



woningstichting
heteren

Maatschappelijke visitatie

2020 – 2023



Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 30 mei 2024

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (Hein) | Voorzitter

Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (Carry) | Algemeen commissielid

In opdracht van Woningstichting Heteren heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Woningstichting Heteren bezit en beheert 978 verhuureenheden, bestaande uit 842 sociale huurwoningen, 72 zorgeenheden in Liefkenshoek Heteren, 60 garages, 3 standplaatsen en 1 bedrijfspand. De corporatie is werkzaam in de gemeente Overbetuwe, een plattelandsgemeente met elf kernen, gelegen in de nabijheid van de steden Wageningen, Arnhem en Nijmegen. Woningstichting Heteren is vooral actief in de kernen Heteren, Driel en Randwijk (samen 890 woningen) en beperkt actief in Elst, Herveld en Zetten (24 woningen). Woonstichting Valburg (circa 1.100 woningen) en woningcorporatie Vivare (circa 25.000 woningen waarvan 2.300 woningen in Overbetuwe) zijn eveneens actief in het werkgebied van Woningstichting Heteren.

Deze visitatie is conform Methodiek 7, zoals opgesteld door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Hierin staan vier visitatievelden centraal 'Maatschappelijke Waarde', 'Maatschappelijke Verankering', 'Besturing' en 'Maatschappelijke capaciteit'. Aan de hand van deze methodiek heeft een onafhankelijke commissie de maatschappelijke activiteiten van Woningstichting Heteren onderzocht. Daarvoor heeft de commissie documenten bestudeerd en gesprekken gevoerd met tal van belanghebbenden binnen en buiten de corporatie. Verder heeft een netwerkdialog plaatsgevonden rond het thema nieuwbouw. Op basis daarvan heeft de commissie dit rapport opgesteld.

Het rapport bevat verschillende onderdelen: zoals een position paper van de bestuurder van Woningstichting Heteren, de recensie van de commissie met de belangrijkste uitkomsten en leerpunten voor de toekomst, en het samenvattende oordeel van de commissie. De hoofdstukken daarna bevatten de bevindingen per visitatieveld. Tot slot bevat het rapport een bestuurlijke reactie van Woningstichting Heteren en een maatschappelijke reactie.

De visitatie is uitgevoerd door Raeflex: een van de geaccrediteerde visitatiebureaus. Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij werken met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld of het bedrijfsleven. Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te willen zijn. Vanaf 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Namens Raeflex wil ik iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	9
3	Maatschappelijke waarde	14
4	Maatschappelijke verankering	23
5	Besturing	29
6	Maatschappelijke capaciteit	33
7	Bestuurlijke reactie	36
8	Maatschappelijke reactie	37
Bijlage 1	Verantwoording visitatie	39
Bijlage 2	Factsheet	40
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	41
Bijlage 4	Lijst met geïnterviewde personen	42



HOOFDSTUK 1

Position paper



woningstichting
heteren

Visitatie 2020 - 2023

Een korte terugblik

De visitatieperiode bestrijkt de periode 2020 tot en met 2023. Een periode die voor ruim de helft in het teken heeft gestaan van de coronapandemie. Een tijd van veelvuldig testen, lockdowns en het versnelde intreden van het thuiswerken. Want het werk bij Woningstichting Heteren ging door. En ons fantastische team bleef werken. Vaak thuis, soms op kantoor, uiteraard rekening houdend met de op dat moment geldende maatregelen. En ondanks dat ook mijn collega's, net als iedereen, direct of indirect hinder hebben ondervonden van het coronavirus, hebben zij zich voor de volle 100% ingezet voor Woningstichting Heteren en haar huurders. Terugkijkend lijkt het alweer een eeuwigheid geleden, maar met het schrijven van deze position paper is dit toch het eerste dat ik wil vermelden. Want zonder de inzet van mijn collega's, voor, tijdens en na de coronaperiode, hoef ik niet eens aan een position paper te beginnen.

Als tweede kijk ik terug op een periode met een voortzetting van een mooie en verder uitgebreide samenwerking met allerlei partners van Woningstichting Heteren. Waarbij ik de samenwerking met onze Huurdersvereniging DHR en de gemeente Overbetuwe hier toch specifiek wil benoemen. Het onderlinge respect, vertrouwen en de waardering maken het dat we samen echt verder komen op veel verschillende woonterreinen.



Waar willen we naar toe

Het ondernemingsplan 2018-2021, 'Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren' betrof de eerste jaren van deze visitatieperiode. De laatste jaren van deze visitatieperiode geldt ons huidige ondernemingsplan 'Samenwerken, ontwikkelen en aanpakken' 2022-2025, waarin we onze huidige missie hebben geformuleerd: *Woningstichting Heteren is een sociale verhuurder. Wij staan dicht bij onze huurders. En wij dragen zo bij aan prettig wonen in de kernen door betaalbare en kwalitatief goede woningen in een dorpse omgeving.*

De missie geeft weer waar wij als Woningstichting Heteren voor staan. Dit is duidelijk herkend in de vorige visitatie en door onze huurders en belanghebbenden. Voor Woningstichting Heteren is dit nog altijd haar leidraad, en in die zin redelijk tijdloos. Onze organisatie heeft deze missie zich ook volop eigen gemaakt, vanuit haar kernwaarden:

- Laagdrempelig: verantwoordelijk en betrokken,
- Menselijke maat,
- Voelsprietten in de kernen,
- Doeners / wij weten van aanpakken

In lijn met de huidige actualiteit werken we deze missie uit naar een visie op onze belangrijkste maatschappelijke bijdragen voor dit moment:

- Zorgen voor voldoende betaalbare woningen. Primair willen we voldoende woningen voor lage inkomens blijven bieden door onze bijdrage te leveren aan de groeiopgave voor sociale huur in de gemeente Overbetuwe.
- Kwaliteit van ons vastgoed. We willen de komende jaren werken aan kwalitatieve (duurzame) verbetering van onze voorraad en meer variatie in woonproducten die we aanbieden.
- Complexe opgaven vragen samenwerking. De schaal van onze dorpen is een belangrijke kwaliteit. Klein genoeg om elkaar te kennen, en zeker bij Heteren en Driel groot genoeg voor basisvoorzieningen. Zorg-, woon- en inkomensvraagstukken gaan hand in hand. Samenwerking met zorgorganisaties en gemeente is nodig.
- Samenwerking middengebied Arnhem-Nijmegen. We werken op tal van vraagstukken samen met de corporaties Waardwonen, WOONstichting Gendt, Vivare en Woonstichting Valburg.
- Moderne dienstverlening. Er zijn vele verschillende huurders, waarmee wij op vele verschillende manieren contact hebben. Wij willen dicht bij de huurder staan, op welke manier dan ook. Digitaal of persoonlijk, telefonisch of samen een kop koffie drinken. Wat doen we dan goed, wat kan beter? We willen ons verder ontwikkelen op onze kernwaarde: voelsprietten in de kernen.

Ons huidige Ondernemingsplan loopt af in 2025. In dat jaar zullen wij dus ook weer samen met onze belanghebbenden het gesprek hebben over Woningstichting Heteren, en daarmee invulling en inbreng zoeken voor het nieuwe Ondernemingsplan. Deze visitatie komt op een ideaal moment, halverwege de termijn van ons lopend Ondernemingsplan. Hoe kijken belanghebbenden tegen ons aan, wat doen we goed en vooral: wat kan beter? Zo gebruiken wij de visitatie om samen en in overleg met de belanghebbenden het juiste te doen voor onze huidige én toekomstige huurders.

Adviezen vorige visitatie

Naar aanleiding van de adviezen die de visitatiecommissie de vorige visitatie heeft gegeven, hebben we onze tussentijdse rapportages uitgebreid met diverse scenario-berekeningen.

Hierdoor hebben nog meer financieel inzicht. Daarnaast stappen we van verduurzaming bij de individuele huurder af en hebben we stappen gezet om het verduurzamen collectief aan te pakken. Ook sluiten we met onze plannen aan bij de Nationale Prestatieafspraken, waarmee veel sociale huurwoningen gerealiseerd moeten worden voor de toekomst.

We hebben de adviezen vertaald naar de schaal van onze organisatie. Op onze schaal is het bijvoorbeeld weinig effectief om meerdere projecten als alternatief naast elkaar te laten bestaan. In reactie op dit advies van de commissie spreiden we onze planning van projecten over meerdere jaren, zodat we zo nodig kunnen versnellen of juist vertragen als de omstandigheden hierom vragen.



Waar staan we nu

Prestatieafspraken

Sinds 2022 werken we in de prestatieafspraken met meerjarige afspraken, van waaruit vervolgens concrete jaarafspraken worden gemaakt. Een mooie verbetering, temeer omdat veel afspraken de termijn van 1 jaar overstijgen. Het concreter / meetbaarder maken van afspraken behoeft nog wat meer aandacht. De prestatieafspraken worden gemaakt met de gemeente Overbetuwe, de 3 in de gemeente werkzame corporaties en hun huurdersverenigingen. Dit alles in open, gelijkwaardige en respectvolle overleggen.

Beschikbaarheid

We hebben primair woningen voor de doelgroep van de sociale huur. Tot 2030 groeit ons aanbod aan sociale huurwoningen naar 900 woningen (exclusief intramuraal vastgoed en standplaatsen); en stabilisatie richting 2035. Hiermee brengen we differentiatie aan in ons bezit: naast de grotendeels reeds bestaande grote grondgebonden woningen, ook de nieuw te realiseren appartementen voor één- en tweepersoonshuishoudens. Met de realisatie van deze appartementen spelen we in op de sterk groeiende groep één- en tweepersoonshuishoudens. Met de realisatie van de nieuwbouw zal ook de energieprestatie van onze portefeuille verbeteren. Inmiddels zijn 12 nieuwbouwappartementen in project Korte Molenstraat Driel opgeleverd in de planperiode van het Ondernemingsplan 2022-2025. Daarnaast wordt op dit moment op initiatief van Woningstichting Heteren de nieuwbouwwijk (totaal 54 woningen) Park Julianaweide Heteren gerealiseerd, waarbij Woningstichting Heteren in 2024 4 eengezinswoningen en 19 kleine betaalbare sociale huurappartementen zal gaan verhuren.

Voor de overige nieuwbouwprojecten zijn grondposities verworven of worden overeenkomsten gesloten met ontwikkelaars voor het te realiseren deel sociale huurwoningen. In een drietal nieuwbouwontwikkelingen zijn voor de komende jaren in totaal nog eens ruim 60 sociale huurwoningen voorzien. Deze projecten verkeren in verschillende fases van voorbereiding. Mogelijke belemmeringen als bijvoorbeeld netcongestie, stikstof, hoge inflatie / prijsstijgingen en langdurige en dure onderzoeken als bijvoorbeeld Flora en Fauna maken het moeilijk een planning aan te geven. Uiteraard blijven we steeds in gesprek met de gemeente Overbetuwe en houden we onze Huurdersvereniging DHR op de hoogte. In de dialoogsessie van de visitatie met de belanghebbenden vernemen we graag hoe zij de samenwerking zien. En bespreken we eventuele verbeterpunten. Wat kunnen we samen doen om genoemde belemmeringen te overwinnen, om zo tot de benodigde nieuwbouw te komen?

We kiezen er bewust voor om uitsluitend sociale huurwoningen, en bijvoorbeeld geen middenhuur woningen te realiseren. Gezien de grote vraag naar betaalbare sociale huurwoningen en het feit dat we elke euro slechts 1 keer kunnen uitgeven, richten we ons dus volledig op onze primaire doelgroep.

Daarnaast kiezen we er ook voor om geen flexwoningen te realiseren. Er blijkt weinig tijdswinst, grond is schaars en de kosten zijn hoog.

Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Al onze woningen bieden we aan in het betaalbare segment. De huurprijzen zijn relatief laag in verhouding tot de kwaliteit. De huurachterstanden zijn en blijven laag. We zorgen er voor dat nieuwe huurders bij de ondertekening van de huurovereenkomst kennismaken met de medewerker die verantwoordelijk is voor huurincasso. (Potentiële) betalingsproblemen worden in een vroeg stadium gesignaleerd, we bieden maatwerk en werken nauw samen met de gemeente. We hebben binnen ons huurdersbestand bovengemiddeld aandacht voor huurders die het niet breed hebben of in armoede leven. Zo nemen we deel aan het project "Vroeg erop af". Dat doen we samen met onder andere de gemeente, maatschappelijk werk én met ervaringsdeskundigen.

We bieden al onze woningen conform de huisvestingsverordening aan via het regionale woonruimte verdeelsysteem. Vrijkomende woningen zijn bijzonder schaars en voor elke vrijkomende woning zijn er zeer veel geïnteresseerden. We vinden het belangrijk alle woningen eerlijk en transparant toe te wijzen en dat door de wijze waarop we de woonruimte verdelen er verhoudingsgewijs voldoende woningen beschikbaar zijn voor bijzondere doelgroepen (zoals bijvoorbeeld statushouders en starters), maar dus ook voor de reguliere woningzoekende.



Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg / leefbaarheid

We participeren in het lokaal zorgnetwerk binnen de gemeente en hebben korte lijnen met tal van organisaties. We beschikken over de nodige expertise waar het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals statushouders en huurders die uitstromen uit beschermd wonen.

Er is een ruim aanbod van woningen die geschikt zijn voor wonen met zorg, zowel voor senioren, als voor mensen met een beperking.

In het complex Cunerahof Driel is een gemeenschappelijke ruimte waar door de bewoners zelf of door de zorgorganisatie activiteiten worden georganiseerd. Daarnaast nemen wij bestuurlijk deel aan de Beheersstichting Cunerahof Driel. In de afgelopen vier jaar zijn wij, mede vanwege corona, bijna overspoeld met leefbaarheidsproblematiek. Het aantal overlastmeldingen is een veelvoud van de periode daarvoor. We krijgen ook steeds meer te maken met verwarde personen. Woningstichting Heteren streeft naar verbeterde signalering van maatschappelijke problemen achter de voordeur en zoekt daarbij hulp op diverse manieren:

- We moedigen huurders aan om zich bij ons te melden als ze iets opmerken.
- De Sociale Kernteams / welzijnswerk van de gemeente, die ook contact hebben met onze huurders, kunnen mogelijk zaken signaleren.
- De Woonadviseur, die huisbezoeken aflegt. Wij nemen samen met de gemeente deel in het project Woonadviseurs. De Woonadviseurs bieden praktische adviezen en ondersteunen bij stappen zoals het inschrijven voor een andere woning. Maar de Woonadviseur kan eveneens inzicht krijgen in eventuele problemen.
- Aannemers, die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van ons, worden verzocht schrijvende situaties aan ons te rapporteren.
- De wijkagenten en politie, die handhavend kunnen optreden.
- We onderhouden contact met de huiskamer in elk dorp. Deze huiskamers worden gefaciliteerd door de gemeente. Woningstichting Heteren heeft niet de intentie om zelf huiskamers te creëren, vooral niet binnen een wooncomplex. Onze voorkeur gaat uit naar één ontmoetingsplek voor alle inwoners van een dorp. Op deze manier blijven mensen elkaar ontmoeten zonder verdeeld te zijn over meerdere locaties. We blijven in contact met de bestaande huiskamers en bieden onze hulp aan als dat nodig is.
- Onze eigen medewerkers, waaronder degene aan de telefoon, degene die de huurbetalingen verwerkt, maar ook de medewerkers buiten zoals de Opzichter, en medewerkers Wonen, spelen allen een signalerende rol. Wij zijn dicht bij de huurders. Deze zaken worden besproken tijdens het verhuuroverleg.

- Bij overlast is onze rol primair die van vastgoedbeheerder/verhuurder. Secundair zijn we signalerend en dienstverlenend richting onze samenwerkingspartners. Een intensieve samenwerking met en tussen onze partners is hard nodig.

Op deze wijze kunnen wij allemaal samen een verschil maken voor veel huurders samen, of voor 1 individuele huurder. En dat kleine of soms grote verschil maken, dat maakt het werken bij Woningstichting Heteren geweldig.

Duurzaamheid en kwaliteit

Een van de grote opgaven is de verduurzaming van ons woningbezit. Hier hebben we nog grote stappen te zetten, en dus betekent dit voor ons wel dat intensivering van aandacht voor verduurzaming nodig is: naast de warme jas (isolatie) waarmee we goed op weg zijn, is er aandacht nodig voor energiebesparing, klimaatadaptatie, circulariteit, groene buitenruimte/steenbreek, etc.

In ons ondernemingsplan 2018-2021 hebben we in samenspraak met onze belanghebbenden gekozen voor keuzevrijheid voor de huurder: de huurder kon kiezen of de woning wel of niet verduurzaamd moest worden. Het is echter gebleken dat relatief weinig huurders ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid voor verduurzaming. In het ondernemingsplan 2022-2025 zetten we in op een projectmatige en wijkaanpak. Om zodoende grotere duurzaamheidsstappen te kunnen zetten. Gedurende de gehele visitatieperiode is op aanvraag en bij mutaties overigens wel het enkel glas kosteloos vervangen voor dubbel glas. Tevens zijn mutatiewoningen naar label C gebracht. Ook woningen met een label D of slechter konden isolerende maatregelen aanvragen. En op onze appartementencomplexen zijn zonnepanelen geplaatst.

Met de Nationale Prestatieafspraken voor de volkshuisvesting in 2022 is de focus op de verduurzaming van de E-, F- en G-labels komen te liggen. Waarbij wij ook de woningen met de D-labels betrekken. Wij gaan daarom door met verduurzaming van ons bezit, waarbij we het duurzame gesprek aangaan met de gemeente, op basis van de gemeentelijke Transitievisie Warmte.

De verplichte flora en fauna onderzoeken zijn uitgevoerd, maar namen erg veel tijd en geld in beslag. Maar inmiddels zijn we zover dat we de verduurzaming van de D-, E-, F- en G-labels kunnen gaan uitvoeren.

Binnen Woningstichting Heteren ontbreekt momenteel echter de benodigde specialistische kennis over wat dit precies voor ons inhoudt. Welke concrete stappen moeten er genomen worden en is het technisch haalbaar om alle bestaande woningen van het gasnet af te koppelen?



De oplossing hiervoor zien wij in een samenwerking met onze collega-corporaties en de gemeente Overbetuwe, eventueel aangevuld met externe deskundigen. De eerste stappen voor deze samenwerking zijn al gezet. Zien onze belanghebbenden deze samenwerking ook als het middel om het doel te bereiken?

Met de te nemen stappen in de duurzaamheid zien wij wel een groot dilemma: investeren in duurzaamheid of investeren in nieuwbouw? Want diverse scenario's laten zien dat de investeringsmogelijkheden voor corporaties, en dus ook voor Woningstichting Heteren, eindig zijn. De afgelopen jaren lag onze focus op de nieuwbouw en de diverse nieuwbouwinitiatieven. Deze focus is mede bepaald door de goede gesprekken met onder andere gemeente en onze huurdersvereniging. Maar hoe kijken onze belanghebbenden nu tegen deze keuze aan, wetende dat er belemmeringen zijn in de nieuwbouw op korte termijn? Verschuiven van de focus naar duurzaamheid, of toch primair blijven focussen op de nieuwbouw?

Qua onderhoudsstaat zijn weinig tot geen negatieve uitschieters waargenomen bij de laatste conditiemeting. Daar waar de onderhoudsstaat aanleiding gaf om op kortere termijn onderhoudswerkzaamheden in te plannen, was deze situatie over het algemeen ook al bekend bij Woningstichting Heteren. Dit onderhoud is inmiddels uitgevoerd. Uit de conditiemeting kwamen dus geen verrassingen in negatieve zin.

De resultaten van deze conditiemeting zijn gebruikt voor de portefeuillestrategie bij het opstellen van het ondernemingsplan 2022 - 2025.

Samenwerking

We zijn een financieel gezonde organisatie, maar vanwege onze beperkte omvang kwetsbaar. De opgaven zijn groot en worden steeds complexer. Daarom zoeken we nadrukkelijk duurzame samenwerkingsrelaties met maatschappelijke partners, marktpartijen en collega-corporaties, om zo ontbrekende expertise in te zetten en risico's te beperken. Dat doen we in het primaire proces, bijvoorbeeld de samenwerking in het sociaal domein, maar ook in de bedrijfsvoering.

Met de collega-corporaties in Overbetuwe, Oost-Betuwe en in de woningmarktregio Arnhem- Nijmegen werken we in toenemende mate samen, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsvoering en risicomanagement. Daarnaast hebben we ons vorig jaar weer aangesloten bij de branchevereniging van woningcorporaties, Aedes. Op deze wijze blijven wij op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en geven we verdere invulling aan de solidariteit in de branche, naast onze eerdere deelname aan het financiële reddingsplan van Vestia.

Risicomanagement

In 2021 zijn, als onderdeel van de samenwerking met drie collega corporaties op het gebied van risicomanagement, de risicobereidheid en strategische risico's van Woningstichting Heteren bepaald. Doel is om op strategisch, tactisch en operationeel niveau het risicomanagement naar een hoger niveau te tillen. We hebben bijvoorbeeld het investeringsstatuut hernieuwd, een frauderisicoanalyse uitgevoerd, met alle medewerkers een training risicomanagement gevolgd en in diverse gesprekken uitgebreid aandacht besteed aan softcontrols.

Het risicomanagement binnen Woningstichting Heteren is standaard onderdeel van onze bedrijfsvoering geworden en vraagt dus continu aandacht, waarbij we per jaar kijken waar de accenten moeten liggen.

Samenwerken, ontwikkelen en aanpakken met én voor onze (toekomstige) huurders

Na de onzekere eerste coronajaren van deze visitatieperiode is onze organisatie inmiddels in wat rustiger vaarwater gekomen. De afgelopen jaren is vanwege aflopende zittingstermijnen de gehele Raad van Commissarissen vernieuwd, en is ons team de afgelopen jaren uitgebreid met nieuwe collega's, zodat we weer op volle sterkte zijn om de vele verschillende werkzaamheden met én voor onze (toekomstige) huurders te kunnen oppakken. Er staat op dit moment een mooie organisatie. Ons ambitieniveau is hoog en we werken aan verdere professionalisering. We zien kansen, kennen onze risico's en zijn in staat gebleken als kleine club, samen met onze partners, mooie resultaten te behalen.

Aan de andere kant zien we grote uitdagingen voor de toekomst in de vergrijzing, de huisvesting en spreiding van bijzondere doelgroepen zoals statushouders en uitstroom Beschermd Wonen, de belemmeringen bij de nieuwbouw, klimaatverwarming en de daarmee gepaard gaande verduurzaming, de sterke toename van verwarde personen en de spanning op de woningmarkt. En dat er keuzes gemaakt moeten worden in deze uitdagingen, want de diverse financiële scenario's laten zien dat corporaties op termijn tegen de financiële grenzen aanlopen. Hoe kijken onze belanghebbenden hier tegenaan?

Trots ben ik tot slot dat ik mag samenwerken met mijn collega's, RvC, Huurdersvereniging DHR, gemeente Overbetuwe en alle andere belanghebbenden.

Ruud Maatman
Woningstichting Heteren, directeur-bestuurder
Februari 2024



HOOFDSTUK 2

Recensie en samenvatting





Nabije, samenwerkingsgerichte corporatie met oog voor individu

Dichtbij de huurders, nauw verbonden met lokale partners heeft Woningstichting Heteren de afgelopen vier jaar haar positie als open, lokaal stevig verankerde corporatie kunnen versterken. De samenwerking met partijen als de huurdersorganisatie, gemeente en anderen is hecht, net als in de vorige visitatieperiode. De onderlinge relaties kenmerken zich door een grote openheid, vertrouwen en oplossingsgerichtheid. Dat komt de maatschappelijke waarde ten goede, die de woningstichting nu en in de toekomst kan leveren. De commissie heeft de maatschappelijke verankering van de woningstichting dan ook als uitstekend gewaardeerd. Woningstichting Heteren sluit met deze werkwijze aan op de groeiende behoefte aan gemeenschapscorporaties, zoals die onlangs in een discussie over toekomstige posities van corporaties is geïdentificeerd¹. De commissie ziet in deze manier van samenwerking een voorbeeld voor andere corporaties.

Lerend, gericht op verbetering

Naast typering als lokaal verbonden en samenwerkingsgericht, vindt de commissie ook de termen lerend en gericht op verbetering passend bij de ontwikkeling die de woningstichting de afgelopen vier jaar heeft ondergaan. In de position paper blikt de bestuurder terug op de voorgaande jaren. Hij noemt daarbij uiteraard de coronapandemie. Deze heeft ondanks de bekende belemmeringen het werk en de onderlinge relaties niet negatief beïnvloed. Integendeel: de woningstichting heeft voortvarend met raadpleging van belanghebbenden een nieuw ondernemingsplan ontwikkeld waarin onder meer opvolging is gegeven van de aanbevelingen uit de vorige visitatieperiode. Uit de Position Paper blijkt ook de nieuwsgierigheid van de corporatie naar de ideeën van belanghouders. Anders dan in de vorige visitatieperiode, is de woningstichting deze vier jaar minder terughoudend geweest in nieuwbouwactiviteiten. Woningstichting Heteren heeft in aansluiting op de Nationale Prestatieafspraken en de regionale Woondeal stevig ingezet op nieuwbouw. Er zijn woningen opgeleverd, er zijn woningen in aanbouw en er staan woningen in de planning. Andere aanbevelingen zoals het tegelijkertijd voorbereiden van projecten zijn naar de schaal van de corporatie vertaald. Er gaat meer aandacht uit naar scenario-berekeningen in de tussentijdse rapportages.

¹Gemeenschapscorporaties zijn corporaties, waarin sociale relaties de essentie vormt in het leven van mensen respectievelijk in de positionering en organisatie van corporaties (uit 'Tijd voor gemeenschapscorporaties', een paper van maart 2024, Scherpenisse, van der Meulen en Doevendans).

De aanbeveling om meer vaart te maken met verduurzaming is later in de visitatieperiode opgepakt. Het valt de commissie op dat Woningstichting Heteren de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie regelmatig in de afgelopen jaren in haar besprekingen en besluitvorming heeft laten terugkomen. Andere onderwerpen waaruit de focus op leren en verbeteren spreekt, zijn de consequente opvolging van de adviezen van de accountant, het breed ingestoken traject om risicomanagement in de organisatie in te bedden en onlangs de breed in de organisatie uitgevoerde training in cybersecurity.

Open voor lessen in nieuwbouw

Woningstichting Heteren staat open voor verbetering van haar maatschappelijke prestaties in bijvoorbeeld nieuwbouw. Ondanks alle inzet en ambitie van de woningstichting, zoals ook geformuleerd in de position paper, blijkt de stap van ambitie naar realisatie geplaveid met obstakels en trage procedures. Obstakels zijn bijvoorbeeld de dreigende net- en watercongesties, waardoor woningbouwprojecten niet bijtijds kunnen worden aangesloten op energie en water. Trage procedures hebben te maken met onderhandelingen met projectontwikkelaars en langdurige inspraakprocedures. Woningstichting Heteren, huurdersorganisatie DHR, gemeente, collega-corporaties en aannemers zijn zich ervan bewust dat onderlinge samenwerking hierin mogelijk verbetering kan brengen. In deze visitatie hebben deze partijen in een dialoogsessie in alle openheid met elkaar ideeën uitgewisseld om sneller en beter tot resultaten te komen. Leren van elkaars bouwervaringen, sneller in positie komen in gebiedsontwikkeling, benutten van industrieel bouwen en zorgvuldig inrichten van participatie met oog voor individuele belangen en collectieve belangen zijn voornemens die daarbij ter sprake zijn gekomen. Het is belangrijk om hier vervolgens concreet invulling aan te geven. De kwaliteit van de onderlinge samenwerking die ook zichtbaar is in de kwaliteit van de prestatieafspraken, geven de commissie voldoende vertrouwen dat partijen hierin met elkaar zullen slagen.



Nog veel te winnen in verduurzaming

Minder tevreden is de visitatiecommissie over de opvolging van de aanbeveling van de vorige visitatiecommissie over duurzaamheid. De terughoudendheid om verduurzaming collectief op te pakken, heeft ook deze visitatieperiode getekend, met als gevolg een forse resterende opgave om woningen met een D-, E-, F- en G-label te verduurzamen. Woningstichting Heteren heeft tot 2022 de keuze om wel of niet de woning energetisch te verbeteren bij de individuele huurder gelaten, in lijn met haar beleidskeuze om ook hierin dichtbij de huurder te blijven. Een beleidskeuze die overigens werd ondersteund door huurdersorganisatie DHR. Inmiddels is de knop om bij Woningstichting Heteren, zo blijkt ook uit de position paper. Nu de benodigde flora- en fauna onderzoeken zijn afgerond, kan de woningstichting starten met haar voornemen om de woningen complexmatig te verbeteren en te verduurzamen. Dat zal de betaalbaarheid van de woningen, gelet op de totale woonlasten, voor huurders verbeteren. Die is wat betreft de nettohuur die de corporatie vraagt goed op orde. Tweede voordeel kan zijn dat bij mutaties woningen sneller in de verhuur kunnen, omdat een ingrijpende verbetering dan minder vaak nodig zal blijken te zijn.

Voor de aanpak zoekt Woningstichting Heteren samenwerking met andere lokale corporaties. Zij is verder aangehaakt bij initiatieven als “Wijk van de Toekomst” gericht op verduurzaming in Driel en Elst. Ook andere partijen zien de meerwaarde van samenwerking op dit vlak om ‘meters’ te kunnen maken, zo blijkt uit de gesprekken die de commissie voerde met belanghebbenden.

Dilemma's in focus en capaciteit

De toekomstige opgave gelet op bouwen, verduurzamen en wonen, zorg en leefbaarheid levert een aantal dilemma's op. Niet onmiddellijk in financiële zin. Uit de match die is gemaakt tussen opgaven en middelen, blijkt de woningstichting in staat om in ieder geval tot aan 2035 financieel aan haar opgaven te voldoen. De beperkte organisatiecapaciteit van een kleine corporatie zoals Woningstichting Heteren, maakt het wel belangrijk om een focus te kiezen: voor nieuwbouw of toch meer voor verduurzaming? Moet de woningstichting verduurzamingsmaatregelen zelf verrichten of op zoek gaan naar een samenwerkingspartner? Wat gaat de toenemende vergrijzing vragen qua aanpassingen in de grotendeels eenzijdige woningvoorraad met vooral eengezinswoningen? En wat betekent dat voor de leefbaarheid in de kernen?

Op alle onderwerpen tegelijkertijd met even veel inzet werken, is complex. Daarom heeft de corporatie tot nu toe keuzes gemaakt gebaseerd op een realistische inschatting van haar eigen positie, waarbij er in de afgelopen periode meer aandacht naar nieuwbouw is uitgegaan dan naar verduurzaming bijvoorbeeld. Een ander dilemma in de benadering van woonvraagstukken is de balans tussen het belang van de individuele huurder versus het collectief. De commissie vindt dat Woningstichting Heteren die balans goed weet te houden zoals bij leefbaarheidsvraagstukken. De woningstichting is bijvoorbeeld zorgvuldig in het inplaatsen van individuele statushouders of huurders vanuit de maatschappelijke omvang: in het belang van de individu en de omwonenden. Minder gemakkelijk is het gebleken om de balans te houden tussen de keuzevrijheid van de individuele huurder voor het al dan niet treffen van verduurzamingswerkzaamheden en het belang om meer voortgang te boeken in verduurzaming van woningbezit ten behoeve van groepen huurders die de laatste jaren hun energielasten hebben zien stijgen.

Keuzes tegen het licht blijven houden

Kenmerkend aan dilemma's is dat er geen overtuigend goede uitkomst te formuleren is. Nieuwbouw en verduurzaming zijn beide nodig. Inzet op wonen en zorg en leefbaarheid ook. Het belang van het individu en het belang van het collectief moeten beide meewegen in de besluiten die de woningstichting neemt. De commissie vindt het belangrijk om daar als woningstichting helder over te zijn en dilemma's regelmatig aan de orde te stellen in contacten met de belanghebbenden. Mogelijk levert de onderlinge stevige samenwerking een goede uitweg als er meer opgaven zijn dan de woningstichting zelf aan kan. Gelet op de openheid en het onderling vertrouwen van de verschillende gesprekspartners is alle ruimte om dilemma's te delen en daar een uitweg in te zoeken: zowel intern als extern. Medewerkers zijn goed betrokken bij beleidsvorming en de uitvoering ervan en weten wat er speelt onder huurders. De raad van commissarissen is eveneens goed op de hoogte van de ontwikkelingen en de implicaties daarvan op een organisatie als Woningstichting Heteren. Bewust van de noodzaak om tegenmacht te bieden, stelt de raad de goede kritische vragen die nodig zijn om de dilemma's voor het voetlicht te brengen en tot overwogen keuzes te komen.



Samenwerking met open vizier voor blinde vlekken

Extern gezien is Woningstichting Heteren zich bewust van de noodzaak tot verdere samenwerking. In de afgelopen vier jaar zijn de contacten met collega-corporaties verstevigd: in de directe omliggende regio en in de grotere regio Arnhem-Nijmegen. De commissie denkt dat deze samenwerking kansen biedt: leren van elkaar en mogelijk samenwerken in nieuwbouw en verduurzaming. Er zijn diverse voorbeelden in het land, waar dat al plaatsvindt en waar lering uit valt te trekken. Een belangrijke stap is inmiddels al gezet doordat twee samenwerkende collega-corporaties in de regio hebben gekozen voor hetzelfde primair systeem als waar woningstichting Heteren mee werkt. Daardoor is uitwisseling van medewerkers met deze partners gemakkelijker waardoor de kwetsbaarheid van de eigen organisaties worden beperkt.

De hechte samenwerking met huurdersorganisatie DHR waarvan nu sprake is, is een groot goed, maar vraagt ook aandacht. Aandacht om voldoende kritisch te blijven ten opzichte van elkaar om daarmee te blijven zoeken naar de best mogelijke resultaten voor de huurders, voor de samenleving. Dilemma's zoals hierboven beschreven vragen immers om een kritische benadering om tot een goede afweging te komen. De huurdersorganisatie is kwetsbaar in haar continuïteit: het is lastig om de organisatie te versterken met nieuwe bestuursleden. De commissie vindt het belangrijk dat Woningstichting Heteren en DHR samen naar versterking zoeken. Daarbij zou de huidige samenwerking voor de vitaliteit van de kernen gehandhaafd moeten blijven. Tegelijkertijd mag er ook ruimte ontstaan voor een kritisch geluid vanuit huurdersbelangen om blinde vlekken in de beleidskeuzes te voorkomen.

Beleidsagenda voor de toekomst

Voor de komende periode ziet de commissie de volgende aandachtspunten, die bij kunnen dragen aan de verdere ontwikkeling van Woningstichting Heteren.

- Maak heldere keuzes in je strategische focus en houd die regelmatig tegen het licht.
- Zoek nieuwe vormen rond participatie samen met de DHR.
- Pak verduurzaming meer complexgewijs en versneld aan.
- Oriënteer je bijtijds op de effecten die de komende vergrijzing met zich meebrengen voor de nu voor een belangrijk deel eenzijdig opgebouwde woningvoorraad en vitaliteit van de kernen.
- Deel dilemma's rond de strategische afwegingen met interne en externe belanghebbenden om samen verder te komen.
- Versterk verder de samenwerking met collega-corporaties, enerzijds gericht op het opvangen van de kwetsbaarheid van ieders organisatie, anderzijds gericht op de realisatie van nieuwbouw en versnelling van verduurzaming.



Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde

De commissie vindt dat Woningstichting Heteren over het algemeen de juiste prestaties heeft geleverd, die nodig zijn voor de maatschappelijke opgave.

Sterke punten

- + Sterke inzet op nieuwbouw met gemeente samen
- + Zorgvuldige inplaatsing bijzondere doelgroepen
- + Dalende huurachterstand
- + Goede resultaten in leefbaarheid, door dichtbij de huurder te zijn

Leerpunten

- Werken aan differentiatie woningbezit
- Uitwerken complexmatige versnelde aanpak verduurzaming
- Balans bewaken tussen aandacht voor individuele huurder en collectief

Oordeel commissie: In totaal naar behoren. Goed voor het thema 'dichtbij de huurder' en 'betaalbaarheid', voor verbetering vatbaar voor verduurzaming.

Maatschappelijke verankering

Opvallend goede maatschappelijke verankering in werkgebied, dankzij open, op vertrouwen gebaseerde oplossingsgerichte werkwijze.

Sterke punten

- + Goede volwassen samenwerking met belanghebbenden op basis van hoor en wederhoor
- + Open in communicatie en verantwoording
- + Realistische afwegingen van opties na aanhoren signalen

Leerpunten

- Concretisering samenwerkingsafspraken uit netwerkdialog over nieuwbouw
- In samenwerking met DHR zoeken naar versterking van bewonersparticipatie

Oordeel commissie: Uitstekende maatschappelijke verankering, voorbeeld voor de sector.

Besturing

Professionele en zorgvuldige besturing door goede strategievorming en zorgvuldig bewaakte uitvoering. Governance van hoge kwaliteit.

Sterke punten

- + Actueel beleidskader, zorgvuldig uitgewerkt in activiteiten
- + Verbeteringsgerichte werkwijze door monitoring en bijsturing
- + Sterke raad van commissarissen, zich goed bewust van noodzaak van tegenkracht

Leerpunten

- Heldere onderbouwde uitspraak waar corporatie haar strategische focus op richt
- Ontwikkelen van scenario's om deze focus te toetsen
- Verdere doorontwikkeling van tertiaalrapportages

Oordeel commissie: goed, zorgvuldige besturing.

Capaciteit

Capaciteit financieel en qua bemensing organisatie goed afgestemd op de opgave. Samenwerking met andere corporaties gegroeid om kwetsbaarheid te ondervangen.

Sterke punten

- + Goede financiële positie
- + Volwassen ingericht risicomanagement met breed gedragen risicobewustzijn
- + Open organisatiecultuur, goed passend bij opgave en de samenwerkingsgerichte cultuur in omgeving
- + Groeiende samenwerking met collega corporaties

Leerpunten

- Verdere samenwerking versterken met collega-corporaties gericht op terugdringen kwetsbaarheid organisaties

Oordeel commissie: goed, afgestemd op opgave, samenwerking gezocht.



HOOFDSTUK 3

Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie vormt hierover zelf een oordeel, brengt in beeld hoe huurders en belanghebbenden deze prestaties waarderen en welke leerpunten er voor de toekomst uit te trekken zijn. Deze leerpunten kunnen voortkomen uit het versterken van wat goed gaat en uit het leren van wat niet goed gaat.

In overleg tussen commissie en corporatie is afgesproken om de maatschappelijke waarde van Woningstichting Heteren te onderzoeken aan de hand van de volgende opgaven:

1. Beschikbaarheid (waaronder nieuwbouw)
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid en kwaliteit van de woningen
4. Dichtbij de huurder (waaronder leefbaarheid)





Opgave 1 Beschikbaarheid

Opgave en ambitie

Net als elders in Nederland kent de gemeente Overbetuwe een forse bouwopgave om aan de stijgende vraag naar woningen tegemoet te komen. Ter illustratie de wachttijd voor een sociale huurwoning is in 2023 opgelopen tot nagenoeg 18 jaar. Volgens de Woondeal Arnhem Nijmegen uit 2022 moeten er in de gemeente Overbetuwe 1.070 woningen netto worden toegevoegd, waarvan 30 procent sociale huurwoningen (321 sociale huurwoningen). Daarbij zijn de effecten van sloop en herstructurering meegeteld. In maart 2023 kwam een nieuw woningbehoefteonderzoek uit, waaruit bleek dat de opgave verder gegroeid was. In de prestatieafspraken van Overbetuwe 2022-2025 is nu sprake van een extra productie van 330 woningen boven de geplande bouw van 470 sociale huurwoningen.

Verder neemt net als elders in het land de vergrijzing toe. Dat vraagt om aanpassingen in de woningvoorraad van Woningstichting Heteren, die nu grotendeels (circa 80 procent) uit eengezinswoningen bestaat.

Rekening houdend met het aandeel sociale huurwoningen van Woningstichting Heteren in de gemeente, geldt voor de woningstichting ongeveer een netto toevoeging van circa 70 sociale huurwoningen tot 2030 conform het addendum van het ondernemingsplan uit 2023. De woningstichting heeft inmiddels in de meerjarenbegroting 2024-2033 de ambities bijgesteld en plant een toevoeging van circa 185 woningen tot 2033, om de woningvoorraad te laten groeien en de effecten van sloop (96 woningen) en verkoop (19 woningen) tot 2033 op te vangen. In deze plannen zijn herstructureringsplannen uit het ondernemingsplan opgenomen, waarbij de aannahme is gedaan dat voor elke te slopen woning één woning wordt herbouwd.

Resultaten

In de afgelopen vier jaar heeft Woningstichting Heteren veel energie gestoken in de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten. Concreet heeft Woningstichting Heteren 12 woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens opgeleverd in Driel. Ook is Woningstichting Heteren in 2023 na een lange inspraakprocedure gestart met de bouw van 23 huurwoningen (4 eengezinswoningen en 19 appartementen) op Park

Julianaweide in Heteren. De plannen rond de bouw van 16 nieuwbouwwoningen en twee woonwagendplaatsen in Randwijk krijgen concreet vorm. Voorafgaand aan de bouw worden vier huurwoningen gesloopt. Inmiddels is het participatietraject rond de bouw van de woningen gestart. De bouw is voorzien in 2027. Het aantal verkochte woningen is beperkt: in totaal drie woningen. Woningstichting Heteren heeft verder geprobeerd om grotere woningen te splitsen in twee woningen, maar dat bleek uiteindelijk niet haalbaar. Woningstichting Heteren wil geen flexwoningen realiseren. Ervaring bij samenwerkende collega-corporaties leert dat daar niet de versnelling mee gerealiseerd kan worden. Netcongestie is een van de belemmerende factoren om snel resultaat te behalen, hoewel dat zich in het werkgebied van de woningstichting nog niet heeft voorgedaan.

Beschikbaarheid is meer dan alleen de omvang van de woningvoorraad: het betreft bijvoorbeeld ook de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Daarin heeft Woningstichting Heteren voldaan aan de taakstellingen.

Samenvatting opgave 1

Opgave: wachttijden voor een sociale huurwoningen lopen op tot 18 jaar. Noodzaak om te bouwen groeit. Woningstichting Heteren moet minimaal 70 woningen netto toevoegen aan haar voorraad tot 2030.

Andere vraag naar woningen: huishoudens worden kleiner en grijzer.

Ambitie: toevoeging van 185 woningen tot 2033.

Resultaten nieuwbouw afgelopen vier jaar: 12 nieuwbouwwoningen.

In ontwikkeling: Julianaweide 23 woningen oplevering in 2024.

In voorbereiding: bouw diverse woningen tot 2030, waaronder 18 in Randwijk en plannen in Driel Zuid-Oost (33) en Klimboom in Heteren (10-16), ook voor de periode na 2030 zijn voornemens gemaakt.

Overige prestaties: bijzondere doelgroepen zoals statushouders gehuisvest conform afspraken.



Huurders: goede prestaties

Huurdersvereniging DHR (Driel-Heteren-Randwijk) is tevreden over de inspanningen die Woningstichting Heteren levert op het gebied van beschikbaarheid. Er is veel waardering voor het prachtige complex dat in Driel is gebouwd, waarmee aan een behoefte van onder meer startende huishoudens is voldaan. Mooi ook dat er in het complex ruimte is gecreëerd om later een lift te plaatsen, zodat het complex op termijn ook geschikt is voor ouderen. Dat de realisatie van nieuwbouw verder zoveel tijd kost, ligt niet aan de woningstichting. In Park Julianaweide heeft de wens van de dorpsraad voor meer speelruimte op het park de voortgang negatief beïnvloed. Daarnaast spelen problemen als netcongestie. DHR is erg tevreden over de wijze waarop Woningstichting Heteren bijzondere doelgroepen, waaronder statushouders huisvest: daar gaat de woningstichting zorgvuldig mee om door rekening te houden met de draagkracht van de wijken waar statushouders komen te wonen en vooral gezinnen te plaatsen.

DHR maakt zich wel zorgen over de vergrijzing en de impact daarvan op de bouw van nieuwe woningen. De bouw van appartementen voor ouderen is belangrijk. De huurprijs van die woningen is echter een belemmerende factor om ouderen te bewegen om hun oude – goedkopere – woningen te verruilen voor een beter geschikte maar duurder seniorenwoning.

Gemeente Overbetuwe: had niet veel meer gekund in nieuwbouw

De gemeente is positief over de prestaties van Woningstichting Heteren op dit onderwerp. Het duurt lang voordat plannen tot realisatie komen, geven zij aan, maar dat is niet te wijten aan de woningstichting. Het project Julianaweide bijvoorbeeld heeft twee jaar vertraging opgelopen door inspraakprocedures en politieke besluitvorming. Woningstichting Heteren en de DHR hebben zich daarbij goed ingezet om de realisatie van het nieuwbouwproject veilig te stellen en te bevorderen. Alle waardering daarvoor. Verder spelen bemoeilijkende zaken als hogere bouwkosten, net- en watercongestie een snelle realisatie van nieuwbouw. Eigenlijk had de woningstichting niet sneller kunnen bouwen dan zij nu gedaan heeft. De gemeente vindt dat Woningstichting Heteren zich wat meer open mag stellen over het realiseren van flexwoningen. De gemeente ziet mogelijkheden om daarmee snel woningen te kunnen toevoegen. Als zich een gelegenheid voordoet, wil de wethouder daarover graag opnieuw het gesprek voeren.

De huisvesting van statushouders en andere kwetsbare doelgroepen verloopt goed. De wethouder snapt dat het inplaatsen van statushouders in de bestaande woningvoorraad ingewikkeld wordt.

Woningstichting Heteren

De bestuurder van Woningstichting Heteren wil graag meer bouwen, maar ziet dat allerlei externe factoren een snelle realisatie van de ambities op dit vlak bemoeilijken. Projecten duren langer dan de woningstichting zou willen, ondanks de kansen die er zijn. Wat goed gaat is de onderlinge samenwerking met de gemeente (zie verder Maatschappelijke verankering). Woningstichting Heteren ziet meer in het bouwen van reguliere woningen dan het bouwen van flexwoningen. Een pilot van een collega-corporatie in Elst heeft namelijk niet laten zien dat het bouwen van flexwoningen bijdraagt aan het sneller realiseren van woningbouw. De woningstichting heeft zich daarom tegen de bouw van flexwoningen verklaard. Ook kiest Woningstichting Heteren expliciet voor de bouw van sociale huurwoningen, gelet op haar doelgroep en daarmee dus niet voor de bouw van middenhuurwoningen.

De huisvesting van statushouders en bijzondere doelgroepen leidt soms tot dilemma's, nu het aanbod van woningen beperkt is. Daarover voert de corporatie goede gesprekken met gemeente en huurdersorganisatie.

Waardering commissie: naar behoren.

De commissie vindt dat Woningstichting Heteren veel heeft gedaan om nieuwbouwplannen te ontwikkelen. Ze heeft zich actief ingezet om het project Julianaweide sneller te realiseren, door in gesprek te gaan met betrokkenen zoals de dorpsraad en de gemeenteraad, in goede samenwerking met de huurdersorganisatie. Ook heeft Woningstichting Heteren de mogelijkheden voor splitsing onderzocht. Helaas heeft deze inzet niet geleid tot grotere aantallen concrete opleveringen. De redenen daarvoor liggen buiten de invloedssfeer van de woningstichting. Daarmee loopt de corporatie ondanks alle pogingen achter op de voorgenomen uitbreiding en loopt de prestatie achter op de opgave. Desondanks blijft Woningstichting Heteren actief op zoek naar mogelijkheden om meer woningen sneller te realiseren in samenwerking met andere partijen (zie volgend hoofdstuk). De woningen die zijn opgeleverd passen goed bij de bestaande en toekomstige woningvraag.

De commissie is onder de indruk van de zorgvuldige inplaatsing van statushouders en andere kwetsbare doelgroepen; waarmee zowel omwonenden als deze doelgroepen zelf goed zijn geholpen. De commissie begrijpt het standpunt van de woningstichting over de bouw van flexwoningen, gelet op de ervaringen in Elst. Wel vindt de commissie dat Woningstichting Heteren open moet blijven staan voor kansen rond flexwonen als die zich voordoen.



De commissie vraagt aandacht voor de veranderingen in de huishoudenssamenstelling van woningzoekenden. De woningzoekenden leven meer en meer in kleine huishoudens. Verder vraagt de komende vergrijzing voor aanpassingen in de bestaande woningvoorraad. Deze bestaat nu voor circa 80 procent uit eengezinswoningen. De commissie vindt het belangrijk dat de woningstichting alert blijft op mogelijkheden om de bestaande voorraad beter te benutten. De nieuwbouw van woningen gaat gelet op de omvang ervan maar beperkt de differentiatie van het woningbezit beïnvloeden. De commissie denkt daarbij aan splitsingsmogelijkheden als er nieuwe concepten zijn, of het aangaan van friendscontracten met jongeren of andersoortige oplossingen.

De doorstroming van ouderen van bestaande eengezinswoningen naar seniorenwoningen wordt bemoeilijkt door de hogere huurprijs van appartementen. Hoewel er een regeling bestaat om huurders die naar een seniorenwoning doorstromen te laten wennen aan de hogere huur, vraagt de commissie af of dat voldoende is om oudere huurders te laten verhuizen. De commissie raadt de woningstichting aan hiervoor aandacht te vragen in de gesprekken met gemeente, collega-corporaties en huurdersorganisaties in Overbetuwe. Ook is het goed om te blijven kijken of er andere mogelijkheden zijn om de doorstroming te stimuleren zoals het uitbreiden van de verhuisservice en de verdere inzet van verhuiscoaches, zoals die vorig jaar is gestart.

Opgave 2 Betaalbaarheid

Opgave en ambitie

Betaalbaarheid van de woningvoorraad is een van de aandachtspunten in de Nationale Prestatieafspraken en de Woonagenda's van de gemeente Overbetuwe. Er moeten voldoende betaalbare woningen voor de doelgroep van corporaties beschikbaar blijven. De hoge inflatie en stijgende energiekosten van de afgelopen jaren heeft de noodzaak voor betaalbare woonlasten nog eens extra benadrukt. In 2021 heeft Woningstichting Heteren een huurbeleid opgesteld. Daarin sluit de woningstichting aan bij de koopkrachtnormen van het Nibud. Aan de andere kant zoekt de woningstichting naar een reële huurprijs gelet op de noodzaak om te kunnen blijven investeren in de kwaliteit en de omvang van de woningvoorraad. De woningstichting volgt het overheidsbeleid en stelt vast dat deze van invloed is op haar financiële positie.

Woningstichting Heteren vindt het beperken van huurachterstand belangrijk en participeert daarom in het samenwerkingsproject 'Vroeg erop af', samen met de gemeente, maatschappelijk werk en ervaringsdeskundigen.

Resultaten opgave

De huurverhogingen zijn de afgelopen vier jaar beperkt gebleven, in lijn met het overheidsbeleid. Woningstichting Heteren heeft in de afgelopen visitatieperiode geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van inkomensafhankelijke huurverhoging. De gemiddelde huurprijs is relatief beperkt. Ter vergelijking: in 2022 bedroeg de gemiddelde huur van een sociale huurwoning in Nederland € 578,00. Het overgrote merendeel van de voorraad bestaat uit betaalbare woningen (ruim 95 procent). Verder is de huurachterstand gedaald van 1,4 procent naar 0,97 procent.

Samenvatting opgave 2

Opgave: NPA geeft noodzaak om woonlasten betaalbaar te houden aan

Ambitie: huurbeleid aansluiten bij Nibudnormen maar wel in balans met noodzaak om voldoende inkomsten te genereren; huurachterstanden beperken

Resultaten: Relatief lage gemiddelde huurprijs
(€ 553,43 in 2020 en € 568,48 in 2023)

Ruim 95 procent woningvoorraad betaalbaar

Huurachterstand gedaald naar 0,97 procent in 2023



Huurdersorganisatie: betaalbaarheid is goed

De DHR is tevreden over de betaalbaarheid van de woningen. Ook de inzet van de woningstichting om de huurachterstanden te beperken is goed, vinden de huurders. De totale woonlasten van de woningen, inclusief de energielasten, zijn wel fors gestegen de afgelopen twee jaar. Huurders hebben wel de kans gekregen om hun woning te laten verduurzamen, maar daar vaak niet voor gekozen vanwege de overlast van de aanpak. Dat de energielasten dan nu hoog zijn, is een gevolg van de eigen keuze, zegt de huurdersorganisatie.

Gemeente: goede inzet Woningstichting Heteren

Het initiatief om tot een 'vroeg erop af' aanpak te komen, is afkomstig van de gemeente. Woningstichting Heteren participeert daar goed in, mede omdat zij haar huurders goed kent. In de prestatieafspraken maakt de woningstichting realistische afspraken. Daar is de gemeente blij mee.

De gemeente ziet de woonlasten van huurders stijgen met de stijgende energielasten. Gelukkig komt er nu meer aandacht voor verduurzaming.

Woningstichting Heteren: meer inzet op tegengaan huurachterstand

Woningstichting Heteren zet in op het behoud van een betaalbare voorraad. Daar vloeit ook de keuze voor het realiseren van alleen sociale huurwoningen uit voort. Belangrijke ontwikkeling is de deelname aan het 'Vroeg erop af' project. Daarin levert de corporatie maatwerk, passend bij de individuele omstandigheden van huurders.

Waardering commissie: goed

De commissie vindt dat de woningstichting een passend huurbeleid volgt, met als effect betaalbare huren en een groot aandeel betaalbare woningen. De streefhuur is laag, 'Vroeg erop af' wordt goed ingevuld en waar nodig biedt de corporatie maatwerk. De commissie is tevreden over de inzet van de corporatie op huurachterstand en moedigt de woningstichting aan de dalende ontwikkeling in de huurachterstanden voort te zetten.

De commissie meent dat door de trage verduurzaming de totale woonlasten meer zijn gestegen dan nodig was geweest. De commissie laat dat hier niet doorwerken in haar beoordeling.

Opgave 3 Kwaliteit en verduurzaming

Opgave en ambities

De verduurzaming van de bestaande woningvoorraad is naast de bouw van nieuwe woningen, het belangrijkste speerpunt in de Nationale Prestatieafspraken. Zo moeten onder meer voor 2028 alle E-, F- en G-labels in de sociale woningvoorraad zijn weggewerkt.

Het woningbezit van Woningstichting Heteren stamt voor 30 procent uit woningen die gebouwd zijn voor 1965 en voor 48 procent uit woningen die tussen 1965 en 1980 gebouwd zijn. De overige woningen zijn in de jaren daarna gebouwd. Dat betekent dat er een forse verduurzamingsopgave ligt. Het verduurzamingsbeleid van de woningstichting heeft lange tijd een prudente benadering gekend: stapsgewijs, met bewezen technieken, rekening houdend met de individuele huurder. Bij mutatie worden woningen verbeterd en verduurzaamd.

In 2022 heeft Woningstichting Heteren besloten om versneld de bestaande woningen met D-, E-, F- en G-labels aan te pakken: het gaat in totaal om 175 woningen, waarvan 78 E-, F- en G-labels. Er zijn flora- en fauna onderzoeken uitgevoerd, waardoor vanaf 2024 complexgewijs de woningen met de slechtste labels worden aangepakt. Vanaf 2023 worden zonnepanelen geplaatst op appartementencomplexen.

Resultaten

In 2023 is het aandeel D-, E-, F- en G-labels gedaald tot circa 20 procent van het totaal aantal woningen. De kwaliteit van de woningen is op orde, zo blijkt uit een conditiemeting van een onderzoeksbureau uit 2021.

Samenvatting opgave 3

Opgave: conform NPA: alle E-, F- en G-labels uitfaseren voor 2025; woningvoorraad Co2 neutraal in 2050.

Resultaten: Twintig procent woningbezit van Woningstichting Heteren heeft in 2023 D-, E-, F- of G-label. Na voorzichtig duurzaamheidsbeleid in voorgaande jaren, vindt er nu versnelling plaats in aanpak woningen met ongunstige energielabels. Sinds 2023 gestart met plaatsen zonnepanelen.



Huurdersorganisatie: goede ervaringen

De DHR ondersteunt het tot dusver voorzichtige verduurzamingsbeleid van Woningstichting Heteren. Veel bewoners zien enorm op tegen de overlast bij verduurzaming van hun woning. Hetzelfde geldt voor vervanging van keukens en sanitair. De DHR is blij dat de woningstichting tot nu heeft gewerkt met een individuele aanpak in plaats van een grootschalige complexmatige aanpak. Als huurders toch zelf kiezen voor woningverbetering, dan kan dat. Verder vindt verbetering en verduurzaming vooral plaats bij mutatie. DHR is positief over het klachtenonderhoud. De aannemer die deze klachten verhelpt is bekend bij en met de huurders. Ook het reguliere onderhoud (schilderbeurten) wordt goed uitgevoerd.

Gemeente: verduurzaming kan beter

De gemeente vindt dat de verduurzaming beter had gekund. Woningstichting is daar geen koploper in en dat heeft zich vooral gewroken in de afgelopen jaren, toen de energielasten opliepen. De gemeente ziet ook dat de woningstichting bezig is om haar achterstand in te halen.

Woningstichting Heteren: vroegere beleidskeuzes van invloed

Woningstichting Heteren geeft aan dat de huidige 'energiekwaliteit' van haar woningbezit het gevolg is van eerdere beleidskeuzes. Daarin was er meer aandacht voor beschikbaarheid en betaalbaarheid dan voor verduurzaming. Ook de zorg voor de individuele huurder speelde bij die beleidskeuzes een rol. In voorgaande jaren was er weinig animo onder huurders voor vergaande energiemaatregelen. Daardoor zijn de verduurzamingsmaatregelen op huurdersniveau aangepakt en niet op complexniveau. Nu zet de woningstichting meer stappen, onder meer door aan te haken op initiatieven als Wijk van de Toekomst in Driel en Elst. Daarin zoeken gemeente, woningstichting, en andere maatschappelijke instellingen samen met bewoners naar mogelijkheden om de woningen verder te verduurzamen en aardgas vrij te laten verwarmen. Ook steekt de corporatie meer in op een complexmatige aanpak. De woningstichting erkent dat er nog veel te winnen is op het gebied van verduurzaming.

Waardering commissie: voor verbetering vatbaar

De commissie vindt dat Woningstichting Heteren zich (te) laat heeft gericht op het ontwikkelen van een structurele aanpak van de verduurzaming van haar woningbezit. Ook in het vorige visitatierapport van 2020 besteedde de commissie daar al aandacht aan. Dat leidt nu tot een inhaalslag. De commissie ziet wel dat de woningstichting zich nu goed bewust is van de noodzaak om die inhaalslag te maken en daarin ook stappen zet.

De commissie is positief over de kwaliteit van het onderhoud, zich daarop basierend op de informatie van huurders. Veel waardering heeft de commissie voor de kwaliteit van de nieuwbouw; passend voor de huurder, energetisch goed op orde en toekomstgericht. Dat tegen elkaar afwegend komt de commissie tot het oordeel 'voor verbetering vatbaar'.





Opgave 4 Dichtbij de huurder

Opgave en ambitie

Leefbaarheid is een van de onderwerpen in de Nationale Prestatieafspraken. Daarin wordt de noodzaak genoemd om de negatieve trend in kwetsbare gebieden te keren. In Overbetuwe met de vele kernen is de kwaliteit van leven over het algemeen op orde. Toch ook in de prestatieafspraken van de gemeente Overbetuwe aandacht voor leefbaarheid, net als wonen en zorg. Beide onderwerpen maken deel uit van het thema 'Dichtbij de huurder' bij deze beoordeling.

De gemeente ziet het aantal aandachtsgroepen groeien. De vergrijzing zal de komende jaren om extra inzet in wonen en zorg vragen. Verder spreken partijen zich uit dat het belangrijk is om de vitaliteit in de kernen te waarborgen. Onlangs heeft de gemeente een woonzorgvisie vastgesteld.

'Dichtbij de huurder' is een van de pijlers in de missie van Woningstichting Heteren. In het ondernemingsplan schrijft de corporatie dat de schaal van de dorpen waarin zij actief is een belangrijke kwaliteit vormt. Uit de gegevens van de Leefbaarometer blijkt dat de leefbaarheid in Driel, Heteren en Randwijk voldoende tot goed scoren. Toch ziet Woningstichting Heteren ook hier de samenleving aan complexiteit winnen. Zorg-, woon- en inkomensvraagstukken gaan hand in hand.

De woningstichting zet zich in op maatwerk in dienstverlening en in het brede veld van leefbaarheid (inclusief wonen en zorg). Samenwerking met andere partijen, zoals huurders, gemeente en andere maatschappelijke partijen is daarvoor onontbeerlijk.

Resultaten

In de afgelopen jaren zijn er nieuwe ontwikkelingen geweest in dienstverlening zoals de introductie van de WocoAPP, waarmee huurders digitaal in contact staan met woningstichting Heteren en diverse zaken kunnen regelen. Inmiddels maakt 40 procent van de huurders gebruik van de app. De medewerkers zijn veel in contact met huurders. Problemen met verwaarloosde tuinen worden in nauw contact met de huurdersorganisatie en vrijwilligers opgepakt. Ook rond overlast is er een goede samenwerking tussen DHR en de woningstichting, bijvoorbeeld bij signalering van personen, die verward gedrag vertonen. De corporatie faciliteert ontmoetingen tussen huurders zoals in de Cunerahof (een complex voor ouderen, waar ook anderen gebruik van maken) en door verbinding te zoeken met de gemeenschappelijke huiskamers in de gemeente, waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

Er vinden regelmatig wijkschouwen plaats door medewerkers van de afdeling wonen en onderhoud, zodat geen zaken blijven liggen. Woningstichting Heteren participeert volop in het sociaal team. Ook bij de inplaatsing van statushouders kijkt de woningstichting zorgvuldig naar de locatie van huisvesting.

Samenvatting opgave 4

Opgave: Vitaliteit van kernen waarborgen onder meer met oog op vergrijzing

Ambitie: Dichtbij de huurder blijven; hoofd bieden aan groeiende complexiteit en maatwerk bieden in dienstverlening en leefbaarheid

Resultaten: Nauwe contacten met huurders, hands on in preventie aanpak knelpunten, en goede samenwerking op sociaal terrein met huurders, huurdersorganisatie, gemeente en sociale partners.

Introductie WocoAPP.



Huurders uiterst tevreden

De DHR is uiterst tevreden over de inzet en de resultaten van Woningstichting Heteren op dit terrein. Er is goed contact over en weer, als het gaat om knelpunten die gesignaleerd worden. Als ergens een tuin verwaarloosd is, gaat er een seintje van de huurdersorganisatie naar de woningstichting. Samen wordt gewerkt aan een oplossing in overleg met de betrokken huurders: de woningstichting regelt als het nodig is een container, de huurdersorganisatie neemt contact op met vrijwilligers. De woningstichting doet veel in de contacten met huurders en activiteiten voor huurders: er is altijd een bijdrage voor een buurtbarbecue of een straatfeest. De woningstichting luistert goed naar huurders en huurdersvereniging.

Gemeente: de woningstichting kent haar huurders!

De gemeente vindt dat de woningstichting niet alleen in woord, maar vooral in daden dichtbij haar huurders staat. 'Ze kennen de huurders echt', zegt een wethouder. Dat is zichtbaar en merkbaar bij bijeenkomsten met huurders. Daar vinden constructieve dialogen plaats bijvoorbeeld bij gesprekken over herstructurering in het verleden.

De corporatie participeert goed in het sociaal team; ook daar is zichtbaar dat Woningstichting Heteren haar huurders goed kent. Ze weten wat er achter de voordeur gebeurt en dat is waardevolle informatie voor de gemeente, bijvoorbeeld bij de uitvoering van armoedebeleid.

Een kanttekening: houd je positie goed in het oog en ga niet te dichtbij staan.

Overigens heeft de gemeente niet het idee dat de woningstichting daarbij over de grens gaat.

Woningstichting Heteren: maatwerk is belangrijk

De bestuurder van Woningstichting Heteren vindt het heel belangrijk om daadwerkelijk invulling te geven aan het begrip dichtbij de huurder. Dat begrip heeft voor de woningstichting naast een collectieve invulling ook een individuele invulling. De woningstichting vindt het belangrijk om verschil te kunnen maken voor de individuele huurder – de menselijke maat. Daarvoor is het belangrijk om goed naar huurders te luisteren en met hen in gesprek te gaan.

Waardering commissie goed

De commissie heeft veel waardering voor de wijze waarop Woningstichting Heteren invulling geeft aan het onderdeel Dichtbij de huurder. Ze herkent de menselijke maat en het maatwerk wat de corporatie toepast in samenwerking met onder meer de huurdersorganisatie, de gemeente en met andere maatschappelijke partijen.

De commissie vindt de samenwerking slim ingestoken: de corporatie neemt geen activiteiten van huurders over, maar stelt hen in staat om activiteiten te ontwikkelen. Een mooi voorbeeld daarvan is de aanpak van verwaarloosde tuinen in samenwerking met de DHR en de gemeente.

Een kanttekening: een te individuele aanpak kan in het nadeel van het collectief van huurders werken. Mogelijk is dat een van de redenen waarom de verduurzamingsaanpak lastig van de grond komt. De commissie geeft Woningstichting Heteren de overweging mee om de balans tussen het individuele belang en het collectieve belang als onderdeel van besluitvorming zorgvuldig mee te wegen.

“Ze kennen de huurders
echt”



Totaaloordeel commissie

De commissie vindt dat Woningstichting Heteren behoorlijke maatschappelijke waarde weet te leveren op alle beoordeelde opgaven. Ronduit goed is de maatschappelijke waarde die de corporatie 'dichtbij de huurder' weet te leveren. Aandachtspunt is de aanpak van de verduurzamingsopgave. Daar ziet de commissie ruimte voor verbetering.

Belangrijkste bevindingen

De commissie stelt vast dat Woningstichting Heteren haar meeste maatschappelijke waarde weet te bereiken in de contacten die zij onderhoudt met haar huurders. Vraagstukken over huurachterstand, gewenste ondersteuning of leefbaarheid kan de corporatie dankzij haar nauwe contacten met huurders en huurdersorganisatie DHR goed op lossen.

Ook op andere terreinen vallen goede prestaties op: in beschikbaarheid door zorgvuldig met de inplaatsing van bijzondere doelgroepen als statushouders om te gaan. De nieuwbouwprestaties lopen weliswaar achter bij de ambities, maar dat is de woningstichting niet aan te rekenen, vindt de commissie. In betaalbaarheid levert de woningstichting nette prestaties door het huurbeleid in lijn met het overheidsbeleid te matigen en in te springen op huurachterstanden. Op het gebied van verduurzaming zijn de prestaties voor verbetering vatbaar. Hier is nog veel te winnen, erkent ook de woningstichting. In het verleden is de keuze gemaakt om verduurzaming niet zozeer complexmatig maar vooral individueel bij mutatie aan te pakken en daarbij alleen beproefde technieken toe te passen. Dat resulteert nu in een achterstand.

Sterke punten

- + Sterke inzet in samenwerking met gemeente op realiseren nieuwbouw
- + Zorgvuldige inplaatsing statushouders
- + Dalende huurachterstandscijfers door zorgvuldige aanpak
- + Nabijheid bij huurders, sterke inzet op leefbaarheid

Leerpunten

- Creatief blijven zoeken naar mogelijkheden om de bestaande voorraad in te zetten op de veranderingen in de doelgroep
- De keuze voor een meer complexmatige aanpak van verduurzaming uitwerken
- Mogelijk meer lef tonen om verduurzamingsaanpak te versnellen
- Blijven bewaken balans tussen aandacht voor individuele huurder en collectief

Oordeel van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke waarden die Woningstichting Heteren levert in zijn totaal met naar behoren, conform de beoordelingssystematiek van de SVWN. Dat wil zeggen: woningstichting Heteren levert prestaties in verhouding tot de maatschappelijke opgaven met positieve uitschieters (betaalbaarheid en dichtbij de huurder) en verbeterpunten (verduurzaming).

HOOFDSTUK 4

Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

Woningstichting Heteren is een corporatie die zich bewust is van de kracht van samenwerking. Dat komt duidelijk naar voren in het ondernemingsplan 2022-2025. Daarin spreekt de corporatie zich steviger uit voor samenwerking dan voorheen: niet alleen met de huurdersorganisatie en de gemeente, maar ook intensiever met collega-corporaties in de regio en met ketenpartners. Dat heeft onder meer geleid tot de oprichting van het Platform Oost-Betuwse Corporaties met woningstichting Valburg, WOONstichting Gendt, Waardwonen en Vivare. Daarnaast is er een bredere samenwerking met twintig corporaties uit de regio Arnhem-Nijmegen in Woonkr8.

De onderlinge samenwerking zou moeten bijdragen aan de versterking van de interne organisatie en het verbeteren van maatschappelijke prestaties zoals het sneller realiseren van nieuwbouw. Dat laatste onderwerp kwam tijdens de visitatie aan de orde in een netwerkdialog. In dit hoofdstuk staan de belangrijkste bevindingen daarvan vermeld.



Werkgebied



Luchtfoto drone - Heteren



Luchtfoto drone - Randwijk



Luchtfoto drone - Driel



Samenwerking met en invloed huurders

Woningstichting Heteren werkt nauw samen met huurders: individuele huurders en de formele huurdersorganisatie DHR. De samenwerking met zowel individuele huurders als met de formele huurdersorganisatie is goed, stelt de commissie vast. Er is sprake van een groot vertrouwen over en weer. Woningstichting Heteren betreft de huurdersvereniging in een vroeg stadium bij strategische onderwerpen zoals het ondernemingsplan en de prestatieafspraken. Ook betreft de corporatie de DHR nadrukkelijk bij een wijkaanpak zoals in Randwijk. De DHR kent de huurders goed, weet signalen vroegtijdig op te pakken en is als zodanig een belangrijke partner voor Woningstichting Heteren. Beide partijen zijn zeer tevreden over de wederkerigheid in de samenwerking. Tegelijkertijd hoort de commissie ook zorgen bij beide partijen over de continuïteit van de samenwerking. Voor de DHR is het lastig om nieuwe bestuursleden te vinden, die bereid zijn om zich structureel in te zetten voor huurdersbelangen. De woningstichting zou graag nieuwe wegen willen vinden om via de DHR een bredere doelgroep te bereiken, zoals ze aangeeft in het ondernemingsplan. De commissie onderschrijft het belang daarvan met het oog op de continuïteit, maar ook om 'blinde vlekken' in de bestaande nauwe samenwerking te kunnen voorkomen. We zijn een team, zeggen DHR en Woningstichting Heteren en dat is een groot goed. Maar juist als de samenwerking zo hecht is, is het goed om open te blijven voor mogelijke andere signalen vanuit de huurderspopulatie en dus meerdere huurders in de participatie te betrekken.

Samenwerking met en invloed van de gemeente

De samenwerking met de gemeente Overbetuwe is eveneens hecht. De prestatieafspraken met de gemeente en de overige partijen (collega-corporaties en huurdersorganisaties) is zorgvuldig georganiseerd. Vanaf 2022 werken partijen met kaderovereenkomsten, die jaarlijks worden vertaald in jaarafspraken. Partijen spreken elkaar meerdere keren per jaar. Bij deze bijeenkomsten wordt ook de voortgang gemonitord. Zowel gemeente als corporatie zijn zeer tevreden over de onderlinge samenwerking. Er is begrip voor elkaars positie en veel vertrouwen onderling. Als het nodig is weten de gemeente Overbetuwe en Woningstichting Heteren elkaar ook aan te spreken. Of zoals de wethouders het formuleren: 'je belt en je hebt contact'. Daarbij hoort de commissie ook dat het geen oude jongens krentenbrood is tussen corporatie en gemeente. Woningstichting Heteren maakt haar eigen afwegingen. Wel kunnen de afspraken op sommige punten concreter en meer meetbaar. Hiervoor zijn reeds afspraken gemaakt.

Netwerkdialoog Nieuwbouw

Onderdeel van deze visitatie was een netwerkdialoog over nieuwbouw en hoe deze te versnellen.

Aanwezig waren vertegenwoordigers van de gemeente, de huurdersorganisatie, collega-corporaties Valburg en Vivare, een aannemer en vertegenwoordigers van de woningstichting zelf. Allereerst is gesproken over een aantal successen: in projecten en in samenwerking. Vervolgens is besproken wat beter kan, waarmee gestopt kan worden en waar 'morgen' mee begonnen kon worden. Daarbij is vooral gekeken naar factoren die binnen de eigen 'cirkel van invloed' passen en niet op externe factoren als net- en watercongestie.





Uitgelicht: Vooraf betrekken van partijen

Alle partijen vinden het belangrijk om vroegtijdig in het bouwproces betrokken te worden. Dat geldt voor corporaties bij de start van de onderhandelingen tussen grondeigenaar projectontwikkelaar en gemeente over de invulling van het gebied. De gemeente heeft daarop inmiddels haar werkwijze al op aangepast. Bij de start van het project moet er een handtekening van de corporatie onder een overeenkomst voor de grondexploitatie aanwezig zijn. Ook de aannemer wil graag in een vroeg stadium betrokken worden in de ontwerpfase: dat kan kostenbesparingen opleveren.

Goed

- Project Korte Molenstraat: goed afgestemd op de doelgroep, betaalbaar, uitgekende kleinere plattegrond, de hoogte in, toekomstbestendig.
- Samenwerking gemeente en corporaties, waardoor corporaties nu eerder dan vier jaar geleden aan tafel gaan komen.
- Ook goed: daar waar aannemer in ontwerpfase al bij project wordt betrokken, dat scheelt kosten (bijvoorbeeld ook in onderhoud later).
- Informeren van huurdersorganisatie en vormen van hands on bewonersparticipatie via een brievenbus bijvoorbeeld, interactie met omgeving.
- NPA en woondeals scheppen duidelijkheid in bouwopgave.
- Gemeente krijgt meer handvatten in handen om regie op bijvoorbeeld grondprijs te voeren.
- Voordeel van locaties: die zijn hier nog!

Doen!

- Partijen in een vroeg stadium betrekken bij toekomstige gebiedsontwikkeling.
- Toekomstige participatievormen doordenken/ontwerpen.
- Leren van elkaars projecten door evaluaties te delen.
- Kansen industrieel bouwen benutten.
- Toekomstgericht bouwen: met groen en een gezonde omgeving waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

Wat kan beter? Wat blijft nog onbenut?

- Doorpakken als er locaties zijn; procedures duren nu heel lang, ook door onderhandelingen tussen projectontwikkelaars en grondeigenaar en onderzoeken flora en fauna.
- Positie corporatie nog meer aan de voorkant regelen.
- Participatie kan de voortgang enorm beïnvloeden.
- Duidelijkheid over start projecten, vanwege planbaarheid activiteiten aannemer.
- Teveel projecten tegelijkertijd.
- Meer gebruik maken van industrieel bouwen.
- Inrichting projecten met het oog op komende vergrijzing.
- Meer aandacht voor onderscheid van doelgroepen middenhuur en sociale huur in prestatieafspraken, die groepen zijn echt verschillend.
- Evalueren van bouwprojectenlessen delen met andere partijen/collega-corporaties.

Mee stoppen!

- Grenzeloze participatietrajecten.
- De bouwopgave voor woningen ter discussie stellen; daarvoor is het beroep op de beperkte ruimte nodig.
- Lange stroperige onderhandelingen met projectontwikkelaars en grondeigenaren door prioriteit te geven aan projecten met grotere slagingskansen.



Uitgelicht: Participatie

De participatie is een dilemma: alle partijen vinden het belangrijk om (toekomstige) bewoners en de omgeving bij planvorming te betrekken. De vraag is hoe: als de plannen concreet zijn of als alles nog ingevuld kan worden? Het idee is om toekomstige bewoners en omwonenden in een vroeg stadium te betrekken bij planvorming binnen een aantal omliggende kaders.

Partijen zijn het met elkaar eens dat er heldere verwachtingen moeten worden geschapen over de onderwerpen waarop participanten zeggenschap over hebben. Dan is de richting helderder. Belangrijk blijft dat er projecten komen waar bewoners een eigen thuisplek kunnen creëren.

Zeggenschap geven betekent niet 'men vraagt en wij draaien'. Het betekent wel dat er rekening wordt gehouden met wensen en behoeften van participanten. Soms moeten beslissingen worden doorgezet, met het oog op de toekomst of met het oog op belangen van andere groepen, ondanks bezwaren van anderen. Een voorbeeld is de plaatsing van een bankje in de woonomgeving van een ouderencomplex, waar in eerste instantie veel protest op kwam. Uiteindelijk is dat goed uitgekapt. Neem besluiten dienstbaar aan van de (toekomstige) doelgroep, ook al stuit dat op bezwaren van anderen, zegt een van de partijen. Soms moet je doorpakken.

Uitgelicht: toekomstgericht bouwen

Alle partijen zien de noodzaak om toekomstgericht te gaan bouwen. De behoefte aan woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens groeit, de vergrijzing gaat een grote impact op het samen wonen teweegbrengen. Dat betekent andere woningen ontwikkelen dan eengezinswoningen, mogelijk meer gestapeld bouwen, zorgen dat er een omgeving komt waarin bewoners elkaar kunnen ontmoeten en waar gezond bewegen in een groene omgeving mogelijk is.

Nu is de parkeernorm van de gemeente Overbetuwe een bezwarende factor. Het parkeerbeleid wordt binnenkort opnieuw geformuleerd.

Gesproken is over industrieel bouwen en flexbouwen. Daar bestaat vanuit vooronderstellingen nogal wat weerstand tegen: komen zo wel volwaardige woningen tot stand? Het is belangrijk om aandacht aan deze weerstand te geven en deze zo mogelijk weg te nemen.

Uitgelicht: Samenwerking tussen partijen

Er bestaat veel vertrouwen tussen partijen onderling en de samenwerking is goed. Toch zijn er nog verbetermogelijkheden stellen partijen vast: door van elkaars ervaringen bij bouwprojecten te leren (corporaties en aannemers), eventueel projecten te dupliceren en gezamenlijk flora en fauna onderzoek over een groter gebied aan te pakken. Daar valt mogelijk ook tijdswinst in te behalen.

Feedback en verantwoording corporatie

In de gesprekken met belanghebbenden en met Woningstichting Heteren komt het beeld naar voren van een woningstichting die open staat voor input en signalen vanuit de omgeving, daarop reageert met een gezond en realistisch oog voor het eigen belang. Openheid is daarbij het sleutelwoord: er kan overal over gesproken worden, er is begrip voor ieders positie en partijen zijn in hun samenwerking oplossingsgericht.

Woningstichting Heteren staat open voor feedback en verantwoordt haar keuzes in individuele gesprekken, via het eigen woonmagazine en in heldere aantrekkelijk vormgegeven publicaties.



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie hoort van alle partijen veel waardering voor de wijze waarop Woningstichting Heteren haar maatschappelijke verankering vorm geeft. Alle belanghebbenden waarderen de woningstichting als oplossingsgerichte samenwerkende partner.

“Met openheid kom je
zoveel verder”

Sterke punten

- + Goede, volwassen samenwerking met belanghebbenden op basis van hoor en wederhoor, oplossingsgericht
- + Open in communicatie en verantwoording
- + Realistische afwegingen van opties na aanhoren van signalen van andere partijen

Leerpunten

- In samenwerking met DHR zoeken naar uitbreiding van bewonersparticipatie met oog voor autonome positie bewonersvertegenwoordigers
- Wees helder over participatie en welke verwachtingen mensen mogen hebben
- Geef aandacht aan flex en industrieel bouwen om onnodige weerstand door onbekendheid te voorkomen

Oordeel van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Woningstichting Heteren als uitstekend: er is sprake van een robuuste samenwerking met belanghebbenden, met respect voor ieders positie en belang. De openheid in de onderlinge verhoudingen is opvallend en biedt een goede basis voor verdere intensieve samenwerking. Daarin toont de Woningstichting Heteren zich als een gemeenschapscorporatie. De kwaliteit van de samenwerking die de corporatie samen met haar belanghebbenden realiseert, is een mooi voorbeeld voor de sector.



HOOFDSTUK 5

Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.





Strategie

Woningstichting Heteren heeft in 2022 een nieuw ondernemingsplan uitgebracht, gebruik makend van de uitkomsten van de vorige visitatie en na uitvoerige raadpleging van belanghebbenden. Op basis daarvan is een sterkte/zwakte analyse opgesteld en het ondernemingsplan ontwikkeld.

In vergelijking met het vorige ondernemingsplan is de missie uitgebreid (zie cursief gedrukte tekst voor de uitbreiding).

De missie luidt nu:

“Woningstichting Heteren is een sociale verhuurder. Wij staan dicht bij onze huurders. En wij dragen zo bij aan prettig wonen in de kernen door betaalbare en kwalitatief goede woningen in de een dorps omgeving.”

De kernwaarden zijn onveranderd gebleven. Er zijn vier kernwaarden: (1) laagdrempelig verantwoordelijk en betrokken, (2) menselijke maat, (3) voelsprietten in de kernen en (4) doeners/wij weten van aanpakken. Woningstichting Heteren werkt conform het ondernemingsplan aan de volgende doelstellingen: (1) voldoende betaalbare woningen, (2) praktisch naar een bijdetijdse woonkwaliteit, (3) groeiende wens en noodzaak van samenwerking, (4) moderne dienstverlening en (5) organisatie op koers.

Woningstichting Heteren heeft bij de opstelling van haar ondernemingsplan goed de beperkingen en de kwaliteit van de organisatie, plus de lengte van de financiële polsstok in het oog gehouden. Een expliciete afweging in prioriteit is echter niet zichtbaar in de stukken, maar vindt wel plaats in bijvoorbeeld de gesprekken tussen raad van commissarissen en bestuurder. Op basis van de vermogenspositie hoeven er nu geen keuzes gemaakt te worden. In termen van waar de corporatie de focus op legt, zou een helder uitgesproken keuze wel toe te juichen zijn. Het gaat om de keuze of de focus zich richt op nieuwbouw, betaalbaarheid of de kwaliteit en verduurzaming van de voorraad. Het antwoord op deze vraag is nu niet helder.

De hierboven gestelde vraag zou regelmatig, in meer openheid, ook met belanghebbenden aan de orde mogen komen. De woningcorporatie werkt met scenario's om de risico's te kunnen zien rond stijgende rente en bouwkosten. Het zou goed zijn om ook scenario's te ontwikkelen waarin gekeken wordt of de huidige gekozen strategische focus van de woningstichting gehandhaafd moet blijven, dan wel dat een verschuiving in focus op zijn plaats is. Omstandigheden in de toekomst kunnen immers leiden tot andere keuzes in beleid en vermogensinzet.

Uitwerking strategie

Het ondernemingsplan is uitgewerkt in 20 verschillende acties. Voor de verschillende 20 actiepunten zijn actiehouders binnen de organisatie benoemd, die regelmatig rapporteren over de voortgang.

Verder is het ondernemingsplan doorvertaald in een portefeuillestrategie. In 2023 is een addendum aan het ondernemingsplan toegevoegd vanwege de vaststelling van de Nationale Prestatieafspraken en de Woondeal in de regio Arnhem-Nijmegen. Daarin zijn extra maatregelen op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw vastgelegd. Verder zijn bestaande beleidsplannen tegen het licht gehouden en aangepast. Dat betekent extra inzet op verbetering van het vastgoed, modernisering van de dienstverlening en samenwerking met collega-corporaties.

Monitoring

Tot aan 2023 bracht Woningstichting Heteren twee keer per jaar een tertiaalrapportage af met aansluitend het jaarverslag. Vanaf 2023 zijn er drie tertiaalrapportages. Daarin wordt onder meer de voortgang van projecten en de voortgang van de acties uit het ondernemingsplan gemonitord. Verder komen in de tertiaalrapportages de veranderingen tussen begroting, realisatie en prognose aan bod. De inhoud van de rapportages is nog in ontwikkeling. De RvC zou graag bijvoorbeeld de voortgang op de acties van het ondernemingsplan meer SMART geformuleerd willen zien.

Vanaf 2023 werkt Woningstichting Heteren met een kaderbrief voorafgaand aan het opstellen van de begroting.

In de verschillende documenten, notulen van besprekingen en besluiten ziet de commissie dat Woningstichting Heteren haar activiteiten expliciet relateert aan de aanbevelingen van de vorige visitatie en aan het ondernemingsplan. Het monitoren van de voortgang van voorgenomen activiteiten is daarmee goed in de organisatie en haar werkwijzen geborgd.



Bijsturing

De commissie ziet dat Woningstichting Heteren regelmatig haar beleid en activiteiten bijstuurt op basis van externe ontwikkelingen. Een voorbeeld is het opstellen van het addendum bij het ondernemingsplan in 2023. Een ander voorbeeld is de consequente opvolging van de adviezen van de accountant. Zo hebben alle medewerkers van Woningstichting Heteren een training cybersecurity gevolgd naar aanleiding van een opmerking van de accountant. Ook alle wijzigingen in de governancecode worden zorgvuldig opgevolgd.

Raad van Commissarissen

De raad van commissarissen bestaat uit drie leden. De raad heeft een jaar uit vier commissarissen bestaan. De tijdelijke uitbreiding was nodig om tot een zorgvuldig rooster van aftreden te komen. De raad is divers van samenstelling: een lid heeft veel kennis van verduurzaming, een ander lid heeft een financieel profiel en het derde lid is afkomstig uit de corporatiesector.

De raad informeert zich goed over de ontwikkelingen binnen en buiten Woningstichting Heteren: er zijn contacten met medewerkers, de DHR, burgemeester en wethouders van Overbetuwe en de raden van commissarissen van samenwerkende organisaties, formeel en informeel zorgt de raad ervoor informatie te krijgen over de ontwikkelingen, de risico's en de kansen in het werkgebied. Ook heeft de raad zich actief getoond om betere en tijdige tertiaalrapportages te hebben.

De relatie tussen bestuurder en raad is goed. In de meest recente zelfevaluatie heeft de raad expliciet aandacht besteed aan kracht en tegenmacht. Een belangrijk onderwerp gelet op de lange zittingstermijn van de huidige bestuurder bij een kleine corporatie. Onder leiding van een externe heeft de raad uitgebreid bij dit onderwerp stil gestaan. Er zijn vervolgens nieuwe afspraken gemaakt over de inrichting van de vergaderingen.

“Goede kwaliteit
governance”



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie heeft met bewondering kennisgenomen van de besturing van deze kleine organisatie.

De corporatie beschikt over actuele beleidsdocumentatie en een adequaat monitoringssysteem. De ambities zijn goed geworteld in de opgave en afgestemd op de (on) mogelijkheden van deze corporatie.

De raad van commissarissen is deskundig, weet zich goed intern en extern te informeren en is zich goed bewust van de kansen en risico's die het werken binnen een kleine corporatie met zich meebrengt.

Bijzonder is dat een corporatie van doeners, zoals Woningstichting Heteren zichzelf benoemt, zich zo sterk bewust is van de noodzaak om haar activiteiten te borgen in de PDCA-cyclus.

Woningstichting Heteren kan zich nog verder strategisch ontwikkelen door zich helder uit te spreken over de focus waar zij voor kiest: in vermogensinzet en in (voorgenomen) activiteiten. Daarbij geeft de commissie de overweging mee om scenario's te ontwikkelen, waarop de focus getoetst wordt. Past die nog bij de ontwikkelingen die zich voordoen? Of is bijstelling op zijn plaats?

Sterke punten

- + Actueel beleidskader, zorgvuldig uitgewerkt in activiteiten
- + Verbeteringsgerichte corporatie door activiteiten te monitoren en bij te sturen indien nodig
- + Sterke raad van commissarissen, die zich goed bewust is van de noodzaak om op een passende manier tegenkracht te bieden

Leerpunten

- Heldere onderbouwde uitspraak waar de corporatie qua strategische focus voor kiest
- Ontwikkelen van scenario's om deze focus te toetsen
- Verdere doorontwikkeling van tertiaalrapportages naar een meer SMART-vorm met bijvoorbeeld een stoplichten model

Oordeel van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Woningstichting Heteren als uitstekend: er is sprake van een robuuste



HOOFDSTUK 6

Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.





Financiële positie

Woningstichting Heteren beschikt over een gezonde financiële positie. De woningstichting voldoet ruim aan de criteria die Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aan een gezonde financiële positie stellen. Aw beoordeelt het risicoprofiel van de corporatie als laag. WSW stelt in cyclus haar toezichtsbrieven een stabiele en gemiddelde risicoscore vast. Deze toezichthouder vindt de voorliggende opgave van Woningstichting Heteren aanzienlijk in verhouding tot de omvang van de corporatie, gelet op de verduurzamings- en herstructureringsopgave die in het meest recente ondernemingsplan staan genoemd. WSW constateert dat de onderhoudskosten hoog zijn in verhouding tot andere corporaties maar de kosten voor verbetering weer laag zijn ingeschat; zeker in verhouding tot de leeftijd van de woningvoorraad.

In 2021 heeft het samenwerkingsverband Woonkr8 (samenwerkingsverband van 20 woningcorporaties in de regio Arnhem-Nijmegen) de verhouding tussen Opgaven en Middelen in de regio in kaart gebracht. Daaruit bleek dat Woningstichting Heteren tot en met 2035 over voldoende financiële middelen beschikt om aan de opgave te voldoen. Dan komen wel de grenswaarden in zicht. De meest recente meerjarenbegrotingen bevestigen dit beeld.

Woningstichting Heteren heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan haar risicomangement. In eerste instantie samen met een adviesbureau en drie andere corporaties; sinds 2022 heeft de woningstichting besloten om zelfstandig met het adviesbureau verder te gaan met het in beeld brengen van haar risico's. De urgentie om deze in beeld te krijgen was de motivatie om zelfstandig verder te gaan. Verder heeft Woningstichting Heteren haar risicobereidheid in kaart gebracht samen met medewerkers en de RvC.

Het risicomangementstraject met het adviesbureau is afgerond in 2023. Woningstichting Heteren beseft dat 'het daarmee niet klaar is'. De komende jaren blijft risicomangement een belangrijke focus in de bedrijfsvoering.

Organisatiecapaciteit

Woningstichting Heteren heeft een organisatie die op 31 december 2023 bestond uit negen medewerkers (7,44 fte). Gelet op de omvang van de organisatie, beschikt de corporatie eerder over generalisten dan over specialisten. Daar waar specialistische kennis nodig is, huurt Woningstichting Heteren deze in.

Om de kwetsbaarheid van de omvang op te vangen, is de samenwerking met collega-corporaties in de regio versterkt. In 2023 is het Platform Oost-Betuwse Corporaties in het leven geroepen. Indien nodig kunnen deelnemende corporaties gebruik maken van de specialistische kennis binnen het platform. De commissie vindt dat een goede stap. Inmiddels hebben twee aangesloten corporaties gekozen voor het primaire systeem waarmee Woningstichting Heteren werkt. Daardoor kunnen medewerkers van verschillende corporaties eenvoudiger 'uitgeleend' worden, wat bij kan dragen aan het opvangen van de kwetsbaarheid die een organisatie met een beperkte omvang nu eenmaal kent.

De woningstichting investeert in de kwaliteit van medewerkers, door hen indien nodig en gewenst scholing aan te bieden. Een voorbeeld ervan is de leergang Woonconsulent die gevolgd is door een medewerker en waarvan de geleerde lessen worden gedeeld met collega's en ingezet worden om de kwaliteit van werken te verbeteren.

In 2024 wil de woningstichting de medewerkerstevredenheid onderzoeken. Tevens werkt de corporatie aan de (regionale, samen met andere corporaties) invulling van de HR-functie.

Cultuur

De cultuur van Woningstichting Heteren laat zich kenmerken door termen als openheid, verbeteringsgericht, samenwerking en sterke onderlinge betrokkenheid. De kernwaarden zijn herkenbaar in de organisatie geborgd. Zoals een van de externe belanghebbenden vertelde: 'Er is geen verschil in opstelling tussen de bestuurder en de medewerkers'.

De commissie ziet dat de medewerkers van de woningstichting volop worden betrokken bij strategievorming en het risicomangement. Bij deze trajecten hebben alle medewerkers inbreng gehad. De organisatie en haar medewerkers zijn verbeteringsgericht: adviezen van de accountant worden direct opgevolgd, scholing die door individuele medewerkers wordt gevolgd, wordt breed gedeeld in de organisatie. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de strategie is bij alle medewerkers belegd. Alle externe belanghebbenden ervaren openheid en bereidheid tot samenwerking: niet alleen bij de bestuurder maar ook bij alle medewerkers.

Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie ziet dat Woningstichting Heteren over een gezonde financiële positie beschikt en een organisatie heeft die in staat is om de gekozen strategie uit te voeren. De cultuur en deskundigheid van medewerkers zijn goed afgestemd op de opgave. Om de risico's die een kleine organisatie met zich meebrengt in expertise en bezetting op te vangen, werkt Woningstichting Heteren nauw samen met collega-corporaties.

De corporatie heeft haar kwetsbaarheden en risico's goed in beeld. Het risicobewustzijn is breed gedragen in de gehele organisatie en dat is een compliment waard. Aandachtspunt is de verhouding tussen onderhoudskosten en kosten voor verbetering. Mogelijk hangt dit samen met de keuze om investeringen in de kwaliteit van de woningen bij mutatie te laten plaatsvinden, in plaats van te kiezen voor een complexmatige aanpak. De commissie ondersteunt de recent gemaakte keuze om verduurzaming en verbetering meer complexmatig aan te vliegen. Daardoor zijn de kosten ook beter te beheersen.

“Geen verschil tussen opstelling medewerkers en bestuur”



Sterke punten

- + Goede financiële positie
- + Volwassen ingericht risicomangement met als gevolg breed gedragen risicobewustzijn
- + Open organisatiecultuur goed passend bij de opgave en de samenwerkingsgerichte cultuur in de omgeving
- + Groeiende samenwerking met collega-corporaties

Leerpunten

- Samenwerking met collega-corporaties nog verder versterken om kwetsbaarheid in organisatiecapaciteit over en weer op te vangen. Wat daarbij helpt is dat twee collega-corporaties inmiddels besloten hebben om het primaire systeem van Woningstichting Heteren in hun eigen organisatie toe te passen.

Oordeel van de commissie

De commissie vindt dat Woningstichting Heteren haar organisatiecapaciteit goed op orde heeft.

Bestuurlijke reactie



woningstichting
heteren

De eerste helft van 2024 heeft de visitatiecommissie van Raeflex de maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Woningstichting Heteren. De visitatieperiode bestrijkt de periode 2020 tot en met 2023. Een periode die voor ruim de helft in het teken heeft gestaan van de coronapandemie. Een tijd van veelvuldig testen, lockdowns en het versnelde intreden van het thuiswerken. Want het werk bij Woningstichting Heteren ging ‘gewoon’ door.

In de recensie schrijft de visitatiecommissie dat naast typeringen als ‘lokaal verbonden’ en ‘samenwerkingsgericht’, ook de termen ‘lerend’ en ‘gericht op verbetering’ passen bij de ontwikkeling die de woningstichting de afgelopen vier jaar heeft ondergaan.

De onderlinge relaties kenmerken zich door een grote openheid, vertrouwen en oplossingsgerichtheid. Daarnaast heeft Woningstichting Heteren in aansluiting op de Nationale Prestatieafspraken en de regionale Woondeal stevig ingezet op nieuwbouw. Er zijn woningen opgeleverd, er zijn woningen in aanbouw en er staan woningen in de planning. Tegelijkertijd heeft de terughoudendheid om verduurzaming collectief op te pakken, ook deze visitatieperiode getekend, met als gevolg een forse resterende opgave om woningen met een D-, E-, F- en G-label te verduurzamen.

Trots

Op één onderdeel scoort Woningstichting Heteren ‘naar behoren’, op twee onderdelen ‘goed’ en op het onderdeel ‘maatschappelijke verankering’ scoort Woningstichting Heteren volgens de visitatiecommissie zelfs ‘uitstekend’, waarbij aangegeven wordt dat Woningstichting Heteren op dit onderdeel een ‘voorbeeld voor de sector’ is. Uiteraard zijn we hier bijzonder trots op en zien wij deze waardering als een gezamenlijk compliment voor onze medewerkers, onze Raad van Commissarissen en ook onze samenwerkingspartners, in het bijzonder de Huurdersvereniging DHR en de gemeente Overbetuwe.

Waar gaan we mee aan de slag?

Voor de komende periode ziet de commissie de volgende aandachtspunten, die bij kunnen dragen aan de verdere ontwikkeling van Woningstichting Heteren.

- Maak heldere keuzes in je strategische focus en houd die regelmatig tegen het licht.
- Zoek nieuwe vormen rond participatie samen met de DHR.
- Pak verduurzaming meer complexgewijs en versneld aan.

- Oriënteer je bijtijds op de effecten die de komende vergrijzing met zich meebrengen voor de nu voor een belangrijk deel eenzijdig opgebouwde woningvoorraad en vitaliteit van de kernen.
- Deel dilemma's rond de strategische afwegingen met interne en externe belanghebbenden om samen verder te komen.
- Versterk verder de samenwerking met collega-corporaties, enerzijds gericht op het opvangen van de kwetsbaarheid van ieders organisatie, anderzijds gericht op de realisatie van nieuwbouw.

Wij herkennen ons in het visitatierapport in het algemeen en in de genoemde aandachtspunten in het bijzonder. Met sommige aandachtspunten zijn we al aan de slag gegaan, andere zullen we de komende tijd oppakken. Ons doel blijft om, aansluitend op onze missie, nog dichterbij onze huurders te staan en bij te blijven dragen aan prettig wonen in de kernen door betaalbare en kwalitatief goede woningen in een dorpsomgeving. De positieve waardering van de visitatiecommissie bevestigt ons dat we samen op de goede weg zijn, de aandachtspunten van de visitatiecommissie laten ons zien waar we ons nog verder kunnen ontwikkelen.

Tot slot

Graag bedanken wij alle vertegenwoordigers van Huurdersvereniging DHR, de gemeente Overbetuwe, collega-corporaties, aannemer, onze eigen medewerkers en alle anderen voor hun bijdrage, inzet en reflecties tijdens de visitatie.

Daarnaast bedanken wij ook de visitatiecommissie, Hein Albeda en Carry Bomhof, voor hun inspanningen voor deze visitatie en de bijzonder prettige samenwerking.

We gaan met volle energie verder aan de slag met al het geleerde en gereflecteerde vanuit aanbevelingen. We blijven investeren in goede samenwerkingen en waar mogelijk verdiepen en/of bouwen we deze verder uit om samen te blijven werken voor onze (toekomstige) huurders.

Ruud Maatman
directeur-bestuurder

Marcel Mulder
voorzitter Raad van Commissarissen



HOOFDSTUK 8

Maatschappelijke reactie



De huurdersvereniging DHR maakt graag gebruik van de mogelijkheid om een maatschappelijke reactie te geven in het visitatierapport.

Ten eerste willen we Woningstichting Heteren feliciteren met dit zeer nette visitatierapport. Uiteraard zijn er aandachtspunten, maar we zijn ervan overtuigd dat de woningstichting deze zal aangrijpen en in goede banen zal leiden.

De maatschappelijke visitatie over de periode 2020-2023, uitgevoerd door Raeflex, werd met veel passie en professionaliteit uitgevoerd. De gesprekken verliepen prettig en constructief, zonder gespannen sfeer, waardoor we ons verhaal goed konden overbrengen. Vanaf het begin waren we bij het proces betrokken, zoals de woningstichting dat ook bij andere projecten doet.

De afgelopen vier jaar waren, net als voor andere gesprekspartners, geen gemakkelijke tijd vanwege de coronapandemie. Onze bewegingen waren beperkt, maar dankzij de inzet van alle betrokken partijen hebben we de merendeels digitale gesprekken toch succesvol kunnen afronden. Na de pandemie konden we gelukkig weer snel persoonlijke gesprekken voeren met onze gesprekspartners.

Een belangrijk punt voor ons zijn de prestatieafspraken die met meerjarige afspraken zijn vastgelegd. Deze zijn essentieel omdat ze over meerdere jaren lopen en continuïteit waarborgen. We zijn blij met de goede samenwerking met zowel de woningstichting als de gemeente, met als gezamenlijk hoofddoel toch wel het realiseren van nieuwe bouwprojecten in welke vorm dan ook.

De huurdersvereniging DHR bedankt alle partijen voor hun inzet.

Bestuur Huurdersvereniging DHR



Bijlagen



Verantwoording visitatie

De visitatiegesprekken bij Woningstichting Heteren zijn uitgevoerd op **14 maart 2024** basis van Methodiek 7 (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2022/1).

Methodiek 7 richt zich op:

- (1) Het leren en verantwoordt van de corporatie, waarbij de visitatiecommissie zich een oordeel vormt over de maatschappelijke waarde die een corporatie heeft geleverd en identificeert sterke punten en leerpunten.
- (2) In beeld brengen van de huurdersinvloed en het huurdersperspectief op de corporatie. Bij de visitatie van Woningstichting Heteren zijn de huurdersvertegenwoordigers vanaf start visitatie betrokken geweest.
- (3) In deze visitatie is een netwerkdialogoog gevoerd: versnellen van nieuwbouw.

Documentatie

De commissie heeft voorafgaand aan de visitatiegesprekken documenten bestudeerd, zoals het ondernemingsplan, de prestatieafspraken, beleidsdocumenten waaronder jaarplan, begrotingen, rapportages aan de RvC, verslagen van overleggen met huurdersorganisatie en andere belanghebbenden, de verslagen en zelfevaluaties van de RvC, accountantsverslagen en correspondentie met Aw en WSW. Op basis daarvan is een factsheet opgesteld die ter beschikking is gesteld aan de gesprekspartners (zie bijlage).

Startbijeenkomst en visitatiegesprekken

De visitatie is van start gegaan met een voorbereidende sessie, startbijeenkomst, waarin de bestuurder, de projectleider visitatie, RvC en huurdersvertegenwoordigers in samenspraak met de visitatiecommissie de diverse aandachts- en leerpunten hebben besproken. Vervolgens zijn er gedurende anderhalve dag gesprekken gevoerd met verschillende belanghebbenden, binnen en buiten de corporatie. Dit is gedaan in de vorm van een-op-een gesprekken, groepsgesprekken, gebiedsgerichte gesprekken zoals en een netwerkdialogoog gericht op nieuwbouw. Een overzicht van de gesprekken is opgenomen in de bijlagen.

Waarderingen

Maatschappelijke waarde

- De corporatie presteert uitstekend, de corporatie spant zich aantoonbaar maximaal in om maatschappelijke resultaten te leveren waarde en zo maatschappelijke waarde toe te voegen; de visitatiecommissie ziet in de manier waarop de corporatie dit aanpakt op één of meer terreinen een voorbeeld voor andere corporaties.

- De corporatie presteert goed, de geleverde resultaten zijn beter dan de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet wel verbeterpunten en benoemt deze.
- De corporatie presteert naar behoren, de geleverde resultaten zijn in verhouding tot de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze.
- De prestaties van de corporaties zijn voor verbetering vatbaar, niet op alle opgaven is de corporatie in staat (gebleken) om de gewenste resultaten te leveren; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ruimte ligt.
- De corporatie presteert onvoldoende, de resultaten van de corporatie zijn op nagenoeg alle terreinen niet in verhouding tot de opgaven; de visitatiecommissie benoemt op welke gebieden urgent actie gewenst is.

Maatschappelijke verankering

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



BIJLAGE 2

Woningbezit



2020	2023
905	914

Gemeente Overbetuwe

Kernen:

- Driel, Heteren, Randwijk (samen 818 woningen)
- Elst, Herveld en Zetten (samen 24 woningen)

*Per 31-12-2023

Groei

d.m.v. nieuwbouw 2021
Korte Molenstraat Driel



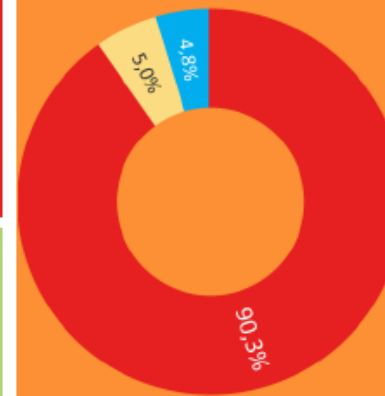
Afname

d.m.v. verkoop



Woningbezit 2023

excl. 72 zorgappartementen Liefkenshoek



- goedkoop (< €452,20)
- betaalbaar (€452,20-€693,60)
- duur (> €693,60-huurtoeslaggrens)

Opvallende projecten

- ✓ Nieuwbouw 12 appartementen Korte Molenstraat Driel
- ✓ Nieuwbouw Park Julianaweide 19 appartementen en 4 eengezinswoningen Heteren
- ✓ In 2022 energiebeleid aangescherpt; Isolatie alle D,E,F en G woningen in voorbereiding (flora en fauna onderzoek), uitvoering in 2024
- ✓ Zonnepanelen op complexen, geplaatst in 2023

Missie

'Woningstichting Heteren is een sociale verhuurder. Wij staan dichtbij onze huurders. En we dragen zo bij aan prettig wonen in de kernen door betaalbare en kwalitatief goede woningen in een dorps omgeving.'

Wachttijd woningzoekenden



15 jaar	17,8 jaar
in 2020	in 2023

Kernwaarden

- ✓ Laagdrempelig: verantwoordelijk en betrokken
- ✓ Menselijke maat
- ✓ Voelsprietten in de kernen
- ✓ Doeners/wij weten van aanpakken

Huurprijs (gemiddeld)



€ 553,43	€ 568,48
2020	2023

Dichtbij de huurder

- ✓ Project Woonadviseurs
- ✓ Samenwerking met gemeente Overbetuwe
- ✓ Woco-app
- ✓ Samenwerking huurdersvereniging DHR (diverse projecten)

Nieuwe projecten



Opgeleverd

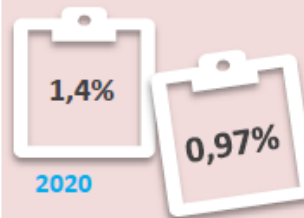
- 12 woningen; Korte Molenstraat Driel

Projecten in voorbereiding

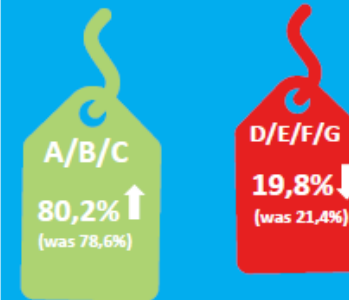
- 23 huurwoningen (19 eengezinswoningen en 4 appartementen); Park Julianaweide Heteren (start nieuwbouw 2023)
- 33 huurwoningen; Driel Zuid-Oost;
- 12 huurwoningen; Kerkstraat te Randwijk (16 nieuw, vier sloop) en 2 woonwagens/standplaatsen
- 10 tot 16 appartementen; Klimboom te Heteren

Totaal 80 tot 86 woningen in de planning.

Huurachterstand



Energieprestaties 2023



Verhuringen

2020	32	3,9%
2021	31	4,1%
2022	46	5,5%
2023	34	4,0%





Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : **Woningstichting Heteren te Heteren**
Visitatiejaar : **2024**

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 Woningstichting Heteren hebben.

Bennekom, 14 december 2023
de heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Heteren te Heteren verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2024 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, 4 januari 2024 de heer H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 8 januari 2024 mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | commissielid

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



Lijst met geïnterviewde personen

Gesprekken

Raad van commissarissen

De heer drs. M.H.M. Mulder (voorzitter)
Mevrouw ing. M.C.P.H. Derks-Schoofs MBA
Mevrouw drs. T.M. Schreuder-Tijhuis

Bestuurder

De heer R.A. Maatman

Projectleider visitatie

Mevrouw M. Wildekamp

Huurdersorganisatie DHR

De heer G. van Veenendaal (voorzitter)
Mevrouw M. van Klinken (secretaris)
De heer G. ten Westenend

Gemeente Overbetuwe

De heer D. Horsthuis-Tangelder (wethouder)
De heer W. Hol (wethouder)

Deelnemers netwerkdialog Nieuwbouw

Huurdersorganisatie DHR

De heer G. van Veenendaal (voorzitter)
Mevrouw M. van Klinken (secretaris)
De heer G. ten Westenend

Gemeente Overbetuwe

Mevrouw E. Goossen (beleidsadviseur Wonen)

Corporaties

De heer N. van Hagen (strategisch adviseur Vivare)
De heer M. Jansen (bestuurder Valburg)

Ketenpartner

De heer C. Hoogakker (aannemingsbedrijf Hoogakker)

Woningstichting Heteren

De heer drs. M.H.M. Mulder (RvC, voorzitter)
De heer R.A. Maatman (bestuurder)
De heer R. ten Haaf (opzichter)
De heer W.E. van Koppenhagen (teamleider algemeen)