.

Maak goed gebruik van de verbindende schakel die Ledenraad en huurdersverenigingen kunnen zijn

We herkennen de zoektocht van onze Ledenraad wat haar toegevoegde rol is voor Oost West Wonen en haar huurders. Oost West Wonen hecht grote waarde aan haar rechtsvorm en de verbindende schakel die leden, huurders en samenleving met elkaar vormen. Samen met de Ledenraad gaan wij deze rol verder vorm geven en verder verankeren in onze corporatie. We gaan samen een ontwikkeling aan van verdere professionaliseren en rolduiding van de Ledenraad, waarbij we juist gebruik maken van de lokale verankering en vakdisciplines die aanwezig zijn in de raad. Ditzelfde geldt voor onze huurdersvertegenwoordigingen. Ook zij gaan samen met ons verder onderzoeken hoe een doorontwikkeling kan leiden tot verdere optimalisering en professionalisering ten gunste van de belangen van onze huurders.

Heb goed oog voor de financiële polsstok van de corporatie

Als gevolg van de tijdens de fusie gemaakte afspraken met onze huurdersverenigingen voor lagere huurverhogingen scoren we goed op de betaalbaarheid van onze huren. Echter, dit trekt wel een wissel op de investeringsmogelijkheden van onze corporatie op de grote dossiers van het betaalbaarheid in de toekomst, vernieuwen van de voorraad en verduurzamen. We zijn ons hier terdege van bewust. De strategie, zoals uitgezet in onze portefeuillestrategie, is hier ook op ingericht. Dit houdt echter wel in dat we op regelmatige basis het gesprek met de huurdersverenigingen aan zullen moeten gaan om samen tot aanvullende of nieuwe afspraken te komen ten aanzien van de huurprijzen. Het nieuw te formuleren huurbeleid gaat hier richting in geven.

Complimenten voor onze organisatie

In deze reactie willen we graag aandacht geven aan de goede punten die de commissie over onze organisatie heeft benoemd. Hoe knap is het dat de organisatie, na fusie en Corona, in staat is gebleken om een visitatie af te sluiten met deze cijfers. Dit is te danken aan de grote inzet van medewerkers die zich elke dag met hart en ziel inzetten voor onze huurders vanuit een hoge mate van loyaliteit voor onze organisatie. Een organisatie in ontwikkeling is wel wat anders dan 'op de winkel passen' en vraagt ook iets anders van de medewerkers. We zijn blij met de erkenning dat Oost West Wonen actief zoekt naar verbinding en samenwerking en dat dit ook zichtbaar is bij onze stakeholders. Onze medewerkers, en ook onze Raad van Commissarissen, zijn in staat gebleken om de banden met alle partijen op uitvoerend, tactisch en strategisch niveau vast te houden. We zien het als een uitdaging om de organisatie verder door te ontwikkelen en concrete stappen te zetten naar de doelen die we ons hebben voorgenoemen.

Tot besluit

Mede namens onze medewerkers, leden van het MT en de leden van de Raad van Commissarissen dank ik de gemeente, de vertegenwoordigers van Ledenraad, de huurdersorganisaties en de zorg- en welzijnspartijen en alle anderen die hebben meegewerkt, voor hun tijd en inzet bij de totstandkoming van dit visitatierapport. Al deze bijdragen zijn voor ons van grote waarde! Omdat we het visitatieproces optimaal willen benutten gaan we graag verder in gesprek met onze stakeholders.

Middelharnis, 4 november 2021

Marleen van de Kamp
Directeur-Bestuurder





DEEL II

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1.

Visitatie bij Oost West Wonen

De reden voor visitatie

In juni 2021 heeft Oost West Wonen opdracht gegeven aan Raeflex om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting is het voor woningcorporatie Oost West Wonen belangrijk om de visitatie eens in de vier jaar te laten uitvoeren. Zij zijn per 1 juli 2019 juridisch ontstaan uit een fusie van vier corporaties op het eiland Goeree-Overflakkee. Sindsdien is gewerkt aan een fusie van de werkorganisatie. Sinds eind 2020 is er een nieuwe bestuurder. Gelet op de fusie en recente bestuurswisseling heeft Oost West Wonen uitstel van enkele maanden aangevraagd en is deze verleend door de Aw.

De visitatie betreft de periode 2017 tot en met 2020. Bij de visitaties wordt in het algemeen gekeken naar het maatschappelijk presteren in de afgelopen vier jaren. Omdat de fusie zo'n grote rol en impact heeft, heeft de visitatiecommissie de nadruk gelegd op het fusiejaar 2019 en op 2020 als het eerste jaar waarin Oost West Wonen als eenheid actief is geworden. Bij Presteren naar Opgaven en Ambities ligt het accent op de (gezamenlijke) prestaties van de afgelopen vier jaar. Bij Presteren naar Vermogen en Governance ligt het accent op de wijze waarop de fusie tot stand is gekomen en de jaren 2019 en 2020.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen september 2021 en november 2021.

Op basis van alle door Oost West Wonen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Oost West Wonen.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 6 en 7 september 2021 en het interview met de gemeente Goeree-Overflakkee werd op 22 september 2021 afgenomen via videoconferencing.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en een enquête over de prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Oost West Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit: de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), de heer drs. E.W.M. Penninks en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Oost West Wonen

Oost West Wonen is op 1 juli 2019 ontstaan uit een juridische fusie van vier corporaties van het eiland Goeree-Overflakkee. Het betrof een fusie tussen de twee middelgrote corporaties, FidesWonen (2.276 woningen) en Woongoed Goeree-Overflakkee (2.656 woningen) en twee kleinere corporaties: Beter Wonen Goedereede (1.194 woningen) en Beter Wonen Ooltgensplaat (373 woningen). Sinds 1 januari 2020 opereert de corporatie als één organisatie onder naam Oost West Wonen.

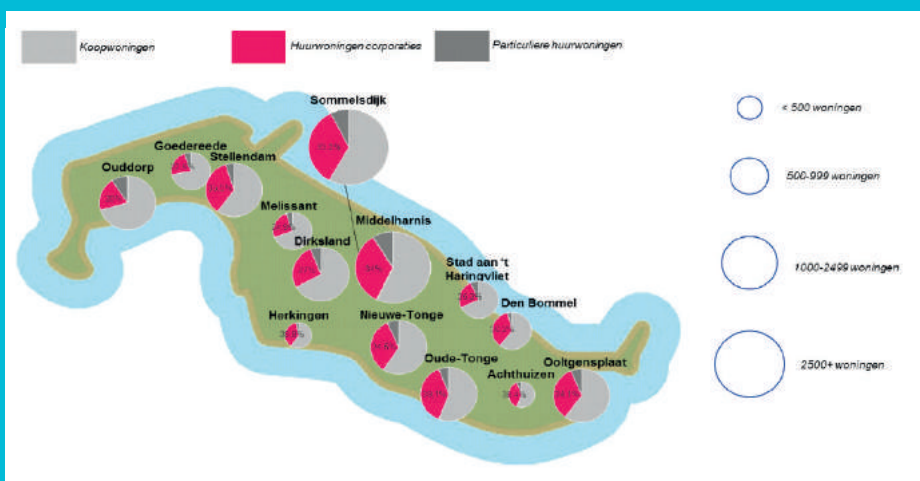
Woningcorporatie Oost West Wonen heeft 6.439 woningen (december 2020) in eigendom en werkt in de gemeente Goeree-Overflakkee. Deze gemeente is in 2013 ontstaan bij de herindeling van de vier gemeenten: Dirksland, Goedereede, Middelharnis, Oostflakkee. De gemeente Goeree-Overflakkee telt 50.592 (1 januari 2021, CBS) inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn de twee huurdersverenigingen (Goeree-Overflakkee en Goedereede), de gemeente Goeree-Overflakkee en zorg- en welzijnsorganisaties. In dit werkgebied zijn geen andere corporaties actief. Bij Oost West Wonen werken 60 medewerkers; in totaal 51,6 fte (bron: Jaarverslag 2020).

Oost West Wonen is een vereniging. De ledenraad vormt de algemene vergadering van de vereniging en is daarmee het hoogste orgaan van de vereniging. De bevoegdheden van de ledenraad zijn vastgelegd in de statuten en het huishoudelijk reglement van Oost West Wonen. De ledenvertegenwoordiging kiest de leden van de ledenraad. De ledenraad bestaat statutair uit minimaal elf en maximaal vijftien leden. In verband met de fusie is een overgangsregeling van toepassing. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie drie leden op voordracht van de huurdersorganisaties in de raad van commissarissen zitting hebben.



1.2 Werkgebied Oost West Wonen

Oost West Wonen is werkzaam in de gemeente Goeree-Overflakkee. Goeree-Overflakkee is een eiland en kenmerkt zich als plattelandsgebied met relatief veel eengezinswoningen (86 procent). Het aandeel corporatiehuurwoningen betreft 30 procent en het aandeel particuliere huurwoningen betreft 6 procent. 64 procent van de woningen op het eiland is een koopwoning.



Figuur 1: Overzicht voorgenomen activiteiten 2020-2024 woningcorporatie Oost West Wonen (2019)

2.

Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Oost West Wonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisaties.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Oost West Wonen met de huurderorganisaties en de gemeente aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds over het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2. komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisaties, gemeente) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

De corporaties Beter Wonen Goedereede, Beter Wonen Ooltgensplaat, FidesWonen en Woongoed Goeree-Overflakkee werkten tot 2019 samen in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. Sinds 2016 zijn er prestatieafspraken, waarbij zowel huurdersverenigingen, corporaties als gemeente betrokken waren. Van 1 januari 2019 zijn de vier corporaties met elkaar gefuseerd.

De vier voorgangers van Oost West Wonen werkten al vele jaren samen in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. Op regelmatige basis waren er overleggen om in het belang van de volkshuisvesting diverse onderwerpen met elkaar af te stemmen. In gezamenlijkheid werd opgetrokken bij het maken van de prestatieafspraken met de (sinds 2013 gefuseerde) gemeente Goeree-Overflakkee. Voor de jaren 2017 en 2018 zijn, naast gezamenlijke afspraken, nog individuele afspraken per voorganger gemaakt, met ingang van 2019 zijn de eerste afspraken voor Oost West Wonen als nieuwe organisatie gemaakt.

In 2015 hebben de prestatieafspraken tussen de gemeente Goeree-Overflakkee en de corporaties voor het eerst de vorm gekregen die met de Woningwet 2015 is bedoeld. Niet alleen omdat het afspraken met de corporaties gezamenlijk betrof – samenwerkend in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee – maar ook omdat ze met de huurdersorganisaties zijn afgesloten. De afspraken worden steeds gemaakt voor het aankomende jaar met een doorkijkje naar de volgende vier jaar. De prestatieafspraken vormen tevens een uitwerking van de woonvisie.

De kern van de geactualiseerde woonvisie (2015) is in het kort samen te vatten in de volgende punten:

- Er is sprake van zowel sterke vergrijzing als ontgroening van de bevolking.
- De bevolkingsomvang krimpt of stabiliseert (in de maximale variant).
- Het aantal huishoudens neemt wel toe, in het bijzonder één- en tweepersoons.
- De voorraad aan sociale huurwoningen voldoet qua omvang, maar niet qua samenstelling, bewoning en kwaliteit.
- Er zijn teveel (grote) eengezinswoningen en te weinig woningen die geschikt zijn voor ouderen en kleine huishoudens.
- De woningvoorraad is relatief oud met een lagere (energetische) kwaliteit.

De prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Oost West Wonen en haar voorgangers in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Oost West Wonen zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld het thema dienstverlening. Enkele thema's zijn samengevoegd. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid
2. Nieuwbouw en verkoop
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Huisvesten specifieke doelgroep
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
6. Dienstverlening

Lokale prestatieafspraken

Betaalbaarheid en bereikbaarheid

De voorraad huurwoningen in de categorie betaalbaar (huur tot € 663,41, prijspeil 2020) laat de komende jaren een stijging zien. De huurdersverenigingen spreken hun bezorgdheid uit over de daling van het aantal woningen in het goedkope segment (huur tot € 417,34).

Nieuwbouw en verkoop

Bij nieuwbouw nadrukkelijk aandacht voor de verduurzaming van bezit, voor levensloopbestendigheid, geschiktheid en voorzieningen voor ouderen en huurders met een zorgvraag en voor samenstelling van hun totale bezit naar woningtype en huurklasse.

Verkoop van huurwoningen (in verschillende huurprijsklassen). Redenen inkomsten en vergroten keuzemogelijkheden woningzoekenden, stimuleren eigen woningbezit en differentiatie in wijken.

De gemeente zal bij ontwikkellocaties van 25 of meer woningen, minimaal 20 procent van de daar te realiseren woningen aanbieden aan Oost West Wonen, zodat sociale woningbouw gerealiseerd kan worden.

Kwaliteit en duurzaamheid

De gemeente Goeree-Overflakkee heeft een ambitieus doel geformuleerd: energieneutraal in 2020. De corporaties leveren hieraan graag hun bijdrage en hebben besloten om hun toekomstige nieuwbouwwoningen in principe als "nul-op-de-meter" (NOM) te realiseren. Daarnaast is een pilotproject op het eiland uitgevoerd om ook bestaande bouw te transformeren naar NOM.

In de prestatieafspraken is overeengekomen om de energielabels van de woningvoorraad te verbeteren. Daarbij zullen de corporaties de energielabels van 30 procent A-label in 2018, laten stijgen naar 35 procent in 2020 en 50 procent in 2023. Het aandeel groene labels (A, B, C) zal van 78 procent in 2018 stijgen naar 83 procent in 2020 en 91 procent in 2023. Het landelijk energieconvenant is op dit moment van toepassing op alle corporaties: In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda

2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

Huisvesting specifieke doelgroepen

- De corporaties spannen zich in om uiteenlopende specifieke doelgroepen op het eiland te huisvesten: woningzoekenden met een zorgvraag, statushouders, urgent woningzoekenden die lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperkingen kennen.
- Spoedzoekers: De mogelijkheden onderzoeken voor de realisatie van een woonvorm voor de opvang van diverse groepen van spoedzoekers. De gemeente gaat op zoek naar een mogelijke locatie.
- Ouderenhuisvesting en wonen met zorg: Het treffen van maatregelen aan het bestaand bezit waar nodig en waar mogelijk. Nieuwbouw wordt zoveel mogelijk levensloopbestendig (> 50 procent).

Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Binnen de mogelijkheden van de woningwet bijdragen in de fysieke leefomgeving, zoals in verlichting, terwijl de corporaties zich ook inzetten voor bijvoorbeeld de organisatie van huurdersbijeenkomsten en overleggen in dorpskernen. In 2019 worden concrete afspraken gemaakt om de leefbaarheid in alle kernen op Goeree-Overflakkee op een acceptabel niveau te houden en/of te brengen. De contacten met de dorpsraden kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. Indien in een dorpskern geen dorpsraad aanwezig is zullen de contacten via de gemeente Goeree-Overflakkee verlopen. De door de woningcorporatie in het kader van leefbaarheid begrootte budgetten zijn taakstellend. Uit leefbaarheidsonderzoeken is gebleken dat de leefbaarheid in de kernen aan de oostkant van het eiland als minder wordt ervaren vergeleken met de overige delen.

Dienstverlening

Het onderdeel dienstverlening is toegevoegd, omdat Oost West Wonen in haar ondernemingsplan heeft aangegeven te streven naar een hoge kwaliteit van dienstverlening aan haar klanten.

De prestaties, zoals door Oost West Wonen geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

¹ Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

Terugkijkend naar de afgelopen vier jaar geven zowel de huurdersverenigingen als Oost West Wonen een neutraal tot (ruim) voldoende oordeel over het proces van het maken van prestatieafspraken. De gemeente is iets positiever gestemd en geeft een ruime voldoende tot goed, onder andere gebaseerd op verbetering in de wijze waarop de samenwerking met Oost West Wonen en de huurdersverenigingen sinds 2020 vorm krijgt. Alle relevante thema's komen aan de orde in de prestatieafspraken, maar partijen willen in de toekomst wel op een andere manier met elkaar in gesprek gaan.

De gemeente ziet de prestatieafspraken als een belangrijk instrument om samen te werken met Oost West Wonen en de huurdersverenigingen. De gemeente vindt de thema's voor de prestatieafspraken helder en waardeert de organisatie, het hebben van oog voor elkaars belangen, het proces en de samenwerking met een ruime voldoende tot goed. Desalniettemin ziet de gemeente ook ruimte voor verbetering. De gemeente zou graag nog concreter willen maken wat de daadwerkelijke woningbehoefte is per kern en op basis daarvan afspraken maken. Toen er nog vier corporaties waren, zat er nogal wat overlap in het aantal woningzoekenden. Nu er één corporatie is, verwacht de gemeente dat dit ook beter kan dan voorheen. Op basis van de woningbehoefte kunnen de prestatieafspraken concreter worden.

Zowel de corporatie als de huurdersverenigingen missen de wederkerigheid vanuit de gemeente en hopen op meer wisselwerking in de toekomst. Een heet hangijzer betreft het thema (locaties voor) woningbouw. De gemeente heeft in eerdere prestatieafspraken toegezegd om bij nieuwbouwlocaties groter dan 25 woningen aan te sturen op minimaal 20 procent sociale woningbouw. De praktijk is dat er hiermee volgens de huurdersverenigingen en Oost West Wonen te weinig sociale woningbouw gerealiseerd (kunnen) worden. Volgens de huurders doet de gemeente tot dusver liever zaken met projectontwikkelaars dan met de corporatie. Huurdersverenigingen willen hierin samen optrekken met de corporatie. Ook partijen die niet bij de prestatieafspraken betrokken zijn benadrukken het belang van de woningbouw.

De gemeente vraagt aandacht voor het zo concreet en exact mogelijk bepalen van de woningbehoefte per kern op Goeree-Overflakkee, zodat ze daarop in kan spelen samen met de corporatie. De gemeente is blij met de stakeholdersbijeenkomst die rond het zomerreces is gehouden en ziet het belang van het brede en integrale overleg met alle betrokken partijen. Ook om dit in de toekomst structureel vorm te geven en een belangrijke input te laten zijn voor prestatieafspraken.

De huurdersvereniging Goeree-Overflakkee vindt dat het proces van prestatieafspraken maken over het algemeen (ruim) voldoende scoort. Echter het ontbreekt aan 'daadkracht', waarbij de huurdersvereniging doelt op de gemeente. Meer daadkracht is gewenst ten aanzien van het aanbieden van woningbouwlocaties voor sociale huurwoningen. De huurdersvereniging Goedereede vindt dat zij eerder betrokken moet worden bij de prestatieafspraken. De huurdersverenigingen zijn blij dat zij in het kader van het fusieproces voor een periode van enkele jaren een lagere huurverhoging hebben gekregen van de corporatie. Dit valt overigens buiten het proces van prestatieafspraken maken.

Partijen wijten het gemis aan daadkracht bij de gemeente onder meer aan de fusie van de gemeente. In 2013 fuseerden drie gemeenten, namelijk Dirksland, Overflakkee en Goedereede en ontstond er één nieuwe gemeente op het eiland: de gemeente Goeree-Overflakkee. Oost West Wonen heeft er bij de gemeente voor gepleit dat er op bestuurlijk niveau meer aandacht komt voor sociale woningbouw, duurzaamheid en sociaal domein. Om opgaven in beeld te brengen hebben de corporatie en de gemeente reeds opdracht gegeven voor een woningmarktonderzoek en een leefbaarheidsonderzoek. Op basis hiervan kunnen partijen zien waar de behoeften (opgaven) liggen. De resultaten worden binnenkort verwacht. Volgens de corporatie lijkt er nu een basis te zijn gelegd en ze is positief gestemd over de toekomst.

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

De commissie constateert dat globaal genomen alle thema's aan de orde komen in de prestatieafspraken. Er zijn enkele specifieke afspraken gemaakt over de omvang van de sociale woningvoorraad, de verduurzaming van de woningvoorraad (conform de landelijke afspraken), het bouwen van NOM-woningen bij nieuwbouw en de verkoop van sociale huurwoningen. Partijen hebben geen afspraken gemaakt over aantallen nieuw te bouwen woningen. Wel heeft de gemeente toegezegd dat bij grotere ontwikkellocaties (met meer dan 25 woningen) minimaal 20 procent van de daar te realiseren woningen wordt aangeboden aan Oost West Wonen, zodat zij sociale woningbouw kan realiseren. Voor huisvesting van de specifieke doelgroepen zijn geen specifieke afspraken gemaakt, met uitzondering van de taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Op het gebied van leefbaarheid is aangegeven dat partijen samen gaan onderzoeken wat nodig is. De commissie constateert verder dat bij de prestatieafspraken meer aandacht gegeven kan worden aan het sociaal domein, zoals problematiek achter de voordeur. Dit is een aandachtspunt voor de toekomst.





De commissie constateert dat Oost West Wonen een actieve inzet en bijdrage levert aan de prestatieafspraken. Het overzicht van voorgenomen activiteiten gedurende de periode 2020-2024 van de corporatie vormt een belangrijke input voor de prestatieafspraken voor 2021. De commissie signaleert, evenals belanghebbenden, een gemis aan wederkerigheid vanuit de gemeente. Er is een brede behoefte uitgesproken om meer aandacht te geven aan nieuwbouwmogelijkheden van sociale woningbouw. Het is de commissie opgevallen dat een groot deel van nieuwbouw in de gemeente is gerealiseerd op kleinere locaties (< 25 woningen) waarop de prestatieafpraak voor sociale woningbouw niet van toepassing is. Hierdoor blijkt in de praktijk dat er te weinig mogelijkheden zijn om sociale woningbouw te realiseren. Eveneens is het de commissie opgevallen dat het merendeel van de prestatieafspraken de inzet van Oost West Wonen betreft. In die zin ontbreekt het aandeel dat de gemeente daarin levert.

Een positieve ontwikkeling is dat de huurdersverenigingen in dit lopende jaar eerder en uitvoeriger betrokken zijn bij de voorbereiding en inhoud van de prestatieafspraken. De commissie adviseert partijen om bij de eerstvolgende prestatieafspraken het accent te leggen op thema's waar zij elkaar bij nodig hebben om de doelstellingen te bereiken. Het duidelijkste voorbeeld is nieuwbouwlocaties. De commissie ziet ook kansen in het meer gezamenlijk oppakken van onderzoek en beleidsvoorbereiding op thema's als leefbaarheid en het sociaal domein.

Door de fusie is Oost West Wonen een grotere corporatie en de enige corporatie op het eiland. Hierdoor is de positie versterkt. Deze sterkere positie biedt nieuwe kansen en kan de corporatie benutten, ook in de samenwerking met andere partijen op het eiland. Te denken valt aan zorg- en welzijnsorganisaties. Wellicht dat zij op bepaalde thema's betrokken kunnen worden bij het maken van prestatieafspraken, zodat de opgaven nog duidelijker voor het voetlicht gebracht kunnen worden en deze in gezamenlijkheid met de gemeente aangepakt kunnen worden.

Nu de organisatie van Oost West Wonen staat, is het een goed moment om samen met de gemeente en de huurdersorganisaties de prestatieafspraken te evalueren. De commissie adviseert om hierbij expliciet aandacht te besteden aan welke wederkerigheid nodig of gewenst is op welke thema's.



2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Nieuwbouwoopgave

Zoals hierboven vermeldt zijn nieuwbouwlocaties voor sociale woningen een belangrijk thema. Partijen willen dat de gemeente meer prioriteit geeft aan nieuwbouwlocaties sociale woningbouw.

De gemeente Goeree-Overflakkee geeft aan de komende jaren samen te willen optrekken met Oost West Wonen voor wat betreft het bepalen en vinden van goede locaties voor sociale woningbouw. De gemeente wil graag weten in welke dorpen er nieuwbouwbehoefte aanwezig is. Zij wil daarom graag participeren in het woningbehoefteonderzoek (per kern) dat de corporatie in 2022 gaat uitvoeren. Hiermee kan een zo actueel mogelijk beeld van de totale woningbehoefte (sociale huur, vrije sector huur en koop (gespecificeerd naar woningtype)) komen. Dit dient dan als basis voor het maken van concrete prestatieafspraken. Eveneens kan het benut worden om de gemeentelijke woonvisie te actualiseren. Het gaat dan niet alleen om nieuwbouw, maar ook om het integraal benaderen van de leefbaarheid van de kernen. Het gaat dan om het in samenhang bekijken van zaken als nieuwbouw, verkoop, sloop/nieuwbouw, renovatie, et cetera.

Een andere ambitie waar de gemeente aandacht voor vraagt is het gezamenlijk (corporatie en gemeente) in kaart brengen van nut en noodzaak van een flexibele schil of flexwoningen (het toevoegen van tijdelijke woningen op basis van tijdelijke vergunningen kan voorzien in acute behoefte voor specifieke doelgroepen).

Maken van afwegingen

Oost West Wonen vindt dat naast nieuwbouw(locaties) voor sociale woningbouw meer aandacht gegeven moet worden aan duurzaamheid, het sociaal domein en bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld Wmo, ouderenzorg, statushouders, arbeidsmigranten en woonwagenbewoners). Het gaat er dan niet om met elkaar een afvinklijst samen te stellen, maar veel meer om te kijken welke meerjarige afspraken ze kunnen maken en wat ze bij kunnen dragen aan wat de ander nodig heeft om gezamenlijke doelen te kunnen bereiken. Ook wil de corporatie gebruik maken van elkaars kennis en expertise.

De gemeente adviseert een goede balans te zoeken tussen financiën en doelstellingen. De gemeente zou het jammer vinden als de corporatie focust op verduurzaming en hierdoor betaalbaarheid en nieuwbouw zou moeten laten liggen.

Samenwerking

De gemeente is positief over de stakeholdersbijeenkomst die Oost West Wonen medio 2021 heeft gehouden. De gemeente ziet dat de corporatie hiermee een goede basis heeft gelegd. De gemeente wil graag dat het brede/integrale overleg met alle betrokken partijen verder vormgegeven wordt. Het kan een belangrijke input leveren voor de nieuwe prestatieafspraken. Hierbij vraagt zij ook aandacht van het nog beter op elkaar (corporatie en gemeente, maar ook bijvoorbeeld zorgpartijen en ontwikkelaars/makelaars) afstemmen van onderzoeken naar (delen van) de woningmarkt en de woningbehoefte.

Oost West Wonen wil graag meer structureel bestuurlijke afstemming (die is er nu niet), waarbij niet alleen de wethouder wonen, maar ook de wethouders sociaal domein en duurzaamheid betrokken worden.

Verder moet de positie van de huurdersverenigingen verder versterkt worden bij het proces van prestatieafspraken. De gemeente zou het waarderen wanneer de twee huurdersverenigingen van Oost West Wonen één zouden worden. Hiermee zou er één gesprekspartner komen die alle huurders van het eiland vertegenwoordigt, ook bij het maken van prestatieafspraken.



3.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		7	75%
Thema 1: Betaalbaarheid & Bereikbaarheid	8,0		
Thema 2: Nieuwbouw & Verkoop	6,0		
Thema 3: Kwaliteit & duurzaamheid	7,0		
Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep	7,0		
Thema 5: Leefbaarheid & Maatschappelijk vastgoed	7,0		
Thema 6: Dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		9,0	25%
Gemiddelde score		7,5	

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld.

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

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. Oost West Wonen scoort voor alle prestatievelden een voldoende of meer, gemiddeld ruim voldoende. Door relatief lage huurverhoging en lage huren scoort de 'betaalbaarheid & bereikbaarheid' het hoogst (8). Nieuwbouw (en verkoop) scoort het laagst, omdat de commissie hier nog een opgave ziet waaraan Oost West Wonen samen met de gemeente en andere partijen hard moet werken.

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. In vergelijking met het landelijk gemiddelde hanteert Oost West Wonen relatief lage huurprijzen. In 2020 was dit gemiddeld

€ 507 (landelijk was dit € 531). Er is sprake van een relatief gunstige prijs-kwaliteitverhouding. De gemiddelde huurprijzen van de woningen van Oost West Wonen zijn gemiddeld 65 procent van de maximaal redelijke huurprijs, terwijl dit landelijk 71 procent is. Er zijn wel verschillen te zien tussen gebieden. Ooltgensplaat kent de laagste huurprijzen. Dit is ook het gebied waar relatief meer huishoudens met een laag inkomen wonen. Het aandeel woningen afkomstig van de rechtsvoorganger Beter Wonen Goedereede kent de hoogste huurprijs, maar biedt, volgens het puntensysteem van het landelijk woningwaarderingssysteem, meer kwaliteit dan in de rest van Nederland gebruikelijk is.

Verder heeft Oost West Wonen de afgelopen jaren een relatief lage huurverhoging doorgevoerd. Dit is mede het resultaat van de onderhandelingen met de huurdersverenigingen bij de fusie. Zij hadden ingezet op een lagere huurverhoging voor een periode van enkele jaren. De huurderachterstanden bij Oost West Wonen zijn beperkt, ruim onder het landelijk gemiddelde.

In de prestatieafspraken is overeengekomen dat Oost West Wonen de omvang en de betaalbaarheid van haar bezit ten minste in stand houdt. Als we kijken naar het aantal woningen tot de aftoppingsgrens (dat wil zeggen in de categorieën goedkoop en betaalbaar) dan zien we een lichte toename van 4.101 woningen in 2017 naar 4.167 woningen in 2020 (een toename van ongeveer 1,6 procent).

Thema 2: Nieuwbouw en verkoop: 6,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0 gemiddeld. De commissie maakt in haar oordeel onderscheid tussen nieuwbouw enerzijds en verkoop anderzijds.

Afgesproken is dat Oost West Wonen bij nieuwbouw nadrukkelijk aandacht heeft voor de verduurzaming van haar bezit, voor levensloopbestendigheid, geschiktheid en voorzieningen voor ouderen en huurders met een zorgvraag

en voor samenstelling van het totale bezit naar woningtype en huurklasse. De nieuwbouwprojecten die Oost West Wonen gerealiseerd heeft, liggen verspreid over verschillende kernen en zijn duurzaam (NOM-projecten) en/of voor senioren of andere doelgroepen die behoefte hebben aan huisvesting. Hiermee voldoet de corporatie aan de afspraak.

Er zijn geen afspraken gemaakt over aantallen nieuw te bouwen woningen, terwijl er wel een opgave ligt. Het is de commissie opgevallen dat Oost West Wonen en haar rechtsvoorgangers voor een corporatie van haar omvang relatief weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd, terwijl er meer woningen gesloopt/verkocht zijn en er een opgave ligt om haar voorraad vanwege de vergrijzing te transformeren. Bovendien is de laatste paar jaar van de visitatieperiode de nieuwbouwproductie voor sociale woningbouw gestagneerd. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een gering percentage van haar bezit vervangen. Dit is reden voor de commissie om dit onderdeel met een onvoldoende (5,0) te beoordelen.

Eveneens is afgesproken dat de corporatie woningen verkoopt, teneinde zowel inkomsten te verkrijgen, als volkshuisvestelijke differentiatie in wijken en eigen woningbezit te stimuleren. De fusievoorgangers hadden ieder hun eigen verkoopbeleid. In totaal zijn er gedurende de visitatieperiode 36 woningen per jaar verkocht door Oost West Wonen (en haar rechtsvoorgangers) veelal aan zittende

huurders die daar interesse in hadden. FidesWonen bood een korting aan zittende huurders. In de loop van de periode is het verkoopbeleid bijgesteld en is de corporatie meer rekening gaan houden met de volkshuisvestelijke uitgangspunten. Verkoop van woningen met een lagere kwaliteit is verschoven naar woningen die niet meer passen in de lange termijn portefeuille. De commissie beoordeelt dit onderdeel met ruim voldoende (7,0).

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie levert graag een bijdrage aan een energieneutrale gemeente. Daarom zijn toekomstige nieuwbouwwoningen in principe als “nul-op-de-meter” (NOM) gerealiseerd. Daarnaast is een pilotproject op het eiland uitgevoerd om ook bestaande bouw te transformeren naar NOM. De corporatie heeft enkele NOM-projecten gerealiseerd en de commissie heeft enkele van deze projecten in Stellendam (Brielsestraat, Dahliapad, Eendrachtsweg en Langeweg) gezien tijdens de rondgang langs projecten. In de prestatieafspraken is daarnaast overeengekomen om de energielabels van de bestaande voorraad te verbeteren. De commissie constateert dat de corporatie een betere energie-index (van 1,49) heeft dan gemiddeld in het land (1,65). De commissie waardeert zowel de projecten als de stand van zaken in 2020 (gemiddeld bijna energielabel B) met een 7,0.



Kijken we naar de kwaliteit in het werkgebied dan zien we dat de corporatie basiskwaliteit volgens de NEN-normen in beeld heeft gebracht en dat deze op orde is. De corporatie investeert in onderhoud en woningverbetering. De commissie signaleert dat er veel eengezinswoningen zijn en er een opgave ligt omdat er sprake is van vergrijzing. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep: 7,0

Afgesproken is om diverse doelgroepen te (blijven) bedienen, namelijk woningzoekenden met een zorgvraag, statushouders, urgent woningzoekenden die lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperkingen kennen. Hierbij is overeengekomen om maatregelen voor ouderen te treffen in bestaand bezit en minimaal de helft van de nieuwbouw levensloopbestendig te bouwen. De corporatie houdt zich hieraan. Oost West Wonen biedt huisvesting voor verschillende doelgroepen aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen op het eiland (zie de factsheet in de bijlage). De commissie heeft tijdens de rondleiding gezien dat er enkele mooie projecten (bestaand en nieuw) zijn, zoals bijvoorbeeld het nieuwbouwproject De Vyver in Ouddorp waar appartementen voor cliënten met een lichamelijke en geestelijke beperking zijn gebouwd. De woningen kunnen zowel zelfstandig als intramuraal verhuurd worden.



Daarnaast is afgesproken om statushouders conform de taakstelling van de gemeente te huisvesten. De achterstand waarvan in het begin van de visitatieperiode sprake was is in 2019 ingelopen.

De commissie constateert dat de corporatie ruimschoots voldoet aan de afspraken en beoordeelt de corporatie met een 7,0, maar signaleert wel dat de opgaven op het gebied van wonen en zorg nog in beeld moeten worden gebracht. De corporatie is zich hiervan bewust en gaat hierover samen met zorgpartij(en) gesprekken met de gemeente over voeren.

Thema 5: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed: 7,0

Er zijn over dit thema geen meetbare afspraken gemaakt. Wel is afgesproken om per kern te kijken wat nodig is. Uit eerdere leefbaarheidsonderzoeken is gebleken dat de leefbaarheid in de kernen aan de oostkant van het eiland als minder wordt ervaren als op de overige delen. Recent is een nieuw leefbaarheidsonderzoek uitgekomen. De commissie constateert dat de corporatie zich bewust is van de verschillen en haar organisatie erop inricht door te werken met gebiedsteams. Zodoende kan de corporatie goed rekening houden met verschil in opgaven, in cultuur en inkomen. De commissie vindt dat de corporatie de goede koers heeft ingezet met haar gebiedsteams en kerngericht te werken. Ze beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Thema 6: Dienstverlening: 7,0

Oost West Wonen streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening aan haar klanten. Net als bij prestatieafspraken van veel andere corporaties in het land, hebben partijen hier geen afspraken over gemaakt. De commissie heeft haar oordeel gebaseerd op de beschikbare Aedes-benchmarkgegevens en de gesprekken. De commissie heeft het beeld dat de rechtsvoorgangers van de fusiecorporatie goede dienstverleners waren; kleine organisaties waar sprake was van korte lijnen en directe nabijheid voor de huurders. In de benchmark laten grote rechtsvoorgangers ook goede resultaten zien. Nu de vier corporaties zijn gefuseerd wordt de dienstverlening anders vormgegeven. De corporatie is bezig met een grote professionaliseringsslag om eenheid te brengen in de kwaliteit van dienstverlening. Het betreft onder andere verdere digitalisering en vergroting van de toegankelijkheid van informatie voor de huurders. De dienstverlening is op orde, maar laat hier en daar nog wel kinderziektes zien. De commissie vindt dat de corporatie een goede koers heeft uitgezet en waardeert dit daarom op dit moment met een 7,0.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Bij het tot stand komen van de fusie van de vier corporaties op Goeree-Overflakkee in één corporatie, namelijk Oost West Wonen, speelden de gezamenlijke ambities om de opgaven op het eiland aan te pakken een cruciale rol. De commissie weegt daarom de wijze waarop de ambities een rol hebben gespeeld bij de fusie mee in de beoordeling van dit thema.

Ambitie om te fuseren in relatie tot de opgaven op het eiland

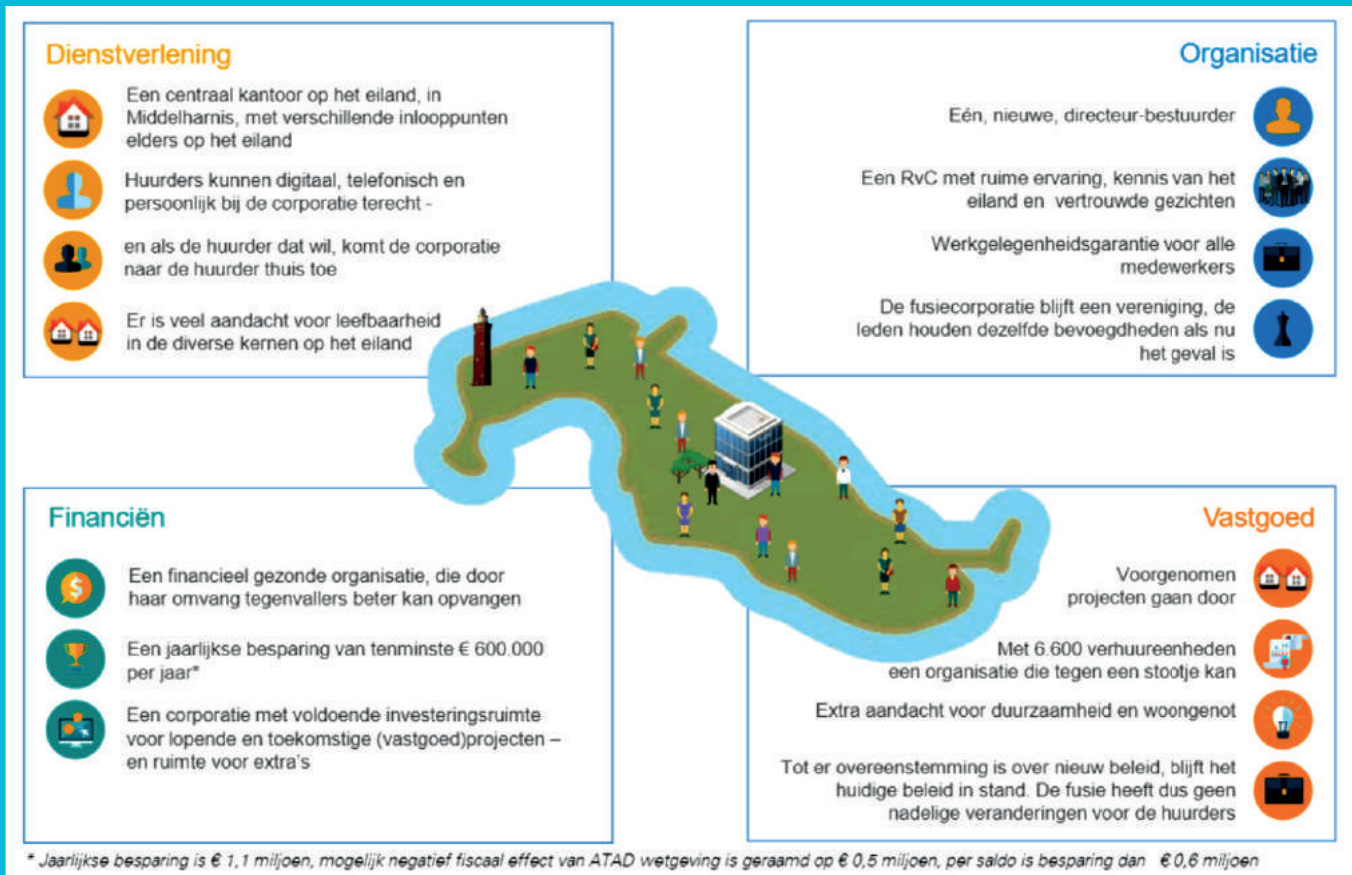
In 2017 krijgt het bureau Vannimwegen opdracht van de bestuurders van de vier corporaties op Goeree-Overflakkee om te onderzoeken of een fusie van de vier corporaties op Goeree-Overflakkee haalbaar en wenselijk is. De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven in het rapport van 20 juni 2017. Vanuit de overweging “Goeree-Overflakkee is één gemeente met één volkshuisvestelijke opgave waardoor intensivering van de samenwerking tussen de vier woningcorporaties op Goeree-Overflakkee is aangewezen” zetten de bestuurders een ‘stip op de horizon’. Wegens pensionering van enkele bestuurders leek 2019/2020 een haalbare termijn. Naast draagvlak bij belanghebbenden stonden inhoudelijke redenen centraal voor het besluiten tot wel of geen fusie.

Nadat draagvlak was gepeild bij belanghebbenden werd “een onafhankelijk en extern haalbaarheidsonderzoek ingesteld om de voor- en nadelen in kaart te brengen om te komen tot een juridische fusie van de vier woningcorporaties op Goeree-Overflakkee, waardoor één woningcorporatie op Goeree-Overflakkee ontstaat”. Hierbij werden onder meer de volgende inhoudelijke criteria meegewogen:

- De Volkshuisvestelijke opgave op het hele eiland (betaalbaarheid, kwaliteit, passendheid, duurzaamheid) en in de specifieke kernen (leefbaarheid).
- Meer kunnen bijdragen door een efficiëntere en effectievere samenwerkingspartner te zijn voor maatschappelijke partners.
- De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid (persoonlijk, telefonisch, digitaal) beter borgen en verbeteren.

De conclusie van het onderzoek was dat een fusie veel voordelen zou brengen voor de volkshuisvestelijke opgaven, verbeteren servicekwaliteit aan huurders, continuïteit in de bedrijfsvoering, verdere professionalisering en efficiency. Een fusie werd breed gedragen op het eiland. Ook bij vervolgonderzoek in het kader van de fusie stond de opgave centraal. ‘Het wenkend perspectief van de fusiecorporatie’ uitgevoerd door KPMG in 2018, is duidelijk opgezet aan de hand van gemeenschappelijke doelen. De fusie is bekeken vanuit de brede maatschappelijke meerwaarde voor Goeree-Overflakkee. Zie onderstaande afbeelding.

Hoe ziet dat er vervolgens uit?



Figuur 2: Een wenkend perspectief van de fusiecorporaties (KPMG, 2018)



Beleid Oost West Wonen

In de position paper vat de nieuwe corporatie Oost West Wonen haar beleid als volgt samen: “Ons toekomstbeeld is dat iedereen een THUIS kan vinden op Goeree-Overflakkee. Wij doen dat primair door het aanbieden van passende huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien.” In haar missie verwoordt de corporatie de maatschappelijk opdracht voor de komende jaren. Oost West Wonen biedt mensen een betaalbare, goed onderhouden en duurzame woning aan in een leefbare woonomgeving. Ze streeft daarbij naar een hoge kwaliteit van dienstverlening aan haar klanten en zet in op een nauwe samenwerking met haar stakeholders. Haar meerwaarde is er primair te zijn voor mensen die door hun inkomen recht hebben op een sociale huurwoning. Bijzondere aandacht heeft de corporatie voor mensen met de laagste inkomens en personen die vanwege sociale of psychische oorzaken zelf geen woonruimte kunnen vinden. Maar ook woningzoekenden met een middeninkomen wijzen ze niet de deur. Immers, zo lang zij zich in het werkgebied niet of moeilijk op de koopwoningmarkt of particuliere huurmarkt kunnen redden, is het inherent aan haar missie dat zij ook voor hen aandacht heeft. Het ondernemingsplan ‘Voel je thuis’ (2021) kent als kernwaarden: sociaal, klantbewust, verbindend, professioneel en er staan zes strategische doelen in benoemd (inclusief concrete actiepunten). De strategische doelen zijn:

- We zorgen voor tevreden huurders.
- We zorgen voor voldoende betaalbare, beschikbare en geschikte woningen.
- We werken mee aan een leefbare woonomgeving.
- We zijn een maatschappelijke verbinder.
- We zorgen voor een duurzame en kwalitatief goede woningvoorraad.
- We streven naar een duurzame en professionele organisatie.

In de jaarplannen en programma's sluit de corporatie aan bij deze doelen. Enkele voorbeelden van concrete acties die de corporatie wil nemen zijn: digitalisering dienstverlening, klanttevredenheid, portefeuillestrategie, woningmarktonderzoek, schuldhulpverlening, tijdelijke huisvesting, toegankelijkheid gebiedsgerichte aanpak en CO2-neutraal/circulair/aardgasvrij.

Direct na het ondernemingsplan heeft de corporatie haar strategisch voorraadbeleid vormgegeven (april 2021). Hierin is de kwaliteit van huidige voorraad goed in beeld gebracht en zijn twee toekomstscenario's uitgewerkt, namelijk: een wensscenario en een (minder ambitieus, maar haalbaarder) doelscenario. Het wensscenario heeft de ambitie om 470 woningen bij te bouwen en heeft vergaande plannen voor verduurzaming. Het doelscenario gaat uit van 250 woningen extra en een minder ambitieus verduurzamingsprogramma. Beide scenario's zijn doorgerekend en er is een risicoparagraaf. Onderdeel van de portefeuillestrategie zijn dorps scans.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen. Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt omdat Oost West Wonen de opgaven op het eiland Goeree-Overflakkee centraal stelde bij het fusietraject en met haar beleid en portefeuillestrategie inspeelt op de opgaven op het eiland en de verschillende kernen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Fusieren is een majeur besluit geweest dat van niet te onderschatten belang is voor de volkshuisvesting op het eiland Goeree-Overflakkee. De fusie wordt breed gedragen en belanghebbenden zien en bekrachtigen de maatschappelijke meerwaarde die het biedt.
- + De fusie past uitstekend bij de opgaven op het eiland Goeree-Overflakkee. Gedurende het hele fusieproces en in alle onderzoeksrapporten voor de fusie zijn de volkshuisvestelijke opgaven duidelijk benoemd en stond de maatschappelijke meerwaarde van de fusie centraal.
- + Oost West Wonen is na de fusie voortvarend aan de slag gegaan met het opstellen van een ondernemingsplan, het in beeld brengen van de kwaliteit van het woningbezit en het opstellen van een heldere portefeuillestrategie. Hierbij is rekening gehouden met de verschillen tussen de kernen op het eiland. De portefeuillestrategie bevat van ieder dorp een dorps scan en een prikkelende agenda om de leefbaarheid, de woningbouw en verduurzamingsopgave vorm en inhoud te geven.

4.

Presteren volgens belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Oost West Wonen. Alle belanghebbenden zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oost West Wonen.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Ledenraad	Huurders- verenigingen	Gemeente GO	Zorg- en Welzijns- partijen	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						7,2	50%
Thema 1: Betaalbaarheid & Bereikbaarheid	7,0	6,5	7,5	8,3	7,3		
Thema 2: Nieuwbouw & Verkoop	6,7	6,5	8,0	7,7	7,2		
Thema 3: Kwaliteit & duurzaamheid	7,2	7,3	8,0	7,3	7,4		
Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep	7,1	6,5	7,4	6,8	6,9		
Thema 5: Leefbaarheid & Maatschappelijk vastgoed	6,8	6,0	7,3	7,0	6,8		
Thema 6: Dienstverlening	6,9	6,0	8,0	8,8	7,4		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,7	7,4	7,5	7,9	7,4	7,4	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,3	7,5	8,0	7,8	7,4	7,4	25%
Gemiddelde score						7,3	
	7,0	6,5	7,7	7,6			

4.1 De belanghebbenden van Oost West Wonen

De commissie heeft de volgende belanghebbenden van Oost West Wonen geïnterviewd in het kader van deze visitatie.

Ledenraad

De woningbouwvereniging Oost West Wonen kent leden. Iedereen van 18 jaar en ouder kan lid worden van de vereniging Oost West Wonen. Uit deze leden is er een gekozen ledenraad. De ledenraad is de spreekbuis van de vereniging en wordt voorgezeten door de directeur-bestuurder. Eén keer per jaar organiseert de ledenraad een bijeenkomst om de leden te informeren over de gang van zaken bij de vereniging.

De ledenraad vormt de algemene vergadering van de vereniging en is daarmee het hoogste orgaan van de woningbouwvereniging Oost West Wonen. De huidige ledenraad is gevormd uit de leden van de voormalige fusiepartners van de Oost West Wonen. De ledenraad bestaat statutair uit minimaal elf en maximaal vijftien leden. In verband met de fusie is een overgangsregeling van toepassing en is sprake van zestien leden. In 2020 is de afspraak gemaakt om voor maatschappelijke thema's meer gebruik te maken van de expertise van de ledenraad.

De ledenraad is eigenlijk geen (externe) belanghebbende, maar een intern orgaan van de vereniging, dat tweemaal per jaar formele besluitvorming heeft over de begroting en de jaarrekening. De commissie heeft de ledenraad

in dit hoofdstuk meegenomen als zijnde een van de belanghebbenden. De reden is dat de leden van de ledenraad weliswaar onderdeel zijn van de vereniging Oost West Wonen, maar hun oordeel op de prestaties van de organisatie Oost West Wonen kan gezien worden als dat van externe belanghebbenden. De ledenraad bestaat niet alleen uit huurders en is eiland-breed samengesteld.

Huurdersvereniging Goeree-Overflakkee en Huurdersvereniging Goedereede

Voor Oost West Wonen zijn de huurdersverenigingen een belangrijke gesprekspartner. Zowel de huurdersverenigingen als de corporatie dragen onderwerpen aan die besproken moeten worden. De huurdersverenigingen waren destijds ook nauw betrokken bij de fusie van de vier corporaties. Gespreksonderwerpen met de huurdersverenigingen waren de onderlinge relatie en werkwijze (die na de fusie opnieuw moest worden bepaald), de wijze waarop de corporatie haar huurwoningen aanbiedt, de jaarlijkse huurverhoging, het beleid rond Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV-beleid), het servicedabbonement, de glasverzekering, de uit te voeren projecten en de ontwikkeling van de website van Oost West Wonen. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over zorgen voor een blijvende goedkope voorraad. Dit leidde tot het aanwijzen van een voorraad goedkope woningen, bedoeld voor jongeren tot 23 jaar en voor woningzoekenden met lage inkomens die bijvoorbeeld ook met schuldenproblematiek te maken hebben. De kaderbrief, de begroting en de jaarrekening zijn besproken met de huurdersverenigingen. De huurdersverenigingen zijn betrokken bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente.

Gemeente Goeree-Overflakkee

De gemeente Goeree-Overflakkee is een Zuid-Hollandse gemeente die in 2013 is ontstaan uit een samengaan van enkele gemeenten op het eiland. Oost West Wonen werkt met de gemeente samen op verschillende terreinen: de prestatieafspraken, het sociaal domein, het project 'Stad Aardgasvrij' en de Regionale Energie Strategie (RES).

Zorg- en welzijnspartijen

Oost West Wonen huisvest een aantal specifieke doelgroepen en verhuurt daartoe een aantal woonvoorzieningen aan Stichting Sjaloom Zorg voor mindervalide mensen en mensen met psychische problematiek. Ook de stichting Gemiva-SVG groep huurt een woonzorggebouw voor mindervalide mensen. Daarnaast verhuurt Oost West Wonen woonzorggebouwen aan CuraMare voor (oudere) bewoners met een zorgindicatie. Stichting Pameijer huurt een aantal woningen voor langdurige zorg aan mensen met psychische problematiek. Daarnaast huurt Pameijer een woonzorggebouw voor dezelfde doelgroep. Er vindt regelmatig overleg plaats tussen Oost West Wonen en de zorgpartijen, waar ontwikkelingen op het eiland en maatschappelijk ontwikkelingen op tafel komen.



Stichting ZIJN (voorheen Stichting Companen, Stichting Welzijn Oostflakkee (SWO) Stichting Peutereiland en Stichting Jongerenwerk) is dé welzijnsorganisatie op het eiland Goeree-

Overflakkee, die een breed, gedifferentieerd en kleinschalig aanbod levert op het gebied van peuterspeelzalen, welzijn en cultuur.

CURAMARE

CuraMare biedt ziekenhuiszorg, ouderenzorg, thuiszorg en paramedische zorg voor alle inwoners van Goeree-Overflakkee, westelijk Voorne-Putten en Schouwen-Duiveland.



Vluchtelingenwerk is een landelijke organisatie die de belangen behartigt van vluchtelingen. Ze helpt in opdracht van gemeenten bij de begeleiding van de inburgering, de kinderen, taal, werk en speelt een belangrijke rol bij de maatschappelijke begeleiding.

pameijer

Woonlocatie Goeree bestaat uit 11 appartementen in een gebouw in het hartje van Middelharnis. Daarnaast zijn er 21 woningen verspreid over verschillende dorpen. Pameijer heeft gezamenlijke ruimtes, waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Er is 24 uur per dag ondersteuning beschikbaar.



Sjaloom Zorg biedt mensen met een beperking zorg, ondersteuning en advies. Zij helpt cliënten zo zelfstandig mogelijk te leven: thuis of in een van haar woonvoorzieningen. Sjaloom Zorg heeft woon- en dagbestedingslocaties op Goeree-Overflakkee, Schouwen-Duiveland, Tholen, Zuid-Beveland en in West-Brabant. Daarnaast biedt zij ambulante ondersteuning in deze gebieden aan.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Oost West Wonen een 7,3 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Op alle prestatievelden is de score ruim voldoende tot goed. Hetzelfde geldt voor de mate van tevredenheid over de relatie en communicatie en de invloed op beleid. De commissie signaleert hier een positieve ontwikkeling ten opzichte van het begin van de visitatieperiode. Met name de gemeente en de zorg- en welzijnspartijen geven hoge scores.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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



Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

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

De **Ledenraad** geeft gemiddeld een ruime voldoende (7,0) voor dit prestatieveld. Deze score is te danken aan de goede betaalbaarheid van de woningen. De ledenraad geeft aan dat het goed gaat als je eenmaal een woning hebt, maar dat er lange wachtlijsten zijn. Er is wel particuliere verhuur op het eiland, maar die is veel duurder en er komt weinig beschikbaar. De corporatie wil wel nieuwbouw, maar het vinden van grond voor sociale woningbouw is een probleem. De corporatie is hier in belangrijke mate afhankelijk van de gemeente. Voorheen had de fusievoorganger FidesWonen een bepaalde rekenmethode waarmee huurprijzen werden bepaald en in kernen met meer voorzieningen iets hogere huren werden gevraagd dan in andere kernen. Nu is dat niet meer zichtbaar voor de ledenraad.

De huurprijzen van woningen worden bij mutatie omhoog gegooid, maar dat is volgens sommigen ook terecht omdat de woning wordt gemoderniseerd voordat deze weer opnieuw verhuurd wordt.

De **huurdersverenigingen** geven een 6,5 gemiddeld voor de betaalbaarheid en bereikbaarheid. Ook zij geven aan dat de voorraad relatief lage huurprijzen kent. Bovendien hebben de huurders bedongen dat bij de fusie gedurende enkele jaren een relatief lage huurverhoging plaatsvindt. Vanwege de woningschaarste zijn ze over de beschikbaarheid van betaalbare woningen zijn ze minder tevreden.

De **gemeente** geeft een 7,5 op dit thema. Het beschikbaar krijgen van woningen is een opgave van de gemeente en de corporatie samen, vindt de gemeente. Dat de huren laag zijn gehouden bij de fusie is een goed streven, maar de gemeente ziet ook een keerzijde. Veel huurders wonen scheef (te goedkoop voor hun inkomen) en houden daardoor woningen bezet voor starters en woningzoekenden met een laag inkomen.

Zorg- en welzijnspartijen geven allemaal een hoge score voor betaalbaarheid en bereikbaarheid (8,3 gemiddeld). De huurverhogingen zijn laag. Vluchtelingenwerk ziet dat ook stathouders een betaalbare woning krijgen.



Thema 2: Nieuwbouw en verkoop

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,2.

De **Ledenraad** geeft gemiddeld een 6,7 voor nieuwbouw en verkoop. Er is volgens de raad behoefte aan meer nieuwbouw dan nu is gerealiseerd, maar dat komt doordat er te weinig grond beschikbaar is. De ledenraad vindt wel dat de corporatie creatief zoekt naar mogelijkheden, maar dat het lastig is. Projectontwikkelaars kopen de locaties (duur) op en zijn - ondanks de regels van de gemeente - niet

geneigd hierop sociale woningbouw te realiseren. Oost West Wonen heeft wel enkele sloop-nieuwbouwlocaties, maar bij terugbouw komen er vrijwel altijd minder woningen terug dan dat er gesloopt zijn. De ledenraad vindt daarom dat er meer bouwlocaties nodig zijn en dat de gemeente hier samen met Oost West Wonen meer aan kan doen.

De **huurdersverenigingen** geven gemiddeld een 6,5. Zij geven eveneens aan dat nieuwbouwproductie te langzaam gaat. Ten aanzien van verkoop vindt men enerzijds dat de corporatie terughoudender kan zijn (gezien de behoefte), maar anderzijds zien ze ook het belang om geld te genereren voor investeringen. Ze zijn positief gestemd over het nieuwe verkoopbeleid waarin het aantal te verkopen woningen naar beneden is bijgesteld.

De **gemeente** is van mening dat de corporatie de afgelopen jaren veel projecten heeft opgeleverd en geeft daarom een 8,0. De gemeente is blij dat Oost West Wonen een strategische visie met focus op nieuwbouw heeft. Voordat de corporaties gefuseerd waren werd nieuwbouw meer ad hoc geregeld, terwijl de behoeften op het eiland en in de kernen in z'n totaliteit bekeken moeten worden. Nu zie je bepaalde nieuwbouwontwikkelingen gerealiseerd worden, waarbij de corporatie niet heeft geparticipeerd. Vaak zijn dat locaties waar jaren geleden afspraken met ontwikkelaars over zijn gemaakt. De gemeente vindt het positief dat Oost West Wonen woningen verkoopt onder andere om differentiatie in eenzijdig samengestelde wijken te vergroten en middelen voor woningbouw te genereren.

Niet alle **zorg/welzijnspartijen** konden op dit thema een score geven. Drie partijen hebben dit wel gedaan en dit was gemiddeld een 7,7. Sjaloom Zorg licht haar goede score toe aan de hand van een gebouw van Oost West Wonen in Dirksland. Dit had de corporatie goed kunnen verkopen aan een private partij, maar ze heeft er desondanks voor gekozen om hier sociale woningen te realiseren. Sjaloom Zorg vindt dat positief. CuraMare vindt nieuwbouw een opgave vanwege het woningtekort. CuraMare merkt dat er voor (nieuwe) zorgmedewerkers nauwelijks een woning te vinden is op het eiland. Ook welzijnspartijen onderstrepen dat er meer nieuwbouw moet plaatsvinden.



Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

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

De **Ledenraad** en de huurdersverenigingen geven een score van 7,2 respectievelijk 7,3 gemiddeld voor kwaliteit en duurzaamheid. De ledenraad vindt dat de corporatie goede prestaties levert. Zowel de ledenraad als de huurdersverenigingen zijn van mening dat er nog wel een inhaalslag te maken is op bepaalde delen van het eiland, waar de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen minder is. De huurdersverenigingen vinden dat de NOM-projecten niet

voor herhaling vatbaar zijn. Deze gaven te veel gedoe voor bewoners en waren veel te duur.

De **gemeente** beoordeelt de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met een 8,0. De fusievoorgangers kozen voor verschillende strategieën bij verduurzaming. FidesWonen koos voornamelijk voor renovaties, terwijl Woongoed Goeree-Overflakkee koos voor sanering en nieuwbouw. De gemeente vindt de eerste optie van renovatie erg duur, terwijl je dan nog steeds een woning uit de jaren '70 hebt. De gemeente verwacht daarom dat de corporatie in de toekomst eerder kiest voor de tweede optie: sanering en nieuwbouw. Als derde optie ziet de gemeente verkoop als mogelijkheid om financiën te genereren voor nieuwbouw.

De **zorg- en welzijnspartijen** geven scores variërend tussen een 6,0 en 8,5. Zij baseren hun scores voornamelijk op de ervaringen die zij zelf hebben als huurder van Oost West Wonen. Sjaloom Zorg vindt het nieuwbouwproject De Vyver mooi, maar geeft aan dat wat oudere gebouwen nog meer verduurzaamd kunnen worden. Ook CuraMare ziet grote verschillen. Er liggen bijvoorbeeld op oudere gebouwen nog geen zonnepanelen. De doelgroep van Pameijer wordt veelal gehuisvest in goedkopere woningen. Dat de woningen goedkoop zijn is wenselijk, maar het zijn ook vaak de slechtere woningen. Hierdoor krijg je een concentratie van mensen met problemen die mogelijk vaker overlast geven. Het kan voorkomen dat iemand net van zijn (drugs)problemen af is en komt te wonen naast een buurman die deelt of gebruikt. Ook Vluchtelingenwerk geeft aan dat statushouders vaak een woning krijgen toegewezen waar weinig interesse voor is.



Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,8.

De **Ledenraad** geeft voor 'huisvesting specifieke doelgroep' een 7,1. Hierbij geeft de raad aan dat de corporatie het op het midden van het eiland beter doet dan aan de oost- en westzijde. Ook ligt er nog een opgave bij de huisvesting van statushouders. Dit geeft regelmatig problemen in de buurt waar zij komen te wonen. De corporatie zou daar meer aandacht aan moeten geven, zeker nu er naar verwachtingen weer meer vluchtelingen naar Nederland komen.

De **huurdersverenigingen** geven een diversiteit aan beelden van zeer positief tot zorgelijk. Gemiddeld komt dit op een score van 6,5. Over het project De Vyver, dat Oost West Wonen heeft gerealiseerd voor geestelijk gehandicapten, is men zeer positief. In een ander project (in Melissant) is een complex waar zowel senioren als andere doelgroepen wonen en dat zorgt voor overlast, zoals herrie en muziek midden in de nacht.

De **gemeente** beoordeelt dit thema momenteel met een 8,0 en aan het begin van de visitatieperiode met een 7-. Dat de waardering is toegenomen komt doordat de samenwerkingsverbanden voor het huisvesten van specifieke doelgroepen, met name statushouders, goed zijn ontwikkeld. In eerste instantie werden te weinig statushouders gehuisvest. Als de ene corporatie geen woningen beschikbaar had, moest er geschakeld worden met een andere corporatie. Nu er één corporatie is, kan er sneller worden geschakeld. De gemeente is daar blij mee. De corporatie draagt nu zelfs proactief woningen aan waar statushouder geplaatst kunnen worden. Het lukt zowel de corporatie als de

gemeente nu sneller om bij calamiteiten in te grijpen. De gemeente geeft verder aan dat het zoeken is naar een goed evenwicht tussen urgente woningnood en reguliere woningzoekenden. De gemeente wil daarom samen met de corporatie nadenken over flexwonen of een flexibele schil voor directe opvang van urgenten om vervolgens de stap naar huisvesting in de reguliere sector te mogelijk te maken.

Zorg- en welzijnsorganisaties geven allen een vergelijkbare score, gemiddeld 6,8. Dit is tevens de laagste score die zij geven op een thema. Pameijer geeft aan dat er voor haar doelgroep niet genoeg woningen zijn. Afsproken is dat haar cliënten een huis kunnen krijgen om zelfstandig te gaan wonen. Hiervoor krijgen ze echter geen urgentiepunten, terwijl de zorg eigenlijk al is afgerond of afgebouwd kan worden. Hierdoor blijft dure zorg bestaan, terwijl zelfstandig wonen goedkoper is. CuraMare signaleert ook tekorten voor senioren. Er zijn hele lange wachtlijsten. CuraMare ziet wel dat Oost West Wonen de wil heeft om hieraan te werken. Dit wordt gewaardeerd. Sjaloom Zorg is blij met de lage huurverhogingen van de afgelopen jaren. Dit is prettig voor de doelgroep. Daarnaast heeft de corporatie meegedacht om in Ouddorp een locatie te maken voor mensen met een verstandelijke beperking. Over het project De Vyver is ze zeer tevreden. De Willemschhof behoeft aandacht. Hierin had de corporatie altijd een luisterend oor voor de doelgroep. Sjaloom Zorg signaleert hier dat de stap naar zelfstandig wonen een aandachtspunt is. Vluchtelingenwerk geeft aan dat de corporatie iets achterloopt op het aantal te huisvesten statushouders, maar snapt dat een bepaald deel van de voor verhuur beschikbare woningen naar andere woningzoekenden moet.



Thema 5: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,8.

De *Ledenraad* geeft voor 'leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed' een 6,8 gemiddeld omdat hier nog een opgave ligt, met name aan de oostzijde van het eiland. De raad geeft hierbij aan dat Oost West Wonen andere partijen nodig heeft om samen de leefbaarheid te verbeteren. De verantwoordelijkheid ligt volgens hen primair bij de gemeente. De Ledenraad geeft als goed voorbeeld de wijze waarop de corporatie zich heeft ingespannen om speeltuinen aan te leggen in Middelharnis.

De *huurdersverenigingen* geven gemiddeld een 6,0 voor dit onderdeel, waarbij ze aangeven dat de opgave met name is gelegen in de kleine dorpen op het eiland. In de kleine dorpen wordt nu geen nieuwbouw meer gepleegd door de corporatie, terwijl nieuwbouw belangrijk is om draagvlak voor voorzieningen als winkels en scholen te behouden. De corporatie heeft er volgens de huurdersverenigingen voor gekozen om op de kop van het eiland en in Middelharnis te investeren in nieuwbouw. Op het gebied van leefbaarheid is volgens hen nog het nodige te doen door Oost West Wonen in samenwerking met andere partijen.

De *gemeente* ziet op het thema leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed een positieve ontwikkeling in de afgelopen jaren. De beoordeling is voor de eerste jaren van de visitatieperiode een 7,0 en is nu 7,5. De gemeente stelt hierbij

dat de corporatie maar voor een beperkt deel invloed kan uitoefenen op de leefbaarheid, zeker nu de regels hiervoor zijn aangepast. Het liefst zou de gemeente willen dat de corporatie kon participeren in het integraal benaderen van het maatschappelijk vastgoed en het huisvestingsplan voor onderwijs. Blij is de gemeente met het feit dat ze gezamenlijk het leefbaarheidsonderzoek laten uitvoeren. Dit biedt aanknopingspunten om zaken met elkaar te combineren, bijvoorbeeld als er een school leeg komt te staan in een wijk waar veel sociale huur is. Hoe kan je dan een kwaliteitsimpuls geven aan de wijk? Naast beschikbaarheid van middelen is vooral de samenwerking van belang. De gemeente vindt dat de corporatie goed op weg is met het betrekken van huurders en belanghebbenden bij het maken van plannen. De stakeholdersbijeenkomst is hiervan een mooi voorbeeld.

Zorg- en welzijnsorganisaties geven een 7,0 voor 'leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed'. Er ligt een opgave en volgens de welzijnspartijen mag de corporatie het nog wat bruisender aanpakken. Zorgpartijen geven aan dat Oost West Wonen wel goed meedenkt over leefbaarheid en maatschappelijke opvang en samen optrekt indien nodig, bijvoorbeeld richting de gemeente. De corporatie zoekt actief de dialoog op en dat stellen partijen op prijs. Partijen zien mogelijkheden om het sociaal domein meer aandacht te geven en willen hierover graag de dialoog voeren.



Thema 6: Dienstverlening

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

De *Ledenraad* en de *huurdersverenigingen* geven een 6,7 respectievelijk een 6,0 voor de dienstverlening van Oost West Wonen. Enkelen geven aan dat dit een jaar geleden nog lager zou zijn geweest. Veel huurders gaven (na de fusie) aan dat de corporatie nauwelijks reageerde op telefoontjes, dat ze lang moesten wachten voordat er werd opgenomen en/of er niet werd teruggebeld of teruggemaid terwijl dat wel was toegezegd. De medewerkers in het callcenter weten vaak niet wie binnen de organisatie waar verantwoordelijk voor is en naar wie ze bepaalde vragen moeten doorverwijzen. Enkele tientallen huurders benaderden de leden van de ledenraad hier destijds over. Ook via de huurdersverenigingen kwamen deze signalen binnen bij de ledenraad. Hierbij geven de leden van de ledenraad aan dat sommige medewerkers ondanks deze perikelen wel goed zaken hebben opgepakt. Ook zien ze dat er verbeteringen worden doorgevoerd en dat de corporatie er hard aan werkt. Daar is waardering voor. In eerste instantie was het de bedoeling dat advertenties van beschikbare woningen alleen digitaal zouden worden aangeboden en niet in de krant. Dat is teruggedraaid op verzoek van de huurdersverenigingen.

De *gemeente* hoort vrijwel geen klachten over de dienstverlening. De gemeente geeft mede om die reden en omdat de uitstraling van de organisatie past bij die van een sociale verhuurder een 8,0. Als voorbeeld wordt de keuze voor het kantoorpand in het centrum van Middelharnis genoemd.

De *zorg- en welzijnsorganisaties* geven hun hoogste score op dit onderdeel, namelijk een 8,8. Zij zien de corporatie als een echte samenwerkingspartner die goed luistert. Men voelt zich enorm gehoord. Problemen met panden zijn vaak snel opgelost. Ook is Oost West Wonen aanwezig bij belangrijke bijeenkomsten, bijvoorbeeld gemeenteraadsvergaderingen.

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

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

De *ledenraad* geeft een gemiddelde score van 6,7 voor de tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie. De ledenraad is blij dat de fusie tot stand is gekomen, maar kijkt terug op een tijdrovend proces. Gedurende de periode na de fusie heeft de ledenraad te maken gehad met een interim-bestuurder, die wel overleg voerde met de ledenraad, maar alleen als het niet anders kon. De nieuwe bestuurder heeft een meer open stijl van communicatie en dat wordt gewaardeerd. Het is de commissie opgevallen dat er binnen de ledenraad verschil in behoefte bestaat over de wijze waarop de bestuurder het gesprek met de ledenraad voert. Men wil dat de lijnen kort blijven.

De *huurdersverenigingen* geven gemiddeld een 7,4 voor dit onderdeel. De huurdersverenigingen waren niet direct enthousiast over een fusie. Zij vonden dat de huurders beter moesten worden van de fusie en hebben onderhandeld over een lagere huurverhoging. Dit is gelukt. Daarna kostte het tijd om weer de juiste contacten binnen de organisatie te krijgen. Met het interim-bestuur werden geen goede ervaringen opgedaan. Met de komst van de nieuwe bestuurder is de communicatie volgens de huurdersverenigingen gelukkig sterk verbeterd. En men is ook blij dat er door de fusie minder vergaderingen zijn (voorheen waren dat er per jaar wel 70).

De *gemeente* is tevreden over de relatie en wijze van communicatie met Oost West Wonen (7,5) en ziet een verbetering met enkele jaren geleden toen er nog vier corporaties waren. De corporaties bereikten dan overeenstemming en de huurdersverenigingen hadden destijds eigenlijk niet meer veel te zeggen. Nu zie je dat Oost West Wonen er veel aan doet om de huurdersverenigingen als volwaardige gesprekspartner mee te nemen. De corporatie gaat al veel meer aan de voorkant in gesprek met hen, zodat de corporatie een bod doet waar ook de huurdersverenigingen achter staan. Nu er een nieuwe directeur-bestuurder zit vindt de gemeente de communicatie ook verbeterd. De gemeente waardeert het dat Oost West Wonen een stakeholdersbijeenkomst heeft georganiseerd. Iets om in de toekomst terug te laten komen. De gemeente en corporatie trekken nu ook meer gezamenlijk op in de landelijke lobby. De gemeente zou het prettig vinden dat ook de huurdersverenigingen op termijn één vereniging worden.

Zorgorganisaties zijn zeer tevreden over de communicatie en geven Oost West Wonen een 8,5 of 9,0. Zorgorganisatie CuraMare geeft aan dat ze in de aanloop naar de fusie merkte dat er een impasse was in de communicatie. De dagelijkse dienstverlening werd wel goed afgehandeld, maar er was weinig ruimte in de hoofden om aan de daadwerkelijke opgave te werken. Nu merkt de organisatie dat die ruimte er wel is. Oost West Wonen nodigt nu bijvoorbeeld partners uit in het kader van portefeuillestrategie en heeft hiervoor een mooie stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. Daar kwam de dialoog goed tot stand, ook om het eiland voor te bereiden op gevolgen van de vergrijzing. Sjaloom Zorg is tevreden over de wijze waarop de contracten worden besproken met elkaar. De benaderbaarheid en toegankelijkheid is erg goed. Ook Pameijer is blij met de goede relatie en dat de corporatie mee wil denken. Pameijer merkt wel dat het nu wat zakelijker gaat, maar dat biedt tegelijkertijd ook meer duidelijkheid dan voorheen, ook voor woningzoekenden. De corporatie is ook transparanter.

De *Welzijnspartijen* geven een lagere score: gemiddeld een 6,5. Vluchtelingenwerk is over het algemeen zeer tevreden over de communicatie met Oost West Wonen. Maar het cijfer wordt naar beneden gedrukt doordat er op het moment van visitatie er een lastige zaak speelt tussen twee huurders, waarvan er een statushouder is. De communicatie met

Oost West Wonen verloopt hierbij allerm minst soepel en via juridische kanalen. Vluchtelingenwerk is van mening dat de corporatie hierin te veel partij kiest en halve oplossingen aan de statushouder biedt. De score van de welzijnsorganisatie ZIJN komt voort uit de wens om meer samen te werken op het gebied van leefbaarheid. Nu vindt de welzijnsorganisatie de corporatie nog te veel in zichzelf gekeerd (weinig outreachend) en nog te veel van de stenen (en te weinig van de mensen).

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

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

De *ledenraad* geeft een 6,3 voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Oost West Wonen. Formeel geeft de ledenraad goedkeuring aan de begroting en de jaarrekening. De ledenraad is momenteel zoekend (samen met de corporatie) hoe de ledenraad zijn rol verder invulling kan geven, bijvoorbeeld als een adviesraad.

De *huurdersverenigingen* zijn tevredener en geven een 7,5. De huurdersverenigingen geven aan niet veel invloed te hebben op het beleid, maar dat ze wel over alle relevante zaken geïnformeerd worden. Bij sommige fusievoorgangers was er meer invloed. Ook is het de huurdersverenigingen gelukt om tijdens het fusieproces te onderhandelen over een lagere huurstijging. In de periode daarna, tijdens de periode van interim-bestuur, ervoeren ze hun invloed als minimaal. Nu er een nieuwe bestuurder is, verwachten ze dat dit zal verbeteren.

De *gemeente* is zeer tevreden over de mate van invloed op het beleid van Oost West Wonen (8,0). De corporatie moet zich, evenals de gemeente destijds, na een fusie doorontwikkelen. Iedere fusie kenmerkt zich door het samenvoegen van verschillende culturen. Er gaat tijd overheen om deze optimaal te integreren. Dat er een nieuwe directeur-bestuurder is aangesteld, is daarin een goede stap. De gemeente verwacht dat de score nog hoger wordt als de prestatieafspraken geconcretiseerd worden.

De *zorg- en welzijnspartijen* waarderen dit thema met een 7,8 gemiddeld. CuraMare en Pameijer zijn beiden zeer tevreden (9,0). Oost West Wonen nodigt hen uit om mee te praten over de portefeuillestrategie en beleid en heeft een brede stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. De corporatie stelt zich open voor externe feedback, staat open voor een gesprek en partijen voelen zich serieus genomen. De corporatie denkt met de organisatie mee bij nieuwe projecten. Daarnaast trekken partijen samen op om de opgave over het voetlicht te krijgen bij de gemeente. Deze houding van Oost West Wonen waarderen deze partijen zeer. Sjaloom Zorg scoort wat lager, omdat de wens bestaat ook op deze wijze overleg te voeren met Oost West Wonen. De Welzijnspartijen zijn tevreden (7,0) en vinden het niet nodig dat ze grote invloed hebben op het beleid van de corporatie. De stakeholdersbijeenkomst was een mooie manier om ze te betrekken.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie.

Woningaanbod

- De gemeente zou willen dat de huurprijzen meer passend worden bij het inkomen van de huurders, zodat er of meer inkomsten beschikbaar komen voor nieuwbouw of huurders verhuizen naar een meer passende woning en er zo een woning beschikbaar komt voor woningzoekenden.

Nieuwbouwopgave/wonen en zorg

- Vrijwel alle belanghebbenden signaleren een tekort aan sociale huurwoningen op het eiland. Zij vinden dat er meer bouwlocaties nodig zijn en dat de gemeente meer kan doen om Oost West Wonen hieraan te helpen. Belanghebbenden vinden het belangrijk dat de corporatie zich blijft inzetten voor meer bouwlocaties voor sociale woningbouw.
- De gemeente geeft ook aan dat het beschikbaar krijgen van meer woningen een gezamenlijke opgave is en niet alleen een taak van de corporatie. De gemeente mag van de provincie de komende jaren 3.250 woningen bijbouwen. Afgesproken is dat op locaties van meer dan 25 woningen minimaal 20 procent voor sociale woningbouw bestemd is. Opgemerkt dient te worden dat er nog niet veel grootschalige nieuwbouwprojecten in de pijplijn zitten. De gemeente wil bij woningbouw niet alleen kijken naar de kwantiteit maar ook naar diversiteit, zodat het aanbod goed aansluit bij de gedifferentieerde vraag. De gemeente wil hierbij graag buiten de kaders denken, bijvoorbeeld met starterswoningen en/of flexconcepten. De gemeente is van mening dat de corporatie in iedere kern moet gaan participeren voor uitbreiding dan wel vernieuwing van de woningvoorraad en leefbaarheid van de kern. Daarbij kan er ook aan gedacht worden om in bepaalde wijken een deel van de jaren '70 woningen te verkopen.
- Er is sprake van vergrijzing op het eiland en voor seniorenwoningen zijn er hele lange wachtlijsten. Er is een tekort aan woningen voor deze doelgroep. Op dit moment wordt het meer ad hoc aangepakt en ontbreekt het aan een toekomstvisie/beleid. CuraMare wil graag (blijven) optrekken met Oost West Wonen om dit onder de aandacht te brengen bij de gemeente. CuraMare wil samenwerken aan een gezamenlijke onderzoek/visie voor wonen en zorg op het eiland. Belanghebbenden zijn hoopvol gestemd, omdat er nu door de fusie meer professionaliteit is bij de corporatie om hiermee aan de slag te zijn/gaan. De hoop is dat er een open tafel komt waar de opgave wordt besproken.
- Naast een tekort aan sociale huurwoningen voor senioren, signaleert men ook een behoefte aan meer maatschappelijk gebonden eigendom voor senioren (tussen huur/koop). Veel senioren wonen nu in koophuizen en kunnen geen appartement kopen omdat deze veel duurder zijn.



- De ledenraad ziet graag meer innovatie en creatieve concepten.
- CuraMare loopt als organisatie ook aan tegen het probleem dat jonge zorgmedewerkers, die bij de organisatie willen werken, geen woonruimte kunnen vinden op het eiland. CuraMare zou hiervoor graag samen met Oost West Wonen een oplossing willen bedenken.
- Sjaloom Zorg geeft aan dat de doelgroep (mensen met een verstandelijke beperking) ook ouder wordt en steeds meer behoefte heeft aan zaken als domotica. Sjaloom Zorg wil dit graag samen met Oost West Wonen oppakken.

Aandacht voor leefbaarheid/gebiedsteams

- Belanghebbenden signaleren dat de leefbaarheid aan de oost- en westzijde van het eiland aandacht behoeft. Dat Oost West Wonen gebiedsteams kent vindt men daarom logisch. Zo kan rekening gehouden worden met de verschillen in inkomen, cultuur en opgaven.
- Dorpsschouwen kunnen gebruikt worden om te kijken wat nodig is.
- Het huisvesten van statushouders in dorpen en buurten vraagt ook aandacht.
- Sjaloom Zorg heeft een pand leegstaan en wil hierover graag in gesprek met Oost West Wonen om te kijken of deze in het kader van de leefbaarheid een goede bestemming kan krijgen. Pameijer is juist op zoek naar locaties om initiatieven voor de leefbaarheid ruimte te bieden.
- Oost West Wonen denkt goed mee over leefbaarheid en maatschappelijke opvang en trekt samen op indien nodig, bijvoorbeeld richting de gemeente. De corporatie zoekt actief de dialoog op en dat stellen partijen op prijs.
- Het liefst zou de gemeente willen dat de corporatie kan participeren in het integraal benaderen van het maatschappelijk vastgoed en huisvestingsplan voor onderwijs met als doel een kwaliteitsimpuls te geven aan bepaalde kernen of wijken.
- De gemeente vindt het goed dat de corporatie met gebiedsteams werkt, maar benadrukt te willen voorkomen dat bepaalde gebieden gestigmatiseerd worden.

Sociaal domein/achter de voordeur

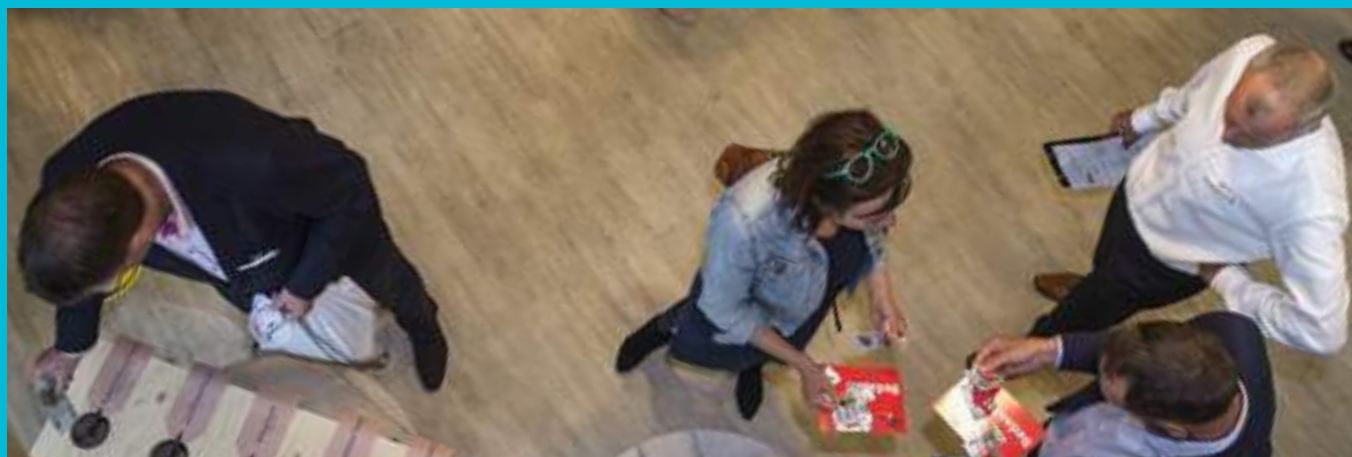
- Partijen zien mogelijkheden om het sociaal domein meer aandacht te geven en willen hierover graag de dialoog voeren. De kijk bij Oost West Wonen op het sociale is volgens sommige belanghebbenden soms nog wat beperkt. Het gaat nog veel over huisvesting/stenen, terwijl het meer over de mensen kan gaan. Problemen bij (kwetsbare) mensen zouden preventiever kunnen worden aangepakt. Er huren veel mensen bij de corporatie die ook behoren tot de doelgroep van Pameijer. Pameijer had jaren geleden met corporaties afgesproken om mee te gaan naar kwetsbare huurders. Aan deze afspraak is tot nu toe geen vervolg gegeven. Pameijer zou dit graag weer oppakken met Oost West Wonen. Zo kunnen ook meer huissuitzettingen voorkomen worden. Als mensen een paar maanden niet betaald hebben, zijn er vaak meer problemen dan alleen de financiële. De corporatie zou een signaal af kunnen geven, zodat hierop tijdig kan worden ingezet.

Dienstverlening/organisatie

- Diverse belanghebbenden signaleren dat er opstartproblemen/kinderziektes zijn na de fusie. De samenwerking tussen de vier bloedgroepen moet nog verder gestroomlijnd worden. Men ziet wel dat de corporatie daar hard mee bezig is, maar het is nog niet afgerond. Klachten die men meldt betreffen voornamelijk de slechte telefonische bereikbaarheid voor huurders (lang wachten), het niet worden teruggebeld/gemailed, (te) formele brieven aan laaggeletterden.
- Een paar belanghebbenden geven aan dat sommige zakelijke afspraken ad hoc zijn geregeld en slecht zijn vastgelegd. Men is blij dat men nu in gesprek is om dit alsnog te formaliseren.

Overig

- De ledenraad wil graag professioneler vergaderen.
- CuraMare voert overleg met Oost West Wonen om de verhuur van panden over te dragen, zodat ze zich kan concentreren op haar core business: zorg. Er zijn gesprekken hierover gaande, maar CuraMare mist de slagkracht om het even snel te gaan regelen.



5.

Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Vermogensinzet		8,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Oost West Wonen

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties, passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. De commissie kijkt bij Presteren naar Vermogen vooral naar de fusiecorporatie Oost West Wonen en het proces om te komen tot de fusie. In chronologische volgorde belichten we hieronder de brieven van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Autoriteit wonen (Aw) en de stappen die Oost West Wonen hierop genomen heeft.

WSW over de Fusie (juni 2019)

In de brief van 17 juni 2019 over de juridische fusie van de vier corporaties op Goeree-Overflakkee, schreef WSW de overwegingen om tot een fusie te komen te begrijpen en met de fusie in te stemmen. WSW onderkende dat het mogelijk is om zo een krachtiger corporatie in te richten voor het werkgebied. Al enige jaren constateerde WSW bij de vier fusievoorgangers een bovengemiddeld risicoprofiel met betrekking tot de financiële posities en het transitieprogramma met daarin aandacht voor verduurzaming. Naar verwachting van WSW zou het risicoprofiel van de fusiecorporatie eveneens bovengemiddeld zijn. Dit zou naast het voornoemde afhangen van de onzekerheden die het integreren van deze organisaties met zich meebrengen. Vanwege het bovengemiddeld risicoprofiel gaf WSW enkele aandachtspunten mee:

- Maak een portefeuillestrategie die is gebaseerd op de behoefte, waaruit een wensportefeuille is herleid en die is geconfronteerd met de bestaande voorraad.
- Actualiseer het huur-, verkoop-, onderhouds- en transitiebeleid.

Verder achtte WSW voor verbetering vatbaar:

- Bij drie van de vier fusiecorporaties waren de begrote investeringen na 2020 beperkt. De opgetelde begrotingen weken daarmee vanaf 2021 af van het ambitieuze programma dat de corporatie voert, hetgeen zou leiden tot een onzekerheid inzake de financiële positie en het transitieprogramma.
- De beleidswaarde verschilde per fusiedeelnemer en kende meerdere onzekerheden (is opvallend hoger dan de benchmark van corporaties).
- Het activeringsbeleid van Woongoed was anders dan bij de meeste andere corporaties (2/3e voor verbetering en 1/3e voor onderhoud in plaats van andersom).

WSW vroeg daarom om de meerjarenbegroting inclusief investeringsprogramma en beleidswaarde (extern) te laten toetsen. Eveneens beperkte zij het borgingsplafond voor 2020 en 2021.

Oordeel Aw en/of WSW over financiële continuïteit (december 2020 en juni 2021)

Bij financiële continuïteit onderscheidt Autoriteit wonen (Aw) drie toezichtvelden:

- (i) omvalrisico, (ii) efficiency en doelmatigheid en (iii) risico's realisatie beleid. In de toezichtbrief van 23 december 2020 meldde Aw dat ze op geen van deze velden, noch op het totaal van financiële continuïteit Aw aanleiding zag tot opmerkingen.

Aw gaf verder aan dat Oost West Wonen inmiddels een laag risicoprofiel heeft.

WSW schrijft in haar brief van 23 juni 2021 dat de financiële positie van Oost West Wonen gezond is en blijft tot 2025. De balansratio's zijn voldoende, maar kennen een dalende trend door de toenemende schulden, terwijl de waarde van het vastgoed beperkt toeneemt. De ICR² verbetert aanzienlijk door een significante daling van de rentelasten met circa een derde tussen 2020-2025. Oost West Wonen heeft duidelijk profijt van de herfinanciering van relatief dure leningen. WSW constateert een belangrijk verschil ten opzichte van de vorige begroting. Naast de lagere rentelasten begroot de corporatie fors lagere huurinkomsten. Het verschil loopt in 2024 op tot € 2 miljoen lagere huren (op ruim € 40 miljoen van het totaal aan huurinkomsten). Deze lagere huurinkomsten worden enerzijds veroorzaakt door lagere inflatieverwachtingen, maar ook door het huurbeleid van Oost West Wonen. Er is sprake van een lage streefhuur en het ontbreekt aan huurverhoging voor nieuwe bewoners. Al met al constateert WSW dat de corporatie op deze manier de komende vijf jaar meer uitgeeft aan het vastgoed dan zij aan inkomsten uit dit vastgoed heeft. Bovendien was op het moment dat de brief werd opgesteld de portefeuillestrategie nog niet bekend bij WSW. Op langere termijn, zo concludeert WSW, komt het verdienmodel van Oost West Wonen onder druk te staan.

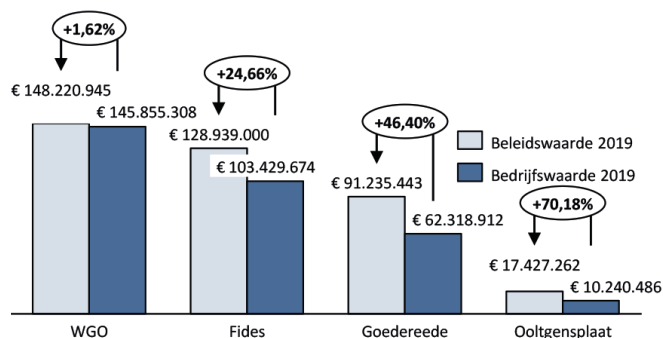
Doelmatigheid

Een van de doelen van de fusie is dat de corporatie efficiënter kan opereren en vanuit een betere financiële positie meer slagkracht heeft voor het vervullen van maatschappelijke opgaven op het eiland. Als onderdeel van het besluitvormingsproces voor de fusie zijn in het rapport uitgebreid de mogelijke besparingen op een rij gezet. Deze werden door KPMG berekend op meer dan € 1 miljoen per jaar. Of de fusie besparingen heeft opgeleverd in de organisatiekosten is op dit moment nog niet vast te stellen.

Beleidswaarde

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

WSW had geconstateerd dat de beleids- en bedrijfswaarde per corporatie erg verschilde. In 2019 heeft een extern adviesbureau dit in het kader van de fusie in beeld gebracht. Dit is samengevat in onderstaande afbeelding.



Figuur 3: Finance Ideas 2019

Visie op vermogensinzet en Portefeuillestrategie (april 2021)

Inmiddels heeft Oost West Wonen een portefeuillestrategie (april 2021) gemaakt met een doel- en wensscenario. De transitieopgave die in deze portefeuillestrategie wordt benoemd is financieel doorgerekend. Hieruit blijkt dat de grenzen van de financiële ratio's waarop corporaties worden beoordeeld na verloop van tijd (13 jaar) worden bereikt.

Verder geeft Oost West Wonen in haar portefeuillestrategie aan na te denken over hoe zij het financieel en maatschappelijk rendement in beeld wil brengen. Oost West Wonen zal de komende jaren het sturingsinstrument verder ontwikkelen en inbedden in de organisatie. Met de huidige inzichten concludeert Oost West Wonen dat ze voor de middellange termijn (0-10 jaar) een haalbare opgave heeft. Op langere termijn (> 10 jaar) moet worden bijgestuurd.

Risicomanagement

Met de juridische fusie van vier corporaties was het van belang organisatorisch te fuseren, en ook op financieel gebied zijn de nodige slagen gemaakt. De kwaliteit van het bezit is in kaart gebracht, er is een portefeuillestrategie met financiële doorrekening gemaakt. Er is een goed treasury statuut opgesteld waarin rollen, verantwoordelijkheden, besluitvormingsproces en normen op complete wijze zijn opgenomen. De aandachtspunten van WSW zijn aangepakt. De normen waarmee gewerkt werd door de fusievoorgangers verschilden van elkaar. Hierdoor was er sprake van een overschrijding op onderhoud. De controller heeft dit in opdracht van de auditcommissie onderzocht. De bevindingen hebben geleid tot aanpassingen in het beleid en de begroting.

² Interest Coverage Ratio (ICR) gaat om de vraag in hoeverre de corporatie in staat is de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De ICR wordt ook wel de rentedekkingsgraad of renteverdiencapaciteit genoemd.

Oost West Wonen is een financieel gezonde club, maar qua kasstromen wel kwetsbaar. Zoals WSW constateert is sprake van een vrij gunstige prijs-kwaliteitverhouding (lees relatief lage huur), waardoor er minder inkomsten zijn en er dus minder ruimte is om te investeren. Het is een zaak waarover de corporatie in overleg met haar belanghebbenden (met name de huurdersorganisaties) nog een goede balans moet vinden. Oost West Wonen wil als maatschappelijk ondernemer risico's op een afdoende manier beheersen en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Het accepteren van risico's is een onderdeel van ondernemen. Vanuit dit perspectief is Oost West Wonen bereid om risico's te nemen, zolang de risico's passen bij de maatschappelijke ambities en deze de continuïteit van Oost West Wonen niet in gevaar brengen. In het Jaarverslag 2020 heeft de corporatie haar risicomanagement, dat in 2020 is vastgelegd, uitgebreid en transparant beschreven. De corporatie wil zowel naar binnen als naar buiten, transparant zijn over de meest relevante risico's. In 2021 verdiept de corporatie het risicomanagement verder en borgt ze de interne beheersmaatregelen in de processen van Oost West Wonen. Er is een onafhankelijke business controller. Oost West Wonen onderscheidt in haar risico-overzicht de volgende soorten risico's: strategisch, operationeel, financieel/economisch en compliance (wet- en regelgeving). Daarnaast benoemt ze politiek risico, woningtoewijzingsrisico, projectontwikkelingsrisico, risico van Bedrijfs- en Maatschappelijke onroerend goed (BOG en MOG) en zorginstellingen (ZOG), verslaggevingsrisico, fraude, ICT, risico's met betrekking tot corona.

Oordeel over Presteren naar Vermogen: 8,0

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt, omdat zij – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde heeft en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Oost West Wonen zet haar vermogen passend in. Tijdens besluitvorming tot fusie hebben de opgaven voor het eiland Goeree-Overflakkee centraal gestaan. Na de fusie heeft de corporatie haar ambities vastgelegd in een ondernemingsplan en portefeuillestrategie en de kosten doorgerekend.

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

- + De vermogenspositie stond bij kleine corporaties onder druk. Met het bundelen van de krachten is consolidatie mogelijk en is het vermogen veiliggesteld. De commissie vindt het positief dat bij de besluitvorming om te komen tot de fusie de opgaven op het eiland en mogelijke besparingen centraal stonden.

Optimaal in kunnen zetten van het vermogen van vier corporaties was een belangrijke drijfveer om tot fusie te komen. De corporatie heeft door de fusie meer financiële slagkracht, meer investeringscapaciteit, minder risico, meer professionaliteit en een sterke positie.

- + De commissie ziet de fusie en de stappen die Oost West Wonen inmiddels heeft gezet, met de nieuwe integrale portefeuillestrategie en met scenario's, als voorbeeld van hoe je intern en met externe belanghebbenden een visie opbouwt en ontwikkelt over de inzet van vermogen en goed rentmeesterschap.
- + Oost West Wonen heeft kort na de fusie een proces ingezet om haar visie verder vorm te geven in een ondernemingsplan, portefeuillestrategie en verkoopbeleid. Hierbij heeft ze een doelscenario (bijna haalbaar) en een wensscenario (nog niet haalbaar) doorgerekend. Bij het verkoopbeleid heeft de corporatie een zorgvuldige afweging gemaakt tussen financiële doelen en volkshuisvestelijke doelen. De commissie constateert dat Oost West Wonen hiermee een heldere visie op vermogensinzet heeft, die gebaseerd is op opgaven en ambities en rekening houdt met de verschillen op het eiland. Aan de hand van dorps-scans en gebiedsgericht werken houdt de corporatie hiermee rekening.

rentmeesterschap



6.

Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		7,5	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiesturing	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,0	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		7,5	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

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

Strategievorming: 8,0

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt, omdat er een actueel ondernemingsplan en portefeuillestrategie is, dat goed onderbouwd is en concrete doelen bevat.



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

- + Het komen tot een fusie waardeert de commissie als een belangrijke strategische keuze. Het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie dat na de fusie tot stand is gekomen beschrijft de opgaven, ambities, transitieprogramma en scenario's. In de portefeuillestrategie zoekt de corporatie een duidelijke balans tussen ambitie en haalbaarheid door twee scenario's te benoemen, namelijk een ambitieus wensscenario en een meer haalbaar doelscenario. Hierdoor laat de corporatie zien realistisch te zijn, maar – zodra het kan – een tandje bij te zetten.
- + Er is een doel- en wensscenario doorgerekend wat gedifferentieerd is naar de drie gebieden Oost, Midden en West op het eiland. Oost West Wonen heeft de strategieën voor de drie verschillende gebieden organisatorisch ingebed via gebiedsteams.
- + Een en ander is vertaald in concrete (SMART) doelen. De strategie is weergegeven in een overzichtelijk infographic (zie figuur).
- + Oost West Wonen houdt in haar strategie rekening met de behoeften en wensen van belanghebbenden. Zo zijn belanghebbenden onder andere via een brede stakeholdersbijeenkomst betrokken geweest bij het gesprek over de nieuwe portefeuillestrategie.

HUIDIG

Geschiktheid
23% van de woningen zijn nultreden.

Beschikbaarheid
Onze vastgoedvoorraad bevat 6119 reguliere woningen

BETAALBAARHEID
74% valt in de prijsklasse **Betaalbaar 1**

AANDEEL
Aandeel huurwoningen is totaal **29%**

Kwaliteit
Gemiddeld bouwjaar **1978**

Leefbaarheid
De leefbaarheid in de kleine kernen staat onder druk.

Duurzaamheid
Gemiddelde Energie-Index is **1,48 (C-label)**

Cijfers per deelgebied

WEST	MIDDEN	OOST
2122	2057	1940
24,4%	33%	31,3%
25%	28%	17%
1980	1979	1975
1,42	1,49	1,54

VISIE

Ons toekomstbeeld is dat iedereen een THUIS kan vinden op Goeree-Overflakkee. Wij doen dat door het aanbieden van passende huisvesting aan mensen die daar niet zelf in kunnen voorzien.

Vergrijzing
Tot 2035 groeit het aantal 75-plussers met **65%** tot 7870 personen.

Duurzaam wonen
CO₂-neutraal & Circulair in 2050
Aardgasloos vanaf 2024

Leefbaarheid
Aantrekkelijkheid van de kernen **vergroten!**

Woningbehoefte neemt toe
De vraag naar extra reguliere sociale huurwoningen neemt tot 2035 toe met **471 woningen**.

Meer huishoudens
In 2019 waren er 21141 huishoudens. In 2035 zijn dat er ongeveer **22455**

OPGAVE

WAT KUNNEN WE?

DOEL

Bijna haalbaar. Dient als uitgangspunt voor de portefeuillestrategie.

WENS

WAT WILLEN WE?

Niet haalbaar (ratio's), maar blijft wel onze droom, wanneer het kan!

	WEST	MIDDEN	OOST	TOTAAL
Toename/afname	+ 96	+ 215	- 62	+ 250
Aantal woningen	2188	2272	1878	6369
Aandeel sociale huur	24,8%	32,5%	28,8%	28,4%
Nieuwbouw + 28 aankoop	277	363	285	925
Verkopen	108	59	154	322
Nultreden toevoegen	168	98	240	506
Slopen	73	88	193	354

	WEST	MIDDEN	OOST	TOTAAL
Toename/afname	+ 156	+ 392	- 78	+ 471
Aantal woningen	2278	2449	1862	6590
Aandeel sociale huur	25,5%	35%	28,8%	29,3%
Nieuwbouw + 28 aankoop	377	539	220	1096
Verkopen	108	59	154	322
Nultreden toevoegen	200	158	245	603
Slopen	73	88	143	304



FINANCIËEL

Loan to Value
Hypotheek niet te hoog t.o.v. waarde vastgoed

2021 2035



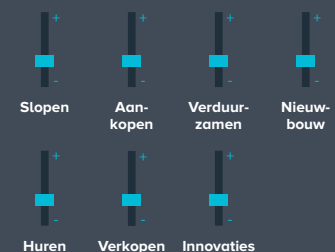
ICR
Maandelijks rekeningen betalen



MAATSCHAPPELIJK



PDCA - Op tijd bijsturen voor een duurzaam businessmodel



Sturing op prestaties: 7,0

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

Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt, omdat zij een duidelijke planning- en control-cyclus heeft. De corporatie heeft grote en belangrijke stappen gezet. Er is een ondernemingsplan opgesteld, gevolgd door een portefeuillestrategie, meerjarenbegroting, bod/prestatieafspraken, kaderbrieven/jaarplannen en kwartaalrapportages. De commissie constateert dat de corporatie hierin concrete en meetbare doelen heeft gesteld. De corporatie pakt zaken die in het kader van de fusie nog verder geborgd dienen te worden in de planning- en control-cyclus goed op. De commissie geeft een 7,0 op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie stuurt bij waar nodig. Zo constateerde de corporatie dat de onderhoudsbegroting overschreden was, waarop zij een audit heeft laten uitvoeren en de oorzaak vond in het feit dat de rechtsvoorgangers van Oost West Wonen verschillende onderhoudsnormen hanteerden. De corporatie heeft hierop de begroting aangepast en aangegeven dat de verschillen nog gesynchroniseerd moeten worden. De commissie waardeert het dat corporatie hierop heeft bijgestuurd.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. Alvorens het oordeel te geven en toe te lichten, vatten we eerst samen wat het oordeel van Autoriteit woningcorporaties (Aw) over de governance van Oost West Wonen is.

Autoriteit Wonen (Aw)

In de laatste brief van Aw (23 december 2020) wordt aangegeven dat er geen aanleiding is om een nader onderzoek uit te voeren. De risico-inschatting voor Oost West Wonen is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader. Wel maak Aw de volgende toezichtafpraak om in 2022 een governance inspectie uit te voeren.

Visie op toezicht

De RvC heeft haar visie op toezicht verwoord in het jaarverslag 2020. De raad is als gevolg van de fusie nieuw qua samenstelling en heeft gericht gezocht naar een nieuwe directeur-bestuurder, die verbindend is en Oost West Wonen positief neerzet op Goeree-Overflakkee. Deze directeur-bestuurder is november 2020 aangesteld. De RvC houdt onder andere toezicht op:

- realisatie van de doelstellingen van Oost West Wonen;
- realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven;
- strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van Oost West Wonen;
- opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- kwaliteitsbeleid;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- financieel verslaggevingsproces en
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

De RvC heeft twee commissies ingesteld: een auditcommissie en een selectie- en remuneratiecommissie. De raad houdt toezicht vanuit een voorlopige toezichtvisie, bestaande uit vier verschillende onderdelen: het externe kader, het interne kader, het beoordelingskader en het toezichtkader. Het toezichtkader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de spelregels die de RvC bij het uitoefenen van zijn taken volgt. In het jaarverslag 2020 beschrijft de raad dat hij zich regelmatig door de bestuurder heeft laten informeren over de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, de ontwikkelingen met betrekking tot de projecten, de voortgang van de actualisering en uitvoering van de prestatieafspraken en het bod in de gemeente en de relevante externe ontwikkelingen waar Oost West Wonen mee geconfronteerd werd.

De raad heeft tijdens de vergaderingen met de bestuurder kennisgenomen van de inhoud van alle reguliere, bestuurlijke overleggen met de gemeente, huurdersverenigingen, zorgaanbieders en andere stakeholders. De opvattingen van stakeholders worden in de overwegingen en besluiten van de raad meegewogen. Daarnaast onderhouden de commissarissen hun individuele contacten op Goeree-Overflakkee met diverse stakeholders. De hierbij opgevangen signalen of informatie nemen zij mee in de reguliere vergaderingen van de raad. De raad hecht verder grote waarde aan zijn rol als klankbord voor de bestuurder. Voor de leden betekent dit dat zij over de juiste kwaliteiten, kennis en netwerk beschikken om deze rol in te kunnen vullen. In iedere vergadering wordt aan de hand van de actualiteiten gesproken over gesignaleerde tendensen in de omgeving waarin Oost West Wonen opereert. Met de bestuurder wordt van gedachten gewisseld over haar opvattingen daarover. De raad staat de bestuurder bij met alternatieve beschouwingen en nieuwe invalshoeken die een bijdrage leveren aan uiteindelijk te maken keuzes en te nemen besluiten.



Oordeel Maatschappelijke rol RvC: 8,0

Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder in het lokale netwerk op het eiland Goeree-Overflakkee, het werkgebied van de corporatie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raden van commissarissen van de vier fusievoorgangers hebben vanuit een gedeelde maatschappelijke visie op het eiland intensief samengewerkt en aangestuurd op een fusie. Met één organisatie kon men beter inspelen op de maatschappelijke opgaven op het eiland. De commissie

waardeert het dat de meerwaarde van de fusie voor de maatschappij centraal stond in de besluitvorming.

- + Het was een complex fusieproces met vele belanghebbenden (personeel, bestuurders, RvC's, huurdersverenigingen, ledenraden). De commissie waardeert de regierol van de RvC's hierin. De fusie heeft geleid tot een resultaat waar een breed draagvlak voor is. Maatschappelijke opgaven waren op cruciale momenten leidend om tot juiste beslissingen te komen.
- + Uiteindelijk heeft de fusie ook geleid tot een positieve drive voor de maatschappelijke opgaven van de nieuwe



6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Externe legitimatie: 7,0

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit met een 7,0. Dit is een gemiddelde score over de gehele visitatieperiode. De vier fusievoorgangers gaven externe legitimatie op heel verschillende manieren invulling, waardoor het lastig is om hier een eenduidig oordeel over te geven. Tussen de juridische fusie en het aantreden van de nieuwe bestuurder is pas op de plaats gemaakt en gewerkt aan de basis voor de fusie. Het overleg met stakeholders, met name de huurdersverenigingen, is hierdoor gedurende een bepaalde periode onderbelicht gebleven. Alleen datgene wat formeel/minimaal moest, werd gedaan. De commissie komt op basis van pluspunten in het laatste deel van de visitatieperiode tot het oordeel van een 7,0. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder is de externe legitimatie sterk verbeterd. Corona was hierbij een belemmering om dit snel op gang te brengen. De pluspunten zijn:

- + Het overleg met de huurdersverenigingen is weer nieuw leven ingeblazen.
- + Eveneens is er een brede, interactieve stakeholdersbijeenkomst geweest om het portefeuilleplan te bespreken. Dit heeft draagvlak, motivatie en enthousiasme om samen te werken op gang gebracht. De corporatie heeft hierin laten zien wat haar nieuwe positie op het eiland is en kan zijn.

Openbare verantwoording: 7,0

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Oost West Wonen voldoet aan het ijkpunt, omdat zij een helder jaarverslag heeft waarin beleid en prestaties zijn verwoord. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van het volgende pluspunt:

- + Jaarverslag, beleidsdocumenten en portefeuillestrategie zijn kernachtig, helder en transparant beschreven. De portefeuillestrategie is samengevat in een overzichtelijke infographic.
- + Tijdens de fusie was sprake van interne gerichtheid, maar ook door afstemming met belanghebbenden was en is er een breed draagvlak voor de fusie.

corporatie binnen de huidige RvC. Er is een gedeelde visie op de maatschappelijke rol, die de raad invult in de verschillende rollen die de raad heeft.

In de praktijk is dit de afgelopen paar jaren zichtbaar geworden bij de zoektocht en aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder, de voelsprietten die de verschillende leden in de maatschappij hebben en die zij gebruiken in de klankbordrol, en de afwegingen die zij maken bij belangrijke besluitvorming. De commissie heeft een gedreven en betrokken raad gezien die de volkshuisvestelijke opgave op het eiland centraal stelt.





III BIJLAGEN BIJ HET RAPPORT

Maatschappelijke visitatie

2017 - 2020

Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie: Oost West Wonen te Middelharnis
Jaar visitatie: 2021

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Oost West Wonen te Middelharnis hebben.

Bennekom, 23 juni 2021 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Oost West Wonen te Middelharnis verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 23 juni 2021 drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 4 juli 2021 drs. E.W.M. Penninks | algemeen commissielid

Bennekom, 30 juni 2021 drs. A. de Klerk | secretaris

Curricula vitae



Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management,

organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.





Voorzitter/ Algemeen commissielid

**drs. A.H. Grashof
(Alex)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Governance onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- ✓ Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- ✓ Prestatieafspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- ✓ Ervaring met SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-a-h-grashof-alex/>



<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>

Korte kennismaking

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring als adviseur, procesregisseur, strateeg en belangenbehartiger in het (semi-)publieke domein en de volkshuisvesting kijk ik naar het maatschappelijk presteren van corporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan de decentralisatie- en verzelfstandiging van de corporatiesector, om vervolgens zelf de daad bij het woord te voegen. Met veel plezier ben ik toen bij een woningcorporatie en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan in de stadregio Utrecht. Onder andere heb ik meegewerkt aan modernisering van de woonruimtebemiddeling, portfolio- en huurbeleid, prestatieafspraken, woningbouw en realiseren van opeenvolgende fusies en een overname. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en regie opdrachten uit voor corporaties, gemeenten, provincies en samenwerkingsverbanden. Sinds 2018 ben ik tevens directeur-eigenaar van Raeflex.

Visitaties

Vanaf 2008 ben ik betrokken bij meer dan 50 visitaties als voorzitter of algemeen commissielid. Het is boeiend om visitaties uit te mogen voeren voor een grote diversiteit aan corporaties, groot, klein, categoriaal of breed maatschappelijk.

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in lokale gemeenschappen en in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren en wat (keten)partners daarvan vinden. Bij visitaties richt ik me op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, de 'soft controls' en ook de kwaliteit van beleid en sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als leer- en verantwoordingsinstrument ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie. Informatie die vanuit een visitatie naar voren komt helpt bij het bepalen/bijstellen van de koers. En het draagt bij aan inzicht in het presteren van lokale woonnetwerken. Corporaties doen het niet alleen.

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (Radboud Universiteit Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en algemeen bestuurslid WSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam



Algemeen commissielid

Dr. E.W.M. Penninks (Ed)

Specifieke deskundigheid

- ✓ **Volkshuisvesting** in de bredere zin van het woord, met name huisvesting voor ouderen en begeleid wonen.
- ✓ **Betrokkenheid** van bewoners bij het beleid
- ✓ **Duurzaamheid**, om ook de huurders bij dit belangrijke onderwerp te betrekken

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-e-w-m-penninks-ed/>

Korte kennismaking

Toen ik midden jaren zeventig na mijn studie sociale planologie bij een grote Arnhemse woningcorporatie aan het werk ging, kon ik niet bevroeden dat de sociale volkshuisvesting mijn passie zou worden. Met name hoe mensen wonen geeft niet alleen hun positie in de maatschappij weer, maar heeft vooral een grote betekenis voor het zich veilig en prettig voelen. Een basis om het leven vorm en inhoud te geven. En mensen die dit om welke reden dan ook zelf niet kunnen, mogen rekenen op de woningcorporatie. Zij zijn bij uitstek organisaties die hierin een belangrijke rol vervullen en van toegevoegde waarde zijn.

Zo heb ik ruim 25 jaar volkshuisvesting bedreven in het Sallandse, in meerdere gemeenten en met vele partners te plaatse en altijd met het doel om mensen dat eigen gevoel te geven: Ik woon hier met Graag.

Visitaties

Vanaf 2019 betrokken bij Raeflex.

Mijn ervaring met visitatie is tweeledig. Enerzijds ben ik betrokken geweest middels Aedes voor de invoering van de visitatie en anderzijds tweemaal gevisiteerd. Bij elkaar een wonderlijke ervaring.

Zeker de eerste visitatie verruimde onze blik als woningcorporatie. Duidelijk werd dat wat wij allemaal bewerkstelligden weliswaar bijdroeg aan onze doelstelling, maar dat ook veel spontaan tot stand kwam.

Dat was een uitdaging voor de tweede visitatie. Vooraf planmatiger met alle belanghouders overleggen en toch wat meer het resultaat toetsen aan de uitgangspunten. Eerlijk gezegd de eigen organisatie waardeerde dat en met onze partners zoals gemeenten en zorgorganisaties, was het beter overleggen.

Kort CV

Opleiding

- Sociale planologie te Nijmegen

Carrière

1987-2015 Werkzaam in Salland. Uiteindelijk zijn een aantal corporaties gefuseerd tot Salland Wonen, eindfunctie directeur-bestuurder.

1984-1987 Directeur stichting Woonruimteverdeling Enschede

1980-1984 Hoofd bewonerszaken Centrale Woningstichting Arnhem

1977- 1980 Stafmedewerker bewonersparticipatie Centrale Woningstichting Arnhem

Nevenfuncties

- Voorzitter Raad van toezicht Humanitas Deventer
- Voorzitter stichting Beeldende Kunst gemeente Raalte
- Voorzitter Groei en Bloei afdeling Salland



Secretaris

drs. A. de Klerk (Annet)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-a-de-klerk-annet/>



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

Korte kennismaking

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

Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

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



Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Ondernemingsplan 'Voel je thuis' (2021) • Rapportage van het onderzoek "Is fusie van de vier corporaties op Goeree-Overflakkee haalbaar en wenselijk? (Vannimwegen, 20 juni 2017) • Het wenkend perspectief 2018 (onderzoeken naar fusie 4 corporaties) • Portefeuillestrategie Koers bepalen +infographic (2021-2035) • Prestatieafspraken 2021, 2022, 2020-2024 en evaluatie 2021 • Woonvisie 2018-2024 • Jaarverslagen 2017, 2018, 2019 en 2020 • Convenant woonoverlast • Convenant brp • Convenant buurtbemiddeling • Convenant vroegsignalering schulden • Convenant energiebesparing en groene waterstof
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten Aedes-benchmark
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw toezichtbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit van 4 fusiecorporaties • WSW-beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen • Managementletter Accountant 2020 • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin • Jaarrekeningen 2017 t/m 2020 • Treasuryjaarplan 2020 en 2021 • Begroting 2020 en 2021 • Financiële analyse fusie-update 2019 • Kaderbrief 2020, 2021, 2022 • Documenten/prognoses over liquiditeit en kasstroom • Kwartaalrapportages 2019, 2020 • Document Juridische fusie • Investeringsstatuut Oost West Wonen (versie 4 november 2020) • Memo analyse Mutatieonderhoud 2020 (14 juni 2021)
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: • Kwartaal- of tertiaalrapportages 2020, 2021 • Planning en activiteiten prestatieafspraken • Notulen RvC 2019, 2020, 2021 • Verslagen zelfevaluaties RvC 2019, 2020

Bijlage 4.

Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oost West Wonen.

Raad van commissarissen

De heer S. Visser (voorzitter)
De heer T. Abbo
De heer B. van Dam
De heer W. Nattekaas
Mevrouw B. Vermaas-van de Bilt
De heer H. Willems

Directeur-bestuurder

Mevrouw M. van de Kamp

Managementteam en business-controller

De heer K. van Dam, manager Vastgoed
De heer K. Goedegebuur, manager Bedrijfsvoering
De heer P. Klink, manager Wonen
De heer A. van der Meer, business-controller

Medewerkers en OR

De heer A. van Biert, voorzitter OR
Mevrouw C. Geene, OR
De heer J. Maassen, OR
Mevrouw C. Troost, organisatie
Mevrouw G. Fase, organisatie
Mevrouw M. Nipius

Ledenraad

De heer K. van der Jagt
De heer A. Kamp
De heer T. van Rossum
De heer P. Schrijver
De heer H. van Splunder

Externe gesprekken

Huurdersverenigingen

Mevrouw W. Noteboom, huurdersvereniging Goeree-Overflakkee
De heer M. van der Klooster, huurdersvereniging Goeree-Overflakkee
De heer H. Bechtum, huurdersvereniging Goedereede
De heer J. van der Linde, huurdersvereniging Goedereede
Mevrouw N. van Hoeven, huurdersvereniging Goedereede

Gemeente Goeree-Overflakkee (via MS Teams)

De heer D. Markwat, wethouder

Welzijnsorganisaties

Mevrouw A. Verhey, directeur-bestuurder Stichting ZIJN
De heer K. van Hogchem, Stichting Vluchtelingenwerk

Zorgorganisaties

Mevrouw E. Hoogervorst-van der Meer, lid Raad van Bestuur CurdMare
De heer K. Bak, bestuurder Sjaloom Zorg
Mevrouw A. Dobbinga, manager Pameijer

Bijlage 5.



Position paper

Oost West Wonen

25 augustus 2021



Met deze position paper geven we als bestuur een aftrap voor de visitatie van Oost West Wonen over de periode 2017-2020. Dit inhoud hiervan geeft, samen met de factsheet, een reëel beeld van onze prestaties over de afgelopen vier jaar. Het is een bewogen periode geweest vanwege de fusie tot één corporatie, een proces van meerdere jaren dat duidelijk effect heeft gehad op het behalen van de voorgenomen doelen.

Inhoud

1. Wie is Oost West Wonen?	3
2. Waar staat Oost West Wonen voor?.....	5
3. Wat wil Oost West Wonen?	6
4. Waar staat Oost West Wonen nu?	7
Thema 1 - Betaalbaarheid en bereikbaarheid	7
Thema 2 - Nieuwbouw en verkoop.....	7
Thema 3 - Kwaliteit en duurzaamheid	7
Thema 4 - Huisvesten specifieke doelgroep.....	8
Thema 5 - Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	8
Thema 6 - Dienstverlening	8
5. Slotwoord bestuurder.....	9





1.

Wie is Oost West Wonen?

Oost West Wonen: thuis op Goeree-Overflakkee

Het eiland Goeree-Overflakkee is ons werkgebied. Ons bezit is verspreid over de 14 dorpskernen en we hebben ruim 6700 verhuureenheden. We zijn de enige sociale verhuurder op Goeree-Overflakkee. Dit schept kansen, want we kunnen ons beleid voor het gehele eiland vormgeven en gemakkelijk afstemmen met onze stakeholders. Tegelijkertijd schept het ook verwachtingen en extra verantwoordelijkheid. Velen zijn afhankelijk van ons voor het vinden van een thuis op Goeree-Overflakkee. We vervullen onze maatschappelijke opdracht zo goed mogelijk en zorgen voor optimale dienstverlening en kwaliteit. We maken duidelijk afspraken over wat we doen, maar ook over wat we niet doen. We zijn transparant en leggen actief verantwoording af.

Organisatie

Oost West Wonen is een vereniging en kent naast het bestuur en de raad van commissarissen ook een ledenvertegenwoordiging en een ledenraad. De ledenraad is voor ons een belangrijke verbindende schakel met onze leden, huurders en met de samenleving. Zij bestaat uit minimaal elf en maximaal vijftien door de ledenvertegenwoordiging gekozen leden. De ledenraad stelt onder andere de begroting en de jaarrekening vast. De ledenraad is wat betreft disciplines divers

samengesteld. De directeur-bestuurder stuurt de werkorganisatie aan. De werkorganisatie is onderverdeeld in drie afdelingen: Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Elk van deze afdelingen worden aangestuurd door een manager die de directeur-bestuur adviseren in de besluitvorming. Daarnaast heeft Oost West Wonen een business controller aangesteld in een onafhankelijke positie om de besluitvorming te toetsen aan wet- en regelgeving, beleid en begroting. Wij hebben op dit moment 60 medewerkers in dienst (51,6 fte). Wij zijn lid van Aedes, de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland en onderschrijven de Governancecode. De Raad van Commissarissen is volgens de coderegels samengesteld en houdt onafhankelijk toezicht op bestuur. Onze huurders worden vertegenwoordigd door de twee huurdersorganisaties op het eiland.

Ontstaan

Woningcorporatie Oost West Wonen is anno 2021 een relatief jonge onderneming die nog volop in ontwikkeling is. Zij is ontstaan op 1 juli 2019 uit een juridische fusie van de vier woningcorporaties op het eiland Goeree-Overflakkee (Beter Wonen Goedereede, Beter Wonen Ooltgensplaat, Fides Wonen en Woongoed GO) en opereert sinds 1 januari 2020 als één organisatorisch geheel onder de naam Oost West Wonen. In 2017 besloten de vier besturen en raden van commissarissen, op basis van een uitgevoerd haalbaarheidsonderzoek



door bureau Vannimwegen om samen verder te gaan als één corporatie in de overtuiging dat dit voordeel zou opleveren voor de kwaliteit van de volkshuisvesting op het gehele eiland. Onder leiding van K.P.M.G. is vervolgens het fusieproces aangegaan. Het rapport 'Het Wenkend Perspectief van de fusiecorporatie' als sluitstuk van het fusieproces, wordt vandaag de dag gezien als de 'huwelijkse voorwaarden' die de vier fusiepartners zijn overeengekomen om Oost West Wonen het licht te doen laten zien. Dit 'wenkend perspectief' belicht een toekomstig beeld van de dienstverlening, de organisatie en het bezit, of te wel is een uiteenzetting van wat de kernwaarden en toekomstige organisatieprincipes van Oost West Wonen zou kunnen zijn.

Terugblik op de prestaties van 2017-2020

De vier voorgangers werkten al vele jaren samen in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. Op regelmatige basis waren er overleggen om in belang van de volkshuisvesting diverse onderwerpen met elkaar af te stemmen. In gezamenlijkheid werd opgetrokken bij het maken van de prestatieafspraken met de (sinds 2013 gefuseerde) gemeente Goeree-Overflakkee. Voor de jaren 2017 en 2018 zijn, naast gezamenlijke afspraken, nog individuele afspraken per voorganger gemaakt, met ingang van 2019 zijn de eerste afspraken voor Oost West Wonen als nieuwe organisatie gemaakt. De opgaven en ambities voor de eerste jaren na de fusie waren vooral de interne organisatie vormgeven, een

missie en visie formuleren, het opstellen van het ondernemingsplan en een portefeuillestrategie. Na de organisatorische fusie per 1 januari 2020 is de jonge organisatie al snel geconfronteerd met de wereldwijde en nog steeds voortdurende Covid-19-pandemie, maar heeft zij zich ondanks deze uitzonderlijke periode toch weten te positioneren op Goeree-Overflakkee. Het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie hebben het licht gezien in april 2021. Hoewel de focus in deze periode vanaf 2017 steeds meer is komen te liggen op het fusietraject, bleef de winkel natuurlijk gewoon open. De afspraken werden weliswaar op elkaar afgestemd en bewust werd er ruimte geschapen voor de nieuwe organisatie om haar eigen beleid te kunnen scheppen. Met respect voor de afspraken van onze voorgangers, heeft Oost West Wonen met het 'Wenkend Perspectief' in handen, getracht dat wat beloofd was na te komen. Tegelijk is Oost West Wonen aan de slag gegaan om beleid te harmoniseren en nieuwe plannen te ontwikkelen, culminerend in voornoemd ondernemingsplan en portefeuillestrategie. Tot en met 2020 zijn bestaande strategische visies en beleid van de verschillende fusiecorporaties leidend geweest. 2020 was het jaar van de organisatorische fusie, het opstellen van een langetermijnvisie, missie en ambities en het op orde brengen van de organisatie. De corona-uitbraak dwong ons het tempo aan te passen en vertraagde de uitvoering van activiteiten. Toch hebben we veel gerealiseerd. Wij zijn steeds meer één corporatie geworden die werkt aan een gezamenlijke visie, missie en ambitie, gebaseerd op het fusierapport 'Het Wenkend Perspectief'.





2.

Waar staat Oost West Wonen voor?

Visie

De visie geeft op een beknopte en inspirerende manier weer wat wij uiteindelijk graag willen bereiken.

Ons toekomstbeeld is dat iedereen een THUIS kan vinden op Goeree-Overflakkee. Wij doen dat primair door het aanbieden van passende huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien

Missie

In onze missie verwoorden we onze maatschappelijk opdracht voor de komende jaren.

Oost West Wonen biedt mensen die op ons zijn aangewezen een betaalbare, goed onderhouden en duurzame woning aan in een leefbare woonomgeving. We streven daarbij naar een hoge kwaliteit van dienstverlening aan onze klanten en zetten in op een nauwe samenwerking met onze stakeholders.

Meerwaarde

Onze meerwaarde is dat we er primair zijn voor mensen die door hun inkomen recht hebben op een sociale huurwoning. Bijzondere aandacht hebben we voor mensen met de laagste inkomens en personen die vanwege sociale of psychische oorzaken zelf geen woonruimte kunnen vinden. Maar ook woningzoekenden met een middeninkomen wijzen we niet de deur. Immers, zo lang zij zich in ons werkgebied niet of moeilijk op de koopwoningmarkt of particuliere huurmarkt kunnen redden, is het inherent aan onze missie dat wij ook voor hen aandacht hebben.



3.

Wat wil Oost West Wonen?

Onze prestaties

Onze nieuwe leidraad is het Ondernemingsplan 2021, waarin de strategische doelstellingen zijn geformuleerd en waarin de kernwaarden van Oost West Wonen tot uitdrukking zijn gekomen. De vier kernwaarden van Oost West Wonen zijn sociaal, klantbewust, verbindend en professioneel. Deze waarden vormen het DNA van Oost West Wonen en geven aan hoe wij willen dat anderen ons ervaren. Ze staan niet op zichzelf, maar krijgen kleur door hun onderlinge relatie en wisselwerking. Ze zijn belangrijk voor onze identiteit en bieden ons houvast: onze bedrijfscultuur, houding, gedrag, beleid en processen worden hierdoor bepaald. Door te handelen vanuit ons DNA beleven onze klanten Oost West Wonen als een klantgerichte, duurzame en professionele organisatie en voelen ze zich thuis op Goeree-Overflakkee.

De zes strategische doelstellingen van Oost West Wonen zijn:

- 1. We zorgen voor tevreden klanten**
- 2. We zorgen voor voldoende geschikte, betaalbare en beschikbare woningen**
- 3. We werken mee aan een leefbare woonomgeving**
- 4. We zijn een maatschappelijke verbinder**
- 5. We zorgen voor een duurzame en kwalitatief goede woningvoorraad**
- 6. We streven naar een duurzame en professionele organisatie**

4.

Waar staat Oost West Wonen nu?

De strategische doelstellingen komen terug in de gekozen thema's. Deze zijn deels uitgewerkt in de factsheet en deels in dit hoofdstuk.

Thema 1 Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Betaalbaarheid

De belangrijkste doelstelling van ons huurbeleid is het aanbieden van betaalbare huurwoningen aan mensen met lagere inkomens. Het grootste deel van de woningen (80%) moet beschikbaar blijven voor deze primaire doelgroep. We willen voldoende financiële middelen realiseren om de huidige en toekomstige investeringen te kunnen financieren. Het ten tijde van de fusie afgesproken huurakkoord met de twee huurdersorganisaties, heeft geleid tot beperkte huurverhoging, weliswaar een maatschappelijke financiële offer voor Oost West Wonen, daarmee wel een bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgave op het eiland. In het huurakkoord is ook afgesproken dat de goedkope voorraad wordt bevroren op kwantitatieve peil van 31 december 2019 (behoudens huurverhoging voor energetische maatregelen).

Bereikbaarheid

Voor Oost West Wonen zijn een goede betaalbaarheid en bereikbaarheid van de woningvoorraad van cruciaal belang. Om hiervoor te zorgen monitoren en evalueren wij periodiek onze woningvoorraad, het aantal woningzoekenden, de woonwensen van woningzoekenden en de huurprijzen met bijbehorende ontwikkeling ervan. Daarmee blijven wij ervoor zorgen dat onze woningen betaalbaar en

bereikbaar blijven. Eind 2020 is meer dan 90% van onze woningen bereikbaar voor huurders met een lager inkomen. Deze woningen zijn al dan niet door middel van aftopping van de huurprijs bereikbaar voor woningzoekenden. Dit komt doordat Oost West Wonen een twee-huren-principe hanteert. Hierdoor zijn de woningen met een hogere huurprijs dan € 619,01 of € 663,40 bereikbaar, door middel van aftopping van de huurprijs, voor huurders met een lager inkomen.

Thema 2 Nieuwbouw en verkoop

Verkoop

De voorgangers van Oost West Wonen hadden zich voorgenomen ongeveer 45 huurwoningen per jaar te verkopen. Het verkopen van woningen heeft, naast budgettaire redenen, bovenal te maken met het vergroten van de keuzemogelijkheden van woningzoekenden en huurders. Het eigen woningbezit wordt hiermee gestimuleerd en de differentiatie van bewoners in wijken beïnvloed. Dit bevordert de leefbaarheid van wijken en is in lijn met de woonvisie van de gemeente. Inmiddels is het beleid gewijzigd.

Het verkopen gebeurt in lijn met de wensportefeuille van de corporatie. Levensloopbestendige woningen, NOM-woningen of appartementen worden in principe niet verkocht, de focus ligt op eengezinswoningen of twee-onder-een-kapwoningen. Daarbij wordt kritisch bekeken welke (type, huurprijsklasse, kwaliteit en energielabel) en hoeveel woningen verkocht kunnen worden. Het behoud van voldoende betaalbare woningen staat voorop. Verkoop van sociale huurwoningen kan een bijdrage leveren in het vergroten van de differentiatie van het woningaanbod en daarmee ook de vitaliteit en leefbaarheid van buurten en kernen

Thema 3 Kwaliteit en duurzaamheid

Duurzaamheid

Onze ambitie is om ons woningbezit in 2050 CO₂-neutraal en aardgasvrij te hebben, waarbij we aansluiten bij het nationale Energieconvenant. We vinden het belangrijk om op deze wijze een bijdrage te leveren aan een beter klimaat. Voor Oost West Wonen is duurzaamheid meer dan energie besparen. Duurzaamheid omvat ook toegankelijkheid,





levensloopbestendigheid, toekomstbestendigheid en betaalbare woonlasten. De wijze waarop en het tempo waarin we de ambitie kunnen realiseren is sterk afhankelijk van de vastgoedstrategie en beschikbare middelen. Als belangrijke stakeholder is Oost West Wonen nauw betrokken bij de Regionale Energie Strategie die de gemeente Goeree-Overflakkee opstelt. In 2019 zijn hiervoor de gesprekken gestart, waarbij de alternatieven voor aardgas worden verkend. Met deze strategie legt de gemeente een belangrijke basis voor de energietransitie voor de komende jaren. Deze strategie zal in sterke mate richting geven aan de verduurzamingsingrepen die wij gaan uitvoeren. Wij doen ervaring op met het bouwen van NOM-woningen (energie neutraal en aardgasvrij). Naast het bouwen van nieuwe energiezuinige woningen, willen wij ook onze bestaande huurwoningen energiezuinig(er) maken. In 2020 zijn diverse projecten uitgevoerd in het kader van EBM (energiebesparende maatregelen). Verder is Oost West Wonen nauw betrokken bij het project Stad Aardgasvrij. Dit project onderzoekt welke mogelijkheden er zijn om waterstof in te zetten voor verwarming van de bestaande bebouwing in de kern Stad aan 't Haringvliet. De intentie is aanwezig om dit 2025 te realiseren.

Thema 4 Huisvesten specifieke doelgroep

Oost West Wonen gaat graag de samenwerking aan met partijen die de

zorg- en dienstverlening biedt aan mensen die dit nodig hebben, ieder vanuit haar eigen expertise. Hiervoor is een gezamenlijke visie op wonen en zorg onontbeerlijk. Dat is de reden dat Oost West Wonen participeert in Paulina, nu, een platform waarin gemeente, zorg en corporatie (en anderen partners) samenkomen om vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid te werken aan een vitaal, gezond en welvarend GO. Gedurende 2020 zijn we bijvoorbeeld met Pameijer en gemeente in gesprek geweest om te komen tot een dak- en thuislozen opvang. Dit is in het 2de kwartaal 2021 gerealiseerd.

Thema 5 Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Leefbaarheid

Het is van belang dat de woonomgeving en de leefbaarheid in de dorpen en de wijken waarin onze woningen staan goed zijn. Juist omdat dat ook ten goede komt aan het woon- en leefplezier van onze huurders. Natuurlijk zijn een goede leefomgeving en leefbaarheid niet iets van alleen Oost West Wonen zelf. Eveneens gemeente, zorg- en welzijnspartijen en politie hebben hier belang bij, maar bovendien de bewoners zelf spelen hierin een essentiële rol. In 2021 gaat Oost West Wonen in samenwerking met de gemeente een leefbaarheidsonderzoek uitvoeren. Hiermee zorgen we een nulpunt, weten we hoe de leefbaarheid er voorstaat in de diverse dorpen welke we onderling ook kunnen vergelijken. Doel is om eind 2021 een actieplan met concrete interventies te hebben en

te implementeren om de leefbaarheid daar op te pakken waar dat nodig is in samenwerking met de gemeente.

Thema 6 Dienstverlening

Onze klant

De voortgang op het verbeteren van de dienstverlening aan de huurders van Oost West Wonen op basis van onze kernwaarden en strategische doelstellingen monitoren wij inmiddels met inzet van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Wij doen mee aan de jaarlijkse Aedes Benchmark om onze te spiegelen aan onze collega's om te leren en te verbeteren. Wij formuleren een nieuwe klantvisie (2021) en starten met klantenpanels. Wij zullen steeds meer gebruik gaan maken van de digitale middelen om onze klant nog beter te faciliteren en van dienst te zijn.

Onze stakeholders

Naast de regulieren contacten, proberen wij onze relatie met onze stakeholders verder te verstevigen en te verdiepen, structurele participatie en samenwerking te borgen door het organiseren van stakeholders-bijeenkomsten. We realiseren ons ook dat die ambitie zo "groot" is, dat wij als woningcorporatie met dat wat we kunnen en mogen die ambitie niet zelfstandig kunnen realiseren en zoveel mogelijk de samenwerking eilandelijk opzoeken.

Onze organisatie / medewerkers

Wij streven naar optimale en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. De mate waarin wij in staat zijn in te spelen op de actuele veranderingen binnen de volkshuisvesting, is sterk afhankelijk van de competenties, betrokkenheid en het werkplezier van de medewerkers. Dit bepaalt het succes van Oost West Wonen. Investeren in duurzame inzetbaarheid als onderdeel van het strategisch personeelsbeleid is van cruciaal belang voor een gezonde bedrijfsvoering. Het voeren van een gezonde bedrijfsvoering vraagt een gezond en veilig werkklimaat waar fouten mogen worden gemaakt.

5.

Slotwoord bestuurder

We zien dat er een organisatie begint te ontstaan die gewend raakt aan haar grootte en positie op het eiland. Oost West Wonen komt uit roerige tijden met een fusie die ons een behoorlijke tijd in beslag heeft genomen. We zijn vooral bezig geweest om de contouren van de nieuwe organisatie vorm te geven en de winkel open te houden voor onze huurders.

Vanaf 2021 zijn we in hoog tempo bezig verder richting en inhoud te geven aan Oost West Wonen. Dit heeft niet alleen effect op onze beslissingen en keuzes, maar ook op de identiteit van Oost West Wonen en hoe we dat uitstralen naar onze stakeholders. De bijeenkomst van 30 juni jl. laat dit ook duidelijk zien, men went aan de nieuwe organisatie en krijgt zicht op de doelen die we ons stellen voor de aankomende jaren. We hebben het gevoel gekregen dat we het samen doen en dat we als samenwerkingspartner worden gezien. Een mooi resultaat.

We kunnen er trots op zijn dat onze huurders in de eerste metingen van de klanttevredenheid ons een gemiddelde score van een 7,9 geven. Voor een organisatie die in Coronatijd een fusie heeft doorstaan en toch in staat is gebleken de kwaliteit van het contact zoveel mogelijk in stand te houden is dat beslist iets om te koesteren. De waardering voor het vertrouwen van onze huurders is zeer groot, maar we begrijpen ook dat er hier nog veel te verbeteren valt. We zijn hard bezig om onze productie in de projecten nieuwbouw en EBM te vergroten en de komende jaren te versnellen. Onze rol in de vele initiatieven op het gebied van duurzaamheid worden steeds meer zichtbaar, waarbij we actief samenwerking zoeken met anderen op het eiland.

Wat betreft de samenwerking in de lokale driehoek kan worden geconstateerd dat er respect voor elkaars inbreng en deskundigheid. We hebben gezamenlijk geconstateerd dat er ruimte

is voor verdere verdieping en ontwikkeling van de wederkerigheid van deze afspraken. Ook dit is een proces dat we in 2021 verder uitwerken naar meerjarige afspraken. Het is nog wat zoeken naar waar we elkaar op mogen bevragen, maar het vertrouwen is er dat dit verder vorm en inhoud krijgt.

Al met al heerst tevredenheid over de ontwikkeling die Oost West Wonen aan het doormaken is. We zijn nog niet beland op het punt dat de basis al geheel op orde is en dat we volwaardig toewerken naar de gestelde ambities. Het zou ook vreemd zijn wanneer we dit nu al bereikt hadden. De verwachting is dat de uitkomsten van de visitatie ons handvatten geven voor verdere focus en verbetering. Voor onze organisatie komt de visitatie dan ook op een heel goed moment.

Marleen van de Kamp,
bestuurder Oost West Wonen





Bijlage 6.

Factsheet prestaties

Oost West Wonen

25 augustus 2021



**oost
west
wonen**
thuis op  Goeree-Overflakkee



Inhoud

Vooraf	3
Betaalbaarheid & Bereikbaarheid	4
Prestatieafspraken	4
Geleverde prestaties om huurprijzen onder de aftoppingsgrens te houden	4
Nieuwbouw & Verkoop	5
Prestatieafspraken	5
Geleverde prestaties nieuwbouw	6
Geleverde prestaties verkoop huurwoningen	7
Kwaliteit & duurzaamheid	8
Prestatieafspraken	8
Geleverde prestaties nieuwbouw en pilot nul-op-de-meter	8
Geleverde prestaties bestaande woningvoorraad.....	8
Geleverde prestaties voor energielabels	8
Huisvesten specifieke doelgroepen	10
Prestatieafspraken	10
Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders	11
Geleverde prestaties voor het huisvesten van urgenten.....	11
Geleverde prestaties voor senioren en zorgbehoevenden	12
Leefbaarheid & maatschappelijk vastgoed	13
Prestatieafspraken	13
Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid.....	13
Dienstverlening	14
Prestatieafspraken	14
Geleverde prestaties voor dienstverlening	14



Vooraf

Vanaf 2017 hebben de voorgangers van de fusiecorporatie Oost West Wonen prestatieafspraken gesloten met de gemeente Goeree-Overflakkee en hun huurdersorganisaties. De corporaties Beter Wonen Goedereede, Beter Wonen Ooltgensplaat, FidesWonen en Woongoed GO werkten tot en met half 2019 samen in de Woningbouwfederatie Goeree-Overflakkee. Van 1 juli 2019 zijn de vier corporaties met elkaar gefuseerd.

De prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Oost West Wonen en haar voorgangers in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Oost West Wonen zijn de volgende thema's gedefinieerd,

afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld het thema dienstverlening. Enkele thema's zijn samengevoegd. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaarheid & bereikbaarheid
2. Nieuwbouw & verkoop
3. Kwaliteit & duurzaamheid
4. Huisvesten specifieke doelgroep
5. Leefbaarheid & maatschappelijk vastgoed
6. Dienstverlening

Betaalbaarheid & Bereikbaarheid

Prestatieafspraken

De voorraad huurwoningen in de categorie betaalbaar laat de komende jaren een stijging zien. De huurdersverenigingen spreken hun bezorgdheid uit over de daling van het aantal woningen in het goedkope segment (huur tot 432,51 (prijspeil 2020).

De komende jaren houdt Oost West Wonen de omvang, de geschiktheid en de betaalbaarheid van haar bezit minimaal in stand. Oost West Wonen houdt hierbij de veranderende behoeften van de doelgroep in de gaten en stemt zij bezit voor wat betreft typering, voorzieningen en geschiktheid en betaalbaarheid af op deze veranderende behoeften. In lijn met de woonvisie.

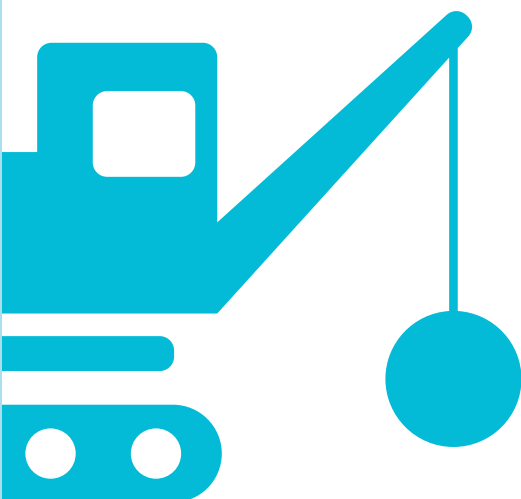


Woningvoorraad naar prijsklasse	stand 31-12-2017		stand 31-12-2020	
Per corporatie	225 (BWG) 163 (BWO) 489 (FW) 681 (WGO)			
Goedkope huurwoningen	1.558	24%	1.304	20%
< 1e aftoppingsgrens < € 619,02	805 (BWG) 216 (BWO)			
< 2e aftoppingsgrens € 619,02 - €663,41	1.579 (FW) 1.501 (WGO)			
Tot aftoppingsgrens	4.101	63%	4.167	65%
Per corporatie	123 (BWG) 0 (BWO) 99 (FW) 356 (WGO)			
< liberalisatiegrens € 663,41 - €737,14	578	9%	524	8%
Per corporatie	55 (BWG) 0 (BWO) 19 (FW) 23 (WGO)			
> liberalisatiegrens > € 737,14	97	1%	48	1%
Per corporatie	0 (BWG) 0 (BWO) 76 (FW) 75 (WGO)			
Onzelfstandige wooneenheden	151	2%	396	6%
Per corporatie	1.208 (BWG) 379 (BWO) 2.262 (FW) 2.636 (WGO)			
Aantal woningen	6.485	100%	6.439	100%

Bron: Jaarverslagen

Nota bene: in 2017 en 2018 is het bezit nog uitgesplitst naar corporatie; vanaf 2019 is het bezit geconsolideerd weergegeven

Nieuwbouw & Verkoop



Prestatieafspraken

Bij nieuwbouw nadrukkelijk aandacht voor de verduurzaming van bezit, voor levensloopbestendigheid, geschiktheid en voorzieningen voor ouderen en huurders met een zorgvraag en voor samenstelling van het totale bezit naar woningtype en huurklasse.

Verkoop van circa 45 huurwoningen (in verschillende huurprijsklassen) per jaar. Redenen inkomsten en vergroten keuzemogelijkheden woningzoekenden, stimuleren eigen woningbezit en differentiatie in wijken. Dit bevordert de leefbaarheid en is in lijn met de woonvisie.

	2017	2018	2019	2020
Per corporatie	1.173 (BWG) 381 (BWO) 2.282 (FW) 2.614 (WGO)	1.208 (BWG) 379 (BWO) 2.262 (FW) 2.636 (WGO)	1.194 (BWG) 373 (BWO) 2.276 (FW) 2.656 (WGO)	
Aantal per 1.1	6.450	6.485	6.499	6.488
Per corporatie	48 (BWG) 0 (BWO) 0 (FW) 30 (WGO)	23 (BWG) 5 (BWO) 33 (FW) 24 (WGO)		
Nieuwbouw	78	85	37	7
Per corporatie	0 (BWG) 0 (BWO) 0 (FW) 6 (WGO)	24 (BWG) 10 (BWO) 0 (FW) 0 (WGO)		
Sloop	6	34	0	16
Per corporatie	13 (BWG) 2 (BWO) 20 (FW) 2 (WGO)	13 (BWG) 1 (BWO) 19 (FW) 3 (WGO)		
Verkoop	37	36	48	32
Aankoop	0	0	0	0
Overige mutaties	0	-1 (WGO)		-8 (corr.)
Per corporatie				
Totaal per 31.12	6.485	6.499	6.488	6.439

Bron: Jaarverslagen

Nota bene: in 2017 en 2018 is het bezit nog uitgesplitst naar corporatie; vanaf 2019 is het bezit geconsolideerd weergegeven



Geleverde prestaties nieuwbouw

Oost West Wonen (en haar voorgangers) hebben gedurende de voorgaande de periode 2017 t/m 2020 de volgende projecten opgeleverd.

(bron: jaarverslagen)



Woningbouwvereniging Beter Wonen Goedereede



Ouddorp, Goedereede, Stellendam (vml. werkgebied Beter Wonen Goedereede):

- Hogepad/Oosterweg Ouddorp (sloop van 30 woningen en nieuwbouw van 57 levensloopbestendige NOM-woningen)
- Meidoornstraat Stellendam (sloop van 10 woningen en nieuwbouw van 14 levensloopbestendige NOM-woningen)
- Woonzorgcomplex Vliegberglaan 151 t/m 177 Ouddorp: Nieuwbouw voor Wajongers op het voormalig Vliedbergterrein. Een NOM-appartementencomplex voor Sjaloomzorg met 27 verhuureenheden met ruimten voor zorgverleners en een ontmoetingsruimte voor de bewoners.

Daarnaast zijn er nog enkele projecten in voorbereiding:

- Nieuwbouw van 17 levensloopbestendige appartementen aan Dorpstienen (locatie Nelisse) Ouddorp (verwachte start eind 2021)
- Sloop/nieuwbouw Hongaarseplein/Westerloostraat Goedereede (verwachte start 2021)
- Locaties Ouddorp (Smalle Einde, Waterweg/Bosweg (nog aan te kopen)



Ooltgensplaat, Achthuizen (vml. werkgebied Beter Wonen Ooltgensplaat):

- Meidoornstraat Ooltgensplaat (5 woningen)

Daarnaast is er nog een project in uitvoering:

- Kerkstraat/Polderstraat Achthuizen (9 woningen)

Dirksland, Herkingen, Sommelsdijk, Middelharnis, Den Bommel (vml. werkgebied FidesWonen):

- Oranjestraat Herkingen (sloop 6 bejaardenwoningen en nieuwbouw van 5 grondgebonden senioren-NOM-woningen in de sociale huursector op basis van Design Build en Maintenance)
- Margrietflat Dirksland (sloop van 17 seniorenappartementen en nieuwbouw van 9 grondgebonden NOM-woningen voor senioren.
- Kortevliet Dirksland: NOM-woningen gasloos: 28 sociale huurwoningen, 17 grondgebonden seniorenwoningen en 11 appartementen
- H' Oranjeweg Achthuizen (nieuwbouw 5 levensloopbestendige NOM-woningen)

Daarnaast is er nog een project in uitvoering:

- Joos Jansestraat, Sommelsdijk (7 NOM-woningen)



Sommelsdijk, Middelharnis, Oude-Tonge, Nieuwe-Tonge en Stad aan 't Haringvliet (vml. werkgebied Woongoed GO):

- Refugium Sommelsdijk
- De Beukelaar Middelharnis
- Tuundurp Nieuwe-Tonge (fase III)
- Gezinswoningen Havenstadt Stad aan 't Haringvliet
- Aantoon Collenstraat 100 Sommelsdijk
- Ahoed Middelharnis (2 seniorenappartementen)
- Oranjelaan (seniorenwoningen) Stad aan 't Haringvliet.

Daarnaast zijn er nog enkele projecten in voorbereiding:

- Langeweg 72 Middelharnis (niet gerealiseerd/grondpositie verkocht in 2021)
- Voormalig gemeentehuis Oostflakkee Oude-Tonge (in ontwikkeling 2021-2022)



Geleverde prestaties verkoop huurwoningen

Beter Wonen Goedereede had besloten om vanaf 2015 woningen aan zittende huurders te verkopen, waarbij gemiddeld maximaal 12 woningen per jaar mochten worden verkocht. Er werden er in 2017 en 2018 jaarlijks 13 verkocht.

Eind 2017 had Beter Wonen Ooltgensplaat 100 woningen gelabeld voor verkoop. Uiteindelijk zijn er in 2017 en 2018 3 woningen verkocht.

FidesWonen had in 2017 266 woningen en in 2018 360 woningen gelabeld als verkoopwoning. Zowel zittende huurders als anderen konden onder kortingsvoorwaarden een woning voor eigen gebruik kopen. De woningen in 2017 werden verkocht tegen een gemiddelde korting van 10% en in 2018 van 4%. FidesWonen verkocht in 2017 en 2018 circa 20 woningen per jaar.

Woongoed GO kende een aanzienlijke verkoopvijver, maar verkocht in hoofdzaak aan zittende huurders. De belangstelling was echter gering. In 2017 en 2018 in totaal 5 woningen verkocht.

Kwaliteit & duurzaamheid



Prestatieafspraken

De gemeente Goeree Overflakkee heeft een ambitieus doel geformuleerd: energieneutraal in 2020. De corporaties leveren hieraan graag hun bijdrage en hebben besloten om hun toekomstige nieuwbouwwoningen in principe als “nul-op-de-meter” (NOM) te realiseren. Daarnaast is een pilotproject op het eiland uitgevoerd om ook bestaande bouw te realiseren als NOM.

In de prestatieafspraken is afgesproken om de energielabels te verbeteren. Daarbij zullen de corporaties de energielabels van 30% A-label in 2018 brengen naar 35% in 2020 en 50% in 2023. Groene labels (A, B, C) zullen van 78% in 2018 gebracht worden naar 83% in 2020 en 91% in 2023.

Geleverde prestaties nieuwbouw en pilot nul-op-de-meter

In 2017/2018 zijn op de Kortevliet, Margrietlaan en Oranjestraat (Herkingen) NOM-woningen gerealiseerd en zijn er in dezelfde periode in Ouddorp en Stellendam zijn er 71 NOM-woningen gerealiseerd.

In 2019 is de bouw begonnen van een vijftal NOM-woningen in Achthuizen en is de bouw gerealiseerd van een 27-tal NOM-appartementen in Ouddorp. Ook is met de bouw begonnen van twee energieneutrale seniorenwoningen in Stad aan 't Haringvliet (opgeleverd in 2020). Alle nieuwbouwprojecten in voorbereiding worden aardgasvrij en sorteert de corporatie voor op de BENG- of NOM-regeling.

Geleverde prestaties bestaande woningvoorraad

Bij het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad, gaat de corporatie uit van de Trias Energetica, waarbij ze zich eerst richt op de bouwkundige schil, vervolgens op installaties in de woning en daarna op gedrag van huurders. In 2019 zijn diverse projecten uitgevoerd in het kader van EBM (Energiebesparende maatregelen). Als de corporatie een woning verduurzaamt, begint

ze met het isoleren van muren, daken en vloeren en het plaatsen van dubbelglas (waar dat nog niet is gedaan). Jaarlijks bepaald de corporatie welke woningen voorzien worden van energiezuinige installaties. Er zijn gedurende de visitatieperiode verschillende projecten eilandbreed opgeleverd.

- EBM Projecten Goedereede, Stellendam, Ouddorp (totaal 188 woningen) 2017-2018
- EBM Projecten Achthuizen en Ooltgensplaat (52 woningen) 2017-2018
- EBM Projecten Den Bommel (43 woningen) 2017-2018
- EBM Projecten Gebied West: Dirksland, Melissant, Herkingen (85 woningen) 2019
- EBM Projecten Gebied Midden: Middeltharnis en Oude-Tonge (138 woningen) 2019
- EBM Projecten Gebied Oost: Achthuizen (17 woningen) 2019
- EBM Projecten Gebied West: Stellendam (38 woningen) 2020
- EBM Projecten Gebied Midden: Oude-Tonge (56 woningen) 2020
- Niet projectmatig, maar bij mutatie EBM-verbeteringen bij voormalig Woongoed GO

Geleverde prestaties voor energielabels

Op basis van de landelijke Aedesbenchmark, waarin de prestaties van corporaties vergeleken kunnen worden, is te zien dat het bezit van Oost West Wonen een relatief iets betere energie-index heeft. Drie van de vier voorgangers met het meeste bezit hebben een betere energie-index dan het landelijk gemiddelde. Om gemiddeld energielabel B te behalen, zoals Aedes in het landelijke convenant heeft afgesproken, is een energie-index nodig tussen de 1,20 en 1,40. Het aandeel van Woongoed GO voldeed hier in 2019 al aan. Beter Wonen Goedereede en FidesWonen zitten daar net boven. Het gemiddeld energielabel in 2020 is C. Het bezit van (voormalig) Beter Wonen Ooltgensplaat staat er slecht voor wat betreft de energie-index. Het betreft 6% van het bezit. Door middel van EBM projecten in Ooltgensplaat zal ook daar geïnvesteerd worden in een hoger energielabel.



Duurzaamheid	2017	2018	2019	2020	NL
Beter Wonen Goedereede	A	C	C	B	B
Beter Wonen Ooltgensplaat	C	C	C		
FidesWonen	B	C	A		
Woongoed GO	A	A	A		

Bron: AedesBenchmark 2017 t/m 2019

Energie-index	2017	2018	2019	2020	NL 2019
Beter Wonen Goedereede	1,56 (A)	1,73 (C)*	1,50 (B)	1,49 (B)	1,65 (B)
Beter Wonen Ooltgensplaat	1,97 (C)	1,95 (C)	1,96 (C)		
FidesWonen	1,55 (A)	1,54 (B)	1,44 (A)		
Woongoed GO	1,44 (A)	1,40 (A)	1,36 (A)		

De letters in deze tabel geven de Aedes Benchmarkscore duurzaamheid weer en zijn niet te verwarren met de letters van een energielabel.

Bron: AedesBenchmark 2017 t/m 2019 *Vanaf 2018 is een nieuwe berekentehnik toegepast

CO ₂ -uitstoot	2017	2018	2019	2020	NL 2019
Beter Wonen Goedereede	22,0 (B)	22,7 (C)	22,1 (C)	nb	21,2
Beter Wonen Ooltgensplaat	27,9 (C)	26,8 (C)	25,7 (C)		
FidesWonen	22,6 (C)	22,1 (C)	22,0 (B)		
Woongoed GO	21,1 (B)	20,4 (A)	20,1 (A)		

Bron: AedesBenchmark 2017 t/m 2019



Huisvesten specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken

De corporaties spannen zich in om uiteenlopende specifieke doelgroepen op het eiland te huisvesten: woningzoekenden met een zorgvraag, statushouders, urgent woningzoekenden die lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperkingen kennen.

Spoezoekers: De mogelijkheden onderzoeken voor de realisatie van een woonvorm voor de opvang van diverse groepen van spozoekers. De gemeente gaat op zoek naar een mogelijke locatie.

Ouderenhuisvesting en wonen met zorg: Het treffen van maatregelen aan het bestaand bezit waar nodig en waar mogelijk. Nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendig (> 50%).

Oost West Wonen biedt momenteel huisvesting aan zorg- en welzijnsinstellingen namelijk: Careyn (dagverzorging), Wijkvereniging De Zwaluw (wijkactiviteiten), Centrum voor Jeugd en Gezin (kind- en jeugdzorg), Stichting Peutereiland (peuteropvang), CuraMare (ouderenzorg), Stichting Vluchtelingenwerk Zuid West Nederland (begeleiding statushouders), Stichting Sjaloom Zorg (gehandicaptenzorg), Stichting ZIJN (Welzijnsactiviteiten), Stichting Pameijer en een paar overige stichtingen en verenigingen.

Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders

Via de gemeente Goeree-Overflakkee en ook rechtstreeks verhuurt Oost West Wonen woningen aan statushouders. De taakstelling werd naar evenredigheid van het bezit verdeeld over de corporaties. In de jaren 2017, 2018 en 2019 was er wat achterstand op de taakstelling. De reden is in hoofdzaak een mismatch tussen vraag en aanbod (gezinsgrootte en type woning).



Huisvesting statushouders	2017	2018	2019	2020
Taakstelling (aantal personen)	127 (inclusief achterstand 2016)	89 (inclusief achterstand 2017)	44 (inclusief achterstand 2018)	34
Gehuisvest (aantal personen)	111 personen (42 won./kamers)	79 personen (23 woningen)	45 personen (11 woningen)	30 personen (8 woningen)

Bron: jaarverslagen/vluchtelingenwerk.nl

Geleverde prestaties voor het huisvesten van urgenten

Mensen met urgentieproblematiek worden middels de reguliere weg aan een passende woning geholpen. Zij krijgen extra punten en kunnen zelfstandig reageren op een woning.

Huisvesting urgenten	2017	2018	2019	2020
Aantal	* (BWO) * (BWG) 31 (FW) 53 (WGO)	* (BWO) * (BWG) 36 (FW) 114 (WGO)	58	54

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2019
(* Het aantal urgenten, die via BWO en BWG een woning zijn gaan huren, is niet bekend)



Geleverde prestaties voor senioren en zorgbehoevenden

Oost West Wonen verhuurt diverse woonzorgcomplexen aan Curamare ten behoeve van senioren en zorgbehoevenden. Daarnaast verhuurt zij een aantal woonvoorzieningen aan Stichting SjaloomZorg. De woningen worden ingezet voor mindervalide mensen en mensen met psychische problematieken. Ook verhuurt Oost West Wonen woonzorggebouwen aan Stichting Pameijer, die deze woningen inzet voor langdurige zorg aan mensen met psychische problematieken.

Projecten voor senioren:

- Vervangende nieuwbouw aan de Hoge Pad/Oosterweg Ouddorp (BWG, 2018), waar 30 bestaande twee-onder-eenkap woningen gesloopt zijn en 57 nieuwe NOM-woningen zijn gebouwd. Deze woningen zijn zoveel mogelijk levensloopbestendig gemaakt. In hetzelfde project zijn er 14 NOM-woningen gerealiseerd in Stellendam.

- Passende woning voor oudere huurders: Aanbrengen galerij-ophoging bij seniorenwoningen Rubensplein/Rembrandtlaan Middelharnis (2018), Tuinstraat Nieuwe-Tonge (2017) en Baron van Brienestraat 2 t/m 32 Stad aan 't Haringvliet (2018), Rooseveltstraat 2 t/m 56 Oude-Tonge. In 2018 is bij seniorenwoningen Rembrandtlaan/Rubensplein een extra algemene berging gerealiseerd. De mogelijkheden bij de overige complexen zijn geïnventariseerd. Levensloopbestendig mutatieonderhoud (bijv. verhoogde closetpotten, elektrische raamopeners, seniorenwoningen toe- en doorgankelijk maken).
- Pilot twee seniorenwoningen van de toekomst Oranjelaan Stad aan 't Haringvliet.
- Plaatsen zorgunit op aanvraag.
- Samenwerking: deelname sociale wijkteams, WMO-convenant gemeente, ontwikkelen zorgpad met CuraMare.

Nieuwbouw is zoveel mogelijk levensloopbestendig.



Leefbaarheid & maatschappelijk vastgoed

Prestatieafspraken

Binnen de mogelijkheden van de woningwet bijdragen in de fysieke leefomgeving, zoals in verlichting, enerzijds, terwijl de corporaties zich anderzijds inzetten voor bijvoorbeeld de organisatie van huurdersbijeenkomsten en overleggen in dorpskernen.

In 2019 worden concrete afspraken gemaakt om de leefbaarheid in alle kernen op Goeree- Overflakkee op een acceptabel niveau te houden en/of te brengen. De contacten met de dorpsraden kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. Indien in een dorpskern geen dorpsraad aanwezig is zullen de contacten direct via de gemeente Goeree-Overflakkee verlopen. De door de woningcorporatie in het kader van leefbaarheid begrote budgetten zijn taakstellend. Uit leefbaarheidsonderzoeken is gebleken dat de leefbaarheid in de kernen aan de oostkant van het eiland minder wordt ervaren als op de overige delen.

Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

Door de fusie in 2019 en de covid-19-pandemie in 2020 zijn de investeringen in leefbaarheidsuitgaven achtergebleven. Wel is blijvend aandacht geschonken aan achterpad-verlichting, inbraakvertragend hang- en sluitwerk, brand- en rookmelders. In 2020 is ons werkgebied opgedeeld en zijn we in gebiedsteams gaan werken. De formatie woonconsulenten is uitgebreid zodat zij hun aandacht nog meer kunnen richten op overlast en leefbaarheid. In 2021 zal in samenwerking met de gemeente een groot leefbaarheidsonderzoek worden gedaan die alle kernen van het eiland omvat.

Oost West Wonen heeft met de gemeente en met diverse zorg- en welzijninstanties diverse samenwerkingsovereenkomsten en convenanten gesloten om de leefbaarheid op het eiland te vergroten.

- Convenant Buurtbemiddeling
- Convenant Woonoverlast
- WMO-convenant
- Convenant Energiebesparing en Groene Waterstof
- Convenant vroegsignalering schuld.
- Samenwerking Schuldhulpmaatje



Leefbaarheidsuitgaven	2017	2018	2019	2020
Per corporatie	€ 16.773 (WBG) € 14.301 (WBO) € 25.929 (FW) € 57.778 (WGO)	€ 12.457 (WBG) € 11.940 (WBO) € 23.710 (FW) € 41.010 (WGO)		
Uitgaven	€ 114.781	€ 89.117	€ 53.300	€ 27.000

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020

Dienstverlening

Prestatieafspraken

Oost West Wonen streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening aan haar klanten.

Geleverde prestaties voor dienstverlening

De landelijke Aedesbenchmark vergelijkt de oordelen van huurders van corporaties. Over de jaren 2017 en 2018 zijn de gegevens van de drie grootste voorgangers van Oost West Wonen bekend, namelijk: Beter Wonen Goedereede, FidesWonen en Woongoed GO. Over 2019 zijn de gegevens van Beter Wonen Goedereede en Woongoed GO bekend. De gegevens van Beter Wonen Ooltgensplaat zijn niet bekend. Op basis van deze gegevens ontstaat een beeld van corporaties die over de gehele linie minimaal gemiddeld scoren, waarbij soms wat afwijkingen naar boven of beneden zijn te zien. Gegevens over 2020 ontbreken. Oost West Wonen heeft niet deelgenomen.

Huudersoordeel Totaal	2017	2018	2019	2020	NL 20
Beter Wonen Goedereede	B	B	C		
Beter Wonen Ooltgensplaat	*	*	*	*	B
FidesWonen	A	B	*		
Woongoed GO	B	A	A		

Bron: AedesBenchmark * Gegevens zijn niet bekend



Huurdersoordeel Nieuwe huurders	2017	2018	2019	2020	NL 20
Beter Wonen Goedereede	7,9 (A)	8,3 (A)	7,7 (B)		7,7
Beter Wonen Ooltgensplaat	*	*	*	*	
FidesWonen	7,4 (C)	7,9 (A)	*		
Woongoed GO	8,0 (A)	7,8 (B)	8,1 (A)		

Bron: AedesBenchmark * Gegevens zijn niet bekend

Huurdersoordeel Reparatieverzoeken	2017	2018	2019	2020	NL 20
Beter Wonen Goedereede	7,7 (B)	7,3 (C)	7,2 (C)		7,5
Beter Wonen Ooltgensplaat	*	*	*	*	
FidesWonen	8,0 (A)	7,3 (C)	*		
Woongoed GO	7,8 (B)	8,0 (A)	8,1 (A)		

Bron: AedesBenchmark * Gegevens zijn niet bekend

Huurdersoordeel Vertrekkende huurders	2017	2018	2019	2020	NL 20
Beter Wonen Goedereede	7,9 (A)	7,9 (A)	7,4 (C)		7,5
Beter Wonen Ooltgensplaat	*	*	*	*	
FidesWonen	7,9 (A)	7,9 (A)	*		
Woongoed GO	7,9 (A)	8,2 (A)	7,7 (B)		

Bron: AedesBenchmark * Gegevens zijn niet bekend

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.
 Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.
 Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.







Bijlage 7.

Meetschaal

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

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

Cijfer Score benaming

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

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

Pluspunten

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

Minpunten

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



raef!ex
!

**oost
west
wonen**
thuis op  Goeree-Overflakkee

 **Kom langs:**
Langeweg 10, Middelharnis

Maandag t/m donderdag:
8.30 - 12.00 uur en 13.00 - 17.00 uur
Vrijdag: 8.30 - 12.00 uur

 **Bel ons:**
0187 - 22 11 00

Maandag t/m donderdag:
8.30 - 17.00 uur
Vrijdag: 8.30 - 12.00 uur

 **Stuur een bericht:**
info@oostwestwonen.nl

Postadres:
Postbus 9
3240 AA, Middelharnis

oostwestwonen.nl