

# Visitatierapport

## Viverion

2015-2018



**28 januari 2020**

**Visitatiecommissie**

Jan Haagsma, voorzitter

Michel de Visser, visitator

Benno Gruijters, secretaris

Jan ten Doeschate, visitator i.o.

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegeelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die de inzichten, verkregen uit de visitatie, kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en de ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiverd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN), die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiverd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Viverion over de periode 2015-2018

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	7
1.3    Integrale scorekaart	9
1.4    Samenvatting	10
1.5    SWOT	11
<b>2      <b>Viverion</b></b>	<b>12</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>15</b>
3.1    Beoordelingskader	15
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	15
3.3    Relevante ontwikkelingen	16
3.4    Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6    Beoordeling van de ambities	23
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	26
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	26
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>27</b>
4.1    Beoordelingskader	27
4.2    Werkwijze	27
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	27
4.4    Belanghebbenden over Viverion	31
4.5    De reputatie van Viverion	36
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	37
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>38</b>
5.1    Beoordelingskader	38
5.2    Relevante ontwikkelingen	38
5.3    Basisinformatie	38
5.4    Vermogensinzet	40
5.5    Bewonder- en verwonderpunten	41
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>43</b>
6.1    Beoordelingskader	43
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	43
6.3    Relevante ontwikkelingen	43

6.4	Strategievorming en sturing op prestaties	44
6.5	Maatschappelijk rol raad van commissarissen	45
6.6	Externe legitimering en verantwoording	47
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	48
6.8	Totale beoordeling Governance	49
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>50</b>
	Position paper	51
	Factsheet maatschappelijke prestaties	56
	Overzicht geïnterviewde personen	65
	Korte cv's visitatoren	67
	Onafhankelijkheidsverklaringen	68
	Meetschaal	70
	Referentiekader voor plus- en minpunten	71
	Werkwijze visitatiecommissie	72
	Bronnenoverzicht	73
	Beoordeling samenwerking in het tripartite overleg	74
	Reputatie Quotiënt Model Viverion	75
	Uitgebreid overzicht prestaties	76

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In het vorige visitatierapport zijn, in het kort, de volgende aandachtspunten benoemd:

- *Belanghebbenden gaven aan zich zorgen te maken over de betaalbaarheid en de kwaliteit van het onderhoud op langere termijn.*
- *De belanghebbenden gaven aan wisselende ervaringen te hebben met de invloed die zij op het beleid van Viverion kunnen uitoefenen. De invloed kan meer aan de voorkant van de beleidsvorming worden gegeven.*
- *Belanghebbenden zien graag dat Viverion duidelijker communiceert naar haar huurders.*
- *De bewonerscommissies van Viverion geven kritische geluiden af over de beantwoording van vragen en de behandeling van klachten van huurders.*
- *In de ogen van de belanghebbenden komt de corporatie bureaucratisch over, de corporatie is volgens haar belanghebbenden vooral intern gericht. De besluitvorming wordt niet als transparant ervaren, dit heeft te maken met het feit dat dit proces voor de belanghebbenden niet zichtbaar is. Dit kan ervoor zorgen dat de belanghebbenden Viverion als star ervaren.*
- *De netto bedrijfslasten per vhe van Viverion zijn gedurende de periode 2010 – 2014 met gemiddeld ongeveer € 1.500 per vhe aanzienlijk hoger dan die van de referentiecorporaties. De netto bedrijfslasten bij referentiecorporaties bedragen gemiddeld € 1.320 per vhe. Viverion wijkt hiermee in negatieve zin af van de referentie.*
- *Een punt van aandacht betreft het verder verbeteren van de aansluiting tussen de viermaands rapportage en de doelstellingen in het ondernemingsplan. De concreet geformuleerde doelstellingen in het ondernemingsplan “Viverion geeft thuis” geven hiertoe goede mogelijkheden.*

In de visitatieperiode heeft Viverion actie ondernomen op deze aandachtspunten. De streefhuur is verlaagd in twee stappen naar thans 62% van maximaal redelijk. Door een reorganisatie zijn de bedrijfslasten verlaagd. Ook is de rapportagecyclus verbeterd met meer aansluiting op de geformuleerde doelstellingen.

Viverion heeft ook fors geïnvesteerd in het contact met belanghebbenden en de huurders. Er is in een hoge frequentie contact. Viverion geeft aan zelf nog niet tevreden te zijn met de afhandeling van klachten en de communicatie daarover, ondanks de stappen die ter verbetering zijn gezet. Dit is voor Viverion nog steeds een punt van aandacht.

In de visitatieperiode (per 1 januari 2017) is Bouwvereniging Ambt Delden gefuseerd met Viverion. In het vorige visitatierapport van Bouwvereniging Ambt Delden waren de volgende verbeterpunten opgenomen:

*"De verbeterpunten hebben betrekking op het onderdeel Governance:*

- *Er is geen permanente educatie. Borg de deskundigheid van de leden van de Raad van Toezicht door permanente educatie. Er is geen sprake van zelfevaluaties. Bespreek tenminste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de Raad van Toezicht.*
- *De zittingstermijn van 1 van de leden van de Raad van Toezicht is overschreden. Inmiddels is dit aangepast door het aantreden van een nieuw lid. Zorg dat de verplichte onderdelen van de Governancecode, waar de zittingstermijn van RvT leden onderdeel van is, nageleefd worden.*
- *Er zijn weinig tot geen kaders voor het bestuur en toezicht vastgelegd. Borg dat, indien nodig, terug kan worden gevallen op vastgestelde kaders".*

Met de fusie met Viverion is aan al deze verbeterpunten tegemoetgekomen.

## 1.2 Recensie

### Er is veel gebeurd

De visitatieperiode (2015-2018) kenmerkt zich door de vele ontwikkelingen die Viverion heeft doorgemaakt. Zo fuseerde Viverion met Ambt Delden; een fusie die soepel en rimpelloos verlopen is. Er heeft een reorganisatie plaatsgevonden waarbij het aantal lagen in de organisatie is verminderd en medewerkers meer ruimte hebben gekregen om eigen keuzes te maken en ook meer verantwoordelijkheid hebben gekregen. In de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd, geven de meeste belanghebbenden ook aan dat zij het effect van deze reorganisatie merken in een meer slagvaardige en sneller reagerende corporatie. Belanghebbenden tonen zich verheugd dat Viverion na een periode van interne gerichtheid nu weer de blik naar buiten heeft gericht. In de positionpaper worden deze ontwikkelingen ook benoemd en is ook aangegeven dat Viverion fors heeft ingezet op het verbeteren van de relatie met de belanghebbenden. De visitatiecommissie heeft bewondering voor de grote inspanningen van de bestuurder en organisatie om in hoge frequentie in gesprek te zijn met de belanghebbenden. Desondanks is de relatie met huurdersorganisaties gemiddeld genomen nog steeds een punt van grote zorg en is de huurderstevredenheid een belangrijk verbeterpunt. Dit wordt onderkend door Viverion.

### Krimpende woningmarkt en verduurzaming

In het werkgebied van Viverion is sprake van een krimpende woningmarkt. In de komende jaren zal de vraag naar huurwoningen afnemen. Viverion merkt dat nu al. De corporatie speelt hierop in door daar bij sloop en nieuwbouw rekening mee te houden en minder woningen terug te bouwen. Viverion zet daarbij volop in op verduurzaming en geeft in het nieuwe ondernemingsplan een hoge prioriteit aan duurzaamheid. Dit is een duidelijke beleidsverandering ten opzichte van het vorige ondernemingsplan.

### Financiën op orde

Viverion heeft de financiën op orde en heeft een ruime vermogenspositie. In de visitatieperiode is besloten dit vermogen meer in te zetten ten behoeve van de huurders. De streefhuur bedraagt door deze ingreep inmiddels 62% van de maximaal redelijke huur, een zeer laag percentage vergeleken met wat elders in het land gebruikelijk is. Daarnaast investeert Viverion in de verlaging van de energielasten. Deze beide beleidslijnen leiden ertoe dat de woonlasten bij Viverion relatief laag zijn.

### Spanning in de relatie met de huurdersorganisaties

In de visitatieperiode heeft een langlopend geschil tussen Viverion en één van de huurdersorganisaties ertoe geleid dat Viverion, na intensief intern overleg en overleg met de raad van commissarissen, besloten heeft tot juridische stappen, nadat ook de raad van commissarissen een bemiddelingspoging heeft ondernomen. Het visitatierapport is niet de plaats om over dit geschil in details te treden. Wel wil de visitatiecommissie aangeven dat zij op basis van de aan haar ter kennis gebrachte informatie begrip heeft voor de juridische stappen die door Viverion zijn gezet.

Zoals ook de bestuurder in zijn positionpaper aangeeft, constateert de visitatiecommissie dat dit geschil en de daaruit volgende rechtsgang, een grote negatieve invloed heeft gehad op de opvattingen van een deel van de huurdersorganisaties over Viverion en de bestuurder. In de cijfers die de huurdersorganisaties geven in het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden, komt dit tot uiting.

### Governance heeft onder druk gestaan

Over de hele visitatieperiode bezien, had de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol actiever kunnen invullen, bijvoorbeeld door meer aanwezig te zijn in het lokale netwerk. Overigens zijn er verschillende omstandigheden die mogelijk verklaren waarom dit te beperkt is gebeurd. De opgaven waar de corporatie voor stond: fusie, reorganisatie, compliance en huurderconflicten, maakten dat er veel interne focus was. Bovendien had de raad enige tijd te kampen met een onderbezetting.

Inmiddels is de raad van commissarissen weer volledig bezet en is er ook de ruimte ontstaan om meer invulling te geven aan de maatschappelijke rol. De visitatiecommissie heeft de overtuiging gekregen dat de raad van commissarissen dat ook zeker op zal pakken.

De Aw heeft in de visitatieperiode steeds een positief oordeel gehad over de governance van Viverion.

### **Degelijk en betrouwbaar**

De belanghebbenden typeren Viverion als degelijk en betrouwbaar, maar soms wat traag. Dit laatste had ook veel te maken met de oude organisatiestructuur, waar vele niveaus in de organisatie eerst betrokken moesten zijn alvorens er een besluit genomen kon worden. De eerste effecten van de reorganisatie worden inmiddels gemerkt door de belanghebbenden. Viverion is echter een organisatie die bij haar besluitvorming niet over een nacht ijs gaat, maar zorgvuldig de voor- en nadelen en de mogelijke risico's afweegt. Een belangrijk deel van de belanghebbenden constateert dat Viverion, wanneer er eenmaal een besluit genomen is, voortvarend handelt en dan soms verrassend snel zaken weet te realiseren.

### **Investeren op de huurderstevredenheid**

De tevredenheid van de huurders is lager dan het gemiddelde van de sector. De bestuurder constateert dit ook in zijn positionpaper. Nu de reorganisatie is afgesloten en de aandacht weer naar buiten gericht is, is deze tevredenheid het eerste punt om aan te pakken. In de gesprekken met zowel interne als externe partijen wordt de onduidelijke communicatie genoemd. Het is voor huurders onduidelijk hoe reparaties gaan verlopen, er wordt niet teruggebeld wanneer dit wel is toegezegd. De afstemming daarover zowel intern, als met de aannemers die de reparaties verzorgen, behoeft verbetering. Het is de commissie daarbij opgevallen dat binnen de organisatie iedereen doordrongen is van de noodzaak dat de tevredenheid van de huurders omhoog moet. De Wall of Fame en de Wall of Shame<sup>1</sup> spelen, zichtbaar voor de visitatiecommissie, hierin een grote rol door de positieve en negatieve zaken duidelijk te presenteren.

### **Aandachtspunten**

- Geef veel aandacht aan het weer normaliseren van de relatie met de huurdersorganisaties. Het incident dat van grote invloed was op de onderlinge verhoudingen, lijkt ten tijde van de visitatie vrijwel uit de weg geruimd. Dit moet de weg vrijmaken om de relatie weer te verbeteren. Dit vraagt van zowel Viverion als van de huurdersorganisaties inspanningen en de bereidheid zich op de toekomst te richten.
- Investeer nu de raad van commissarissen weer op sterkte is, in het gezamenlijk uitwerken van het stakeholderbeleid en de rol van bestuur en raad van commissarissen daarin. Hiermee kan de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol met kracht gaan invullen. Ook kan de externe legitimatie dan verbeterd worden.
- De visitatiecommissie bewondert de grote inspanningen van Viverion om in gesprek te zijn met de diverse belanghebbenden. In deze lijn zou passen om in de verschillende gemeenten periodiek spreekuren te organiseren om ook beter aanspreekbaar te zijn voor de huurders.
- Verhoog de klanttevredenheid door bijvoorbeeld de communicatie en terugkoppeling te verbeteren over klachten, onderhoud, reparaties, e.d.

---

<sup>1</sup> Monitor waarop goede en minder goede reacties op het werk van Viverion verschijnen. Hangt in de kantine.



### 1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	8	7	7	6	7	7	75%	<b>7</b>
Ambities in relatie tot de opgaven								7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Maatschappelijke prestaties	6,5	6,5	6,9	6,8	6,5	6,4	6,8	6,6	50%	<b>6,3</b>
Relatie en communicatie	5,8							5,8	25%	
Invloed op beleid	6,2							6,2	25%	
Presteren naar vermogen										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet								7	100%	<b>7</b>
Governance										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						7	6,5	33%	<b>5,7</b>
	Prestatiesturing						6			
Maatschappelijke rol RvC							5	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						5	5,5	33%	
	Openbare verantwoording						6			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Liberalisatie en verkoop
2. Nieuwbouw en aankoop
3. Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting van specifieke doelgroepen
5. Woningkwaliteit en duurzaamheid
6. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
7. Wonen, zorg en welzijn

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

## 1.4 Samenvatting

De visitatie van Viverion over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in april 2019.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

### **Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,0**

Viverion scoort een 7,0 voor presteren naar Opgaven en Ambities. De prestaties op vrijwel alle thema's uit de prestatieafspraken zijn ruim voldoende. Op het thema woningkwaliteit en duurzaamheid scoort Viverion een voldoende. De inspanningen van Viverion voor duurzaamheid zijn relatief laat op gang gekomen. Hierbij merkt de visitatiecommissie wel op dat Viverion met een aanzienlijke inhaalslag bezig is.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 6,3**

De belanghebbenden geven Viverion gemiddeld een 6,3. Dit cijfers wordt negatief beïnvloed door het oordeel van de huurdersorganisaties. Een conflict met één van de huurdersorganisaties is daar debet aan. Gemeenten en overige belanghebbenden geven Viverion een hoger oordeel dan de huurdersorganisaties.

### **Presteren naar Vermogen: 7**

Viverion scoort een ruim voldoende voor de inzet van haar vermogen. Viverion maakt steeds gedegen financiële afwegingen alvorens tot beleidsvoornemens en beleidsuitvoering over te gaan. Tegelijkertijd wordt het vermogen aangewend voor de volkshuisvestelijke taken.

### **Governance: 5,7**

Gemiddeld scoort Viverion voor Governance een 5,7. Dit cijfer is opgebouwd uit een 6,5 voor strategievorming en prestatiebesturing. De commissie geeft een 5 voor de invulling van de maatschappelijk rol voor de raad van commissarissen. Hiervoor zijn diverse oorzaken (zoals onverwacht vertrek van enkele commissarissen en ziekte) aan te wijzen in de visitatieperiode. De visitatiecommissie heeft daarbij de overtuiging dat nu de raad van commissarissen weer op volle sterkte is, het invullen van de maatschappelijke rol in de toekomst op een goede manier vorm en inhoud zal krijgen.

Voor externe legitimering en verantwoording scoort Viverion een 5,5.

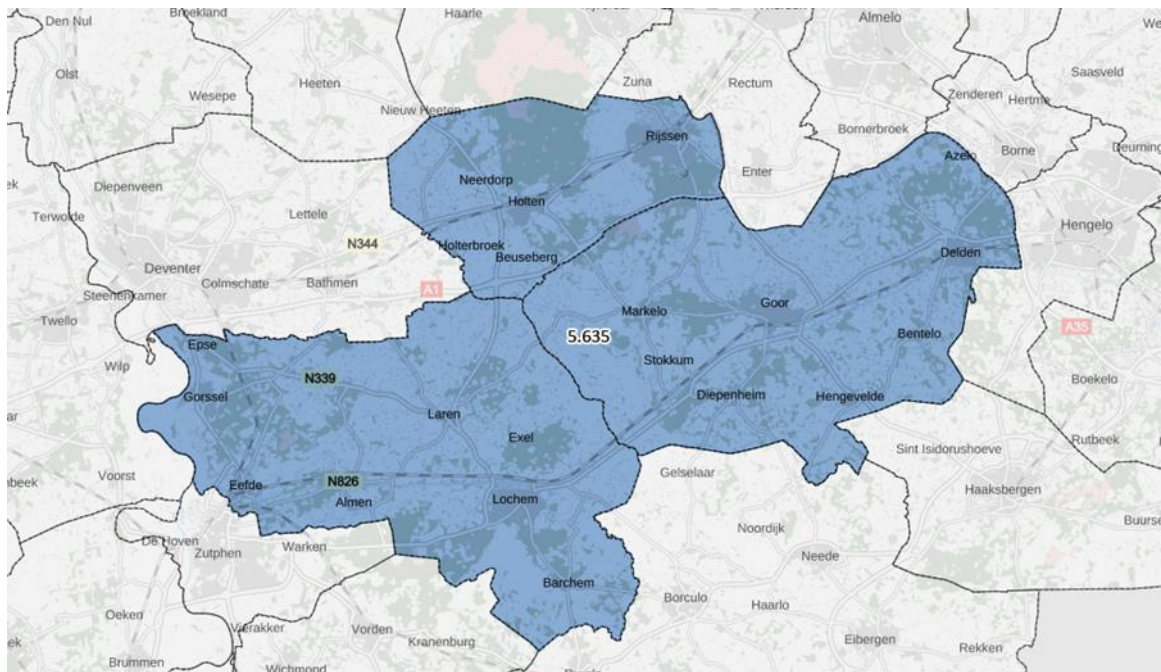
**1.5 SWOT**

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld, schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholdermanagement, met aandacht voor maatschappelijke rol van de raad van commissarissen en de externe legitimatie</li> <li>• Klanttevredenheid bij onderhoud en reparaties e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermogenspositie</li> <li>• Nieuwe RvC, stevig team</li> <li>• Organisatie is op orde na de reorganisatie en “lean &amp; mean”</li> <li>• Bijzonder lage streefhuur van 62%</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuw bestuur bij huurdersvereniging Lochem in combinatie met nieuwe bestuurder bij Viverion, waardoor nieuwe verhoudingen kunnen ontstaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenten die soms willen vasthouden aan het de in het verleden afgesproken aanvulling van de voorraad sociale huurwoningen, niet passend bij de ontwikkelingen in de woningmarkt (krimpregio).</li> </ul>

## 2 Viverion

Viverion is een woningcorporatie die werkzaam is in de gemeenten Hof van Twente, Rijssen-Holten en Lochem (niet in het westelijk deel van deze gemeente).



Daarmee is Viverion werkzaam in twee woningmarktregio's. Omdat het meeste bezit van Viverion is gelegen in de regio Oost Nederland, is dat de regio waar Viverion formeel actief is. Zodra dat nodig is vanuit de behoefte aan meer woningen of door een gewijzigde behoefte, zal Viverion, in samenspraak met de gemeente Lochem en de huurdersorganisaties, ontheffing aanvragen bij de minister om ook in de regio Zwolle/Stedendriehoek actief te kunnen zijn.

Viverion exploiteert op moment van visitatie 5.485 woningen, waarvan 5.466 vallen in de categorie DAEB en 19 woningen die vallen in de categorie niet-DAEB. Verder exploiteert Viverion 15 panden in de categorie maatschappelijk onroerend goed en 27 in de categorie bedrijfsonroerend goed, 129 garages en parkeerplaatsen en 191 verhuureenheden voor zorgvastgoed (intramuraal).

Het bezit van Viverion is als volgt over de drie gemeenten verdeeld.

	Woningen ultimo 2018
Gemeente Rijssen-Holten	1.609
Gemeente Hof van Twente	2.196
Gemeente Lochem	1.680
<b>Totaal</b>	<b>5.485</b>

Viverion kent een eenhoofdig bestuur en een raad van commissarissen die uit 6 leden bestaat.

Viverion kent ultimo 2018 nog vier huurdersorganisaties, te weten Stichting Huurdersbelangen Diepenheim, Markelo, Rijssen, Huurdersplatform Ambt Delden, Huurdersvereniging Goor en Huurdersvereniging Lochem.

Huurdersplatform Ambt Delden was de huurdersvertegenwoordiging van de corporatie Ambt Delden, waarmee Viverion tijdens de visitatieperiode (op 1 januari 2017) is gefuseerd. Naar verwachting zal het Huurdersplatform Ambt Delden samengaan met de Huurdersvereniging Goor. Bouwvereniging Ambt-Delden was een kleine corporatie met 236 woningen en 0,85FTE. Alle woningen zijn in de categorie DAEB. De woningen zijn allemaal gesitueerd in de gemeente Hof van Twente met name in de dorpen Bentelo, Hengevelde, Deldenerbroek en Zeldam. Voor de governance heeft deze fusie geen gevolgen gehad. De governance van (het nieuwe) Viverion is gebleven zoals deze was.

De missie van Viverion is opgenomen in het Ondernemingsplan 2019-2021 en luidt: *"Viverion biedt perspectief aan mensen met minder kansen op de woningmarkt. Dit doen wij met ongeveer 5.500 goede en betaalbare sociale huurwoningen in de gemeenten Hof van Twente, Rijssen-Holten en Lochem. Wonen en perspectief bieden zijn voor ons meer dan alleen woonruimte leveren: we zetten ons ook actief in voor de woonomgeving en leefbaarheid in ons werkgebied. We werken daarvoor intensief samen met de gemeenten, zorg- en welzijnsaanbieders en andere organisaties."*

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheden en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Viverion heeft prestatieafspraken met de gemeenten Rijssen-Holten, Hof van Twente en Lochem.

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Liberalisatie en verkoop
2. Nieuwbouw en aankoop
3. Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting van specifieke doelgroepen
5. Woningkwaliteit en duurzaamheid
6. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
7. Wonen, zorg en welzijn

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

In de bijlagen is de "Prestatiemonitor" opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode is Viverion per 1 januari 2017 gefuseerd met Bouwvereniging Ambt Delden, één van de twee corporaties in Delden. Bouwvereniging Ambt Delden had 236 woningen in de gemeente Hof van Twente, waar Viverion voor de fusie ruim 1.900 woningen bezat. Voor de periode 2013 t/m 2015 zijn er gezamenlijke afspraken gemaakt met de corporaties voor de gemeente Hof van Twente. In 2016 heeft Bouwvereniging Ambt Delden geen afzonderlijke prestatieafspraken gemaakt, omdat toen al duidelijk was dat de fusie zou plaatsvinden.

Ook heeft er een reorganisatie plaatsgevonden waarbij de organisatie efficiënter is geworden en de slagkracht en daadkracht is verhoogd. In de visitatieperiode heeft Viverion ook een grote slag gemaakt met betrekking tot duurzaamheid en heeft thans hoge ambities op dat gebied.

### 3.4 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten, vervolgens volgt een beoordeling van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking en tenslotte volgt het oordeel van de visitatiecommissie.

#### Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken zijn wederkerig. De afspraken betreffen prestaties van zowel gemeente(n) als Viverion. Bij het overgrote deel van de afspraken wordt aangegeven welke partij de kartrekker is en wat de andere partijen bijdragen. In de gesprekken is de commissie ook gebleken dat dit niet alleen een papieren werkelijkheid is, maar in de praktijk ook zijn uitvoering krijgt. Het is duidelijk dat ook gemeenten zich (mede)verantwoordelijk voelen voor de afspraken en de realisatie daarvan. Zowel de gemeente als de corporatie nemen initiatieven om de gemaakte afspraken te realiseren.

#### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken zijn zeer uitgebreid, in detail uitgewerkt, en zijn concreet op de meeste plekken waar dat mogelijk is. Een deel van de prestatieafspraken richten zich op monitoring, beleid, onderzoek en overleg. De afspraken over monitoring en overleg betreffen afspraken over hoe het proces van overleg over de prestatieafspraken en de monitoring van de voortgang van de prestatieafspraken zal verlopen. Deze afspraken zijn concreet en toetsbaar en worden in de praktijk goed nagekomen. Het geeft een goed fundament voor het maken en realiseren van de prestatieafspraken. De afspraken over beleid(sontwikkeling) betreffen afspraken over het (her)formuleren van beleid en hoe dat in samenwerking ontwikkeld zal worden. De prestatieafspraken over onderzoek zijn gericht op het krijgen van nader inzicht. Hoewel de uitkomsten hiervan natuurlijk niet vooraf vaststaan, zijn de afspraken over de te ondernemen activiteiten concreet en toetsbaar. Op deze manier hebben de prestatieafspraken ook een werking naar de verdere toekomst.

#### Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Viverion draagt bij aan de ontwikkeling van de woonvisies. Zij is betrokken bij de voorbereiding in het ambtelijk overleg en de bespreking in het bestuurlijk overleg. Er is periodiek bilateraal overleg tussen de bestuurder en de wethouders van de verschillende gemeenten, naast een systeem rond het maken van de prestatieafspraken en de monitoring van de voortgang. De bestuurder investeert veel tijd in het contact onderhouden met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordigingen. Vanuit de gemeenten wordt dit zeer op prijs gesteld en als zeer waardevol beschouwd. Mede door het veelvuldige bestuurlijke contact worden eventuele verschillen in opvattingen in een zeer vroeg stadium bespreekbaar gemaakt en ook opgelost. De huurdersvertegenwoordiging Rijssen-Holten stelt het overleg ook zeer op prijs. De andere huurdersvertegenwoordiging zijn, als gevolg van de problematiek met de huurdersvertegenwoordiging in Lochem minder positief. Er is bij hen veel wantrouwen.



### Betrokkenheid van partijen

De gemeenten en de huurdersorganisaties zijn als contractpartners het meest betrokken bij de prestatieafspraken. Andere partijen zoals zorgpartijen worden betrokken bij het opstellen van prestatieafspraken, maar niet in alle gemeenten waar Viverion actief is.

### De actualiteit van de prestatieafspraken

Bij prestatieafspraken wordt tijdens de evaluatie gekeken of de afspraken nog actueel zijn. Zij worden op ambtelijk en bestuurlijk niveau in de drie gemeenten gemonitord. Waar nodig worden ze anders ingevuld (zoals bij de energiedoelstelling) en gekeken of de afspraken nog aan de orde zijn. Dit heeft tot gevolg dat de prestatieafspraken steeds actueel zijn.

### Beoordeling door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Viverion is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg (gemeente, huurders en corporatie) is in de enquête ook gevraagd hun oordeel te geven over deze samenwerking. Dit maakt de beoordeling van Viverion door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners en van de kwaliteit van de samenwerking in het netwerk. Omdat beter inzicht te krijgen op de kwaliteit van de samenwerking en het netwerk, verdiept Cognitum op dit onderdeel in haar visitaties. Doordat alle deelnemende partijen in de enquête zijn bevestigd en de uitkomsten zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen, ontstaat een evenwichtig beeld.

In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>. Hij benoemt in zijn proefschrift drie resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *de initiële condities* (intentionele impuls) scheppen voorwaarden voor samenwerking
- *de niveaubepalende condities* (activistische impuls) bepalen de praktische resultaten op korte termijn
- *de effectuerende condities* (verbindende impuls) bepalen de duurzame resultaten op lange termijn

Per resultaatconditie benoemt hij criteria die de kwaliteit van de conditie bepalen.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,3. Dat is een hoog cijfer en toont dat de partijen tevreden zijn met het tripartite overleg. De score per conditie is in onderstaande tabel weergegeven. In de bijlage treft u de scores per vraag aan, die resulteren in onderstaande scores.

Conditie	Score
Initiële condities	7,3
Niveaubepalende condities	7,1
Effectuerende condities	7,6

De uitkomsten zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

De huurders scoren een 6,2. Ze zijn minder tevreden over de manier van communicatie/informatie en hebben behoefte aan een helder kader waarover ze mogen meepraten/meebeslissen. Dit past bij de bevindingen van de visitatiecommissie in de gesprekken dat de huurdersvertegenwoordigers nog sterk zoekende zijn naar hun rol en inbreng in het nieuwe stelsel van prestatieafspraken. Wel zijn ze tevreden over de bijeenkomsten met gemeenten

<sup>1</sup> Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen

en corporatie in het kader van de prestatieafspraken. Deze bijeenkomsten betreffen zowel de voorbereiding van de prestatieafspraken voor het volgende jaar, als de voortgang van de prestatieafspraken in het huidige jaar.

De gemeenten scoren een 7. Een ruime voldoende voor het overleg en de manier van afspraken maken.

Viverion zelf is het meest tevreden met een 8,2. De corporatie heeft een prima rol in het proces, is zeer tevreden over de manier waarop de afspraken tot stand komen en over het uiteindelijke resultaat.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden.

De huurdersvertegenwoordigers zien graag dat de afspraken die gemaakt worden, ook nagekomen worden. Zelf willen zij bijdragen aan verbeteringen door een jaarlijkse evaluatie. Ze streven naar een pro-actievere houding en willen meer tijd beschikbaar maken om zich de materie eigen te maken.

De gemeenten hebben behoefte aan consequenter betrokken worden bij beleidsontwikkelingen en aan een echt partnership. Hun eigen bijdrage daarin is het bieden van meer openheid over de gewenste informatie. Ze zijn bereid om kennis te delen met name met de huurdersvertegenwoordigers. Zo kunnen zij hun taak dan beter oppakken.

#### Beschouwing visitatiecommissie over tripartite overleg en de prestatieafspraken

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hierna volgt een reflectie van de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie is positief over het tripartite overleg. De gemaakte afspraken zijn SMART geformuleerd. Haalbaar en concreet. De kwaliteit van de afspraken is goed. Mooi is om te zien dat in de prestatieafspraken ook afspraken worden gemaakt om beleid en prestaties voor de verdere toekomst te kunnen ontwikkelen. Men kijkt verder dan één jaar. Het overleg om te komen tot de afspraken geeft wat aandachtspunten. Vooral het overleg van de huurdersvertegenwoordigingen met de corporatie. De huurders zijn van mening dat zij niet tijdig worden betrokken. Dit verbaast de visitatiecommissie vanwege de hoge frequentie waarin er contact is. Er is bij een deel van de huurdersvertegenwoordiging te veel wantrouwen om open in het overleg te staan. De visitatiecommissie hoopt dat na beëindiging van het conflict met de huurdersorganisatie Lochem partijen bereid zijn te investeren in het verbeteren van de verhoudingen.

De huurdersvertegenwoordigers geven ook aan dat de materie voor hen niet goed is te doorgronden. De corporatie heeft aangegeven eraan te werken om de huurders beter te informeren en meer toelichting te geven. Het overleg met de gemeenten is productief en levert weinig aandachtspunten op. De thema's in de prestatieafspraken zijn actueel en afgestemd op de rijksprioriteiten.

### 3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

#### Thema 1: Liberalisatie en verkoop

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Met alle drie de gemeenten heeft Viverion afspraken gemaakt in de visitatieperiode over het verkopen en liberaliseren van de woningen. Oftewel onttrekkingen aan de sociale woningvoorraad. De afspraken met de gemeente Lochem waren om geen woningen te liberaliseren in 2016, 2017 en 2018. Dat is ook niet gebeurd. Verkoop is in Lochem conform de afspraken grotendeels stopgezet teneinde voldoende statushouders te kunnen huisvesten. Tevens is afgesproken dat inspelend op de ontwikkelingen van de krimp, gemeente en corporatie met elkaar in overleg gaan over eventuele aanpassingen ten aanzien van verkoop van woningen. Met de gemeente Hof van Twente zijn ook afspraken over verkoop gemaakt. De te realiseren aantallen zijn niet gerealiseerd, omdat in een later stadium afgesproken is gezamenlijk nader onderzoek te doen naar de woonwensen en hoe verkoop van woningen daarin past. In 2018 zouden 7 woningen worden verkocht, dit werden er 2. De overige afspraken betreffen meer het proces om tot een goede verkoopportefeuille te komen. De afspraken met de gemeente Rijssen-Holten op dit terrein zijn helder: geen verkoop en geen liberalisatie gedurende de visitatieperiode. Dat is ook niet gebeurd.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Viverion realiseert de gemaakte (en tussentijds aangepaste) afspraken over liberalisatie en verkoop.
- Bij de uitvoering van deze afspraak is door Viverion, in samenspraak met de gemeenten, in het maatschappelijk belang gereageerd door de verkoop van woningen te stoppen in het belang van het huisvesten van statushouders.

#### Thema 2: Nieuwbouw en aankoop

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Met de gemeente Lochem is gedurende de 4 jaar van de visitatieperiode afgesproken geen woningen nieuw te bouwen en aan te kopen. Viverion heeft dat ook niet gedaan.

De afspraak met de gemeente Rijssen-Holten om in 2016 19 grondgebonden woningen in Parkstede te realiseren, is wel gehaald maar niet conform de oorspronkelijke planning. Deze vertraging kent diverse oorzaken en is steeds besproken in het overleg over de prestatieafspraken. De woningen zijn in 2018 opgeleverd.

Met de gemeente Hof van Twente zijn alleen in 2018 concrete afspraken over te realiseren projecten gemaakt: 8 woningen in Hengevelde en 8 woningen in Bentelo. De woningen in Hengevelde zijn gerealiseerd.

Voor de woningen in Bentelo geldt dat deze afspraken zijn gemaakt door Ambt Delden en dat Viverion bij de fusie deze afspraken heeft overgenomen. Vervolgens is er samen met de gemeente Hof van Twente afgesproken om in gezamenlijkheid met inwoners van Bentelo te kijken waar behoefte aan is. Midden 2018 heeft Viverion gezamenlijk met de gemeente en de dorpsraad Bentelo overleg gehad over de aanvliegroute naar nieuwbouw. Hieruit kwam de behoefte aan een informatiebijeenkomst naar voren. Deze informatiebijeenkomst heeft eind 2018 plaatsgevonden, samen met de gemeente Hof van Twente en geïnteresseerde inwoners uit Bentelo. Een groep van mensen die mee willen denken, heeft zich tijdens deze bijeenkomst aangemeld. Viverion heeft in 2019 overleg gevoerd met de gemeente wat de kaders zijn vanuit de gemeente voor de nieuwbouw.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De prestaties van Viverion evenaren de gemaakte afspraken over nieuwbouw en aankoop van woningen
- Viverion heeft zich flexibel en creatief getoond om bij de uitvoering van de afspraken (o.a. in Bentelo), in goed overleg met betrokkenen, de aansluiting te zoeken met de maatschappelijke behoefte en vanwege dat doel flexibel om te gaan met de afspraken.

### Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Viverion heeft veel afspraken met de gemeenten gemaakt over de betaalbaarheid. De afspraken met de gemeente Lochem betreffen de toewijzing (woonruimteverdeling), het in de gaten houden van de ontwikkeling met betrekking tot middeninkomens en het verlagen van de streefhuur naar 62%. De afspraken zijn ook allemaal nagekomen. Rond de woningen voor middeninkomens heeft Viverion aangegeven dat dit in principe geen doelgroep is voor de corporatie. Indien uit onderzoek blijkt dat er behoefte is aan huisvesting voor de middeninkomens, zal in overleg, worden bekeken of gebruik zal worden gemaakt van de mogelijkheden binnen de regels van de woningwet om hieraan tegemoet te komen. De procesafspraken zijn eveneens door alle partijen nagekomen, maar waren vanwege hun vorm niet meetbaar, echter wel concreet genoeg om te constateren dat ze zijn nagekomen.

Met de gemeente Hof van Twente zijn soortgelijke afspraken gemaakt, maar wordt wat meer nadruk gelegd op het passend toewijzen conform de Woningwet. Viverion heeft (overigens in alle gemeenten) gedurende de visitatieperiode woningen toegewezen conform de staatssteunnorm.

Met de gemeente Rijssen-Holtten zijn geen concrete afspraken op dit thema afgesproken, maar ook daar is de verlaging van de streefhuur doorgevoerd. Uiteraard gelden ook hier de kaders voor het passend toewijzen, die Viverion nauwgezet heeft toegepast.

Woningcorporaties moeten minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een bepaald maximum inkomen. Viverion haalde elk jaar (afgerond) de 100%. Ook het passend toewijzen volgens de Woningwet wordt door Viverion uitgevoerd: vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken. Viverion week hier slechts in een enkel geval van af en scoorde in 2017 99% en in 2018 100%. Hierbij speelde ook de verlaging van de streefhuur een rol.

Viverion realiseert een aanzienlijk lagere jaarlijkse huurverhoging dan door de Rijksoverheid is toegestaan.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Viverion evenaart de gemaakte afspraken over bereikbaarheid voor de doelgroep en op sommige punten overtreffen de prestaties de afspraken.
- Viverion heeft rond betaalbaarheid grote stappen gezet in het verlagen van de streefhuur van 68% naar 62% van maximaal redelijk. Hierbij zijn complexe afwegingen gemaakt ten aanzien van de mogelijkheden om andere doelstellingen te kunnen realiseren, waarbij creatieve oplossingen zijn gevonden om naast de verlaging van de streefhuur ook de andere doelstellingen te realiseren.

#### Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Met de drie gemeenten zijn afspraken gemaakt over het huisvesten van statushouders. Deze afspraken worden door Viverion netjes gerealiseerd. Met Lochem is afgesproken om ook woningen ter beschikking te stellen voor vrouwenopvang. Hiervan is geen gebruik gemaakt. Via 'Wonen met een plus' worden woningen geschikt gemaakt voor ouderen om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen.

De afspraken met de gemeente Rijssen-Holten zijn niet echt concreet en betreffen meer beleids- en procesmatige aspecten. De afspraken worden uitgevoerd.

Tot 2017 betreffen de afspraken met de gemeente Hof van Twente alleen het huisvesten van statushouders. In 2017 en 2018 wordt het begrip bijzondere doelgroepen wat breder ingevuld in de prestatieafspraken, zoals urgenten en de behoefte aan nultreden woningen. Deze prestatieafspraken worden uitgevoerd en/of gerealiseerd.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De prestaties van Viverion evenaren de gemaakte afspraken over huisvesting van specifieke doelgroepen
- Viverion heeft zich zeer flexibel getoond toen de instroom van statushouders achterbleef bij de ramingen en heeft daar adequaat op ingespeeld.

#### Thema 5: Woningkwaliteit en duurzaamheid

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Alle corporaties hebben afgesproken om eind 2020 gemiddeld label B voor hun woningbezit gerealiseerd te hebben. Anno 2018 heeft 34% van het bezit van Viverion label B. Als label C ook meegeteld wordt, is dit percentage 65%. In de Aedes Benchmark scoort Viverion een C in 2017 en in 2018. Het aantal woningen dat Viverion jaarlijks verduurzaamt, is stijgende (van 191 in 2015 naar 464 in 2018).

Met de gemeenten is afgesproken (in 2017) de EI voor het hele bezit lager te hebben in 2025: niet 1,3 maar 1,18 (label A). In 2020 moet het bezit op gemiddeld 1,3 (label B) zitten. De planning van de investeringen laat zien dat Viverion in lijn met de gemaakte afspraken haar activiteiten en investeringen heeft gepland en op schema loopt om de afspraken te realiseren.

De specifieke afspraken over bewustwording bij huurders en het realiseren van specifieke projecten worden conform de afspraak uitgevoerd.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en ziet geen redenen voor het geven van een pluspunt

#### Thema 6: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Met de gemeente Lochem heeft Viverion diverse afspraken op het gebied van leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. Dit betreft een aantal procesafspraken over samenwerking en overleg. Deze afspraken komen partijen netje na. Voor het bevorderen van de leefbaarheid investeert Viverion volgens afspraak in de volgende activiteiten:

- Buurtbemiddeling gemeente Lochem;
- Bijdrage aan thuisinformatieproject SWL;
- Financiële thuisadministratie;
- Achterpadverlichting Lochem;
- Onderhoud tuinen en woonomgeving;
- Buurtimpuls;
- Strooiwerkzaamheden op eigen gronden.

Ook is afgesproken om panden met weinig maatschappelijke waarde, maar wel hoge exploitatierisico's af te stoten. Deze afspraak komt Viverion na.

Met de gemeente Rijssen-Holten zijn vergelijkbare afspraken gemaakt over proces en concrete activiteiten rond leefbaarheid. Viverion investeert conform deze afspraak in:

- buurtbemiddeling
- financiële thuisadministratie
- onderhoud tuinen en woonomgeving
- buurtimpuls
- strooiwerkzaamheden op eigen gronden.

Viverion komt zowel de procesafspraken als de afspraken over concrete activiteiten na. Met de gemeente Rijssen-Holten is afgesproken geen maatschappelijk vastgoed te verkopen of te ontwikkelen. Viverion doet dit ook niet.

Met de gemeente Hof van Twente zijn uitgebreidere afspraken gemaakt die zich ook richten op het voorkomen van schulden bij huurders. Dit zijn overigens wel vooral procesafspraken, die Viverion nakomt.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Viverion evenaart de gemaakt afspraken over leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed.
- In de gesprekken met belanghebbenden is de visitatiecommissie gebleken dat Viverion actief zoekt naar mogelijkheden om de leefbaarheid te verbeteren binnen haar taakstelling en daarbij intensief samenwerkt.

#### Thema 7: Wonen, zorg en welzijn

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Tot slot de afspraken over het thema Wonen, zorg en welzijn. Met de gemeente Rijssen-Holten zijn op dit thema geen prestatieafspraken gemaakt.

Met de gemeente Lochem zijn vooral procesafspraken gemaakt over regie door de gemeente, samenwerking en onderlinge afstemming. Dit betreft afspraken zoals evaluatie van het convenant Wonen-Welzijn-Zorg en participatie in project Wonen met een plus.

Beide partijen komen deze afspraken na. Daarnaast is afgesproken dat Viverion vraag gestuurd investeert in het rollator toegankelijk en obstakelvrij maken van bestaande woningen. Viverion komt deze afspraak volledig na.

Met de gemeente Hof van Twente zijn eveneens procesafspraken over regie, afstemming en samenwerking gemaakt. Deze afspraken betreffen zaken als:

- corporaties die aangeven welke investeringen zijn willen doen op het gebied van zorg en welzijn
- het, binnen de wettelijke mogelijkheden van Wet Maatschappelijke Ondersteuning, afspraken maken tussen de gemeente en de woningcorporaties omtrent de algemene inzet van subsidies/middelen
- de intentie om samen te werken met buurtbemiddeling vanuit de welzijnsorganisatie Salut
- gezamenlijk het toewijzingsbeleid bespreken in relatie tot de sociale cohesie in de kernen
- het handhaven van de overleggen met de stadsbank en het woonserviceteam

Partijen komen deze afspraken correct na. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over het voor de doelgroep beschikbaar houden van aangepaste woningen en het uitvoeren van een pilot voor het huisvesten van jongeren van 18 tot 23 jaar. Deze afspraken worden nagekomen.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De prestaties van Viverion evenaren de afspraken over wonen, zorg en welzijn.
- Het bezit van Viverion kent veel woningen die geschikt zijn voor ouderen. Ouderen die een woning zoeken, kunnen dan ook snel geholpen worden. De wachttijden zijn met minder dan zes maanden (zonder urgentie) kort te noemen.

### 3.6 Beoordeling van de ambities

#### 3.6.1 Beschrijving van de ambities

De hoofdlijnen van de ambities zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2015 – 2018 "Viverion geeft thuis":

##### **Missie: Viverion geeft thuis in betaalbaar wonen**

De Missie van Viverion is als volgt geformuleerd:

*"Viverion biedt huisvesting voor mensen met een inkomen tot € 34.678, - (prijspeil 2014) en mensen die vanwege fysieke of sociale omstandigheden niet zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. We bieden kwalitatief goede en betaalbare woningen die voldoen aan de behoefte van onze huurders, nu en in de toekomst. Samen met onze huurders en partners in het maatschappelijke veld werken we aan wijken waarin het prettig wonen is. We maken ons sterk voor de volkshuisvesting in Lochem, Laren, Barchem, Diepenheim, Markelo, Rijssen, Holten en Goor."*

##### **Betaalbaar wonen**

Stijgende huren en energielasten, dalende inkomens en bezuinigingen op de huurtoeslag. Steeds meer mensen hebben moeite om het hoofd boven water te houden en de maandelijkse huur en energielasten te betalen. Viverion is in het leven geroepen om betaalbaar wonen te realiseren voor mensen met een laag inkomen of voor wie het om andere redenen moeilijk is om zelfstandig een goede en betaalbare woning te vinden. Binnen haar financiële mogelijkheden zet Viverion alles op alles om haar woningen betaalbaar te houden voor haar doelgroep. Viverion voelt zich medeverantwoordelijk voor de betaalbaarheid van het wonen, zowel voor de huur- als de energielasten. Viverion pakt haar rol via onder andere huurprijsbeleid en het verduurzamen van haar woningen en stimuleert andere partijen ook hun invloed aan te wenden, om het wonen betaalbaar te houden. In de samenwerking met haar stakeholders vraagt Viverion aandacht voor betaalbaarheid.

##### **Woongenot**

Viverion beschrijft haar inzet op Woongenot als volgt:

*"Een huis waarin je je thuis voelt, een wijk waar het prettig wonen is. Ieder mens geeft op zijn eigen manier invulling aan prettig wonen in zijn huis en buurt. Viverion komt tegemoet aan deze diverse behoeften, door te investeren in de uitstraling en kwaliteit van onze woningen. De komende jaren investeren we vooral in de basiskwaliteit en het energiezuiniger maken van onze woningen. Ook besteden we aandacht aan het aanpassen van onze woningen aan de behoeften van onze senior huurders."*

*We vinden dat bewoners primair gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in de wijk: zij bepalen wat een wijk leefbaar maakt en wanneer het nodig is om hiervoor in actie te komen. In onze dienstverlening zijn de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van onze huurders het uitgangspunt. We werken vanuit de overtuiging dat ieder mens regisseur is van zijn eigen leven. We beseffen ons daarbij dat onze huurders niet allemaal even zelfredzaam zijn. We leveren maatwerk in onze dienstverlening, waarbij we extra ondersteuning bieden aan mensen die dat nodig hebben."*

##### **Toekomstbestendig en in contact met onze omgeving**

In het Ondernemingsplan 2015 – 2018 "Viverion geeft thuis" schrijft Viverion over toekomstbestendigheid en contact met de omgeving het volgende:

*We staan de komende jaren voor grote uitdagingen die veel van onze interne organisatie zullen vragen. Onze investeringsruimte wordt fors ingeperkt, onze taakvelden uitgedund. Willen we betaalbaar wonen en woongenot voor onze doelgroep kunnen realiseren, dan is efficiëntie in onze bedrijfsvoering van groot belang. Meer resultaat met minder kosten, een scherpere focus op het realiseren van financieel en maatschappelijk rendement en permanent de peilstok in de wereld om ons heen, om op de juiste koers te blijven. Met een klantgerichte, resultaatgerichte en ondernemende instelling gaan we deze uitdagingen aan."*

*Onze ambities raken die van onze maatschappelijke partners en andersom. In deze tijden van bezuinigingen, hebben we elkaar meer dan ooit nodig om onze maatschappelijke opgaven goed te kunnen invullen. We nodigen onze partners uit om de krachten te bundelen en elkaar vanuit ieders eigen kracht te helpen bij het realiseren van onze gezamenlijke opgaven. Alleen gaan we sneller, maar samen komen we verder!*

*Onze huurders zijn onze klanten en ook één van onze belangrijkste raadgevers. De samenwerking met de huurdersorganisaties, die onze huurders vertegenwoordigen, is voor ons erg belangrijk. De adviezen van de huurdersorganisaties stellen ons in staat goed in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van onze huurders. Maar we luisteren ook naar andere overlegorganen zoals bewonerscommissies en dorpsraden. Zo blijven we in contact met onze omgeving.*

*Met dit ondernemingsplan zetten we ons in om de volgende twee maatschappelijke effecten te realiseren:*

*Maatschappelijk effect 1: Betaalbaar wonen*

*Maatschappelijk effect 2: Woongenot*



*We hebben 5 hoofdresultaten benoemd waarmee we invulling geven aan deze maatschappelijk effecten:*

*Betaalbaar Wonen:*

*Hoofdresultaat 1:*

*Voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 34.678, - (prijspeil 2014), vooral voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag.*

*Hoofdresultaat 2:*

*Een woningvoorraad die niet alleen betaalbaar is qua huurprijs, maar ook qua energielasten en servicekosten.*

*Woongenot:*

*Hoofdresultaat 3:*

*Een woningvoorraad die aansluit bij de behoeften van de (toekomstige) klant.*

*Hoofdresultaat 4:*

*Wijken waar onze klanten het prettig vinden om te wonen.*

*Hoofdresultaat 5:*

*Bewoners in wijken waar wij bezit hebben, voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de leefbaarheid."*

### 3.6.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Viverion met een 7.**

Viverion heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2015-2018.

In 2018 is het nieuwe ondernemingsplan "Hart voor Wonen" voorbereid. Dit Ondernemingsplan 2019-2021 is opgesteld in goed overleg met belangrijke belanghebbenden van Viverion zoals de gemeenten, huurders en andere organisaties in het werkgebied van Viverion (zie ook de paragraaf over externe legitimering). De huurdersvertegenwoordigers van Lochem en Goor kunnen zich niet altijd vinden in de ambities, maar zijn onduidelijk over wat zij wel willen. De visitatiecommissie is daarom van mening dat Viverion voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De ambities van Viverion zijn compleet en goed onderbouwd. De belanghebbenden en met name de gemeenten en zorg- en welzijnspartners, geven in de gesprekken aan dat zij hun inbreng bij de totstandkoming van het Ondernemingsplan goed herkennen.
- De ambities van Viverion zijn realistisch en daarmee realiseerbaar. Er heeft een goede en gedetailleerde afweging plaatsgevonden tussen de hoogte van de ambities en de (financiële en organisatorische) mogelijkheden. Hier is ook de verlaging van de streefhuur (naar 62%) in meegenomen.
- Viverion onderhoudt intensief contact met de belanghebbenden en past, indien nodig, haar doelstellingen en ambities aan.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Viverion maakt gedegen afwegingen rond de haalbaarheid van de doelstellingen. Wanneer Viverion op basis daarvan een keuze heeft gemaakt, zijn ze voortvarend in de uitvoering.

#### Verwonderpunten

- De gedegenheid van de afwegingen nemen (soms veel) tijd in beslag. De besluitvorming kan daardoor traag verlopen.
- De relatie met de huurdersorganisaties Lochem en Goor zijn moeizaam. Beide huurdersvertegenwoordigers zijn duidelijk in wat zij niet of onvoldoende vinden, maar geven weinig inzicht in alternatieven.

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.**

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Liberalisatie en verkoop	7	7
Thema 2: Nieuwbouw en aankoop	7	
Thema 3: Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep	8	
Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen	7	
Thema 5: Woningkwaliteit en duurzaamheid	6	
Thema 6: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	7	
Thema 7: Wonen, zorg en welzijn	7	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7</b>	

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken (en wie daarvan tevens een enquête heeft ingevuld) en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

### 4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Viverion is werkzaam in de gemeenten Hof van Twente, Rijssen-Holt en Lochem. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

### *Gemeente Hof van Twente*

Hof van Twente is een gemeente in het zuidwesten van Twente, in de provincie Overijssel. De gemeente is ontstaan op 1 januari 2001 door de fusie van de gemeenten Diepenheim, Goor, Markelo, Ambt Delden en Stad Delden. Het gemeentehuis staat in Goor.

De gemeente Hof van Twente heeft ongeveer 35.000 inwoners.

Viverion beheert circa 2.200 woningen in de plaatsen/dorpen Diepenheim, Goor, Markelo, Hengevelde, Bentelo en Ambt Delden

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. van Zwanenburg, wethouder en mevrouw R. Wissink-Overmulder, beleidsambtenaar.

### *Gemeente Holten-Rijssen*

Rijssen-Holten ligt in Twente en Salland. In 2001 werd de Sallandse gemeente Holten met de Twentse gemeente Rijssen samengevoegd tot de gemeente met de werknaam Rijssen. Per 15 maart 2003 werd de naam gewijzigd in Rijssen-Holten. Op 1 januari 2019 bedroeg het inwonertal 38.296 (bron: CBS) op een oppervlakte van 94,40 km<sup>2</sup>.

De voormalige gemeente Holten was qua oppervlakte ongeveer drie keer zo groot als Rijssen, maar qua inwoneraantal circa drie keer zo klein. De gemeente Rijssen-Holten maakt deel uit van de Regio Twente. Viverion beheert in Holten 570 en in Rijssen ruim 1000 woningen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Cornelissen, wethouder en de heer J. van Eck, beleidsmedewerker.

### *Gemeente Lochem*

Lochem is een gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt 33.580 inwoners en heeft een oppervlakte van 215,19 km<sup>2</sup>. Van eind 2011 tot 30 maart 2015 was de gemeente Lochem een van de twaalf partners in het Europese project Rural Alliances.

In de kern Lochem heeft Viverion 1432 woningen, in Barchem 80 en in Laren 168.

Gesproken is met de heer B. Groot Wesseldijk, wethouder.

### *Stichting Huurdersbelangen Diepenheim, Markelo, Rijssen*

Stichting Huurdersbelangen Diepenheim/Markelo/Rijssen is in 2002 voortgekomen uit een fusie met huurdersvertegenwoordigers van Sint Jozef, A.W.R uit Rijssen en de woningcorporatie uit Diepenheim/Markelo. In de statuten staat dat zij de huurders uit de bovengenoemde plaatsen vertegenwoordigen.

De stichting is lid van de Nederlandse Woonbond.

Doel is om de huurders zo goed mogelijk te vertegenwoordigen in overleg met Viverion over allerlei zaken die huurders aangaan zoals: woonlasten, woningtoewijzing, jaarlijkse huurverhoging, onderhoudsbeleid en prestatieafspraken met de gemeente. Tevens zijn er overleggen met andere huurdersvertegenwoordigers in de omgeving. (Huurdersvereniging Goor e.o. en Huurdersvereniging Lochem), over zaken waarin zij elkaar kunnen helpen. De stichting heeft met Viverion een participatieovereenkomst, waarin onder andere staat vermeld waar met elkaar over wordt gesproken.

Maandelijks is er een overleg met de directie/management van Viverion, waarin zaken aan de orde komen zoals de (jaarlijkse) huurverhoging, jaarrekening, jaarverslag, onderhoudsplanning, verhuurbeleid en andere zaken die de huurdersorganisatie of Viverion van belang achten om aan de orde te stellen. De stichting ontvangt jaarlijks van Viverion een subsidie voor het uitvoeren van haar taken en werkzaamheden.

De commissie heeft gesproken met de heer A. Lammerink en de dames M. Steijsiger en Y. van Tongeren.

### *Huurdersvereniging Goor en omstreken*

Huurdersvereniging Goor e.o. komt op voor de belangen van de huurders in Goor. Onder andere door:

- het ondersteunen van de bewonerscommissies. Zij behartigen de belangen van huurders/wijkbewoners als zich problemen voordoen in de wijk
- het vertegenwoordigen van de huurders in overlegsituaties met de verhuurder en de gemeente waarbij het gaat om algemeen beleid op bijvoorbeeld: woonlasten, jaarlijkse huurverhogingen, woningtoewijzing, woning uitzetting en onderhoudsbeleid en de prestatieafspraken.

Bij belangrijke beleidsaangelegenheden stelt Viverion een adviesaanvraag op. In deze aanvraag wordt de te beoordelen situatie voorgelegd aan de huurdersvereniging. De woningcorporatie kan het advies overnemen dan wel afwijzen, het is dus niet bindend. De huurdersvereniging Goor e.o. heeft advies uitgebracht over:

- Portefeuilleplan- Duurzaamheid
- Huuraanpassing
- Ondernemingsplan 2019-2021
- Woonruimteverdeling;

De commissie heeft gesproken met de heren H. Verheul en F de Groot.

### *Huurdersvereniging Lochem*

Deze huurdersvereniging heeft een juridisch conflict met Viverion. Is niet op de uitnodiging voor een gesprek ingegaan. Voorzitter heeft wel de enquête ingevuld.

### *Huurdersplatform Ambt-Delden*

Het bestuur is ondanks een gemaakte afspraak voor gesprek met de visitatiecommissie niet op komen dagen voor het gesprek met de visitatiecommissie. Ook heeft het huurdersplatform Ambt Delden geen enquête ingevuld.

### *Diverse bewonerscommissies*

De bewonerscommissies behartigen de belangen van de huurders in het betreffende wooncomplex. De commissies hebben regelmatig overleg met Viverion over zaken gerelateerd aan de complexen. Veelal over onderhoud, woningtoewijzing en leefbaarheid. De bewonerscommissies zijn erg actief wanneer er projecten groot-onderhoud en/of duurzaamheidsmaatregelen in de planning zijn dan wel worden uitgevoerd.

De commissie heeft gesproken met de volgende bewonerscommissies:

- Bewonerscommissie Woonplus Barchem; de heer H. Morsink en A. Lusink
- Bewonerscommissie Parkzicht; mevrouw E. Bennink en de heer A. Swiestra
- Werkgroep behoud Noorderbleek; de heer T. Vriezokolk
- Bewonerscommissie de Ontdekking; mevrouw E. Endeman en de heer P. Houtman
- Belangencommissie 't Gijmink; mevrouw Rouweler

### *Zorgpartijen*

Viverion werkt samen met een aantal zorgpartijen uit de regio.

**Carintreggeland** biedt intra- en extramurale zorg en werkt in een beperkt aantal zorgcomplexen samen met Viverion. Deze zorginstelling heeft tevens een eigen vastgoedtak "Twinta", welke woningen verhuurt aan mensen met een zorgvraag.

**Leger des Heils** vangt mensen op die voor korte of langere termijn onder andere dringende huisvestingsproblemen hebben. Het Leger begeleidt de cliënten die uitgeplaatst zijn in een woning van Viverion.

**WMO Hof van Twente** geeft algemene informatie en advies, algemeen verkennen van behoefte aan zorg en ondersteuning, uitdiepen van individuele hulpvraag, geven van persoonlijk advies, regelen van voorzieningen, hulp en ondersteuning, verwijzen naar voorzieningen, hulp en ondersteuning, overleg met en coördinatie van andere hulpverleners.

**Zorgaccent** is samenwerkingspartner voor thuiszorg en is partner van Viverion in een aantal complexen in Twente.

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van deze organisaties.

- Carintreggeland/Twinta; de heer H. Munster
- Leger des Heils; de heer B. Spreij
- WMO Hof van Twente; mevrouw L. de Keurs
- Zorgaccent: de heer W. Versteeg

### *Welzijnspartijen*

**Salut** legt verbindingen tussen vragen en oplossingen, tussen maatschappelijke initiatieven en tussen mensen onderling. Daar waar mensen vastlopen of de weg niet weten, biedt Salut een helpende hand.

Met daadkracht, mensgericht en altijd tijdelijk.

Het werkterrein is breed. Salut is er voor vragen over: wonen, welzijn en zorg, opvoeding, werk, vrije tijd, gezondheid, financiën, scholing en sport.

**Stichting Welzijn Lochem (SWL)** is een onafhankelijke lokale welzijnsorganisatie voor alle burgers, jong en oud, zelfstandig en kwetsbaar in de gemeente Lochem. Onder het motto “de burger centraal “ versterkt en ondersteunt SWL bewoners en initiatieven. SWL is een ondernemende welzijnsexpert, betrokken bij visie tot uitvoering.

**Buurtbemiddeling Lochem** helpt buurtbewoners zelf een oplossing voor problemen te vinden. Het gaat dan bijvoorbeeld om geluidsoverlast, pesten, intimidatie, overlast door dieren en problemen over de erfgras.

Wanneer het bewoners lukt zelf een oplossing te vinden, zijn de resultaten duurzamer dan wanneer externe organisaties de oplossingen aandragen of opleggen. Bovendien krijgen deze bewoners een voorbeeldfunctie in de buurt. Samen met Viverion werkt men aan leefbaarheid in kernen en buurtschappen.

**Stichting ViaVie Welzijn** heeft ten doel het bevorderen van het welzijn van alle inwoners van de gemeente Rijssen-Holten en alles wat daarmee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn in de ruimste zin van het woord.

Viverion werkt samen met Viavie Rijssen-Holten.

De welzijnspartijen waarmee gesproken is, zijn:

- Salut, buurtbemiddeling Hof van Twente; de dames L. Vis, A. van Veen en J. Plavuis
- Stichting Welzijn Lochem; mevrouw K. Nijkamp
- Buurtbemiddeling Lochem; de heer G-J. Krediet

### *Overige partijen*

Naast de zorg en welzijnspartners is er nog een aantal organisaties waarmee Viverion samenwerkt. Met deze partijen heeft Viverion intensief contact over individuele bewoners op het gebied van woonoverlast, schuldhulpverlening en leefbaarheid.

In dat kader heeft de commissie gesproken met:

- Schuldhulpverlening gemeente Rijssen-Holten; mevrouw C. Huisman
- Politie, wijkteams: mevrouw C. IJben.
- Gemeente Rijssen-Holten; procesmanager de heer H. van Duijn

### Collega corporaties

De commissie heeft gesproken met de bestuurders van de drie corporaties die werkzaam zijn in dezelfde gemeenten als Viverion:

- Wonen Delden; de heer D. van Zalk
- IJsseldal Wonen; mevrouw Y. Winkelhorst – Wensink
- De Goede Woning Rijssen; mevrouw E. Mobach

Wonen Delden verhuurt en beheert 780 woningen in de stad Delden. Opvallend zijn de lage bedrijfslasten van Wonen Delden en de hoge scores voor energetische kwaliteit. De klanttevredenheid wordt met een 7,9 gewaardeerd.

IJsseldal Wonen beheert 3000 woningen in 14 kernen in de gemeenten Voorst en Lochem. Speerpunt van beleid is de betaalbaarheid. In het kader van haar 100-jarig jubileum, is de huurverhoging in 2019 0%.

De Goede Woning Rijssen beheert 145 woningen in de gemeente Rijssen-Holten. Betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming zijn de speerpunten van beleid.

## 4.4 Belanghebbenden over Viverion

### 4.4.1 Typering van Viverion

Aan de belanghebbenden is gevraagd Viverion in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Viverion wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, samenwerken en samenwerkingspartner, welwillend, in ontwikkeling, meedenkend en zakelijk. Tegelijkertijd worden ook slechte communicatie en afstandelijk genoemd.





#### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Viverion

##### ***Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,6***

De maatschappelijke prestaties van Viverion worden door de belanghouders beoordeeld met een 6,6. Een voldoende score. Er is geen groot verschil in de beoordelingen op de diverse thema's. Met uitzondering van thema 5 daar zijn de scores divers. De spreiding in de scores van belanghebbenden is klein. Het hoogst scoort met een 6,9 de betaalbaarheid en bereikbaarheid. Het laagst, maar toch nog voldoende met een 6,4, scoort leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed.

Opvallend is dat de huurdersorganisaties de laagste cijfers geven. Dat ligt waarschijnlijk aan het conflict dat Viverion heeft met een van de vier organisaties. De verschillen in beoordeling van de drie huurdersorganisaties die de commissie heeft gesproken en/of een enquête hebben ingevuld, afzonderlijk is ook opvallend. Twee scores betrekkelijk laag en de derde is veel meer tevreden en scoort hoog. Huurdersplatform Ambt-Delden heeft geen enquête ingevuld.

Het meest tevreden met Viverion zijn de overige belanghebbenden zij scoren gemiddeld ruim een 7.

##### *Thema 1: Liberalisatie en verkoop (6,5)*

Voor liberalisatie en verkoop wordt door de partijen verschillend gescoord. De gemeenten vinden dat Viverion hier meer aandacht aan mag besteden. Te weinig woningen zijn verkocht. Daarentegen zijn de overige belanghebbenden duidelijk tevreden met het beleid van Viverion. Door minder verkopen worden de specifieke doelgroepen beter bediend. Met name arbeidsmigranten en statushouders.

##### *Thema 2: Nieuwbouw en aankoop (6,5)*

Ook op dit thema scoren de gemeenten het laagst (6,0). In de gesprekken met vertegenwoordigers van de gemeentes was er enige nuance m.b.t. de nieuwbouw. Viverion heeft in de gemeente Lochem geen nieuwbouw gepleegd in de visitatieperiode en in de andere twee gemeentes is maar een beperkt aantal woningen gerealiseerd. De prestatieafspraken zijn niet geheel behaald. Een aantal nieuwbouwplannen is in overleg met de gemeenten geschrapt dan wel vertraagd. De gemeente Lochem houdt hier de corporatie voor verantwoordelijk.

##### *Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid (6,9)*

De betaalbaarheid en bereikbaarheid van de woningen voor de doelgroepen scoort het hoogst. De gemeenten en de huurders zijn tevreden over het omlaag brengen van de huur die Viverion maximaal voor haar woningen wil vragen. Van 68% maximaal redelijk naar 62%. Voor de overige stakeholders scoort dit iets minder. Viverion wijst ruim 95% van haar woningen toe aan de primaire doelgroep.

##### *Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen (6,8)*

De overige belanghebbenden en dan met name de zorg- en welzijnspartijen zijn erg tevreden over het beleid van Viverion. De opgave voor het huisvesten van statushouders wordt ruim gehaald. Viverion heeft ruim voldoende aandacht voor deze groep. De mensen met een beperking worden goed geholpen aan passende woonruimte dan wel wordt hun woning aangepast.

##### *Thema 5: Woningkwaliteit en duurzaamheid (6,5)*

Een groot verschil in de beoordelingen op dit thema. De huurders zijn ontevreden over de procesgang bij groot-onderhoud en woningverbetering. Drie huurders hebben een rechtszaak aangespannen. De rechtszaak hebben alle drie de huurders verloren. De informatie laat te wensen over. Onduidelijk en te laat en e afwikkeling kan veel beter. Daarentegen zijn de gemeenten erg tevreden met het duurzaamheidsprogramma van Viverion. Het is wat traag op gang gekomen, maar na de aarzelende start wordt er de laatste jaren fiks doorgepakt. Een ambitieus programma wordt uitgerold.



Een verbeterpunt is de opvolging van reparatieverzoeken. De huurders zijn zeer kritisch over de manier waarop dit nu gebeurt.

*Thema 6: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed (6,4)*

De huurdersorganisaties zijn ontevreden over de prestaties van Viverion op het thema leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. Te weinig aandacht voor de leefbaarheid in de wijken is hiervan de oorzaak. De andere partijen zijn wel tevreden hoe Viverion haar taak opvat. De sociale problematiek in de wijken wordt met de diverse partijen in goed overleg opgepakt. Waarbij ook Viverion zich kwijt van haar taak in deze. Het maatschappelijk vastgoed wordt naar tevredenheid beheerd.

*Thema 7: Wonen Zorg en Welzijn (6,8)*

Met name de zorg- en welzijnspartijen zijn tevreden over de rol van Viverion op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Werken actief mee aan de diverse projecten, bijvoorbeeld. het project Opmaat.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 5,8***

Over de communicatie van en met Viverion zijn de stakeholders over het algemeen minder tevreden. Zeker de huurders geven een onvoldoende. Dat heeft te maken met de onduidelijke communicatie rondom diverse projecten en de rechtszaak die loopt met een huurdersorganisatie. Welzijnsinstellingen zien het fysiek terugtrekken uit de diverse plaatsen (sluiting kantoren in andere kernen, slechts één centraal kantoor in Lochem) als een achteruitgang voor huurders, zeker voor oudere huurders die niet behendig zijn in digitale communicatie. De beperkte bereikbaarheid van de medewerkers (alleen op afspraak, men wordt niet teruggebeld e.d.) geeft bij huurdersorganisaties een negatief beeld.

De andere partijen geven aan dat de communicatie kan worden verbeterd. Zij geven aan dat ze vaak te laat of niet betrokken worden bij beleidswijzigingen, projecten e.d. en dat ze liever vooraf communiceren dan het achteraf verantwoorden.

***Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,2***

Ook over invloed op nieuw en ad hoc beleid van Viverion zijn alle partijen niet geheel tevreden. Daar is nog voldoende te verbeteren. Alle partijen zouden graag wat meer invloed hebben. Ook hier vooraf beter informeren en betrekken van de partijen dan achteraf proberen de partijen te overtuigen van het gelijk van Viverion.

#### 4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de digitale enquêtes ontleend.

In de onderstaande tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeenten en de huurders). Dit betreft welzijn- en zorgpartijen en collega-corporaties.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten<sup>1</sup></i>	N=2	N=6	N=9	N=17
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Liberalisatie en verkoop	8	6,8	7,2	7,2
	Nieuwbouw en aankoop	8	6,8	7,2	7,2
	Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep	8,5	6,8	7,0	7,2
	Huisvesting van specifieke doelgroepen	8	7,5	6,9	7,3
	Woningkwaliteit en duurzaamheid	7	7,2	7,3	7,2
	Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	8	7,2	7,6	7,5
	Wonen, zorg en welzijn	8	7,5	6,9	7,3
	Gemiddelde	7,9	7,2	7,2	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,5	7,0	6,9	7,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6	7,0	6,3	6,6

Het aantal ingevulde enquêtes door leden van bewonerscommissies is uitermate laag, ondanks reminders en verzoeken tot invullen tijdens de gesprekken. Het merendeel van de vertegenwoordigers van de bewonerscommissie bleek niet bereid een cijfermatig oordeel over Viverion te geven. De resultaten liepen daarbij zo uiteen dat de uitslag niet representatief genoemd kan worden. Om die reden heeft de visitatiecommissie volstaan met alleen de scores van de huurdersvertegenwoordiging op te nemen.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

<sup>1</sup> Dit betreft belanghebbenden die een enquête hebben ingevuld.

Prestatievelden		huurdersorganisaties	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=3</i>	<i>N=3</i>	<i>N=17</i>	<i>N=23</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Liberalisatie en verkoop	6,3	6,0	7,2	6,5
	Nieuwbouw en aankoop	6,3	6,0	7,2	6,5
	Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep	6,3	7,3	7,2	6,9
	Huisvesting van specifieke doelgroepen	6,5	6,7	7,3	6,8
	Woningkwaliteit en duurzaamheid	4,7	7,7	7,2	6,5
	Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	5,0	6,7	7,5	6,4
	Wonen, zorg en welzijn	6,5	6,7	7,3	6,8
	Gemiddelde	5,9	6,7	7,3	6,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		4,7	6,5	6,1	5,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	6,3	6,3	6,2

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Het lage oordeel van de huurdersvertegenwoordiging is opvallend te noemen. Dit heeft enerzijds te maken met de gevolgen van het eerdergenoemde conflict met één van de huurdersorganisaties en anderzijds met de relatief lage tevredenheid van de huurders over de gang van zaken rond reparaties en onderhoud. De communicatie daarover met de huurders behoeft zeker verbetering. De drie enquêtes van de huurdersorganisaties zijn door drie verschillende leden van deze organisaties ingevuld. Bij de gemeentes zijn het drie verschillende gemeentes die ieder één enquête hebben ingevuld.

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Viverion. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

##### Gemeenten

- Proactieve houding in energietransitie
- Gemeente betrekken bij beleidsontwikkeling

##### Huurders

- Communicatie m.n. rond groot-onderhoudsprojecten verbeteren
- Klantgericht werken
- Betere en meer klantgericht opvolging van storingsmeldingen
- Huurdersvereniging als gelijkwaardige partner zien

##### Overige belanghebbenden

- Afstemmen jaarlijkse huurverhoging met de corporaties in de regio
- Bereikbaarheid voor de huurders en zichtbaar in de wijken
- Beter communiceren
- Vooraf zaken bespreekbaar maken
- Betrekken van de partijen bij het opstellen van beleid

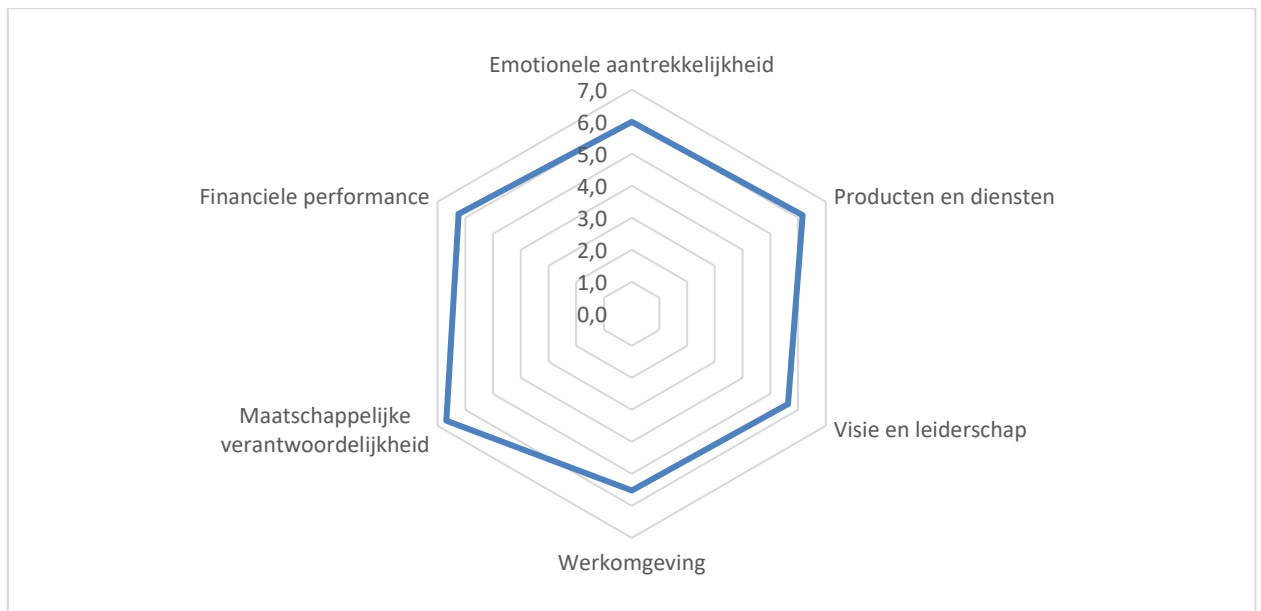
- Vast aanspreekpersoon voor de relaties
- Meer woningen voor starters
- Afhandeling van reparatieverzoeken

#### 4.5 De reputatie van Viverion

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Viverion. Dit beeld is opgebouwd uit 18 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Viverion scoort een 6,0 voor haar reputatie. Hoger dan gemiddeld scoren de maatschappelijke verantwoording, de financiële performance en de producten en diensten. Lager dan het gemiddelde scoren visie en leiderschap en de werkomgeving.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op 18 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

#### 4.6 **Bewonderpunten en verwonderpunten**

##### **Bewonderpunten**

- Het ambitieuze duurzaamheidsplan voor het totale woningbezit wat wordt uitgerold
- Het gematigde huurbeleid
- Het huisvesten van statushouders

##### **Verwonderpunten**

- Het (te laat) betrekken van de stakeholders bij het beleid van Viverion
- De beperkte bereikbaarheid van Viverion met name voor de oudere doelgroep en de niet Nederlanders

## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Viverion voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

De Aw ziet in zijn Oordeelsbrieven geen aanleiding bij Viverion voor toezichtafspraken en/of interventies. Uit de Governance-inspectie 2017 concludeert de Aw, dat Viverion ruimschoots in control is en compliant met de gespreksonderwerpen.

Het WSW typeert Viverion als een middelgrote plattelandscorporatie met bezit in 8 kernen. De dominante thema's zijn krimp en duurzaamheid. In 2015 is een portefeuilleplan tot 2025 opgesteld met een wensportefeuille. De focus ligt op betaalbaarheid en kwaliteit van bestaand bezit met een beperkte verkoop. De portefeuillestrategie is, naar het oordeel van het WSW, degelijk opgesteld, de terughoudendheid met nieuwbouw acht zij verstandig, de leningenportefeuille sluit aan op een krimpscenario en bevat de nodige flexibiliteit. In 2018 heeft het WSW afgezien van een schriftelijke risicobeoordeling omdat het risico als laag wordt bestempeld.

### 5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. In onderstaande tabel zijn in 2015 de solvabiliteit en loan to value weer gegeven voor zowel de bedrijfs- als marktwaarde. Voor de jaren 2016 en 2017 de marktwaarde en voor 2018 de beleidswaarde. De beleidswaarde is de marktwaarde, gecorrigeerd met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer. Bij Viverion is de marktwaarde € 338 miljoen, de beleidswaarde € 223 miljoen. Dit impliceert dat € 115 miljoen van het totale vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil tussen solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is 20% genomen (CIP'15). In onderstaande tabel zijn de scores op de financiële ratio's opgenomen.

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	57/79%	82%	81%	81%
Buffer (norm >0) in %	37%	40%	39%	39%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	3,0	2,1	1,6	1,8
Loan to value (norm WSW < 75) in %	54/19,4%	16,2%	15,6%	15,6%

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015, conceptjaar- en accountantsverslagen '18

De financiële ratio's zijn sterk en de buffer indiceert een zeer sterke vermogensbuffer en een lage schuldpositie. De ICR daalt in 2016 en 2017, maar neemt weer toe in 2018, dit weerspiegelt de investeringen die Viverion heeft gedaan. Er is sprake van een degelijke, periodiek bijgestelde, portefeuillestrategie met een uitgewerkte wensportefeuille met een focus op betaalbaarheid en beperkte verkoop. Viverion kent een brede uitwerking van het risicomangement met een periodieke analyse van de kritische succesfactoren, de gekoppelde risico's en de beheersingsmaatregelen. In de Aedes benchmark scoort Viverion op bedrijfslasten in 2015 en 2016 een C en in 2017 een B. Mede door de reorganisatie heeft Viverion haar bedrijfslasten weten te verlagen, onder andere door het verminderen van het aantal managementniveaus in de organisatie.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW voor de jaren 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. Het cijfermateriaal voor de IBW dient dus met enige voorzichtigheid te worden gehanteerd en in samenhang met de eerdere (vermogens-)buffer. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

IBW Viverion in miljoenen €, gemeenten Lochem, Hof van Twente en Rijssen-Holten			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 163	€ 119	€ 2,29
2018-2022	€ 118	€ 105	€ 3,0

Viverion voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	61 vhe	€ 31 mln.	1,3%
2018-2022	193 vhe	€ 50 mln.	0,71%

Uit de bovenste IBW-tabel komt naar voren dat de extra investeringscapaciteit in beide perioden fors groter is dan de voornemens die in de dPi's zijn verwoord. Dit ligt in lijn met de zeer grote vermogensbuffer. Er is dus een grote extra investeringscapaciteit beschikbaar, die in de latere periode is afgenomen.

In de onderste dPi-tabel zijn de voornemens opgenomen die in de dPi 2017 en 2018 zijn verwoord. Uit de tabel komt naar voren dat Viverion voornemens is haar investeringen in zowel de nieuwbouw als de verbetering sterk op te voeren en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging verder te beperken. Beide tabellen sluiten zodoende op elkaar aan.

#### 5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Viverion verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Viverion aan het ijkpunt voor een 6.

Het Ondernemingsplan 2015-2018 “Viverion geeft thuis” ontvouwt op heldere wijze de missie en visie, op twee maatschappelijke effecten: betaalbaar wonen en woongenot.

Op beide effecten zijn in totaal 9 hoofdresultaten benoemd. Uit de toekomstverkenning en de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen komt onder meer naar voren, dat:

- De krimp eraan komt.... maar later dan verwacht;
- Vraag en aanbod redelijk in evenwicht zijn;
- De betaalbaarheid onder druk staat en
- De vergrijzing van invloed is op de woonwensen.

Het ondernemingsplan is op hoofdlijnen helder. In de loop van 2018 is het nieuwe Ondernemingsplan 2019-2021 “Hart voor Wonen” opgesteld. Gesteld werd vooraf dat onder andere zal worden gezien wat de financiële impact is van de ambities. *“We willen een financieel gezonde organisatie zijn die haar middelen maximaal inzet.... en we voldoen aan de ratio’s en krijgen positieve oordelen van de externe toezichthouders.... met een B voor de bedrijfslasten in de benchmark... en de verdere doorontwikkeling van portefeuille- en assetmanagement...”*

De focus in het nieuwe ondernemingsplan wordt naar buiten gericht: klantgerichtheid en -waardering en de ontwikkelingen in de omgeving. Viverion gaat voor genoeg goede, energiezuinige, betaalbare huurwoningen, voor veerkrachtige buurten, wijken en kernen en voor hoge waarderingen van klanten.

De Kaderbrief en (meerjaren-)begroting 2018-2027 werkt het Ondernemingsplan 2015-2018 cijfermatig uit. Naar voren komt dat de financiële situatie van Viverion robuust genoemd kan worden: de ratio’s voor zowel de vermogens- als de schuldpositie zijn en blijven sterk. Het bezit neemt in de planperiode wat af ten gevolge van sloot in de periode 2019-2024, enige verkopen (gemiddeld 11/jaar) en nieuwbouw (gemiddeld 50/jaar).

De verantwoording in het Jaarverslag 2017 omvat zowel een uitgebreide terugblik naar het verslagjaar als een vooruitblik naar de toekomst. In het voorwoord wordt gestart met de inzet op een lage huur, de verduurzaming van het bezit, de aanpassing van de organisatie voor lagere bedrijfslasten en een hogere klanttevredenheid en de opstelling van het nieuwe ondernemingsplan met onder meer de financiële impact van het CO2-neutrale beleid in 2050. De raad van commissarissen noemt in zijn verslag 2017 het jaar van de klantgerichtheid.

In het jaarverslag is de zgn. Strategiekaart opgenomen. Deze levert een beeld van de voortgang op hoofdlijnen van de doelen van het Ondernemingsplan 2015-2018. In de strategiekaart zijn 13 strategische en 3 externe risico’s benoemd. Per tertiaal (4 maanden) worden de strategische risico’s en aanverwante beheersmaatregelen beoordeeld en verwerkt in een risicomanagementsysteem. Met een kleurcodering worden risico’s aangeduid. Om de risicobeheersing te completeren, wordt gebruik gemaakt van de BDO-controlmonitor en best practices. De resultaten worden gerapporteerd op MT-niveau, opgenomen in de periodieke rapportages en besproken in de raad van commissarissen. In de vooruitblik 2018 wordt de focus op betaalbaarheid en doelmatigheid genoemd en de inzet van extra middelen, met het verloop van de verwachte ratio’s in de periode ‘18/’22. In de nabije toekomst stabiliseren de financiële ratio’s. Afgesloten wordt met een uitgebreid overzicht met kengetallen en met een onderscheid met/zonder de gefuseerde kleine corporatie WAD.



Het concept-jaarverslag 2018 heeft aandacht voor het nieuwe Ondernemingsplan 2019-2021 “Hart voor Wonen” en de ingrijpende veranderingen in de organisatie die in 2018 zijn afgerond. Het nieuwe ondernemingsplan zet in op de doorontwikkeling van Viverion voor de komende jaren, waarbij de focus weer meer naar “buiten” wordt gericht. Per 1 januari 2018 zijn de portefeuillemanager en de assetmanager verantwoordelijk voor de vastgoedsturing. In aansluiting op het plan is ook in 2018 een aangepast portefeuilleplan opgesteld. Voor de periode ‘19/’25 is een intensief onderhouds- en verduurzamingstraject uitgezet dat gericht is op het bereiken van een EI=1,18 (label B) voor alle huurwoningen.

Viverion heeft geen bijzondere uitgesproken visie op de verhouding tussen het eigen en vreemd vermogen. De schuldpositie is gedurende de visitatieperiode laag met een loan to value, uitgedrukt in marktwaarde. De fusie met WAD heeft de schuldpositie met ca. € 2 miljoen verhoogd, maar ook de financiële positie van WAD was robuust. Uit de vooruitblik in het concept-jaarverslag 2018 komen voorgenomen investeringen in de jaren ‘19/’23 naar voren van ruim € 88 miljoen, waarvoor de cashflow tekortschiet en de leningenportefeuille gaat groeien van circa € 80 miljoen naar € 120 miljoen. Uit de prognose t/m 2022 komt naar voren dat de financiële ratio’s op een hoog niveau zullen stabiliseren.

Om de risico’s te beperken heeft Viverion voor haar deelnemingen een holdingstructuur opgezet met twee ontwikkelings-B.V.’s. Per 1 januari 2018 heeft Viverion haar bezit gescheiden in een DAEB-tak en een niet-DAEB tak met een toekomstperspectief voor beide takken.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De gedegen uitwerking en periodieke herijking van de portefeuillestrategie met een wensportefeuille en investeringsplan. Aanvankelijk met de focus op betaalbaarheid en beperkte verkoop en later de duurzaamheid;
- Het nieuwe ondernemingsplan 2019-2021 "Hart voor Wonen" bevat ambitieuze plannen voor investeringen in duurzaamheid, deze ambities zijn op een degelijke manier afgewogen tegen de financiële mogelijkheden van Viverion.
- De actieve doorontwikkeling van de vastgoedsturing en het risicomanagement

## 5.5 Bewonder- en verwonderpunten

### Bewonderpunten

- De zorgvuldige manier van afwegen van financiële gevolgen van voorgenomen beleid en/of investeringen.

### Verwonderpunten

- De vraag kan (achteraf) gesteld worden of Viverion niet, onder invloed van de dreiging van krimp op termijn, te terughoudend is geweest met investering in het eerste deel van de visitatieperiode. Met het nieuwe ondernemingsplan is daar een duidelijke verandering in gekomen.
- Viverion volgt het normenkader van Aw/WSW zonder eigen scherpe en/of bovengrenzen. Bij overschrijding zou dat de heroverweging bij bestuur en raad van commissarissen van de ruimte voor extra investeringen kunnen initiëren;
- Het traag op gang komen van de investeringen in duurzaamheid.



## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Viverion wil geïnteresseerden en belanghebbenden inzicht geven in haar organisatie en heeft daarom de governancestructuur weergegeven op de website <https://www.viverion.nl/over-ons/wie-zijn-wij/governance/> van Viverion. Er is één bestuurder. De raad van commissarissen houdt toezicht op de directie van Viverion en de algemene gang van zaken van de stichting en de met de stichting verbonden ondernemingen. Daarnaast adviseert de raad de directie op verschillende gebieden en heeft hij een aantal specifieke verantwoordelijkheden, waaronder het benoemen van de accountant. Ook let de raad op de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, het financiële verslaggevingsproces en de naleving van de wet- en regelgeving. De taken en werkwijze van de raad van commissarissen zijn vastgelegd in een reglement. Tevens is er een algemene profielschets beschikbaar en een rooster van aftreden. Binnen de raad is er een auditcommissie en een remuneratiecommissie. Beide werken eveneens volgens een eigen reglement.

De strategische leidraad tijdens de visitatieperiode was het ondernemingsplan *Viverion geeft thuis 2015-2018*. Verder werkt de raad van commissarissen met een eigen *Toezichtskader Viverion*.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie veel aandacht moeten besteden aan de gevolgen van de invoering van de nieuwe Woningwet en alle daarmee samenhangende compliance-vraagstukken. Zoals bij alle corporaties heeft dit veel intern gerichte energie gekost.

In 2016 heeft een fusie plaatsgevonden met Bouwvereniging Ambt Delden. Dit traject is goed en zonder noemenswaardige problemen afgerond.

Daarnaast is er een reorganisatie doorgevoerd. Uit de gesprekken is gebleken dat deze reorganisatie goed is verlopen. Het heeft ertoe geleid dat de organisatie platter en efficiënter is geworden en dat medewerkers meer verantwoordelijkheid hebben gekregen, hetgeen door zowel management als de door de commissie gesproken medewerkers, als positief is ervaren.

Tijdens de visitatieperiode zijn er verschillende conflicten geweest met huurdersorganisaties. Deze conflicten hebben veel (negatieve) energie gekost van alle betrokkenen, in het bijzonder de bestuurder. Ook de raad van commissarissen heeft hier last van gehad. Twee huurderscommissarissen hebben kort voor hun herbenoeming afgezien van een tweede periode. Volgens de huidige raad van commissarissen heeft, naast persoonlijke redenen, dit conflict op de achtergrond meegespeeld bij hun afweging om herbenoemd te willen worden.

Daardoor heeft de raad in 2018 negen maanden in een beperkte bezetting gefunctioneerd. Eerder in 2017 heeft de raad eveneens enige tijd een vacature gehad, doordat een lid zich onverwacht terugtrok.

Gedurende 2018 is vormgegeven aan een nieuw ondernemingsplan, waar stakeholders goed bij zijn betrokken. De raad van commissarissen is eind 2018 weer compleet. Niet alle conflicten met de huurders en huurdersorganisaties zijn opgelost, maar de situatie is aan de beterende hand. Daarnaast is klanttevredenheid een blijvend aandachtspunt. Hoewel de corporatie veel tijd in de contacten met huurders en huurdersorganisaties

investeert, is er geregeld ongenoegen over service en kwaliteit van dienstverlening. Verder is gestart met de werving van een nieuwe bestuurder.

## 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

### 6.4.1 Strategievorming

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7**

Viverion heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie heeft een meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2015 tot en met 2018. En heeft de lange termijnvisie door vertaald naar te monitoren doelen en activiteiten.

In Viverion strategiekaart, Jaarlijkse Begrotingen, Afdelingsplannen, Viverion Controleplan, Portefeuilleplan/strategisch voorraadbeleid; biedingen en prestatieafspraken; (streef)huurbeleid; kadernota (t.b.v. jaarlijkse begroting); Risico-inventarisatie bog/mog; programmaplan Toekomstbestendig Viverion; projectplan 'Toekomstbestendig bereikbaar Viverion', rapportages monitoren visitatie, prestatieafspraken en managementletter; Activiteitenplan; perioderapportages en MT-maandrapportages.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt vanwege de goede vertaling van de visie. De doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2015-2018 zijn goed door vertaald naar een strategiekaart. Hierin wordt aan de hand van KPI's gestuurd op effect, hoofdresultaten en deelresultaten. Deze onderdelen komen terug in de maandrapportages en in de viermaandelijke perioderapportages. Hiermee kan ook op operationele activiteiten worden gestuurd, bijvoorbeeld huurachterstanden, buurtbemiddeling of plaatsing van statushouders.

De verantwoording van de visie wordt goed gedaan met meerdere c.q. relevante scenario's en maatschappelijke rendementsmodellen. Deze worden toegepast voor de DAEB en niet-DAEB tak. Tevens wordt dit voor de middellange termijn gemonitord en weergegeven. De behoeften en wensen van belanghebbenden zouden nog explicieter kunnen worden weergegeven, alsmede de toespitsing op het lokale netwerk en leefwereld.

De corporatie staat open voor actualisering van de visie, doelen en plannen. Gedurende de visitatieperiode is dit verschillende keren aan de orde geweest. Aan de hand van het landelijk Woononderzoek is in 2018 het portefeuilleplan bijgesteld en aangepast op de meest actuele trends en demografische ontwikkelingen. Vanuit de overheden (gemeente of Rijksoverheid) blijken er wensen en ontwikkelingen die mogelijk vragen om een bijstelling van de doelstellingen. Het blijkt dan dat Viverion daar oog voor heeft en serieus onderzoekt of het aangedragen probleem (tekort jongerenhuisvesting Diepenheim, verduurzaming) relevant is. Vervolgens wordt afgewogen tegen de kerndoelen van Betaalbaar wonen en Woongenot (Ondernemingsplan 2015-2018) wat er reëel haalbaar is. In de begroting voor 2018 is de duurzaamheidsdoelstelling aangescherpt en de corporatie speelt daarmee in op de maatschappelijke ontwikkeling. De duurzaamheidsdoelstelling is overigens niet expliciet door vertaald naar de strategiekaart.

#### 6.4.2 Prestatiesturing

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6**

De corporatie onderneemt actie als doelen niet worden gehaald. Zo is er naar aanleiding van de vorige visitatie een lijst met verbeterpunten opgesteld, waarop is gestuurd. Er zijn actiehouders aan gekoppeld en de voortgang is periodiek gerapporteerd.

In de 2<sup>e</sup> Perioderapportage 2016 is geconstateerd dat een kpi niet werd gehaald omdat er te weinig grip was op het verhuurproces. Vervolgens is een plan van aanpak opgesteld om dit te verbeteren. Dit is een heel concreet voorbeeld, maar ook uit andere perioderapportages blijkt dat bijgestuurd wordt als er aanleiding toe is.

Indien nodig worden ook de doelen bijgesteld. Zo is in de begroting van 2018 de doelstelling voor duurzaamheid verscherpt naar een energie-index van gemiddeld 1,18 in 2025 en is de doelstelling voor de streefhuur aangescherpt naar 62%.

De corporatie beschikt in de basis over een goed instrumentarium. Verantwoording en rapportage vinden frequent plaats. In de managementletter 2018 heeft de accountant zelfs aangegeven dat Viverion op het gebied van de uitwerking van het interne controleplan en de koppeling tussen de risicoanalyse en het interne controleplan voorloopt op corporaties met een vergelijkbare omvang.

Wel constateert de visitatiecommissie dat de raad van commissarissen, soms geplaagd door onderbezetting, assertiever het gesprek had kunnen aangaan met de bestuurder bijvoorbeeld in gevallen dat kpi's niet werden gehaald.

In de vergaderingen van de raad worden regelmatig kritische vragen gesteld, maar stukken worden zelden aangehouden of vastgesteld in combinatie met aanvullende te nemen acties. Ook de jaarlijkse beoordelingscyclus met de bestuurder zou scherper kunnen. Hoewel er jaarlijks een voortgangsgesprek met de bestuurder plaatsvond, gebeurde dit slechts beperkt aan de hand van duidelijk vooraf vastgestelde doelen, die jaarlijks met de bestuurder werden geëvalueerd en bijgesteld (verslagen hierover ontbreken). De commissie heeft derhalve afgezien van het toekennen van een pluspunt.

#### 6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

##### **De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 6,5**

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	6
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>6,5</b>

#### 6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

##### 6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de

strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

### 6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5**

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk. Over de gehele visitatieperiode bezien had de raad echter actiever extern gericht kunnen zijn op het lokale netwerk. Hiermee voldoet de corporatie niet aan het ijkpunt voor een 6.

In het Toezichtskader Viverion staat: *...dat de raad om goed toezicht te kunnen houden voldoende informatie nodig heeft. Naast de informatie vanuit het bestuur heeft de raad (met medeweten van het bestuur) periodiek formeel dan wel informeel contact met de belanghebbenden in/bij de organisatie (MT, OR, huurdersbelangenvereniging) om zich te laten informeren. Daarnaast maakt de raad gebruik van externe informatiebronnen om goed op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen binnen de sector.*

Dat de raad van commissarissen zich bewust is van zijn rol, blijkt uit zijn opstelling tijdens vergaderingen en de positief kritische houding richting de bestuurder. Zo heeft de raad in 2016 aan de bestuurder voorgesteld om met de drie gemeenten een themabijeenkomst over duurzaamheid te organiseren. Eveneens heeft de raad in 2017 het onderwerp *scheiden wonen zorg* actief geagendeerd en onder externe begeleiding hier een themasessie voor belegd.

Een ander voorbeeld is de actieve betrokkenheid van de raad ten aanzien van de complexe relatie met de huurdersorganisaties. Zij hebben dit actief gevolgd en daarin meegedacht.

Het zelf zichtbaar en toegankelijk zijn in het lokaal netwerk en zich actief op de hoogte stellen van wat er leeft en speelt in de omgeving waarin Viverion werkt is echter lastig gebleken. Soms vanwege praktische redenen, bijvoorbeeld onderbezetting of het feit dat een lid van de raad op grote afstand van het werkgebied woonde. Uit de interviews met externe stakeholders kwam naar voren dat vrijwel geen enkele stakeholder zich kon herinneren ooit contact te hebben gehad met een lid van de raad van commissarissen gedurende de visitatieperiode.

In de zelfevaluaties heeft de raad deze te beperkte externe gerichtheid over 2016 en 2017 ook onderkend:

- *Frequentere aanwezigheid bij netwerkbijeenkomsten nastreven* (zelfevaluatie 2016).
- *De raad vindt het belangrijk om meer aanwezig te zijn bij interne (OR, huurders) en externe (bijv. WoOn) bijeenkomsten* (zelfevaluatie 2017).

Over 2018 heeft de bestuurder in het position paper aangegeven dat vanwege de 9 maanden onderbezetting binnen de raad van commissarissen er in dat jaar bij externe overleggen sprake is geweest van tijdelijke afwezigheid.

Daarnaast speelden er in die vier jaar veel zaken die leidden tot een hoge mate van interne gerichtheid (nieuwe wetgeving, fusie, reorganisatie). Al met al voldoet over de gehele visitatieperiode 2015-2018 gezien, de raad van commissarissen van de corporatie op dit onderdeel niet aan het ijkpunt voor een 6.

## 6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 6.6.1 Externe legitimatie

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

Viverion heeft gedeeltelijk in voldoende mate invulling gegeven aan de opgave om zich maatschappelijk te verantwoorden en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk te maken. Hiermee voldoet de corporatie niet aan het ijkpunt voor een 6.

Er zijn over de visitatieperiode verschillende voorbeelden van hoe Viverion het goed heeft gedaan. Het naar aanleiding van een signaal vanuit de gemeente Hof van Twente, organiseren van een bijeenkomst voor starters in Diepenheim is zo'n voorbeeld. In 2018 heeft de corporatie een nieuw ondernemingsplan opgesteld. Hiertoe is een bijeenkomst georganiseerd met belanghouders en hebben belanghouders input kunnen leveren. Eveneens is eind 2018 een zogenaamde 'stampotbijeenkomst' met huurders voorbereid om met hen van gedachten te wisselen over het beleid van de corporatie. Voorts vervult Viverion een actieve rol binnen het samenwerkingsverband WoOn.

Over de vier jaar gezien, is de relatie en afstemming met de gemeenten goed gegaan. Er is regelmatig overleg geweest over de prestatieafspraken en vanuit de verschillende gemeenten is dit als positief ervaren. Wethouders en ambtenaren geven hier complimenten voor.

De relatie met de huurders is gedurende de visitatieperiode complex geweest. In de eerste plaats speelden er ernstige conflicten met enkele huurdersorganisaties. Ongeacht de vraag of deze conflicten de corporatie vallen te verwijten, kan worden vastgesteld, dat ze belemmerend zijn geweest voor een constructieve beleidsbeïnvloeding. Een deel van de overleggen met de huurdersorganisaties vond (tijdelijk) niet plaats of gingen meer over het conflict dan over het beleid. Een illustratie hiervan is een opmerking van de Huurdersvereniging Lochem bij de prestatieafspraken 2018, waarbij zij aangeven dat ze de wijze waarop duurzaamheid wordt aangepakt, volstrekt onacceptabel vinden.

Afgezien van de conflicten, valt op bij de gesprekken met verschillende huurders (andere dan de bestuursleden van de organisaties waarmee de conflicten waren), dat zij een behoorlijk negatief beeld gaven over de dienstverlening en afstemming door de corporatie. Hier constateert de visitatiecommissie een wat merkwaardige paradox. Vanuit de corporatie wordt een beeld geschetst van laagdrempeligheid en veel interactie met huurders, bijvoorbeeld via het maandelijkse koffie-uurtje met de bestuurder en zeswekelijkse overleggen. Tegelijkertijd wordt vanuit de huurders deze toegankelijkheid veel minder herkend. Zo er kwantitatief veel interactie is, lijkt dit kwalitatief onvoldoende op te leveren. Huurders voelen zich weinig gehoord en klagen over gebrekkige terugkoppeling en communicatie vanuit de corporatie, bijvoorbeeld bij reparatieverzoeken en onderhoud. Opvallend is dat dit bij de vorige visitatie al een aandachtspunt was en ditzelfde beeld nu weer naar voren komt.

De corporatie ziet als belangrijkste stakeholders heel nadrukkelijk de gemeenten en de huurders. Dit is een bewuste keuze. Ter illustratie en aanvulling hierop is in een vergadering van de raad van commissarissen in 2016 (22-9) gesteld: "In de vastgoedportefeuille van Viverion is er weinig aanleiding te vinden om ook met zorg- en welzijnsorganisaties als stakeholders te spreken". De visitatiecommissie is van mening dat in het licht van de nieuwe Woningwet, het begrip stakeholders breder gezien moet worden dan strikt degenen met wie er een vastgoedrelatie is. Met maatschappelijke partners dient gezamenlijk een maatschappelijke opgave te worden

opgelost. Viverion is zich daar wel van bewust (zie ook vorige paragraaf), maar had daar gedurende de visitatieperiode meer naar kunnen handelen. Meer uitwisseling en afstemming, breder dan gemeenten en huurders, zou over de gehele periode wel mogelijk zijn geweest. Hoewel de relaties goed zijn, gaven sommige welzijnsinstellingen aan, afstand en niet echt partnerschap te ervaren met Viverion. Dit zit soms in kleine dingen, bijvoorbeeld dat je aan je partners doorgeeft als medewerkers van functie veranderen en er nieuwe aanspreekpunten zijn. Soms ook in meer strategische zaken, bijvoorbeeld het sociaal domein meer betrekken in de prestatieafspraken met de gemeenten, of uitvoeriger hierover het gesprek voeren met de betreffende partners.

### 6.6.2 Openbare verantwoording

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De prestaties zijn weergegeven in de jaarverslagen, die zijn gepubliceerd op de website <https://www.viverion.nl/>. In het bijzonder wordt hierbij in het organisatiehoofdstuk verantwoording afgelegd over de kpi's, waarbij wordt aangegeven wat er waarom niet is gehaald. In andere onderdelen van het jaarverslag, wordt vooral beschreven wat er is gedaan. Dit zou nog meer kunnen worden afgezet tegen wat er was beoogd.

Tevens staan er op de website persberichten over belangrijke mijlpalen zoals de oplevering van bepaalde projecten en er is een bewonersblad dat aan huis wordt bezorgd. Ook het visitatierapport is op de site terug te vinden. Aan de basisopgave is voldaan.

#### De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 5,5

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	5
Openbare verantwoording	6
<b>Oordeel</b>	<b>5,5</b>

### 6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Goed sturingsinstrumentarium.
- Goede afstemming en samenwerking met de gemeenten.
- Het koffie-uurtje van de bestuurder met huurders.

#### Verwonderpunten

- Ondanks een hoge contactfrequentie met huurders en huurdersorganisaties slaagt de corporatie er niet echt in om een positief imago bij hen te verwerven.
- Hoewel de raad van commissarissen een positief kritische attitude ten toon spreidt, leiden discussies in de raad zelden tot het aanhouden of bijstellen van stukken of aanvullende opdrachten voor de bestuurder/MT.
- Hoewel de raad van commissarissen meermaals van zichzelf heeft geconstateerd dat hij actiever zou moeten zijn in het lokale netwerk, blijkt dat niet echt te zijn gelukt.



## 6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een: 5,7

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	6,5
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	5
Externe legitimatie en verantwoording	5,5
<b>Oordeel Governance</b>	<b>5,7</b>

## 7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- SWOT-matrix
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor
- Reputatie-Quotiënt

**Position paper**

## Position Paper

## Visitatie 2015-2018



## Opgaven en ambities

Viverion is een woningcorporatie die werkzaam is in de gemeenten Hof van Twente, Rijssen-Holt en Lochem. Daarmee is Viverion werkzaam in twee woningmarktregio's. Omdat het meeste bezit van Viverion is gelegen in de regio Oost Nederland, is dat de regio waar Viverion formeel actief is. Zodra dat nodig is vanuit de behoefte aan meer woningen of door een gewijzigde behoefte, zal Viverion, in samenspraak met de gemeente Lochem en de huurdersorganisaties, ontheffing aanvragen bij de minister om ook in de regio Zwolle/Stedendriehoek actief te kunnen zijn.

Viverion exploiteert op dit moment 5.489 woningen, waarvan 5.469 vallen in de categorie DAEB en 20 woningen die vallen in de categorie niet-DAEB. Verder exploiteert Viverion 15 panden in de categorie maatschappelijk onroerend goed en 27 in de categorie bedrijfsonroerendgoed, 119 garages en parkeerplaatsen en 190 verhuureenheden voor zorgvastgoed (intramuraal).

Viverion wil een sociaal huisvester zijn en heeft zich in de beleidsperiode van 2015 t/m 2018 geconcentreerd op de primaire doelgroep, mensen met een huishoudinkomen tot ongeveer € 36.000. Dit sluit aan bij het in de nieuwe woningwet vastgelegde beleid van de rijksoverheid. In het beleidsplan 'Viverion Geeft Thuis' heeft Viverion zich verbonden aan het verlagen van de woonlasten voor deze doelgroep enerzijds door het verlagen van de huren en anderzijds door het verduurzamen van de woningen, waardoor de energielasten van de huurders zullen dalen. Bovendien stellen wij ons tot doel om de (potentiële) huurders meer mogelijkheden te geven om hun zaken met Viverion zelfstandig en op elk door hen gewenst moment af te handelen.

Bij het bepalen van de huurverlaging heeft Viverion, rekening houdend met haar doelstellingen met betrekking tot onderhoud en verduurzaming, geprobeerd de huur zover te verlagen dat zij blijft voldoen aan de normen van haar toezichthouders Aw en WSW. Viverion heeft de huren kunnen verlagen tot 62% van de maximaal redelijk huur. Dit maakt het overigens mogelijk om passend toe te wijzen zonder daarvoor aanpassingen te hoeven doen aan de huurprijzen van de woningen. In 2017 voerde Viverion in het geheel geen huurverhoging door.

De onderhouds- en verduurzamingsplannen die in de afgelopen jaren zijn ontwikkeld, voorzien in een gemiddelde energie-index van 1.18 in 2025, het niveau van het vroegere A-label. Onderdeel van het ondernemingsplan Viverion Geeft Thuis was het verlagen van de kosten van de organisatie door het efficiënter en effectiever maken van de processen en het verbeteren van de klantcontacten. Daarvoor heeft Viverion ruim drie jaren lang een uitgebreid traject doorlopen van automatisering en organisatieverandering.

Met name de verandering van de organisatie was ingrijpend. Uitgaande van het vakmanschap van de medewerkers van Viverion is intensief gesneden in het management van de organisatie.

Het aantal managers nam af van vier naar twee en de functies van de drie coördinatoren zijn in het geheel geschrapt. Niet alleen heeft dat een behoorlijke efficiencyverbetering opgeleverd, maar zijn alle medewerkers nu meer gefocust op hun taken en verantwoordelijkheden. Bovendien is de Fte-omvang in de beleids en ondersteunende functies verminderd. Zonder degenen te willen vergeten die moesten vertrekken bij Viverion als gevolg van de organisatie aanpassing, mogen we stellen dat de aanpassing van de organisatie als proces goed en voortvarend is verlopen.

De resultaten laten zich het beste beschrijven uit het in december 2018 gehouden medewerkers tevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek laat mooie resultaten zien. Vergeleken met het vorige onderzoek in 2016 zien we op 12 van de 25 onderwerpen die in beide onderzoeken bevestigd zijn, een significante verbetering van de scores. Nergens zien we een achteruitgang in scores. In

vergelijking met de benchmark Woningcorporaties wordt er ook op een flink aantal onderwerpen beter gescoord. In vergelijking met deze benchmark wordt er op de onderwerpen Tevredenheid met de functie, Tevredenheid over het werken bij de organisatie, (Geen moeite met) Verandering in de taak, Relatie met collega's, Werk- en Rusttijden en Toekomstzekerheid zeer gunstig gescoord. Klantgerichtheid laat in vergelijking met het vorige onderzoek al een enorme verbetering zien. Daar is de afgelopen twee jaar ook flink aan gewerkt. De vergelijking met de benchmark Woningcorporaties laat zien dat daar nog meer ruimte voor verbetering zit. Overall kan echter gesteld worden dat uit dit MTO het beeld van Viverion naar voren komt als een vitale organisatie, waar mensen met plezier hun werk doen.

De afgelopen vier jaren is de organisatie heel druk geweest met alle veranderingen. Daarmee lag de focus misschien wel te veel intern. Vrijwel alle doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn behaald, behalve de verbetering van de tevredenheid van onze huurders. Die moet echt verbeteren en daar zetten we nu sterk op in.

De laatste uitkomsten van de Aedes Benchmark laten zien dat Viverion een laag huurniveau heeft, dat de bedrijfslasten gedaald zijn naar het gemiddelde van de sector, dat Viverion veel investeert in onderhoud en verduurzaming, maar dat hard gewerkt moet worden aan de huurderstevredenheid, waar Viverion nog onder het gemiddelde van de branche scoort.

## Belanghebbenden

Sinds de vorige visitatie heeft Viverion flink ingezet op het verstevigen van de relatie met de stakeholders. De overleggen met de gemeenten zijn geïntensiveerd en vinden nu met regelmaat plaats. In zowel ambtelijke als bestuurlijke overleggen worden de beleidsvoornemens en de ontwikkelingen binnen onze gemeenten en die van Viverion besproken en waar nodig omgezet in (gezamenlijke) activiteiten. Ook met de huurdersvertegenwoordigers vindt een intensief overleg plaats. Zes wekelijks is er een overlegvergadering van huurdersvertegenwoordigers en de bestuurder en waar nodig zijn er tussentijds overleggen tussen huurders en corporatie over specifieke onderwerpen. Opvallend was dat bij de invoering van de nieuwe woningwet nauwelijks tot geen aanpassingen in het overleg met deze stakeholders moesten plaatsvinden, omdat de vereisten in de wet al waren opgenomen in het overleg met gemeenten en huurders. Als gevolg van een langlopend geschil met één van de huurdersorganisaties heeft Viverion besloten om juridische stappen tegen (het bestuur van) deze huurdersorganisatie te ondernemen. Deze gang van zaken is de relatie tussen Viverion en de overige huurdersorganisaties niet ten goede gekomen. Viverion hoopt en verwacht dat een uitspraak van de rechter duidelijkheid gaat geven in het geschil. Viverion zet zich onverkort in om de verstandhouding met alle huurdersorganisaties te verbeteren.

Behalve de "dagelijkse" contacten van bijvoorbeeld woonconsulenten met de huurders, heeft de directeur twee wekelijks zitting in verschillende kernen in het werkgebied waar huurders onder het genot van een kopje koffie alles wat zij willen bespreken met de directeur kunnen bespreken. Deze koffiegesprekken leveren leuke en interessante gesprekken op. Verder organiseren wij verschillende bijeenkomsten voor huurders, bijvoorbeeld na afloop van onderhouds- en verduurzamingsprojecten., maar ook zonder aanleiding nodigen wij huurders uit voor bijeenkomsten.

We zijn nog bezig om huurderspanels te organiseren om opinies van huurders op te halen.



## Vermogen

Viverion is al jaren een corporatie met een ruime vermogenspositie. Vier jaren geleden is besloten om dit vermogen meer in te zetten ten behoeve van de huurders in het werkgebied. Daarbij is gekozen voor een sterke verlaging van de woonlasten door enerzijds verlaging van het streefhuurpercentage dat inmiddels 62% bedraagt en anderzijds verlaging van de energielasten van de huurders door een intensief onderhouds- en verduurzamingprogramma dat moet leiden tot een gemiddelde energie index van 1.18 in 2025. Bij de planning van de huurverlaging en de verduurzamingsinspanning hebben wij de grens van de indicatoren van de toezichthouders leidend laten zijn.

## Governance

De RvC heeft in 2018 9 maanden lang gefunctioneerd zonder huurderscommissarissen. Bij de interne samenwerking en afstemming tussen werkorganisatie (inclusief directeur-bestuurder) en de RvC heeft dit soms geleid tot een verminderde afstemming en overleg. Bij de externe overleggen, zoals met bijvoorbeeld de huurdersorganisaties, heeft de tijdelijke afwezigheid van huurderscommissarissen soms geleid tot wrevel en ongenoegen bij de huurdersorganisaties, omdat zij -terecht- een vertegenwoordiging van hen mistte in de RvC. In 2019 is de RvC weer op volle sterkte. De huurdersorganisaties hebben daartoe, samen met de Woonbond en RvC, een succesvol werving- en selectietraject gestart voor de werving en selectie van 2 nieuwe huurderscommissarissen.



**Factsheet maatschappelijke prestaties**



## Factsheet maatschappelijke prestaties

### Visitatie 2015-2018



## 1 Huisvesting primaire doelgroep

Viverion biedt huisvesting voor mensen met een laag inkomen (inkomen tot € 36.798, prijspeil 2018) en mensen die vanwege fysieke of sociale omstandigheden niet zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. We bieden kwalitatief goede en betaalbare woningen die voldoen aan de behoefte van onze huurders, nu en in de toekomst. Samen met onze huurders en partners in het maatschappelijke veld werken we aan wijken waarin het prettig wonen is (Ondernemingsplan 2015-2018: Viverion geeft thuis).

**Onze missie (was): Viverion geeft thuis in betaalbaar wonen**

### Woningbezit Viverion

Huurprijsklasse	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	21%	21%	21%	21%
Betaalbaar	72%	73%	74%	75%
Middelduur	6%	5%	4%	3%
Duur > € 710,68	1%	1%	1%	1%
<b>Totaal aantal woningen</b>	<b>5.217</b>	<b>5.235</b>	<b>5.467</b>	<b>5.489</b>

Van 2015 tot en met 2018 heeft Viverion zich ingezet om onze primaire doelgroep van geschikte en betaalbare woningen te voorzien door onder andere:

### Toewijzen huurwoningen

Viverion heeft de afgelopen vier jaar 1.626 nieuwe “huurders” mogen verwelkomen. Hierbij hebben wij de woningen zoveel mogelijk, volgens de woningwet, toegewezen aan onze primaire doelgroep.

Jaar	Aantal mutaties*	Mutatiegraad	Toewijzingen inkomensdoelgroep (80% bij < € 710,68)	Passend toewijzen (95%)
2015	424	8,1%	98,0%	n.v.t.
2016	398	7,6%	98,8%	96,0%
2017	414	7,6%	98,5%	99,3%
2018	390	7,1%	99,3%	99,7%
<b>Totaal</b>	<b>1.626</b>			

\*Is exclusief verhuringen van nieuwbouwwoningen, overige verhuringen, garages, zakelijke objecten, etc.

### Beperkte huurprijsverhogingen

Voor Viverion staat de betaalbaarheid van de huren voor huurders met de laagste inkomens centraal. De afgelopen jaren hebben wij daarom nooit per juli van een jaar de maximale wettelijke huurverhogingspercentages voor de primaire doelgroep gehanteerd. In 2017 hebben wij zelfs helemaal geen huurverhoging doorgevoerd! Reden hiervoor is dat Viverion de huren betaalbaar wil houden voor mensen met de kleinste portemonnee.



### Overzicht maximale huurverhogingspercentages sociale huurwoning (wettelijk)

Jaar	Primaire doelgroep ( $< \text{€ } 36.798^*$ )	Secundaire doelgroep ( $\geq \text{€ } 36.798 < \text{€ } 41.056^*$ )	Hogere inkomens ( $\geq \text{€ } 41.056^*$ )
2015	2,5%	3%	5%
2016	2,1%	2,6%	4,6%
2017	Max. 2,8% tot 4,3%	Max. 2,8% tot 4,3%	Max. 2,8% tot 4,3%
2018	3,9%	3,9%	3,9 of 5,4%**

\* Prijspeil 2018. \*\* Afhankelijk van streefhuur huurwoning.

### Huurprijsverhogingen Viverion sociale huurwoningen

Jaar	Primaire doelgroep ( $< \text{€ } 36.798^*$ )	Secundaire doelgroep ( $\geq \text{€ } 36.798 < \text{€ } 41.056^*$ )	Hogere inkomens ( $\geq \text{€ } 41.056^*$ )
2015	1%	3%	5%
2016	0,6%	2,6%	4,6%
2017	0%	0%	0%
2018	2,4% of 3,9%**	2,4% of 3,9%**	0% of 5,4%**

\* Prijspeil 2018. \*\* Afhankelijk van streefhuur huurwoning.

Om een verdere bijdrage te leveren aan de betaalbaarheid van onze woningen hebben wij de afgelopen vier jaar twee keer ons **streefhuurpercentage verlaagt**. Per 1 januari 2017 hebben wij ons streefhuurpercentage verlaagd naar **68%**. We hebben huurders actief benaderd om hen te wijzen op de mogelijkheid van huurverlaging. In totaal hebben 744 huurders huurverlaging gekregen! Vervolgens hebben wij per 1 januari 2018 opnieuw ons streefhuurpercentage verlaagd naar **62%**. Onze stakeholders zoals de huurdersorganisaties, zijn betrokken geweest bij deze aanscherping.

## 2 Huisvesting bijzondere doelgroepen

### Statushouders

In goede samenwerking met de collega corporaties in onze drie gemeenten lukt het Viverion bijna altijd om de taakstelling te behalen.

Naast de reguliere overleggen over de huisvesting van statushouders, zijn door de gemeenten in 2015 extra overleggen geïnitieerd vanwege de statushoudersproblematiek. Viverion heeft hierin actief geparticipeerd. Om de woningmarkt niet extra te belasten heeft Viverion de verkoop van woningen getemporeerd van 2015 tot en met 2017.

### Aantal gehuisveste personen door Viverion

Jaar	Aantal statushouders
2015	141
2016	162
2017	119
2018	47
Totaal	469

### Enkele samenwerkingen

#### Samenwerkingsverband WoON

Viverion neemt deel aan het samenwerkingsverband WoON. Dit is een netwerk van vijftien betrokken corporaties in Twente en toont zich naar maatschappelijke partners en stakeholders als een samenwerkingsverband en belangenbehartiger. Ze zijn speler en platform voor (kennis)ontwikkeling en innovatie op het brede domein van wonen.

Binnen WoON participeert Viverion onder andere in het deelproject '(Z)onderdak en preventief debiteurenbeheer'. Viverion is als volgt betrokken:

- Het vullen en meedenken in het verbeteren van de regionale monitor van leegstand en huisuitzettingen. Aan de hand van deze monitor ontwikkelen en agenderen van problematiek binnen gemeentes en in gezamenlijkheid van maatregelen en samenwerkingsafspraken.
- Het huisvesten van mensen die uitstromen en begeleid worden door Cimot (centrale toegang tot maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Twente), volgens de gemaakte werkafspraken.

Ook hebben we in WoON verband met andere corporaties onderzoeken uitgevoerd naar de (toekomstige) woningbehoefte in ons werkgebied.

### **Woonwensen onderzoek jongeren**

In 2018 hebben wij in samenwerking met de gemeente Hof van Twente twee woonwensen onderzoeken uitgevoerd onder jongeren. Een in Diepenheim en een in Markelo.

Jongeren in deze kernen vinden dat zij (te) lang moeten wachten op een (sociale huur)woning. Ook vinden zij dat er weinig betaalbare koopwoningen zijn in de kernen. De gemeente Hof van Twente, de Dorpsraad Markelo (voor Markelo) en Viverion ontvingen hierover signalen en besloten die nader te onderzoeken.

Samen met een groep jongeren per kern, de Dorpsraad van Markelo (voor het onderzoek in Markelo) en de gemeente heeft Viverion twee enquêtes uitgezet. Hierin werden ruim 20 vragen over wonen voorgelegd aan jongeren tussen 17 en 30 jaar. Wat zijn hun wensen en verwachtingen?

Na de enquête is in beide kernen een bijeenkomst voor de jongeren georganiseerd. Tijdens deze goed bezochte bijeenkomsten zijn de uitkomsten gepresenteerd, vragen gesteld en ideeën ingebracht. De wensen van de jongeren voor Viverion hebben wij deels meegenomen in ons nieuwe woonruimteverdeelbeleid. Dit is per 1 januari 2019 ingegaan. Jongeren uit de kleinere kernen krijgen nu in hun eigen kern voorrang bij de loting van 50% van de (jongeren)woningen die beschikbaar komen.

## **3 Kwaliteit van de woningen en woningenbeheer**

### **Groot onderhoud en verduurzaming**

De kwaliteit en het wooncomfort van een woning bepaalt voor een groot deel of een huurder prettig in zijn woning woont. Een goede prijs-kwaliteit verhouding is daarbij van groot belang. Het verlagen van de woonlasten door energetische maatregelen draagt hieraan bij en we leveren hiermee een bijdrage aan vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. Viverion stuurt daarom in haar beleid en bij de uitvoering van onderhoud en verbeteringen onder andere sterk op de betaalbaarheid voor de huurder.

We zijn ons bezit aan het verduurzamen naar een gemiddelde energie-index van 1,18 (label A) in 2025. Jaarlijks verduurzamen wij daarom een groot aantal woningen, waarbij wij meestal meteen groot onderhoud (GO) uitvoeren. Denk bij verduurzamen aan het isoleren van woningen, het plaatsen van zonnepanelen. Groot onderhoud betekent vaak het vervangen van badkamers, keukens en toiletten.



**Toename aantal woningen met <= energie-index 1,3 (label B) door verduurzaming**

Jaar	Opgeleverde huurwoningen
2015	191
2016	156
2017	328
2018	467
<b>Totaal</b>	<b>1.142</b>

**Enkele voorbeelden van groot onderhoud/ verduurzamingsprojecten uit deze periode:**

**Noorderbleek Lochem**

Het project Noorderbleek is in 2015 opgeleverd. In de wijk kregen 98 woningen groot onderhoud en energiebesparende maatregelen (tot energie-index 1,18, label A). Vier woningen zijn gesloopt om meer ruimte te creëren in de wijk. Wij hebben in nauw overleg met de huurders in de wijk een nieuwe speeltuin laten aanleggen met behulp van Buurtimpuls. Alle woningen zijn voorzien van zonnepanelen voor de opwekking van duurzame energie.



**Noorderbleek Lochem tijdens en na**

**Landeweerd Holten**

Project Landeweerd is uitgevoerd in 2016 bij 54 eengezinswoningen aan de Landeweerd en de omgeving Kolweg. Bij alle woningen zijn groot onderhoud en energiebesparende maatregelen uitgevoerd (tot energie-index 1,30, label B). Waar nodig zijn badkamers, keukens en toiletten vervangen. Op alle woningen zijn PV-panelen aangebracht.



**Landeweerd Holten tijdens en na**



## 4 (Des-)investeren in vastgoed

### Nieuwbouw

Van 2015 tot en met 2018 heeft Viverion 48 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. In 2016 ging het om negen eengezinswoningen aan het 't Gijmink in Goor en twaalf appartementen aan de Bleekstraat in Goor. In 2018 betrof het negentien eengezinswoningen aan het Parkzicht en Oosterhofweg in Rijssen en vier eengezinswoningen en vier appartementen aan de Bomhof in Hengevelde.

#### Opgeleverde nieuwbouw huurwoningen

Jaar	Aantal
2015	0 huurwoningen
2016	21 huurwoningen
2017	0 huurwoningen
2018	27 huurwoningen
<b>Totaal</b>	<b>48 huurwoningen</b>



Nieuwbouw Parkzicht en Oosterhofweg Rijssen

### Individuele woningverkoop

In de afgelopen vier jaar zijn in totaal negentien huurwoningen verkocht. Het gaat hier met name om versnipperd bezit en dure huurwoningen. De aantallen voor verkoop zijn met de gemeenten afgestemd.

Het aantal verkochte woningen is beperkt. Dit komt doordat de verkoop getemporeerd is van 2015 tot en met 2017 vanwege de statushoudersproblematiek.

Jaar	Individuele woningverkoop
2015	7
2016	5
2017	2
2018	5
<b>Totaal</b>	<b>19</b>



## 5 Kwaliteit van wijken en buurten

Viverion zet zich in voor het woongenot van huurders door een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de wijken waar onze huurders wonen. Dit doen we bijvoorbeeld door te investeren in de uitstraling van onze woningen en door het ondersteunen van initiatieven van huurders of andere maatschappelijke organisaties. Eén van deze activiteiten is Viverion DOET!, een dag waarop alle medewerkers van Viverion vrijwilligerswerk doen. Daarnaast spreken we huurders aan op hun eigen verantwoordelijkheid in het aanpakken van leefbaarheidsproblematiek.

### Buurtimpuls

Met Buurtimpuls stimuleert Viverion huurders om samen met hun burens activiteiten te ontplooiën die bijdragen aan de leefbaarheid van hun buurt. Vaak zijn kleine financiële bijdrages al van grote waarde. Bijvoorbeeld voor het organiseren van een buurtactiviteitendag. Huurders kunnen een aanvraag voor Buurtimpuls indienen bij Viverion.

Jaar	Uitgaven aan buurtimpuls
2015	€ 5.850
2016	€ 3.846
2017	€ 5.691
2018	€ 5.001
<b>Totaal</b>	<b>€ 20.388</b>

### Buurtbemiddeling

Viverion heeft een samenwerkingsovereenkomst met de vrijwilligers van Buurtbemiddeling in Lochem en Hof van Twente. Daarnaast kan Viverion ook huurders aanmelden uit de gemeente Rijssen-Holten, zodat Buurtbemiddeling in het hele werkgebied van Viverion actief is. Buurtbemiddeling is een manier om buurtgenoten die onderlinge problemen hebben, weer met elkaar te laten praten. Getrainde vrijwillige bemiddelaars helpen de partijen om het contact te herstellen en oplossingen te bespreken. Het is landelijk een beproefd concept, dat ook in onze kernen zijn vruchten afwerpt.

Jaar	Aanmeldingen buurtbemiddeling via Viverion
2015	29
2016	14
2017	23
2018	29
<b>Totaal</b>	<b>95</b>

## 6 Overige prestaties

### Daling bedrijfslasten

Voor Viverion staat betaalbaar wonen centraal. Om dit te bereiken hebben wij de efficiëntie van onze organisatie vergroot. Door onder andere onze primaire processen opnieuw in te richten en door scherp te letten op de kosten voor het uitvoeren van onze werkzaamheden. Dit heeft geleid tot een kostenbesparing op onze bedrijfslasten. De Aedes-Benchmark vergelijkt jaarlijks de beïnvloedbare bedrijfslasten van corporaties met elkaar. Viverion scoort inmiddels goed op het onderdeel bedrijfslasten. Bij Viverion lagen de bedrijfslasten in 2017 op gemiddeld € 827 per

verhuureenheid. Hiermee scoren wij gemiddeld in vergelijking tot het landelijk gemiddelde voor woningcorporaties.

Viverion gebruikt de benchmark niet als doel op zich, maar om van te leren. Wij hebben onze resultaten vergeleken met die van andere corporaties. Zo hebben we een beter beeld gekregen waarom we scoren zoals we scoren. Deze inzichten gebruiken wij om onze organisatie efficiënter en effectiever te maken. Dit leidt in de toekomst tot lagere kosten. Wij zullen dan ook scherp blijven letten op onze bedrijfslasten.

**Ontwikkeling bedrijfslasten Viverion per vhe (o.b.v. Aedes-Benchmark)**

Jaar	Bedrijfslasten Viverion	Gemiddelde sector
2015	€ 1.094	€ 853
2016	€ 1.100	€ 790
2017	€ 827	€ 764
2018	Nog niet bekend	Nog niet bekend





**Overzicht geïnterviewde personen**

Een 'E' achter de naam geeft aan dat deze persoon tevens een enquête heeft ingevuld

***Raad van Commissarissen Viverion***

De heer Jacques Thielen  
 Mevrouw Hanneke Ester  
 Mevrouw Anneke Nijhuis  
 De heer Willem de Jager  
 De heer Pieter Folkeringa

***directeur-bestuurder Viverion***

De heer Jan-Willem Allersma E  
 De heer Henk Scholten, bestuurssecretaris

***Ondernemingsraad Viverion***

Mevrouw Lucia Dickhof  
 Mevrouw Monique Slagman  
 Mevrouw Leonie Wolters  
 De heer Thijs Hiddink

***managementteam Viverion***

Mevrouw Tanja Paffen, manager Klant  
 De heer Bernd Schekman, manager Bedrijfsvoering

***Gemeente Lochem***

De heer B. Groot Wesseldijk, Wethouder

***Gemeente Hof van Twente***

De heer P. van Zwanenburg, Wethouder E  
 Mevrouw R. Wissink – Overmulder, beleidsambtenaar

***Gemeente Rijssen - Holten***

De heer R. Cornelissen, Wethouder  
 De heer J. van Eck, beleidsambtenaar

***Stichting Huurdersbelangen Diepenheim, Markelo, Rijssen***

Mevrouw Meta Steijsiger  
 Mevrouw Yvonne van Tongeren  
 De heer Andre Lammertink, voorzitter E

***Huurdersvereniging Goor***

De heer Frits de Groot, secretaris  
 De heer Harry Verheul, penningmeester

***Welzijnsinstellingen***

Mevrouw Jolanda Plavuis, Salut  
 Mevrouw Anne van Veen, Salut, directeur E  
 Mevrouw Like Vis, Salut buurtbemiddeling E  
 Mevrouw Karin Nijkamp, stichting welzijn Lochem E

De heer Gert-Jan Krediet buurtbemiddeling Lochem E

**Zorginstellingen**

Mevrouw L. De Keurs, WMO Hof van Twente  
 De heer H. Munster, Twinta/Carintreggeland E  
 De heer B. Spreij, Leger des Heils E

**Overige partijen**

Mevrouw Chantal Huisman gemeente Rijssen-Holten, medewerkster beleid E  
 Mevrouw Caroline IJben, politie Goor E  
 De heer Wouter Versteeg, zorgaccent E  
 De heer Henk van Duijn, integraal procesmanager Rijssen-Holten

**collega-corporaties**

Mevrouw E. Mobach, directeur-bestuurder De Goede Woning Rijssen E  
 Mevrouw Y. Winkelhorst-Wensink, directeur-bestuurder IJsseldal Wonen E  
 De heer D. van Zalk, directeur-bestuurder Wonen Delden

**wijkvertegenwoordigers**

*Bewonerscommissie de Ontdekking*

Mevrouw Betty Endeman  
 De heer Pieter Houtman

*Woonplus Barchem*

De heer Henk Morsink  
 De heer Ab Lusink

*bewonerscommissie Parkzicht*

Mevrouw Erna Bennink  
 De heer Anne Swiestra

*Noorderbleek*

De heer Ton Vriezekolk,

*Belangencommissie 't Gijmink*

Mevrouw Rouweler

Daarnaast is de enquête ingevuld door:

De heer A. Morsink, huurdersvereniging Goor  
 De heer H. Simons, huurdersvereniging Lochem  
 De heer J. van der Wee, beleidsadviseur gemeente Lochem  
 Mevrouw M. Wijchgel, beleidsadviseur gemeente Rijssen-Holten  
 Mevrouw A. de Graaf, beleidsadviseur Viverion  
 Mevrouw O. Wittendorp, portefeuillemanager Viverion  
 De heer G. van Kuijk, opbouwwerker Salut Welzijn  
 Mevrouw F. Proost, Salut Welzijn  
 De heer R. Hoveling, ViaVie Welzijn  
 Mevrouw A. Hilberink, Humanitas-dmh  
 De heer E. Otter, politie, wijkagent

### Korte cv's visitatoren

**Jan Haagsma (voorzitter)** is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

**Michel de Visser (visitator)** is bedrijfseconoom en werkzaam als zelfstandig adviseur op het raakvlak tussen wonen, zorg, welzijn en lokale overheid. Hij adviseert op het gebied van strategie en bedrijfsvoering. Recentelijk deed hij verschillende opdrachten in relatie tot de decentralisaties van de zorg. Eerder was hij deelgemeentewethouder in Kralingen-Crooswijk, Rotterdam. Hij bekleedde er de portefeuilles ruimtelijke ordening, welzijn en financiën. Daarvoor was hij werkzaam als management consultant bij Cap Gemini Ernst & Young, waar hij zich bezig hield met bedrijfsvoerings- en organisatievraagstukken in de publieke sector. Michel de Visser is momenteel toezichthouder bij een woningcorporatie en bij een jeugdzorginstelling

**Benno Gruijters (secretaris)** heeft een langjarige carrière in de volkshuisvesting. Van contactpersoon stadsvernieuwing, adviseur wonen en zorg tot directeur-bestuurder. Tot 1 september 2018 was hij voorzitter van de Raad van Toezicht van een kleine woningcorporatie. Momenteel werkzaam als interim-manager en adviseur van corporaties en huurdersorganisaties. Werkgevers waren o.a. NWR, wbv. St. Joseph Breda (Allee Wonen), Bouwen en Bewaren (Poort6), Atrivé, Talis en Omnivera. Gemeenteraadslid gemeente Geertruidenberg. Interim directeur-bestuurder Beter Wonen Streefkerk.

**Jan ten Doeschate** (visitator i.o.) deed brede managementervaring op bij de drie lagen van het openbaar bestuur en diverse intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) was hij plaatsvervangend directeur Grotenstedenbeleid en Interbestuurlijke betrekkingen. Daarna werd hij directielid handhaving en (programma)manager bestuurlijke organisatie en toezicht bij de provincie Noord-Brabant. Daar was hij ook opdrachtgever voor een aantal provinciale beleidsevaluaties, gericht op leren en verbeteren. Kennis en ervaring met de volkshuisvesting en intern toezicht deed hij op als lid van de Raad van commissarissen, tevens huurderscommissaris van een regionale woningbouwcorporatie. Hij is sinds kort ook business partner van WagenaarHoes Organisatieadvies.

### Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Viverion** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Rotterdam

Datum: 28 januari 2019

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits

**Jan Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van **Viverion** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Haagsma** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 28 februari 2019

Naam, handtekening:

Jan Haagsma

**Michel de Visser** verklaart hierbij dat de visitatie van **Viverion** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Michel de Visser** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Michel de Visser** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Michel de Visser** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Rotterdam

Datum: 19 maart 2019

Naam, handtekening:

Michel de Visser

**Benno Gruijters** verklaart hierbij dat de visitatie van **Viverion** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Benno Gruijters** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

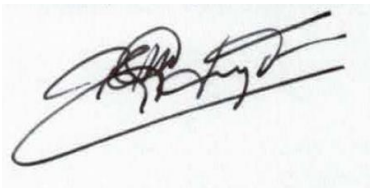
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Raamsdonk

Datum: 2 februari 2019

Naam, handtekening:

Benno Gruijters



**Jan ten Doeschate, visitor i.o.** verklaart hierbij dat de visitatie van **Viverion** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan ten Doeschate** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan ten Doeschate** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan ten Doeschate** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Eersel

Datum: 12 augustus 2019

Naam, handtekening:

Jan ten Doeschate



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

### Pluspunten

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

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

### Referentiekader voor plus- en minpunten<sup>1</sup>

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

#### Pluspunten

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

#### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

---

<sup>1</sup> Uit "Handleiding Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0

### Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.



## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Presteren naar opgaven en ambities

- Woonagenda Hof van Twente
- Woonvisie Hof van Twente, gemeente Rijssen-Holten en regionale woonvisie Twente
- Woningmarktonderzoeken regio
- Beleid woonruimtebemiddeling
- Prestatieafspraken met gemeenten Lochem, Hof van Twente en Rijssen-Holten en de huurdersorganisaties
- Rapportages/besprekingsverslagen en dergelijke over uitvoeren van prestatieafspraken zowel bestuurlijk als ambtelijk
- Woningbehoefteonderzoek jeugd Diepenheim
- Woonlastenonderzoek WoON Twente, RiGo
- Afspraken lokaal en regionaal over woonruimteverdeelsysteem
- Jaarverslag en jaarplannen 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplan 2015-2018 'Viverion geeft thuis'.
- Ondernemingsplan 2019 – 2022 "Hart voor wonen".
- Strategisch voorraadbeleid
- Position Paper

### Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met drie huurdersorganisaties
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersorganisaties 2015 t/m 2018
- Aantal adviezen van de huurdersvereniging
- Agenda's en notulen van bestuurlijk en ambtelijk overleg tussen gemeenten en corporatie 2015 t/m 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder en de ondernemingsraad 2015 t/m 2018
- Rapportages klanttevredenheid

### Presteren naar vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018
- CBC / CiP analyse over 2015, 2016 en 2017
- Toezichtbrief 2015 t/m 2018
- Kwartaalrapportages 2015 t/m 2018
- Treasurystatuut
- Investeringsstatuut
- Documenten over risicomanagement
- Kadernota 2016, 2017 en 2018
- Controleplan

### Governance

- Reglement financieel beleid en beheer (artikel 55a Woningwet)
- Profielschets raad van commissarissen
- Rooster van aftreden van de raad van commissarissen
- Reglement raad van commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht
- Toezichtkader rvc
- Agenda's en notulen van de vergaderingen en zelfevaluaties van de raad van commissarissen 2015 t/m 2018
- Notulen van de auditcommissie 2015 -2018
- Notulen van de selectie- en remuneratiecommissie 2015-2018

### Beoordeling samenwerking in het tripartite overleg

Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,3	7,3
	De overheid neemt het initiatief en voert de regie.	7,4	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,2	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,4	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	7,4	
	Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt.	7,4	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd.	7,4	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,3	
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	6,7	7,1
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	7,1	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,2	
	Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken.	7,8	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd.	6,9	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	7,6	7,6
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,1	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,0	

Overall gemiddelde

7,3

**Reputatie Quotiënt Model Viverion**

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>6,0</b>
	Sympathie	6,0	
	Waardering en respect	5,6	
	Vertrouwen	6,3	
<b>Producten en diensten</b>			<b>6,2</b>
	Staat garant voor haar producten en diensten	6,5	
	Kwaliteit	6,0	
	Innovatief	5,1	
	Prijs / waardeverhouding	7,1	
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>5,6</b>
	Sterk leiderschap	5,1	
	Inspirerende visie	6,4	
	Herkent en benut marktkansen	5,4	
<b>Werkomgeving</b>			<b>5,5</b>
	Goed georganiseerd	5,3	
	Aantrekkelijke werkgever	4,9	
	Goed gekwalificeerd personeel	6,3	
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>6,7</b>
	Milieubewust	7,1	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	6,3	
<b>Financiële performance</b>			<b>6,2</b>
	Financiën op orde	7,6	
	Presteert beter dan collega corporaties	4,5	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	6,6	

**Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Viverion is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

## Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



## Stichting Viverion

L0347

Woningmarktregio Oost Nederland en Zwolle - Stedendriehoek

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Stichting Viverion wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Stichting Viverion.

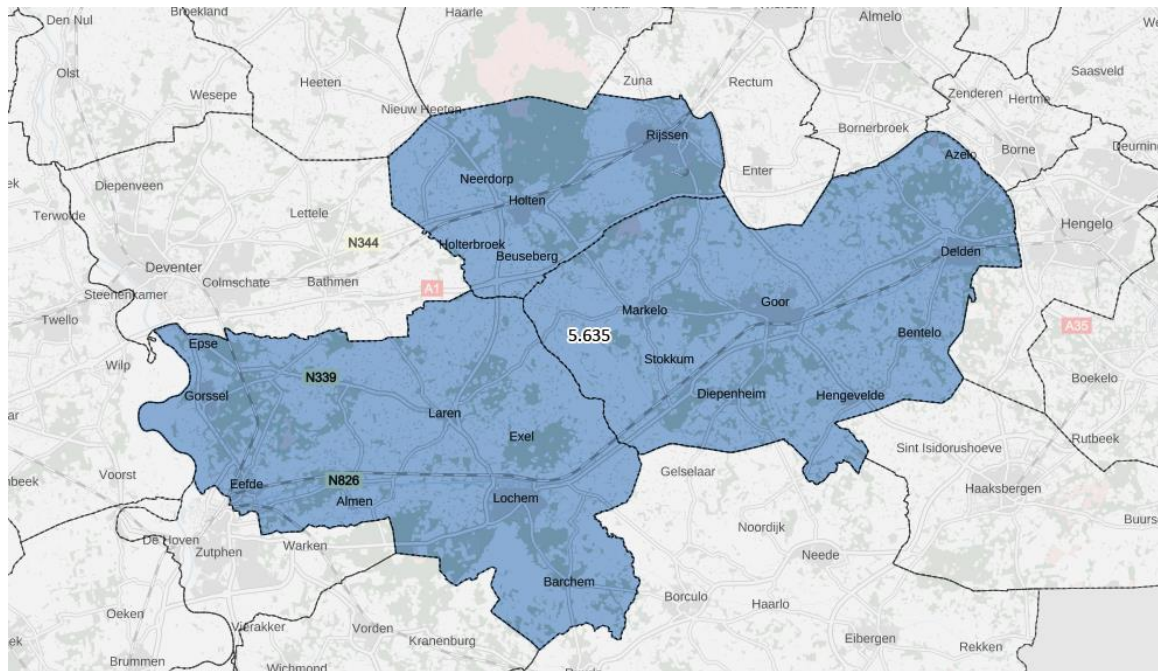
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting Viverion de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Stichting Viverion ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

## Het werkgebied van Stichting Viverion



	<b>Woningen ultimo 2018</b>
Gemeente Rijssen-Holten	1.609
Gemeente Hof van Twente	2.196
Gemeente Lochem	1.680
<b>Totaal</b>	<b>5.485</b>

Bron: Viverion

# 1 Prestatieafspraken

## 1.1 Landelijke afspraken

### *Rijksprioriteiten*

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

### *Sectorafspraken (landelijk)*

#### **Energieakkoord**

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

## 1.2 Regionale afspraken

Stichting Viverion heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Stichting Viverion is deelnemer aan de volgende convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant leerling-bouwplaatsen Achterhoek				
Hennep Convenant Oost-Nederland				
Samenwerkingsovereenkomst met vrijwilligers				



### 1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Stichting Viverion bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met Gemeente Rijssen-Holten:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken 2015 - 2020				
Prestatieafspraken 2016				
Prestatieafspraken 2017				
Prestatieafspraken 2018				

Prestatieafspraken met Gemeente Hof van Twente:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken 2013 - 2016				
Prestatieafspraken 2017				
Prestatieafspraken 2018				

Prestatieafspraken met Gemeente Lochem:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken 2015				
Prestatieafspraken 2016				
Prestatieafspraken 2017				
Prestatieafspraken 2018				

## 2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

**2.1** De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

De prestatieafspraken zijn zeer uitgebreid, en zijn concreet op de meeste plekken waar dat mogelijk is. De prestatieafspraken richten zich vooral op monitoring, beleid, onderzoek en overleg, waar dan ook geen concrete doelstelling mogelijk voor is.

**2.2** De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

De prestatieafspraken zijn wederkerig. Bij het overgrote deel van de afspraken wordt aangegeven welke partij de kartrekker is en wat de andere partijen bijdragen.

**2.3** De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Viverion draagt bij aan de ontwikkeling van de woonvisies. Zij is betrokken bij de voorbereiding in het ambtelijk overleg en de bespreking in het bestuurlijk overleg.

**2.4** De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Andere partijen zoals zorgpartijen worden door de gemeente betrokken bij het opstellen van de woonvisie, maar niet bij alle gemeenten waar Viverion actief is.

Omdat daar geen aanleiding toe is, maken gemeente en corporatie geen afspraken in het kader van de prestatieafspraken met de zorgpartijen. Die afspraken komen bilateraal tot stand indien nodig en gewenst.

**2.5** De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Bij prestatieafspraken wordt tijdens de evaluatie gekeken of de afspraken nog actueel zijn. Zij worden op ambtelijk en bestuurlijk niveau in de drie gemeenten geëvalueerd. Waar nodig worden ze anders ingevuld (zoals bij de energiedoelstelling) en gekeken of de afspraken nog aan de orde zijn.

**2.6** De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

In sommige gemeenten geven wethouder en corporatie uitleg van de prestatieafspraken aan de gemeenteraad in een vergadering of tijdens een woon-gerelateerd evenement.

### 3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Rijssen-Holten zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's			
2015 - 2020	2016	2017	2018
Passend huisvesten Wonen, welzijn en zorg Woningvoorraad Schulddienstverlening Leefbaarheid en veiligheid Duurzaamheid en energiebesparing Bewonersparticipatie	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

De afspraken m.b.t. de gemeente Hof van Twente zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's		
2013 – 2016	2017	2018
Kwaliteit en herstructurering Verkoopbeleid Duurzaamheid Huurbeleid Woningbouwprogramma Huisvesting van de doelgroep Huisuitzettingen Schuldhulpverlening Aanpak hennepeteelt Wonen, welzijn en zorg Doelgroepenbeleid	Kwaliteit en bezit Nieuwbouw en innovatie Wonen, zorg en leefbaarheid Doelgroepen	Kwaliteit en bezit Nieuwbouw en innovatie Wonen, zorg en leefbaarheid Doelgroepen

De afspraken m.b.t. de gemeente Lochem zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's			
2015	2016	2017	2018
Passend huisvesten	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop	Liberalisatie en verkoop Nieuwbouw en aankoop

Terugdringen schuldenproblematiek en huisuitzettingen Wonen, welzijn en zorg Omvang van de woningvoorraad Leefbaarheid Duurzaamheid Bewonersparticipatie	Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	Betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van specifieke doelgroepen Woningkwaliteit en duurzaamheid Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
---	--	--	--

Voor het zichtbaar maken van de maatschappelijke prestaties van Stichting Viverion wordt in deze prestatie-monitor de indeling naar thema's gebruikt zoals in de prestatieafspraken 2018 met gemeente Lochem. Uiteraard worden deze, voor zover nodig en wenselijk, toegespitst op andere lokale afspraken.

### 3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafpraak is omgegaan.

<b>Afspraken m.b.t. liberalisatie en verkoop</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
IJsseldal Wonen en Viverion sturen het meest recente overzicht van de te verkopen woningen aan de gemeente. De gemeente wordt bij aanpassingen van dit overzicht door de corporaties geïnformeerd.	Staan beleid.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion heeft voor de periode 2015- 2025 een verkoopdoelstelling van 32 woningen. In de jaren 2016 en 2017 verkoopt Viverion geen huurwoningen in verband met de huisvesting van statushouders. Uitzondering hierop zijn individuele woningen die deel uit maken van versnipperd bezit. Hierover treedt Viverion in overleg met de gemeente.	Zie tabel 2. In de gemeente Lochem zijn 3 woningen verkocht.	✓
Viverion liberaliseert geen woningen in 2016.	Van liberalisatie was geen sprake.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion heeft in het kader van het huisvesten van statushouders besloten om in 2017 geen woningen te verkopen. Over de verkoop van individuele woningen die deel uitmaken van versnipperd bezit, overlegt Viverion met de gemeente Lochem. Voor de periode 2018 – 2025 heeft Viverion een verkoopdoelstelling van 24 woningen.	Zie tabel 2. In de gemeente Lochem is 1 woning verkocht.	✓
Viverion en IJsseldal Wonen liberaliseren geen woningen in Lochem in 2017.	Conform afspraak.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion heeft een verkoopdoelstelling van 24 woningen in de gemeente Lochem in de periode 2018	Zie tabel 2. In de gemeente Lochem zijn 2 woningen verkocht.	✓

tot en met 2025. Voor 2018 betekent dit verkoop van 3 woningen. Viverion stelt indien nodig - uit het woningmarktonderzoek blijkt op termijn een overschot aan sociale huurwoningen – in 2018 haar verkoopdoelstelling bij.		
Viverion en IJsseldal Wonen liberaliseren geen woningen in Lochem in 2018.	Conform afspraak	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2013 - 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Bij de verkoop van nieuwbouwwoningen in de koopsector hanteren woningcorporaties van de gemeentelijke kavelinschrijvingslijst van de betreffende kern. De lijst kan door de gemeente aangevuld worden met aanvullende verkoopvoorwaarden ten behoeve van de ondersteuning aan de doelgroepen van beleid.	Dit is actueel. De woningcorporaties moeten voor 1 april 2014 een, door gemeente goedgekeurde, lijst aandragen aan Centraal Fonds met daarop de woningen uit de voorraad die geschikt zijn voor verkoop.	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor woningen die vallen onder de huurtoeslaggrens hanteert Viverion de reguliere inflatievolgende huurverhoging. Deze wordt jaarlijks vastgesteld door de overheid;</li> <li>• Viverion kent in haar bezit relatief weinig huurwoningen in de vrije sector. Voor woningen die door huurharmonisatie boven de huurtoeslaggrens uitkomen voert zij geen specifiek beleid;</li> <li>• Viverion maakt vooralsnog geen gebruik van de mogelijkheid tot extra huurverhoging voor de vrije sector.</li> </ul>	Dit is actueel.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Het op peil houden van voldoende sociale woningvoorraad. Viverion sloopt in 2017 één woning.	Zie tabel 2.	✓
Aansluiten van het sociale woningbezit op de demografische veranderingen (vergrijzing en huishoudensverdunding). Dit doet Viverion door het vaststellen van de wensportefeuille Viverion 2016 – 2025.	Het huidige portefeuilleplan is van 2018 tot 2030. De vorige van 2016-2025.	✓
Gegevens van het gezamenlijk woononderzoek corporaties (eind 2016) delen met corporaties, huurdersorganisaties en gemeente. Deze gegevens worden vergeleken en besproken en op basis daarvan wordt er een wensportefeuille tot 2030 opgesteld.		✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Het op peil houden van voldoende sociale woningvoorraad. Viverion verkoopt in 2018 7 woningen en bouwt 16 nieuwe woningen.	Zie tabel 2. In gemeente Hof van Twente zijn 2 woningen verkocht en 8 nieuwe woningen opgeleverd.	X
Aansluiten van het sociale woningbezit op de demografische veranderingen (vergrijzing en huishoudensverdunding). Dit doet Viverion door het vaststellen van de wensportefeuille Viverion 2017 – 2030.	Het huidige portefeuilleplan is van 2018 tot 2030.	✓

Viverion gaat geen sociale huurwoningen liberaliseren. De niet DAEB-portefeuille wordt niet uitgebreid.	Zie tabel 2.	✓
De nieuw te ontwikkelen verkoopportefeuille van Viverion en Wonen Delden sluiten aan op de verhuur- en verkoopontwikkelingen volgens het woonmarktonderzoek (2017) en het beleid van de corporatie. De verkoopportefeuille wordt afgestemd met de gemeente.	Ontwikkeling nieuwe verkoopportefeuille is opgestart in 2018 maar nog niet afgerond. Afstemming heeft nog niet plaatsgevonden in 2018 omdat de nieuw te ontwikkelen verkoopportefeuille nog niet zover was.	✗
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2016 worden geen grondgebonden sociale huurwoningen verkocht, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie. In alle gevallen moet de gemeente toestemming worden gevraagd	Alle afspraken met de gemeenten over de verkoop van woningen zijn "gehaald". In principe geen verkoop, maar in overleg met gemeente wel mogelijk.	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie.	Van liberalisatie was geen sprake.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2017 worden geen sociale huurwoningen verkocht, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie. In alle gevallen moet de gemeente toestemming worden gevraagd.	Zie tabel 2. Er zijn geen woningen verkocht.	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie.	Conform afspraak.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2018 worden zeer beperkt sociale huurwoningen verkocht van de door de corporaties daarvoor geormerkte woningen ("verkoop vijver").  Viverion wil in 2018 1 woning verkopen op grond van het verwachte woningoverschot in de sociale huursector. Vanaf 2019 zal, op grond van het woningmarktonderzoek 2017 van Companen, de verkoopdoelstelling naar boven toe worden bijgesteld.	Zie tabel 2. Er zijn geen woningen verkocht.	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd, tenzij hier goede argumenten voor zijn.	Conform afspraak.	✓

<b>Afspraken m.b.t. nieuwbouw en aankoop</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
IJsseldal Wonen en Viverion bespreken hun kernvisies met de gemeente. Naar aanleiding hiervan maken Viverion, IJsseldal Wonen en de gemeente afspraken over het vervolg op de kernvisies en de rolverdeling bij de ontwikkeling van het vervolg op de kernvisies.	Standaard beleid.	✓
Op basis van de kernvisies maken Viverion en IJsseldal Wonen complex-/beheerplannen voor hun woningvoorraad. Deze corporaties informeren de gemeente hierover.	Standaard beleid.	✓
Corporaties en gemeente maken jaarlijks afspraken over het nieuwbouwprogramma van de corporaties.	Standaard beleid.	✓
Gemeente en corporaties delen informatie met betrekking tot de woningmarkt met elkaar. Partijen betrekken elkaar bij het verrichten van woningmarktonderzoek en stemmen eventuele onderzoeken met elkaar af. Waar mogelijk en wenselijk wordt zowel inhoudelijk als financieel samen opgetrokken.	Standaard beleid.	✓
Bij aanpassing van het strategisch voorraadbeleid worden relevante wijzigingen hierin afgestemd met de gemeente.	Dit is actueel.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion koopt in 2016 geen woningen aan en bouwt geen nieuwe woningen.	Zie tabel 2. Geen aankoop, geen nieuwbouw.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion koopt in 2017 geen woningen aan en bouwt geen nieuwe woningen. Ook worden geen woningen gesloopt.	Zie tabel 2.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion koopt in 2018 geen woningen aan en bouwt geen nieuwe woningen. Ook worden geen woningen gesloopt.	Zie tabel 2.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Realisatie 19 grondgebonden sociale huur woningen Parkstede (2016/2017) en 10 in Opbroek in Rijssen.	Zie tabel 2. Bouw van de Parkstede woningen is gestart in 2018.	✗
Het onderzoeken van mogelijkheden voor woonvormen met een exploitatieduur van maximaal 25 jaar voor het huisvesten van alleenstaanden (o.a. vergunninghouders).	Onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit heeft niet geleid tot realisatie. Start 2016 en doorloop naar 2017.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Realisatie 19 grondgebonden sociale huur woningen Parkstede en eventueel planvorming van extra te bouwen woningen (uitvoering 2018/2019) afhankelijk van de afgesproken monitoring en de resultaten van het gezamenlijk woningmarktonderzoek.	Vorbereiding van 19 woningen, start in oktober 2017. De woningen zijn in 2018 opgeleverd.	✓
Het onderzoeken van mogelijkheden voor woonvormen met een exploitatieduur van maximaal 25 jaar voor het huisvesten van 1 en 2 persoonshuishoudens (o.a. vergunninghouders).	Het onderzoek is afgerond.	✓

<b>Gemeente Rijssen-Holten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Oplevering 19 grondgebonden sociale huurwoningen Parkstede door Viverion.	Zie tabel 2.	✓
Begin 2017 woononderzoek opgeleverd op grond gegevens woon 2015. Er komt in 2018 weer landelijk woononderzoek (woon 2018), Insteek om eind 2018 weer te starten met gezamenlijk woononderzoek voor Rijssen-Holten. Besluitvorming hierover zal eind 2018 plaatsvinden.		
<b>Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
(Vervangende) nieuwbouw moet qua huurprijs en indeling beschikbaar zijn voor diverse doelgroepen.	Standaard beleid.	✓
<b>Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
(Vervangende) nieuwbouw moet qua huurprijs en indeling beschikbaar zijn voor voornamelijk 1-2 persoonshuishoudens.	Standaard beleid.	✓
Viverion bouwt in 2018 8 woningen in Hengevelde en 8 woningen in Bentelo.	Zie tabel 2. 8 woningen in Hengevelde zijn gerealiseerd. Voor de 8 woningen in Bentelo is in overleg met de gemeente HvT eerst een gesprek met inwoners van Bentelo opgestart om te kijken of we enige vorm van participatie kunnen opstarten. Dit gesprek krijgt in 2019 een vervolg.	✗
Viverion stuurt op een toekomstbestendige woningportefeuille met een goede kwaliteit. Met het jaarlijks (vanaf 2019) slopen van 40 woningen en het terugbouwen van 40 nieuwe woningen in haar werkgebied draagt ze hier mede aan bij.	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. betaalbaarheid en de bereikbaarheid voor de doelgroep</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties garanderen dat tenminste 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen wordt toegewezen aan de primaire doelgroep.	Zie tabel 4.	✓
Corporaties maken jaarlijks afspraken met de gemeente over het beleid en uitvoering ten aanzien het betaalbaar houden van de woningvoorraad. Partijen gebruiken hiervoor een gezamenlijke monitor van de ontwikkeling van de woningvoorraad.	Standaard beleid.	✓
De corporaties bespreken jaarlijks met de gemeente de behaalde resultaten van de woonruimteverdeling. Daarbij worden ook de slaagkansen van doelgroepen besproken. Geconstateerde knelpunten worden inzichtelijk gemaakt en zo nodig in de jaarafspraken voorzien van actiepunten besproken.	Standaard beleid.	✓
Eventuele aanpassing van het woonruimteverdelingsbeleid gebeurt in overleg met de gemeente.	Dit is actueel.	✓



Corporaties en gemeenten handelen naar de (werk)afspraken zoals die zijn gemaakt in het Convenant Vangnet Lochem. Doel van de ketensamenwerking is de kwaliteit van leven van sociaal kwetsbare mensen én van hun omgeving te verbeteren.	Dit is actueel.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente, Viverion en IJsseldal Wonen vullen de in 2015 ontwikkelde gezamenlijke monitor in en stellen deze waar nodig bij.	Dit is actueel.	✓
Wanneer de huurprijzen na huurverhoging hoger zijn dan € 618,24 (prijspeil 2015), topt Viverion ze op die prijs af. In het voorjaar van 2016 stelt Viverion nieuw huurprijsbeleid vast en communiceert hierover met de huurdersorganisatie en de gemeente Lochem. Indien blijkt dat door het nieuwe huurprijsbeleid het aanbod van betaalbare woningen voldoende groot is voor de doelgroep, wordt niet langer afgetopt.	Het huurprijsbeleid wordt meegenomen tijdens gesprekken met de huurdersorganisaties.	✓
Viverion richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 34.911,- (prijspeil 2015). Middeninkomens vormen geen doelgroep, tenzij uit marktonderzoek blijkt dat deze doelgroep wel in de knel komt.	Marktonderzoek is niet uitgevoerd. Op basis van (latere) signalen uit de markt hebben we in ons nieuwe beleidsplan 2019-2021 de midden inkomens wel tot doelgroep gemaakt.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente, Viverion en IJsseldal Wonen vullen de in 2015 ontwikkelde gezamenlijke monitor in en stellen deze waar nodig bij. De gegevens uit de monitor worden gebruikt om in 2017 gezamenlijk concrete doelen te benoemen.	De monitor is geactualiseerd.	✓
Indien uit het in 2016 uit te voeren marktonderzoek blijkt dat er behoefte is aan huurwoningen voor middeninkomens gaan partijen in overleg om te onderzoeken hoe aan deze behoefte tegemoet kan worden gekomen. Het gaat daarbij om huurwoningen in de prijs categorie tussen de hoge aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens.	Afspraak is doorgeschoven naar 2018.	✗
Viverion en IJsseldal Wonen voeren in 2017 de huursombenadering door. De gemeente wordt geïnformeerd over de gevolgen daarvan.	De huursombenadering is doorgevoerd.	✓
Viverion richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- (prijspeil 2016). Middeninkomens vormen geen doelgroep, tenzij uit marktonderzoek blijkt dat deze doelgroep wel in de knel komt. Viverion gaat niet op voorhand woningen realiseren voor de middeninkomens (inkomen > € 35.000,-). Dit laat Viverion over aan de marktpartijen. De woningen tussen de 2e aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens wil Viverion beschikbaar houden voor de primaire doelgroep (mensen met een inkomen tussen de huurtoeslaggrens en € 35.000,-).	Conform afspraak. Middeninkomens worden meegenomen in overleg over woningmarktonderzoek.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>	<b>Prestatie</b>	

Gemeente, Viverion en IJsseldal Wonen vullen de in 2015 ontwikkelde gezamenlijke monitor in en stellen deze waar nodig bij. De gegevens uit de monitor worden gebruikt de voortgang te bewaken, ontwikkelingen te signaleren en gezamenlijk concrete doelen te benoemen.	In het eerste kwartaal wordt de gezamenlijke monitor ingevuld voor voorgaand jaar.	✓
Viverion richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- (prijspeil 2016), vooral voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag.	Het bieden van woningen aan de primaire doelgroep heeft voorrang.	✓
Middeninkomens vormen voor Viverion en IJsseldal Wonen in principe geen doelgroep. De gemeente Lochem onderzoekt in overleg met Viverion en IJsseldal Wonen – op basis van het woningmarktonderzoek 2017 – of er toch een behoefte is om het middensegment te bedienen (inkomens tussen € 35.739 en € 40.000). In dat geval bestaat er binnen de regelgeving voor woningtoewijzing ruimte om een deel van de huurwoningen voor deze doelgroep beschikbaar te stellen.	In het Ondernemingsplan 2019-2021 is opgenomen om binnen de regelgeving middeninkomens te huisvesten.	✓
Viverion verlaagt in 2018 bij mutatie het streefhuurpercentage verder van 68% naar 62%. Daarbij wordt indien nodig afgetopt op de liberalisatiegrens.	Het streefhuurpercentage is verlaagd naar 62%.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2013 - 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
De woningcorporaties verhuren ten minste 90% van haar voorraad uitsluitend aan huishoudens met een inkomen gelijk aan of lager dan het maximaal fiscaal belastbaar inkomen.	Zie tabel 4.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion hanteert voor bestaande en nieuwbouw een streefhuur van 68% van de maximaal redelijke huur.	Het streefhuurpercentage was inderdaad 68%.	✓
Corporaties wijzen minimaal 80% van de woningen toe aan woningzoekenden met een inkomen onder de €35.739,-.	Zie tabel 4.	✓
Corporaties wijzen minimaal 80% van de woningen toe aan woningzoekenden die recht hebben op huurtoeslag (volgens regels van passend toewijzen).	Zie tabel 5.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion hanteert voor bestaande en nieuwbouw een streefhuur van 68% van de maximaal redelijke huur. Medio 2018 wordt de streefhuur verlaagd naar 62%		✓
Viverion en Wonen Delden maken gebruik van de huursombenadering in 2018. De totale huursom mag niet meer stijgen dan het vastgestelde percentage door de overheid. Dit wordt eind 2017 bekend gemaakt.	Zie tabel 6.	✓
Passend toewijzen wordt uitgevoerd conform de wettelijke regels.	Standaard beleid.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holtten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Begin 2016 wordt nieuw huurbeleid opgesteld waar betaalbaarheid centraal staat en het toewijzen van woningen conform de Staatssteunregels en passend	Het nieuwe huurbeleid met focus op betaalbaarheid is opgesteld.	✓

toewijzen plaatsvindt. Ook energiekosten en servicekosten spelen hierbij een rol.		
Het kwantitatieve huurwoningen beleid blijft conform de prestatieafspraken 2015-2020 "Samen werken aan de volkhuysvestingsopgaven voor Rijssen-Holten, Duurzaam Sociaal". Eind 2017, begin 2018 zal dit mede naar aanleiding van het in 2017 uit te voeren woningmarktonderzoek opnieuw worden bezien.	Standaard beleid.	✓
Woningcorporaties, zorgpartijen en gemeente brengen in beeld welke van de in de nota "Strategische verkenning Intramuraal Zorgvastgoed" genoemde potentiële capaciteit bij eventuele noodzaak in de toekomst omgezet kan worden naar "intramurale" zorgwoningen. Hierbij vermelden om welke locatie het gaat en voor welke doelgroep. Van zorgpartijen mag worden verwacht dat zij aangeven welke doelgroep(en) op termijn wellicht gehuisvest kunnen worden in "extramuraal" vastgoed en aan welke eisen de woningen moeten voldoen. In het najaar jaarlijks overleg tussen zorgpartijen, woningcorporaties, gemeente en eventueel zorgkantoor.	Er is vastgesteld welke extramurale woningen kunnen worden omgezet naar intramurale zorgwoningen.	✓
Jaarlijks wordt met betrokken partijen in de woningmarkt een woonsymposium georganiseerd.	In voorbereiding.	✗
Het opstellen van een gezamenlijke woningmarktmonitor waarin aandacht is voor de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende kernvoorraad;</li> <li>• Voldoende aanbod voor de verschillende doelgroepen, inclusief statushouders;</li> <li>• Migratiesaldi;</li> <li>• Aandacht voor koop- en huurwoningen.</li> </ul>	De woningmarktmonitor is opgesteld in 2017.	✗
Het zo goed mogelijk in beeld brengen van wachttijden van actief woningzoekenden (woningzoekenden die minstens eenmaal per jaar reageren op het aanbod).		✗
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente bekijkt samen met woningcorporaties en andere stakeholders de noodzaak en mogelijkheden voor herontwikkeling van toekomstige kanswijken of gebieden. In 2017 zal door de gemeente in overleg met de betrokken stakeholders een plan van aanpak/projectvoorstel worden opgesteld. Na politieke besluitvorming zal in 2018/2019 het plan worden uitgewerkt. Gemeente gaat samen met woningcorporaties, huurdersorganisaties en andere stakeholders de noodzaak en mogelijkheden voor het door ontwikkelen van de woonservicezones onderzoeken. Dit mede in samenhang met "wijkgericht werken". Het kwantitatieve huurwoningen beleid blijft conform de prestatieafspraken 2015-2020 "Samen werken aan de volkhuysvestingsopgaven voor Rijssen-Holten, Duurzaam Sociaal". In 2017 zal dit mede naar	Een plan van aanpak is opgesteld.	✓

aanleiding van het in 2016 uit te voeren woningmarktonderzoek opnieuw worden gezien.		
In het najaar jaarlijks overleg tussen zorgpartijen, woningcorporaties, gemeente en eventueel zorgkantoor om de consequenties van het scheiden van wonen en zorg in beeld te brengen.	Het overleg heeft plaatsgevonden.	✓
Jaarlijks wordt met betrokken partijen in de woningmarkt een woonsymposium georganiseerd.	In voorbereiding.	✗
Het opstellen van een gezamenlijke woningmarktmonitor volgens het opgestelde format.	De monitor is opgesteld.	✓
Viverion en DGW richten zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- (prijspeil 2016). Middeninkomens vormen geen doelgroep, tenzij uit marktonderzoek blijkt dat deze doelgroep in de knel komt. In dat geval is er binnen de regelgeving voor woningtoewijzing ruimte om een deel van de huurwoningen voor deze doelgroep beschikbaar te stellen.	Het onderzoek is uitgevoerd, waaruit bleek dat middeninkomens een behoefte hebben aan woningen.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holtén 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Start pilot "Toekomstwijken" op grond van het in 2017 opgestelde plan van aanpak.	Pilot loopt en de voortgang wordt besproken in de ambtelijke en bestuurlijke overleggen.	✓
In het najaar jaarlijks overleg tussen zorgpartijen, woningcorporaties, gemeente en eventueel zorgkantoor.	Wordt uitgevoerd	✓
Het invullen van de gezamenlijke woningmarktmonitor volgens het opgestelde format.	Wordt uitgevoerd	✓
Viverion en DGW richten zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 36.135,- (prijspeil 2017). Middeninkomens vormen geen doelgroep. Viverion: In 2018 streefhuur 62% (in plaats van nu 68%) van de maximum huur. Bij mutatie worden de huren, die daar boven uit dreigen te stijgen, afgetopt op de liberalisatiegrens.	Zie tabel 6.	

<b>Afspraken m.b.t. huisvesting van specifieke doelgroepen</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties leveren een bijdrage aan het uitvoeren van de aan de gemeente opgelegde taakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders. Als blijkt dat de huisvesting van de regulier en urgent woningzoekenden door de verwachte toestroom van statushouders in het geding komt, onderzoeken gemeente en corporaties mogelijke oplossingen, waaronder alternatieve huisvestingsmogelijkheden voor statushouders.	Zie tabel 14.	✓
De corporaties stellen woonruimte beschikbaar voor cliënten van de regionale vrouwenopvang conform de jaarlijkse taakstelling.	Er is geen beroep op ons gedaan.	✓

<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Taakstelling huisvesting statushouders 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ overloop vanuit 2015: 5 personen;</li> <li>➤ eerste helft 2016: 40 personen;</li> <li>➤ tweede helft 2016: 45 personen;</li> <li>➤ Viverion 2/3 deel, IJsseldal Wonen 1/3 deel.</li> </ul>	Zie tabel 14.	✓
Viverion en IJsseldal Wonen leveren een actieve bijdrage aan het project Wonen met een plus. IJsseldal heeft voor 2016 € 10.000,- begroot voor opplusmaatregelen in de gemeente Lochem.	Staan beleid.	✓
Viverion investeert in het vraaggestuurd rollator-toegankelijk en obstakelvrij maken van bestaande eengezinswoningen, zodat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarbij ligt de concentratie op oplossingen waar andere doelgroepen ook baat bij kunnen hebben of oplossingen die van tijdelijke aard zijn.	Wonen met een plus is geëvalueerd. Uitrol vindt plaats naar beide andere gemeenten.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion en IJsseldal Wonen huisvesten statushouders in principe volgens de taakstelling. De verdeling is 2/3 Viverion en 1/3 IJsseldal Wonen. Als gevolg van de groeiende taakstelling gaan naar verwachting problemen optreden bij de huisvesting binnen de woningvoorraad van de corporaties. Gemeente en corporaties zijn en blijven hierover in gesprek, vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de opgave.	Zie tabel 14.	✓
Viverion investeert in het vraag gestuurd rollator-toegankelijk en obstakelvrij maken van bestaande eengezinswoningen, zodat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarbij ligt de concentratie op oplossingen waar andere doelgroepen ook baat bij kunnen hebben of oplossingen die van tijdelijke aard zijn. Afhankelijk van de uitkomst van de evaluatie van het project Wonen met een plus overweegt Viverion haar ambitie te handhaven dan wel bij te stellen.	Wonen met een plus is geëvalueerd. Uitrol vindt plaats naar beide andere gemeenten.	✓
De gemeente Lochem ontwikkelt onder andere in samenspraak met de woningcorporaties en de huurdersbelangenverenigingen een nieuwe Woonvisie, waarin een belangrijke mate aandacht is voor specifieke doelgroepen.	Bespreekversie Woonvisie is gereed.	✓
In vervolg op de visievorming Regionaal Kompas 2.0 betreft de gemeente de woningcorporaties en de huurdersbelangenverenigingen bij de ontwikkeling van een actieplan en treedt de gemeente met hen overleg om te komen tot afspraken over passende huisvesting voor mensen met psychische problemen.	Het regionaal actieplan is gereed.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion en IJsseldal Wonen huisvesten statushouders in principe volgens de taakstelling. De verdeling is 2/3	Zie tabel 14.	✓

Viverion en 1/3 Ijsseldal Wonen. Voor 2018 wordt vooralsnog uitgegaan van de huisvesting van 40 statushouders. Bij een verwachte overschrijding voeren Ijsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem overleg over de huisvesting van die extra statushouders		
Ijsseldal Wonen en Viverion maken Wonen met een plus voor mensen met dementie onderdeel van hun reguliere bedrijfsvoering.  Bij Viverion vindt het aanpassen van woningen op afroep plaats. Dit is maatwerk. Het gaat hierbij om kleine aanpassingen waarbij alleen die aanpassingen worden vergoed waar andere doelgroepen ook baat bij hebben.	Staan beleid.	✓
Viverion en Ijsseldal Wonen worden betrokken bij de ontwikkeling van een lokaal actieplan Beschermd Wonen. Daarbij wordt de woonbehoefte van ex psychiatrische patiënten, dak- en thuislozen bij uitstroom uit beschermd wonen onderzocht.		✓
De gemeente Lochem, Viverion en Ijsseldal Wonen maken afspraken over de huisvesting van mensen die uitstromen vanuit het beschermd wonen. Het gaat daarbij niet alleen om de wooncomponent, maar ook een goede begeleiding van de doelgroep bij het zelfstandig wonen.	Opstapwoningen.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente stelt in overleg met de woningcorporaties in 2016 gezamenlijk beleidskader en afsprakenkader op voor individuele WMO aanvragen. Zowel de gevolgen van de "kanteling" als de gevolgen van de scheiding tussen wonen en zorg maken het noodzakelijk om mensen met een zorgvraag langer zelfstandig in hun eigen woning c.q. wijk te laten wonen.		✓
De consequenties van de hogere taakstelling voor de huisvesting van statushouders worden bekeken, aan de hand hiervan zal worden besloten of en welke extra maatregelen nodig zijn ter voorkoming van het oplopen van de wachttijden voor actief woningzoekenden. Het opstellen van een Woonagenda voor het huisvesten van vergunninghouders voor de lange termijn met daarbij aandacht voor integratie en leefbaarheid.		✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Samen met de zorgpartijen wordt in 2017 een netwerk/overlegplatform Wonen, Welzijn, Zorg opgericht. Dit platform geeft advies en functioneert als klankbordgroep. In dit platform worden de actuele ontwikkelingen op dit terrein besproken en vindt afstemming plaats over initiatieven die partijen		✓

los van elkaar maken met betrekking tot de opgave wonen, welzijn en zorg. De gemeente heeft hierin de regie.		
Gemeente stelt in overleg met de woningcorporaties in 2017 gezamenlijk beleidskader en afsprakenkader op voor individuele WMO aanvragen. Zowel de gevolgen van de “kanteling” als de gevolgen van de scheiding tussen wonen en zorg maken het noodzakelijk om mensen met een zorgvraag langer zelfstandig in hun eigen woning c.q. wijk te laten wonen.	Ambtelijk afgerond.	✓
De consequenties van de taakstelling voor de huisvesting van statushouders worden bekeken, aan de hand hiervan zal worden besloten of en welke extra maatregelen nodig zijn ter voorkoming van het oplopen van de wachttijden voor actief woningzoekenden. Het opstellen van een Woonagenda voor het huisvesten van vergunninghouders voor de lange termijn met daarbij aandacht voor integratie en leefbaarheid.	Opgesteld.	✓
Viverion overweegt haar ambitie om vraaggestuurd te investeren in bestaande eengezinswoningen ter bevordering van het langer zelfstandig wonen te handhaven, of naar boven of naar beneden bij te stellen. In 2017 wordt hierover een besluit genomen mede op grond van de evaluatie van de pilot “Wonen met een plus” in Lochem.	Uitrol van wonen met een plus heeft op een later moment plaatsgevonden	✗
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Ontwikkelingen in het sociale domein (transitie) maakt dat er steeds meer mensen met psychische problemen, verslaving of dementie zelfstandig in corporatiebezit wonen. Samenwerking met zorg- en welzijnspartijen is hierbij essentieel. Eén van de voorwaarden voor het slagen van een inclusieve samenleving is duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid van betrokken partijen (verstrekking van indicaties voor begeleiding en ondersteuning door gemeente, het “juiste” moment van uitstromen van Beschermd Wonen naar zelfstandig wonen). Corporaties zoeken samen met maatschappelijke partners naar oplossingen om woonoverlast te voorkomen. Hierbij nagaan wat de regionale afspraken zijn. Ook zal hierbij de wet “Aanpak woonoverlast” worden betrokken.	Staan beleid.	✓
De jaarlijkse taakstelling van het (met voorrang) huisvesten van statushouders wordt ingevuld. De consequenties hiervan op de sociale huurmarkt worden gemonitord. Spreiding is bij de huisvesting van statushouders aandachtspunt.	Staan beleid.	✓
Viverion gaat het concept “Wonen met een Plus en Wonen met een Plus voor mensen met dementie”		

inbedden in haar reguliere bedrijfsvoering. Naast bewustwording (informatievoorziening) zal aanpassen van woningen op afroep plaatsvinden en is maatwerk. DGW heeft dit voorlopig niet als speerpunt. De afgelopen jaren zijn veel appartementen gerealiseerd. Gemonitord wordt of er door doorstroming voldoende ruimte beschikbaar is en blijft voor het langer zelfstandig wonen		
<b>Gemeente Hof van Twente 2013 – 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
De woningcorporaties hanteren bij de toewijzing van de woningen de volgende verdeling: Viverion stelt 2/3 van de woningen beschikbaar, Wonen Delden stelt 1/3 van de woningen beschikbaar en Bouwvereniging Ambt Delden stelt geen woningen beschikbaar. Er worden bij voorkeur gezinnen geplaatst van maximaal vijf personen.	Zie tabel 14.	✓
Als de taakstelling is gehaald vervalt het beschikbaar stellen van woningen voor het betreffende jaar.	Dit is niet geheel actueel meer door een hogere taakstelling.	-
Er vindt ten minste twee maal per jaar overleg plaats over de voortgang van de huisvesting van statushouders. Het overleg vindt plaats na de halfjaarlijkse bekendmaking van de taakstelling.	Dit is actueel.	✓
Na de halfjaarlijkse bekendmaking van de taakstelling maken de woningcorporaties schriftelijke afspraken over de invulling van deze taakstelling.	Dit is gebeurd maar nog niet ten uitvoer gebracht. Gemeente levert nog geen kandidaten.	-
<b>Gemeente Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
De indicatieve taakstelling voor 2017 is 60 (definitief is 27 statushouders voor de eerste helft, tweede helft nog niet bekend).	Zie tabel 14.	✓
Viverion, Wonen Delden en Woningstichting Ambt Delden verdelen de taakstelling naar ratio van 2/3 voor Viverion, 1/3 Wonen Delden. Woningstichting Ambt Delden stelt 2 woningen beschikbaar. Na de fusie Viverion/Woningstichting Ambt Delden wordt de verhouding 2/3 Viverion 1/3 Woning Delden gehanteerd.	Zie tabel 14.	✓
Wanneer de taakstelling van Wonen Delden boven de 15% van de mutatiegraad uit komt, treden wonen Delden, Viverion, Woningstichting Ambt Delden en de gemeente in overleg. Dan worden aanvullende afspraken gemaakt over het plaatsen van statushouders.	Staan beleid.	✓
Wanneer de taakstelling van Viverion de slaagkans voor overige woningzoekenden aanzienlijk verlaagt, treden Viverion, Wonen Delden en Woningstichting Ambt Delden en de gemeente in overleg. Dan worden aanvullende afspraken gemaakt over het plaatsen van statushouders.	Staan beleid.	✓
Viverion ontwikkelt in 2017 een nieuw woonruimteverdeelsysteem. Met dit nieuwe systeem kan de slaagkans van woningzoekenden beter	In mei 2017 is het nieuwe woonruimteverdeelsysteem Woonmatch van start gegaan.	✓



gemonitord worden. Met dit systeem kan er ingespeeld worden op trends op de woningmarkt en de slaagkans concreet monitoren.		
Corporaties en gemeenten staan positief tegenover het plaatsen van meerdere alleenstaande statushouders in één woning, mits er een relatie tussen de alleenstaande statushouders aanwezig is.	Standaard beleid.	✓
Om gevarieerde kernen en wijken te behouden worden nieuwe statushouders verspreid binnen het sociale woningbezit geplaatst. Wanneer de spreiding niet meer realiseerbaar is treedt de corporatie met de gemeente in overleg.	Standaard beleid.	✓
Urgente woningzoekenden ontvangen binnen een jaar na ontstaan van urgentie een woning (mits ze een urgentieverklaring ontvangen).	Standaard beleid.	✓
Om trends bij urgente woningzoekenden te ontdekken en te monitoren wordt er een monitor opgesteld. Deze monitor geeft weer hoeveel woningzoekenden urgentie aanvragen en hoeveel woningzoekenden een woning via urgentie ontvangen. Daarbij wordt ook de wachttijd van de urgent woningzoekenden gemonitord.	Bij de periodieke evaluatie van de prestatieafspraken zijn de gegevens van de urgent woningzoekenden aangeleverd en bekeken.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
De indicatieve taakstelling voor 2018 is 54 (definitief is 27 statushouders voor de eerste helft, tweede helft nog niet bekend).	Zie tabel 14.	✓
Vanaf 1 april 2017 is de verplichte voorrang van statushouders op een sociale huurwoning vervallen. Viverion, Wonen Delden en de gemeente HvT hebben gezamenlijk besloten statushouders met voorrang of met de urgentieregeling te blijven huisvesten.	Standaard beleid.	✓
Viverion en Wonen Delden verdelen de taakstelling naar ratio van ¾ voor Viverion, ¼ Wonen Delden.	Zie tabel 14.	✓
Wanneer de taakstelling van Wonen Delden boven de 10% van de mutatiegraad uit komt, treden wonen Delden, Viverion en de gemeente in overleg. Dan worden aanvullende afspraken gemaakt over het plaatsen van statushouders.	Standaard beleid.	✓
Wanneer de taakstelling van Viverion de slaagkans voor overige woningzoekenden aanzienlijk verlaagt, treden Viverion, Wonen Delden en de gemeente in overleg. Dan worden aanvullende afspraken gemaakt over het plaatsen van statushouders.	Standaard beleid.	✓
Corporaties en gemeenten staan positief tegenover het plaatsen van meerdere alleenstaande statushouders in één woning, mits er een relatie tussen de alleenstaande statushouders aanwezig is.	Standaard beleid.	✓
Om gevarieerde kernen en wijken te behouden worden nieuwe statushouders verspreid binnen het sociale woningbezit geplaatst. Wanneer de spreiding	Standaard beleid.	✓

niet meer realiseerbaar is treedt de corporatie met de gemeente in overleg.		
Urgente woningzoekenden ontvangen binnen een jaar na ontstaan van urgentie een woning (mits ze een urgentieverklaring ontvangen).	Standaard beleid.	✓
Viverion rondt in 2018 in samenwerking met de gemeente haar onderzoek onder jongeren/starts af. Met de resultaten wordt een gezamenlijk plan ontwikkeld voor de vervolgstappen.	Onderzoeken in Markelo en Diepenheim afgerond. Viverion heeft aanpassingen gedaan in haar woonruimteverdeelbeleid tbv jongeren. De gemeente initieert in 2019 een avond voor CPO.	✓
Viverion is voornemens om in 2018 een actualisatie/inventarisatie te doen van het aantal nultredewoningen in haar bezit. Uitkomsten hiervan worden vergeleken met het gewenste aantal nultredewoningen.	Activiteit doorgeschoven naar 2019	✗
Viverion kijkt per planmatig onderhoudsproject of er een 2 <sup>e</sup> toiletaansluiting mogelijk is en realiseert daar waar mogelijk.	Standaard beleid.	✓
De projecten 'Wonen met een Plus' en 'Wonen met een Plus voor mensen met dementie' worden vast uitgerold in HvT. Viverion informeert ouderen (op eigen verzoek) wat de mogelijkheden zijn om (langer) in de woning te blijven wonen of te verhuizen.	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. woningkwaliteit en duurzaamheid</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion start in 2015 een pilot met de plaatsing van de zonnepanelen op 20 woningen in de kern Lochem in samenwerking met Lochem Energie.	De pilot is uitgevoerd.	✓
Viverion verduurzaamt twee complexen in Lochem. 27 woningen aan de Woerdstraat worden volgend jaar naar energielabel B gebracht	Uitgevoerd.	✓
Viverion wil door investeringen in duurzaamheid het woningbezit in 2025 gemiddeld op energielabel B hebben.	Standaard beleid.	✓
Bij de ontwikkeling van een visie op duurzaamheid/energiebeleid stemmen partijen raakvlakken en mogelijke samenwerking hierin met elkaar af. Tevens verstrekken partijen elkaar informatie over de jaarlijkse investeringen en projecten in duurzaamheid.	Standaard beleid.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion en gemeente Lochem onderzoeken of samen opgetrokken kan worden in het groot onderhoud van de woningen en het onderhoud van de openbare ruimte in de Zuiderenk.		✓

IJsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem onderzoeken in samenwerking met de HBV's, Lochem Energie en Stichting Welzijn Lochem of vrijwillige energicoaches ingezet kunnen worden om inwoners van Lochem te informeren over mogelijkheden om energie te besparen in de woning.	Dat is gebeurd. De energicoaches zijn opgeleid en worden ingezet.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>		<b>Prestatie</b>
Viverion gaat in 2017 (en de jaren daarna) bij de uitvoering van groot onderhoud en verduurzaming van haar woningen, waar nodig en mogelijk, asbest saneren op basis van uitgevoerde asbestinventarisaties. Daarnaast wordt incidenteel asbest gesaneerd in het dagelijks onderhoud (reparatie- en mutatieonderhoud). In het bijzonder worden asbesthoudende daken die in direct contact staan met de buitenlucht uiterlijk 2024 gesaneerd (wettelijk voorschrift).		✓
Viverion investeert in het groot onderhoud en de verduurzaming (waaronder het plaatsen van PV panelen) van 128 eengezinswoningen en 15 appartementen.	In 2018 afgerond.	✓
Viverion onderzoekt in 2017 of het haalbaar is om de duurzaamheidsambitie (in 2025 gemiddeld op energielabel B / energie-index 1,30) te vervroegen. Vragen daarbij zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan de ambitie eerder worden bereikt?</li> <li>- Kan een betere energie-index worden bereikt in 2025?</li> </ul> Op basis van de onderzoeksresultaten wordt in 2017 overwogen om de ambitie bij te stellen.	Viverion streeft er naar de gemiddelde energieindex van het bezit in het totale werkgebied in 2025 op 1.18 te hebben.	✓
IJsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem stimuleren de inzet van de in 2016 opgeleide energicoaches door communicatie, informatie op de websites en nieuwsbrieven.	Communicatie over beschikbaarheid en inzet van de energicoaches verloopt via Lochem Energie. De gemeente faciliteert door middel van berichten op de website en in de media. Daarnaast is er sprake van gericht acties in buurten i.s.m. IJsseldal Wonen en Viverion, onder andere op het gebied van zonnepanelen.	✓
IJsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem verkennen door middel van onderzoek de mogelijkheden om gasloze bestaande bouw te introduceren.	In uitvoering.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>		<b>Prestatie</b>
Viverion streeft naar het behalen van gemiddeld energielabel A / energieindex van 1,18 in 2025 voor haar hele werkgebied.	Staan beleid.	
Viverion voert kwaliteitsverbeteringen van woningen door bij de uitvoering van groot onderhoud en verduurzamingsmaatregelen. Hierbij wordt steeds goed gelet op de betaalbaarheid en het wooncomfort.		✓

Viverion investeert in het groot onderhoud en de verduurzaming (waaronder het plaatsen van PVpanelen) van 140 eengezinswoningen in Lochem.	Betreft Zuiderenk fase 2; wordt in 2019 uitgevoerd	✓
IJsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem stimuleren de inzet van de in 2016 opgeleide energiecoaches door communicatie, informatie op de websites en nieuwsbrieven.	Deze afspraak wordt uitgevoerd	✓
IJsseldal Wonen, Viverion en de gemeente Lochem treden in overleg om op basis van de resultaten van de verkenning aardgasvrije woonwijken te bepalen of een bestaande woonwijk aardgasvrij gemaakt kan worden.	Deze afspraak wordt uitgevoerd	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Woningcorporaties oriënteren zich op landelijke en regionale ontwikkelingen m.b.t. de toepasbaarheid van alternatieve energiebronnen (zonnepanelen, windturbines, etc.) Onderdeel van die oriëntatie is het bepalen van de financiële en juridische (on)mogelijkheden. Waar mogelijk zal aansluiting worden gezocht met particuliere initiatieven.	Staan beleid.	✓
Partijen onderzoeken samen welke (veelal communicatieve) instrumenten (bijv. een loket) ingezet kunnen worden om bewonersgedrag op het gebied van energiebesparing te beïnvloeden, met als doel bewoners bewust te maken van eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden. Dit waar mogelijk in samenwerking met energieplatform van ondernemersnetwerk "De Citadel".	Deze afspraak wordt uitgevoerd	✓
Het inzichtelijk maken hoe de duurzaamheidsopgave wordt gerealiseerd door de woningcorporaties. Viverion streeft in 2025 naar gemiddeld label B (energie index 1,3).		
In 2017 verduurzaamt Viverion 74 woningen aan de Verlengde Oranjestraat/ Oranjestraat in Rijssen (van label D/E naar label B) en 54 woningen aan het Landeweerd in Holten (van label C naar B).	De verduurzaming van de Verlengde Oranjestraat vindt plaats in 2018. Landeweerd is begin 2017 opgeleverd.	✓
Gemeente en corporaties stemmen jaarlijks hun uitvoeringsplannen in de wijk af. Woningcorporaties brengen hun plannen over groot onderhoud, het verduurzamen van het bezit en leefbaarheidsinitiatieven in. Partijen proberen daarbij de zelfwerkzaamheid van bewoners in hun directe woonomgeving te stimuleren.	Staan beleid.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Woningcorporaties oriënteren zich op landelijke en regionale ontwikkelingen m.b.t. de toepasbaarheid van alternatieve energiebronnen (zonnepanelen, windturbines, etc.) Onderdeel van die oriëntatie is het bepalen van de financiële en juridische (on)mogelijkheden. Waar mogelijk zal aansluiting worden gezocht met particuliere initiatieven. Viverion stelt naar aanleiding hiervan beleid op hoe met duurzaamheid waaronder ook pv-panelen om te gaan. Dit wordt eind 2016 afgerond. In 2017	Staan beleid.	✓

besluitvorming over dit onderwerp. Door deze afwijking van eerder voorgenomen gezamenlijke planvorming besluit DGW in een later stadium wat daarvan de consequentie is voor haar eigen beleid.		
Partijen hebben in 2016 samen een lijst met instrumenten opgesteld (veelal communicatieve) die ingezet worden om bewonersgedrag op het gebied van energiebesparing te beïnvloeden, met als doel bewoners bewust te maken van eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden. In 2017 wordt hieraan waar mogelijk in samenwerking met energieplatform van ondernemersnetwerk "De Citadel" uitvoering aan gegeven. De energiecoach is ook voor huurders van Viverion en DGW beschikbaar.		✓
Gemeente en corporaties stemmen jaarlijks hun uitvoeringsplannen in de wijk af. Woningcorporaties brengen hun plannen over groot onderhoud, het verduurzamen van het bezit en leefbaarheidsinitiatieven in. Partijen proberen daarbij de zelfwerkzaamheid van bewoners in hun directe woonomgeving te stimuleren.	Staan beleid.	✓
Viverion overweegt haar duurzaamheidsambitie (in 2025 een energie-index ≤ 1,3 – label B) bij te stellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2020 gemiddeld label B;</li> <li>• In 2025 een betere energie-index.</li> </ul> Hierover wordt in 2017 besluit genomen.	Het besluit is genomen. Het doel is gemiddeld label B (EI 1,3) in 2020 ipv 2025. Het doel voor 2025 is label A (EI 1,18).	✓
In 2017 verduurzaamt Viverion 41 eengezinswoningen in Holten en 66 appartementen en 94 eengezinswoningen in Rijssen (gemiddelde investering van ruim € 14.000 per woning). Dit gaat samen met groot onderhoud aan deze woningen.	Zie tabel 15. De 41 eengezinswoningen in Holten en 94 eengezinswoningen zijn opgeleverd. De 66 appartementen niet.	✗
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Zowel de gemeente als de corporaties hebben een duurzaamheidsambitie voortvloeiend uit gemaakte afspraken of (komende) wetgeving. De ambitie en de aanpak zal de komende jaren duidelijk worden. Op dit moment is het goed om elkaar in 2018 op de hoogte te houden van elkanders werkzaamheden op dit terrein en waar nodig af te stemmen.	Staan beleid.	✓
Gemeente en corporaties stemmen jaarlijks hun uitvoeringsplannen in de wijk af. Woningcorporaties brengen hun plannen over groot onderhoud, het verduurzamen van het bezit en leefbaarheidsinitiatieven in. Partijen proberen daarbij de zelfwerkzaamheid van bewoners in hun directe woonomgeving te stimuleren.	Staan beleid.	✓
Beide corporaties stellen hun duurzaamheidsambitie naar boven bij, op grond van het door Aedes ondertekende convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord energiezuinige nieuwbouw. Viverion streeft naar een gemiddelde energie-index voor het gehele werkgebied van 1,18 in 2025. In 2018 en 2019 zullen naar verwachting extra investeringen in duurzaamheid worden gepleegd van	Zie tabel 12.	✓

ca. € 800.000, Alle nieuwbouw zal vanaf 2017 worden uitgevoerd als "Nul op de meter woningen".		
In 2018 verduurzaamt Viverion 147 appartementen in Rijssen (gemiddelde investering van ruim € 17.975 per woning). Dit gaat samen met groot onderhoud aan deze woningen.		
<b>Gemeente Hof van Twente 2013 - 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
De gemeente en de afzonderlijke woningcorporaties overleggen jaarlijks over de afstemming van de uitvoeringprogramma's openbare werken van de gemeente met het investeringsprogramma van de corporatie t.a.v. wijkbeheer, onderhoud en herstructurering. De woningcorporatie neemt daartoe het initiatief.	Dit is gedaan in 2013.	✓
Viverion voorziet de gemeente tijdig (minimaal 1,5 jaar voorafgaand aan de herstructurering) van plannen c.q. aanvragen met betrekking tot herstructureringsopgaven. In overleg met de gemeente wordt bepaald of er ook (gelijktijdig) werkzaamheden in de openbare ruimte dienen te worden uitgevoerd. De gemeente heeft hierin een verantwoordelijkheid voor het ontwerp, de aanleg en het onderhoud van de infrastructuur. De komende jaren vinden herstructurerings- en groot onderhoudswerkzaamheden plaats in de Hagen in Diepenheim, in het Gijmink en aan de Markeloseweg in Goor.	Dit is actueel.	✓
Viverion heeft het streven om in 2025 al haar door te exploiteren woningen op gemiddeld energie label B te krijgen.	Dit is actueel.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Per 1-1-2017 wordt bij verkoop minimaal een asbestinventarisatierapport op basis van SC-540 type A overhandigd.		✓
In 2017 gegevensinventarisatie houden hoeveel en welke woningen voor 2025 gesaneerd moeten worden.		✓
Corporaties gaan een asbestsaneringsplan maken. In de prestatieafspraken 2018 wordt het saneringsplan tot 2025 opgenomen.		✓
Viverion voert een conditiemeting volgens NEN2767 voor het hele woningbezit uit. De nulmeting wordt in 2017/2018/2019 uitgevoerd.		✓
Viverion brengt komende jaren het woningbezit op basiskwaliteit niveau. In 2020 is 90% van de woningen op basiskwaliteit niveau.	Staan beleid.	✓
Viverion heeft het streven om in 2020 te voldoen aan een woningbezit dat gemiddeld label B heeft. In 2017 wordt er onderzocht of dit haalbaar is.		✓
Viverion gaat de volgende verduurzamingsmaatregelen treffen:	Zie tabel 15.	✓

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 woningen verduurzamen van label E naar minimaal B.</li> <li>• 136 woningen verduurzamen van label E naar minimaal B.</li> <li>• 27 woningen verduurzamen van label E naar minimaal B.</li> </ul>	16 woningen zijn gereed. 136 + 27 project is gestart de technische uitvoering is in 2018.	
Viverion biedt de huurder bij verduurzamingsmaatregelen zonnepanelen aan tegen een gereduceerde huurverhoging, mits de woning hiervoor voldoende gunstig gelegen/geschikt is.	Staan beleid.	✓
Corporaties bespreken huurverhogingen en baten van energiebesparende maatregelen met geïnteresseerde huurders.	Staan beleid.	✓
Eerst wordt onderzocht wat de huurders onder duurzaamheid verstaan en welke maatregelen ze hiervoor willen treffen. Corporaties ontwikkelen voor alle huurders in de Hof van Twente een gezamenlijke enquête om de duurzaamheids- en investeringsbehoeften in beeld te krijgen.	Is uitgevoerd.	✓
Begin 2017 (1 <sup>e</sup> kwartaal) start Viverion met een toekomstverkenning voor de wijk Tuindorp.de uitkomsten van het onderzoek zijn in 3 <sup>e</sup> kwartaal 2017 bekend.	Is uitgevoerd. Plannen worden in 2019 uitgevoerd.	✓
Gemeente, Viverion en bewoners van de wijk ontwikkelen een gezamenlijk plan voor het verbeteren van de wijk Tuindorp.	Gezamenlijke planvorming samen met welzijn, gemeente, corporatie etc.. heeft plaatsgevonden	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Bij verkoop van woningen wordt minimaal een asbestinventarisatierapport op basis van SC-540 type A overhandigd.		✓
Viverion voert een conditiemeting volgens NEN2767 voor het hele woningbezit uit. De nulmeting wordt in 2017/2018/2019 uitgevoerd.		✓
Viverion brengt komende jaren het woningbezit op basiskwaliteit niveau. In 2020 is 90% van de woningen op basiskwaliteit niveau.	Staan beleid.	✓
Viverion heeft het streven om in 2025 te voldoen aan een woningbezit met een EI van 1,18 ipv 1,40. Hiermee wordt afgeweken van de doelstelling van de vierjarige doorkijk.		✓
Viverion gaat de volgende verduurzamingsmaatregelen treffen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 71 woningen verduurzamen van label D/E naar minimaal A</li> <li>• 11 woningen verduurzamen van label C naar minimaal B.</li> </ul>	Zie tabel 15. Viverion is in 2018 gestart met de verduurzaming van 66 woningen naar label A, dit loopt door in 2019. en de 11 woningen van c naar minimaal B zijn gereed gekomen in 2018	✓

Viverion en Wonen Delden maken in 2018 een plan van aanpak om haar gehele woningbestand op te plussen naar CO2-neutraal in 2050.	Aedes routekaart naar CO2 neutraal in 2050 opgesteld en resultaten gedeeld met gemeenten en huurdersorganisaties	✓
Huurders worden na het vaststellen van het plan van aanpak geïnformeerd op welke wijze de corporatie in 2050 CO2-neutraal wil zijn.	Zodra plan er is dan uitvoering deze afspraak	✗
Viverion biedt de huurder bij verduurzamingsmaatregelen zonnepanelen aan tegen een gereduceerde huurverhoging, mits de woning hiervoor voldoende gunstig gelegen/geschikt is.	Staan beleid.	✓
Corporaties bespreken huurverhogingen en baten van energiebesparende maatregelen met geïnteresseerde huurders.	Staan beleid.	✓
Resultaten van het onderzoek; 'huurders en duurzaamheid' implementeren in het plan van aanpak Co2 neutraal 2050.	Resultaten zijn gedeeld met huurdersorganisaties, corporaties en gemeente. Deze kennis wordt meegenomen in vervolgprojecten op het gebied van duurzaamheid	✓
Gemeente, Viverion, Salut en bewoners van de wijk ontwikkelen een gezamenlijk plan voor het verbeteren van de wijk Tuindorp.	Begin 2018 gestart, projectgroepen actief	✓
Corporaties en gemeente hebben een afstemmingoverleg over het investeringsprogramma van de corporatie en uitvoeringsprogramma's van openbare ruimte.	Informatie tussen partijen is gedeeld	✓

<b>Afspraken m.b.t. leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente en corporaties evalueren voor afloop van de huidige afspraken de nut en noodzaak van de buurtbemiddeling en de daarmee gemoeide zijnde kosten.	Staan beleid.	✓
Viverion en gemeente Lochem onderzoeken of samen opgetrokken kan worden in het groot onderhoud van de woningen en het onderhoud van de openbare ruimte in de Zuiderenk.	Staan beleid.	✓
Er vindt overleg plaats tussen gemeente en corporaties bij de ontwikkeling van ondergrondse vuilcontainers bij de realisatie van appartementengebouwen.	Staan beleid.	✓
Gemeente en corporaties erkennen het belang van nieuwe werknemers in de bouw en de techniek en daarmee het belang van leerling bouwplaatsen. Corporaties dragen bij aan het aanbod van leerling bouwplaatsen.	Staan beleid.	✓
Corporaties en gemeente betrekken de huurdersverenigingen bij het overleg om te komen tot prestatieafspraken en jaarafspraken.	Huurdersverenigingen worden betrokken.	✓



Jaarlijks worden de huurdersverenigingen aan het einde van het jaar over de uitvoering van de prestatieafspraken en de jaarafspraken geïnformeerd.	Standaard beleid.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>		
<b>Prestatie</b>		
Viverion investeert in de volgende activiteiten: (1) buurtbemiddeling gemeente Lochem, (2) bijdrage aan thuisinformatieproject SWL, (3) financiële thuisadministratie, (4) achterpadverlichting Lochem, (5) onderhoud tuinen en woonomgeving, (6) buurtimpuls, en (7) strooiwerkzaamheden op eigen gronden.	Zie tabel 17.	✓
Viverion stuurt aan op de verkoop van maatschappelijk vastgoed dat geen maatschappelijke meerwaarde, maar wel een hoog exploitatierisico heeft. In 2016 wordt duidelijk welk vastgoed wordt afgestoten.	Zie tabel 16.	✓
<b>Gemeente Lochem 2017</b>		
<b>Prestatie</b>		
Viverion investeert in de volgende activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buurtbemiddeling gemeente Lochem;</li> <li>• Bijdrage aan thuisinformatieproject SWL;</li> <li>• Financiële thuisadministratie;</li> <li>• Achterpadverlichting Lochem;</li> <li>• Onderhoud tuinen en woonomgeving;</li> <li>• Buurtimpuls;</li> <li>• Strooiwerkzaamheden op eigen gronden.</li> </ul> De totale uitgaven voor leefbaarheid in 2017 zijn voorzien op € 74,- per verhuureenheid.	Zie tabel 17.	✓
Viverion stuurt aan op de verkoop van maatschappelijk vastgoed dat geen maatschappelijke meerwaarde, maar wel een hoog exploitatierisico heeft. In de gemeente Lochem wordt gestreefd naar het afstoten van 5 panden de komende jaren.	Zie tabel 16.	✓
<b>Gemeente Lochem 2018</b>		
<b>Prestatie</b>		
Viverion investeert in de volgende activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project wonen met een plus en wonen met een plus voor mensen met dementie;</li> <li>• Buurtbemiddeling gemeente Lochem;</li> <li>• Bijdrage aan thuisinformatieproject SWL;</li> <li>• Financiële thuisadministratie;</li> <li>• Achterpadverlichting Lochem;</li> <li>• Onderhoud tuinen en woonomgeving;</li> <li>• Buurtimpuls;</li> <li>• Strooiwerkzaamheden op eigen gronden.</li> </ul> De totale uitgaven voor leefbaarheid in 2018 zijn voorzien op € 84,- per verhuureenheid.	Zie tabel 17.	✓
Viverion stuurt aan op de verkoop van maatschappelijk vastgoed dat geen maatschappelijke meerwaarde, maar wel een hoog exploitatierisico heeft. In de gemeente Lochem worden de komende jaren geen maatschappelijke panden afgestoten.	Zie tabel 16.	✓

Viverion, IJsseldal Wonen en de gemeente Lochem gaan een convenant aan aangaande de aanpak van Woonfraude, daarbij wordt ook de politie betrokken.	Vorbereidingen zijn getroffen. Nog niet getekend. Vindt plaats in 2019.	X
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Woningcorporaties nemen hun verantwoordelijkheid door gladheidsbestrijding rondom ouderencomplexen, op eigen grond. Er wordt onderzocht welke prioriteit de gemeente kan geven aan de bestrijding van gladheid van de openbare weg/parkeerplaatsen rondom ouderencomplexen in woonservicegebieden.	Staan beleid.	✓
Woningcorporaties streven naar een adequate verlichting van achterpaden indien zij hiervan eigenaar zijn. De gemeente faciliteert achterpadverlichting door het vervangen van lampen en de energiekosten voor haar rekening te nemen.	Staan beleid.	✓
Bij naderende leegstand (structureel) worden afspraken tussen partijen gemaakt.	Staan beleid.	✓
Het deltaplan van de gemeente en het overleg met ViaVie (Burgerkracht) moet leiden tot de uitvoer van concrete plannen t.a.v. bewonersinitiatieven voortkomend uit deze samenwerkingsverbanden. Het beoordelen van bewonersinitiatieven met ViaVie voor het toekennen van buurtbudgetten (ter beschikking gesteld door de gemeente). De rol van woningcorporaties en gemeente is voornamelijk faciliteren en dus niet organiseren. De woningcorporaties bevorderen bewonersinitiatieven in een complex door middel van financiële ondersteuning (buurtimpuls).	Staan beleid.	✓
De gemeente is verantwoordelijk voor het openbaar groen en de bestrating. Aangaande bestrating ligt hierop de focus in woonservicegebieden. Woningcorporaties en gemeente zoeken sneller afstemming (indien nodig) over gedane meldingen via de klachtenlijn over openbaar groen en bestrating.	Staan beleid.	✓
In 2016 wordt geen maatschappelijk vastgoed verkocht en ontwikkeld.	Zie tabel 16.	✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion investeert in de volgende activiteiten: buurtbemiddeling, financiële thuisadministratie, onderhoud tuinen en woonomgeving, buurtimpuls, en strooiwerkzaamheden op eigen gronden. DGW investeert in de volgende activiteiten; financiële thuisadministratie, onderhoud tuinen en woonomgeving en strooiwerkzaamheden op eigen gronden. Tevens stelt DGW een buurtbudget beschikbaar voor initiatieven van huurders.		✓
<b>Gemeente Rijssen-Holten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	

Viverion investeert in de volgende activiteiten: wonen met een plus, buurtbemiddeling, financiële thuisadministratie, onderhoud tuinen en woonomgeving, buurtimpuls, en strooiwerkzaamheden op eigen gronden.		✓
Het gezamenlijk aanpakken door politie, gemeente en corporaties van woonfraude/onrechtmatige bewoning binnen de gemeente.	Doorgeschoven naar 2019.	✗
<b>Hof van Twente 2013 - 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Door vroegtijdige signalering en interventie (zoals huurachterstand, verwaarlozing, conflicten) worden problemen voorkomen of minder groot. De woningcorporatie is alert op deze signalen en zorgt voor een goede samenwerking met collega's, zorginstellingen en gemeenten om de signalen te bespreken en aan te pakken.	Dit is actueel. Viverion neemt deel in netwerkoverleggen en levert bijdrage.	✓
De woningcorporaties verlenen nazorg bij woninguitzettingen. Indien een huisuitzetting is aangekondigd zal de woningcorporatie de volgende handelingen verrichten als nazorg bij huisuitzettingen. De woningcorporatie neemt minimaal 10 werkdagen voor de datum van ontruiming contact op met het Vangnet Zorg. In geval van uitzetting van een gezin moet het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) op de hoogte zijn. De woningcorporatie meldt de uitzetting vijf werkdagen voor de ontruiming bij de Centrale Intake Maatschappelijke Opvang Twente (CIMOT). Het CIMOT zorgt ervoor dat de huurder op de dag van uitzetting een beroep kan doen op de maatschappelijke opvang of een andere woonvoorziening. Op de dag van de uitzetting neemt de woningcorporatie contact op met het CIMOT om te vragen bij welke opvangorganisatie de ex-huurder terecht kan.	Dit is actueel. Wordt gedaan, maar AMK en Cimot geven soms aan niets met de melding van Viverion te kunnen. Wederzijdse verwachtingen niet helder, kan beter.	✓
De corporaties treffen preventieve en signalerende maatregelen om huisuitzettingen te voorkomen.	Dit is actueel.	✓
Indien er sprake is van een ontruiming als gevolg van overlast in het kader van de openbare orde worden er door de gemeente kosten bij de verhuurder in rekening gebracht voor het opruimen, opslaan, dan wel vernietigen van de inboedel.	Dit is actueel.	✓
De kosten die gemaakt worden voor het leveren van diensten van de gemeente voor het verwijderen van de inboedel van de openbare weg dan wel het opslaan en het vernietigen van de inboedel komen voor rekening van de opdrachtgever c.q. verhuurder. De gemeente maakt een rekening en stuurt deze naar de desbetreffende woningcorporatie. De woningcorporatie voldoet deze rekening.	Dit is actueel.	✓

Ter handhaving van de bepaling in de Algemene Plaatselijke Verordening en het in overeenstemming brengen met de gewenste situatie acht de gemeente het wenselijk dat de huurder preventief wordt aangeschreven. Om hieraan uitvoering te geven stelt de gemeente voor om in correspondentie van de woningcorporatie aan de huurder omtrent de woningontruiming, de huurder te informeren over het feit dat de kosten van het ontruimen van een woning en het eventueel opslaan van de inboedel voor rekening van de huurder komen, indien de huurder niet voor de uitzettingsdatum zijn huis heeft ontruimd. Deze handelswijze brengt met zich mee dat de huurder niet afzonderlijk correspondentie over de ontruiming van de woning van de gemeente zal ontvangen.	Dit is actueel.	✓
De afspraken uit het convenant Schuldhulpverlening blijven geldig tot aan het moment dat de afspraken worden geactualiseerd.	Deze afspraak wordt nagekomen	✓
Door de gemeente worden waardevolle goederen behorende tot de inboedel, tijdelijk (13 weken - artikel 5:30 lid 1 Awb) op de gemeentewerf opgeslagen. Omdat de ruimte in de gemeentewerf niet meer toereikend is, zal de gemeente per situatie (afhankelijk van de inboedel) bepalen, of de inboedel in haar eigen opslagruimte opgeslagen wordt. Indien de gemeente de inboedel niet in haar eigen opslagruimte kan opslaan, wordt er een opslagruimte voor 13 weken bij derden gehuurd. De kosten voor de ingehuurde opslagruimte komt ook voor rekening van de woningcorporatie. De woningcorporatie kan ook zelf voor opslag zorgen.	Dit doet de gemeente niet maar Viverion zelf via Haverkamp, volgens wettelijke termijn.	✓
De woningcorporaties nemen in de algemene huurvoorwaarden behorende bij de huurovereenkomst de volgende tekst op: "Het is de huurder niet toegestaan hennep of soortgelijke gewassen in het gehuurde te telen, verdovende middelen te hebben en/of daarin handel te drijven vanuit het gehuurde of enige andere activiteit te verrichten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat dit ontbinding van de huurovereenkomst op de kortst mogelijke termijn rechtvaardigt."	De tekst is opgenomen. Het regionale convenant vraagt om vertaling in plaatselijke werkafspraken.	✓
De woningcorporaties laten de huurder (bij ontbinding van het huurovereenkomst als gevolg van hennepsteelt) niet in aanmerking komen voor huisvesting in Hof van Twente.	Dit is actueel.	✓
De woningcorporatie stelt de huurder in de gelegenheid om zelf de huur op te zeggen. Bij het gesprek tussen de wooncorporatie en huurder -voor	Dit is actueel.	✓

opzegging van het huurcontract- doet de woningcorporatie ook een beroep op de politie om hierbij aanwezig te zijn. Als de huurder de huur niet zelf opzegt dan zal de woningcorporatie de rechter verzoeken om ontbinding van de huurovereenkomst.		
De woningcorporaties voeren een gezamenlijke voorlichting om de burger attent te maken op de aanwezigheid van hennepplantages en hiervan melding te maken. Dit wordt uitgevoerd met behulp van regionale flyer.	Dit is actueel.	✓
<b>Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties en gemeente hebben een afstemmingoverleg over het investeringsprogramma van de corporatie en uitvoeringsprogramma's van openbare ruimte.	Overleg heeft plaats gevonden. Wens van Viverion is om het overleg breder te trekken dan alleen riolering. Informatie wordt uitgewisseld.	✓
Viverion stelt €74,- per VHE beschikbaar voor de volgende leefbaarheidsactiviteiten; onderhoud tuinen en woonomgeving, buurtbemiddeling, buurtimpuls, achterpaden en galerijverlichting en strooiwerk-zaamheden bij sneeuw of ijzel.	Zie tabel 17.	✓
<b>Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion stelt €84,- per VHE beschikbaar voor de volgende leefbaarheidsactiviteiten; onderhoud tuinen en woonomgeving, buurtbemiddeling, buurtimpuls, achterpaden en galerijverlichting en strooiwerkzaamheden bij sneeuw of ijzel en projecten 'Wonen met een plus' (ook voor mensen met dementie).	Zie tabel 17.	✓
Viverion en Wonen Delden conformeren zich aan de afspraken die binnen Vereniging WoON zijn gemaakt voor het minimaliseren van woninguitzettingen.	Staan beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. wonen, zorg en welzijn</b>		
<b>Gemeente Lochem 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties en gemeente zetten zich in voor een evaluatie van het convenant Wonen-Welzijn-Zorg. Dit convenant is er op gericht om mensen met een beperking door leeftijd of handicap zo lang mogelijk thuis te laten wonen.	Dit is actueel.	✓
Partijen blijven gedurende de looptijd van het project Wonen met een plus (tot 1 oktober 2016) daarbij aangesloten en dragen actief bij aan het project.	Staan beleid.	✓
De gemeente neemt de regie bij het in beeld brengen van de gevolgen van de scheiding van wonen en zorg, zowel op het gebied van vastgoed als op het gebied van welzijn en zorg. Waar nodig leveren de corporaties een faciliterende bijdrage.	Staan beleid.	✓
<b>Gemeente Lochem 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Viverion investeert in het vraaggestuurd rollatoroegankelijk en obstakelvrij maken van bestaande eengezinswoningen, zodat ouderen langer	Staan beleid.	✓

zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarbij ligt de concentratie op oplossingen waar andere doelgroepen ook baat bij kunnen hebben of oplossingen die van tijdelijke aard zijn.		
<b>Gemeente Hof van Twente 2013 - 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
De woningcorporaties geven aan welke investeringen zij willen doen op het gebied van zorg en welzijn.	Dit is actueel, al zijn er geen tot weinig investeringen.	✓
Aangepaste woningen blijven in principe gereserveerd voor de doelgroep. Als een aangepaste woning vrijkomt informeren de woningcorporaties de gemeente hierover, zodat gezamenlijk geprobeerd wordt deze te verhuren aan hulpbehoevenden.	Actueel, maar nauwelijks aan de orde.	✓
Binnen de wettelijke mogelijkheden van Wet Maatschappelijke Ondersteuning zullen de gemeente en de woningcorporaties nadere afspraken maken omtrent de algemene inzet van subsidies/middelen.	Gemeenten doen nauwelijks iets i.k.v. WMO. Er zijn nog geen nieuwe afspraken gemaakt.	
<b>Gemeente Hof van Twente 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties, huurdersorganisaties en gemeente staan positief tegenover mantelzorgwoningen. De vraag naar mantelzorgwoningen in bestaande huurwoningen is minimaal. Bij een concrete vraag gaat de corporatie in overleg met gemeente over de mogelijkheden.	Geen verzoeken voor mantelzorgwoningen ontvangen in 2017	✓
Viverion en Wonen Delden willen de overleggen met buurtbemiddeling, stadsbank en woonserviceteam voor 2017 handhaven en jaarlijks evalueren.	Standaard beleid.	✓
<b>Gemeente Hof van Twente 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Gemeente, Viverion en Wonen Delden hebben de intentie om in 2018 en 2019 samen te werken met buurtbemiddeling vanuit de welzijnsorganisatie Salut.		✓
Gemeente Hof van Twente, Viverion en Wonen Delden sluiten een woonfraudeconvenant.	Doorgeschoven naar 2019.	✗
Gemeente, Viverion en Wonen Delden bespreken gezamenlijk het toewijzingsbeleid in relatie tot de sociale cohesie in de kernen.		✓
Viverion en Wonen Delden zetten zich in voor een inclusieve samenleving. Voor het bedienen van de doelgroep die niet voor intramurale zorg in aanmerking komt worden huur/zorgcontracten opgesteld. Samen met gemeente ne zorgpartijen zal de begeleiding worden geborgd. Hiervoor wordt in 2018 een plan van aanpak opgesteld waarin de gemeente, zorginstellingen en corporaties participeren.	Afspraak wordt doorgeschoven naar 2019. Gemeente is deze afspraak niet nagekomen. Begin 2019 worden de corporaties betrokken bij de verkenning en het uitgezette beleid	✗
Viverion en Gemeente voeren in 2018 een pilot uit voor het huisvesten van jongeren van 18 tot 23 jaar die uit de jeugdzorg komen (geen intramurale zorg). Het aantal te plaatsen jongeren wordt in overleg afgestemd.	Pilot loopt. Eerste kandidaat is geplaatst in 2018. Tweede kandidaat in het proces voor huisvesten. Pilot loopt tot op heden goed.	✓
Viverion heeft geen ambitie voor het ontwikkelen van beschermd wonenprojecten (intramurale zorg).	Standaard beleid.	✓

<p>Gemeente, Viverion en Wonen Delden handhaven de overleggen met de stadsbank en het woonserviceteam. In 2018 wordt het doel en de doelstelling van het overleg opnieuw vastgesteld.</p>	<p>Er zijn verbeterpunten. Gemeente is in overleg met de werkgroep en Viverion voor verbeteringen</p>	<p>✓</p>
<p>Gemeente, corporaties en huurdersorganisaties onderzoeken de behoeften van huurders op het gebied van WMO voorzieningen en de communicatie hiervan.</p>		<p>✓</p>

## 4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

### 4.1 Ambities

De ambities van Stichting Viverion zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Afdelingsplannen 2015				
Afdelingsplannen 2016				
Afdelingsplannen 2017				
Afdelingsplannen 2018				
Ondernemingsplan 'Viverion geeft thuis' 2015 - 2018				
Portefeuilleplan				

De hoofdlijnen van de ambities zijn (Uit ondernemingsplan 2015 – 2018):

Onze missie: Viverion geeft thuis in betaalbaar wonen

Viverion biedt huisvesting voor mensen met een inkomen tot € 34.678, - (prijspeil 2014) en mensen die vanwege fysieke of sociale omstandigheden niet zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. We bieden kwalitatief goede en betaalbare woningen die voldoen aan de behoefte van onze huurders, nu en in de toekomst. Samen met onze huurders en partners in het maatschappelijke veld werken we aan wijken waarin het prettig wonen is. We maken ons sterk voor de volkshuisvesting in Lochem, Laren, Barchem, Diepenheim, Markelo, Rijssen, Holten en Goor.

Betaalbaar wonen

Stijgende huren en energielasten, dalende inkomens en bezuinigingen op de huurtoeslag. Steeds meer mensen hebben moeite om het hoofd boven water te houden en de maandelijkse huur en energielasten te betalen. We zijn in het leven geroepen om betaalbaar wonen te realiseren voor mensen met een laag inkomen of voor wie het om andere redenen moeilijk is om zelfstandig een goede en betaalbare woning te vinden. Binnen onze financiële mogelijkheden zetten we alles op alles om onze woningen betaalbaar te houden voor onze doelgroep. We voelen ons medeverantwoordelijk voor de betaalbaarheid van het wonen, zowel voor de huur- als de energielasten. We pakken onze rol via onder andere ons huurprijsbeleid en het verduurzamen van onze woningen en stimuleren andere partijen ook hun invloed aan te wenden, om het wonen betaalbaar te houden. In de samenwerking met onze stakeholders vragen we aandacht voor betaalbaarheid.

Woongenot

Een huis waarin je je thuis voelt, een wijk waar het prettig wonen is. Ieder mens geeft op zijn eigen manier invulling aan prettig wonen in zijn huis en buurt. Viverion komt tegemoet aan deze diverse behoeften, door te investeren in de uitstraling en kwaliteit van onze woningen. De komende jaren investeren we vooral in de basiskwaliteit en het energiezuiniger maken van onze woningen. Ook besteden we aandacht aan het aanpassen van onze woningen aan de behoeften van onze senior huurders.

We vinden dat bewoners primair gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in de wijk: zij bepalen wat een wijk leefbaar maakt en wanneer het nodig is om hiervoor in actie te komen. In onze dienstverlening zijn de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van onze huurders het



uitgangspunt. We werken vanuit de overtuiging dat ieder mens regisseur is van zijn eigen leven. We beseffen ons daarbij dat onze huurders niet allemaal even zelfredzaam zijn. We leveren maatwerk in onze dienstverlening, waarbij we extra ondersteuning bieden aan mensen die dat nodig hebben.

Toekomstbestendig en in contact met onze omgeving

We staan de komende jaren voor grote uitdagingen die veel van onze interne organisatie zullen vragen. Onze investeringsruimte wordt fors ingeperkt, onze taakvelden uitgedund. Willen we betaalbaar wonen en woongenot voor onze doelgroep kunnen realiseren, dan is efficiëntie in onze bedrijfsvoering van groot belang. Meer resultaat met minder kosten, een scherpere focus op het realiseren van financieel en maatschappelijk rendement en permanent de peilstok in de wereld om ons heen, om op de juiste koers te blijven. Met een klantgerichte, resultaatgerichte en ondernemende instelling gaan we deze uitdagingen aan.

Onze ambities raken die van onze maatschappelijke partners en andersom. In deze tijden van bezuinigingen, hebben we elkaar meer dan ooit nodig om onze maatschappelijke opgaven goed te kunnen invullen. We nodigen onze partners uit om de krachten te bundelen en elkaar vanuit ieders eigen kracht te helpen bij het realiseren van onze gezamenlijke opgaven. Alleen gaan we sneller, maar samen komen we verder!

Onze huurders zijn onze klanten en ook één van onze belangrijkste raadgevers. De samenwerking met de huurdersorganisaties, die onze huurders vertegenwoordigen, is voor ons erg belangrijk. De adviezen van de huurdersorganisaties stellen ons in staat goed in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van onze huurders. Maar we luisteren ook naar andere overlegorganen zoals bewonerscommissies en dorpsraden. Zo blijven we in contact met onze omgeving. Met dit ondernemingsplan zetten we ons in om de volgende twee maatschappelijke effecten te realiseren:

Maatschappelijk effect 1: Betaalbaar wonen

Maatschappelijk effect 2: Woongenot

We hebben 9 hoofdresultaten benoemd waarmee we invulling geven aan deze maatschappelijk effecten:

Betaalbaar Wonen:

Hoofdresultaat 1: Voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen voor huishoudens met een inkomen tot € 34.678, - (prijspeil 2014), vooral voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag.

Hoofdresultaat 2: Een woningvoorraad die niet alleen betaalbaar is qua huurprijs, maar ook qua energielasten en servicekosten.

Woongenot:

Hoofdresultaat3: Een woningvoorraad die aansluit bij de behoeften van de (toekomstige) klant.

Hoofdresultaat 4: Wijken waar onze klanten het prettig vinden om te wonen.

Hoofdresultaat 5: Bewoners in wijken waar wij bezit hebben, voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de leefbaarheid.

## **4.2 Pluspunten ambities**

### **A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd**

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities

in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.

- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren  
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

## 5. Prestaties Stichting Viverion

**TABEL 1: Het bezit van Stichting Viverion**

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	5.217	5.470	5.467	5.485
# Onzelfstandige wooneenheden	250	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	221	190	191
# Totaal woongelegenheden	5.467	5.691	5.657	5.676
% Eengezinswoningen	68%	69%	70%	70%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	16%	10%	10%	16%
% Meergezinswoningbouw met lift	11%	17%	17%	11%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig	5%	4%	190	3%
# Garages	129	129	129	129
# Maatschappelijk vastgoed	-	15	15	15
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB				27
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	21	29	29	-
# Overig bezit	26	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	<b>5.519</b>	<b>5.749</b>	<b>5.715</b>	<b>5.847</b>

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 2: Mutaties in het bezit van Stichting Viverion**

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	8	5	2	6
Collectief verkocht	0	21	32	0
Gesloopt	48	0	0	0
Nieuwbouw	0	21	0	27
Aankoop	0	0	0	0

2018:

Verkoop: 2 woningen in Lochem, 3 woningen in Hof van Twente en 1 BOG in Lochem.

Nieuwbouw: 8 woningen in Hof van Twente, 19 woningen in Rijssen-Holten.

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Stichting Viverion**

	2015	2016	2017	2018
goedkoop	1.089 (21%)	1.126 (21%)	1.162 (21%)	1.133 (20%)
betaalbaar laag	3.796 (73%)	4.042 (74%)	4.044 (74%)	4.105 (75%)
betaalbaar hoog				
duur t/m lib.grens	282 (5%)	238 (4%)	215 (4%)	193 (4%)
duur boven lib.grens	50 (1%)	64 (1%)	46 (1%)	58 (1%)
totaal	5.217	5.470	5.467	5.489

Bron: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Stichting Viverion**

**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	410	439	412	416
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	405 (99%)	434 (99%)	406 (99%)	413 (99%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	3 (1%)	1 (0%)	4 (1%)	2 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	2 (0%)	4 (1%)	2 (0%)	1 (0%)
Oordeel Aw	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, Oordeelsbrief 2017, gegevens Viverion

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Stichting Viverion**

**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	307	319
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	305 (99%)	318 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dVi 2017, Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017, gegevens Viverion

**TABEL 6: Huurverhoging door Stichting Viverion**

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1%	0,60%	0%	0,8%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€481	€483	€486	€490
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de gemiddelde maximaal redelijke huurprijs	64%	64%	64%	63%

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Stichting Viverion**

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	*	**	***	****
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,40%	0,41%	0,50%	0,62%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	7	2	7	0

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	145 (3%)	136 (2%)	136 (2%)	136 2%
Jaren 45-59	496	544	513	513

	(9%)	(10%)	(9%)	9%
Jaren 60-69	1.325 (24%)	1.371 (24%)	1.371 (24%)	1.370 24%
Jaren 70-79	1.188 (22%)	1.235 (22%)	1.234 (22%)	1.234 22%
Jaren 80-89	1.074 (20%)	1.118 (20%)	1.118 (20%)	1.118 20%
Jaren 90-99	503 (9%)	493 (9%)	493 (9%)	488 9%
Jaren 00-09	585 (11%)	589 (10%)	587 (10%)	585 10%
Jaren 10-19	151 (3%)	205 (4%)	205 (4%)	232 4%
<b>totaal</b>	<b>5.467</b>	<b>5.691</b>	<b>5.657</b>	<b>5.676</b>

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 9: Conditie score van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	0%	0%	0%	7%
Score 2	0%	0%	0%	45%
Score 3	0%	0%	0%	48%
Score 4	0%	0%	0%	0%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6				
<b>totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bronnen: dVi 2017, gegevens Viverion

**TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	C	C
Instandhoudingsindex	113	120
Technische woningkwaliteit	111	111
Ervaren woningkwaliteit	98	99

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	C	C
Deelscore nieuwe huurders	7,3	7,1	6,9	6,6

Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,7	7,5	7,3	7,2
Deelscore vertrokken huurders	6,9	6,7	6,8	6,9

Bronnen: Aedes Benchmark 2015-2018

**TABEL 12: Energie-index bezit Stichting Viverion**

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	8%	18%	19%	23%
Label B (EI= 1,2-1,4)	16%	20%	14%	11%
Label C (EI= 1,4-1,8)	29%	22%	25%	31%
Label D (EI= 1,8-2,1)	17%	22%	11%	12%
Label E (EI= 2,1-2,4)	16%	8%	9%	9%
Label F (EI= 2,4-2,7)	11%	9%	6%	5%
Label G (EI > 2,7)	4%	0%	6%	4%
Onbekend	0	1%	10%	5%

Bronnen: dVi 2015 t/m 2016, gegevens Viverion

**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	C	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	C	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	C	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders per gemeente		16		
Gemeente Rijssen-Holten	12	23	35	7
Gemeente Lochem	19	16	49	7
Gemeente Hof van Twente	21		35	8
Gemeente Rijssen-Holten totale taakstelling	31	95	68	44
Gemeente Lochem totale taakstelling	59	90	51	40
Gemeente Hof van Twente totale taakstelling	39	89	48	47
Taakstelling gehaald?	Nee	Ja	Ja	ja

Bronnen: dVi 2016; jaarverslag 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 15: Verduurzaamde woningen**

	2015	2016	2017	2018
Woningen waar groot onderhoud en energiebesparende maatregelen zijn gepland	191	156	328	464

Bronnen: Jaarverslag 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 16: Mutaties in maatschappelijk vastgoed**

	2015	2016	2017	2018
Maatschappelijk vastgoed verkocht	0	33	1	0
Percelen grond verkocht	0	0	3	4

Bronnen: Jaarverslag 2015 t/m 2017, gegevens Viverion

**TABEL 17: Leefbaarheidsuitgaven per VHE**

Per VHE	2015	2016	2017	2018
Sociale activiteiten	€19	-	-	-
Fysieke activiteiten	€56	-	-	-
Leefbaarheidsbijdrage woonmaatschappelijk werk	-	€0	€0	
Leefbaarheidsbijdrage aanleg/onderhoud kleinschalige infrastructuur	-	€0	€0	
Leefbaarheidsbijdrage schone woonomgeving/overlast/veiligheid	-	€0	€0	
Overige leefbaarheidsbijdragen	-	€130	€111	85
Totaal	€75	€130	€110	85

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Viverion