

Visitatierapport

Woningstichting Heteren

periode 2016-2019



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 4 juni 2020

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie
 Joos Jacobs (voorzitter)
 Theo Dijt

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Woningstichting Heteren, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied.....	6
1.1 Woningstichting Heteren	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied.....	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	9
2 Het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren.....	11
2.1 Recensie: Wij gaan voor onze huurders.....	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	14
2.3 Samenvatting per perspectief.....	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	23
3.1 De opgaven in het werkgebied	24
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken.....	25
3.3 Beschikbaarheid	27
3.4 Betaalbaarheid	29
3.5 Energie/Duurzaamheid.....	30
3.6 Leefbaarheid.....	32
3.7 Langer thuis wonen	33
3.8 Dicht bij de huurders.....	34
3.9 Ambities.....	36
3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	37
4 Presteren volgens belanghebbenden.....	38
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woningstichting Heteren	38
4.2 Beschikbaarheid	39
4.3 Betaalbaarheid	40
4.4 Energie/duurzaamheid	40
4.5 Leefbaarheid.....	41
4.6 Langer Thuis Wonen	42
4.7 Dicht bij de huurders.....	42
4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	43
4.9 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	43
4.10 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	44
4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	45
4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	46
5 Presteren naar vermogen	47
5.1 Visie op inzet van het vermogen	47
5.2 Oordeel over inzet van het vermogen	49
6 Governance.....	50
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	50
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	52
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	52
6.4 Oordeel over Governance	53

Deel III Bijlagen	55
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	57
Bijlage 2 CV's visitatoren	58
Bijlage 3 Bronnenlijst	62
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	64
Bijlage 5 Position Paper Woningstichting Heteren 2016-2019	65
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	70
Bijlage 7 Visitatieaanpak	81
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	86

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren. De visitatie is uitgevoerd door Pentascop in de periode van maart tot en met juni 2020.

Woningstichting Heteren heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. Door de coronacrisis hebben we de visitatie vanaf de startbijeenkomst, die we nog wel live met elkaar konden doen, via videobellen gedaan. Woningstichting Heteren heeft veel inspanningen geleverd om dat allemaal voor elkaar te krijgen. De visitatiecommissie waardeert Woningstichting Heteren voor haar medewerking tijdens deze bijzondere visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Woningstichting Heteren gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties kleiner dan 1.000 verhuureenheden.

In februari 2020 heeft Woningstichting Heteren Pentascop opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter) en Theo Dijt (visitorator). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2016 tot en met 2019.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascop conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Woningstichting Heteren, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Woningstichting Heteren ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Woningstichting Heteren weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Woningstichting Heteren, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Woningstichting Heteren

Woningstichting Heteren is een corporatie met 925 vhe's in de gemeente Overbetuwe. Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen (81%). 9% van haar bezit is gelabeld voor senioren. De overige woningen zijn meergezinswoningen (etagewoningen met en zonder lift). Wat verder opvalt is het relatief grote aantal grotere woningen. Ruim 15% van de woningen heeft een gebruiksoppervlakte van 100 m² of meer. 60% van de woningen is gebouwd voor 1975 en 19% na 1992. De woningen gebouwd voor 1975 zijn uitsluitend eengezinswoningen (bronnen: CIP 2017, Portefeuillestrategie 2017-2031 Woningstichting Heteren).

De titel van het Ondernemingsplan 2018-2021 is: Sociaal: Betaalbaar en betrokken investeren. Daarin verwoordt Woningstichting Heteren haar missie als volgt:

“Woningstichting Heteren is een sociale verhuurder en wij staan dicht bij onze huurders.

Dit betekent dat we ons primair inzetten voor betaalbare huisvesting voor inkomensgroepen die niet volledig zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien”.

Deze missie heeft Woningstichting Heteren vertaald in de volgende ondernemingsvisie:

1. *Doelgroep:* Eerst en vooral de primaire doelgroep voor woningcorporaties. Secundair benutten van de wettelijke mogelijkheden voor net iets hogere inkomens, mits dit een specifieke vraag betreft van mensen die anders op de woningmarkt in de knel komen.
2. *Leefbaarheid:* De dienstverlening is primair gericht op onze huurders en woningzoekenden. Daarnaast inzet voor de leefkwaliteit in onze kernen, in het belang van onze huurders.
3. *Beschikbaarheid:* Vastgoed is ons belangrijkste bedrijfsmiddel. Wij richten onze investeringen naast de dienstverlening aan onze huurders in eerste instantie op dit vastgoed.
4. *Kwaliteit:* Wonen is voor ons en onze huurders meer dan een dak boven het hoofd. Mensen wonen in een huis en in een buurt die als leefbaar wordt ervaren. Met sociale contacten, bereikbare voorzieningen en de mogelijkheid van zorg als dat nodig is. Huurders kunnen ons aanspreken op een goede woning. Daarnaast gaan wij in gesprek met onze partners om de andere aspecten die voor het woongenot belangrijk zijn ook goed georganiseerd te krijgen.
5. *Betrokkenheid:* Onze personele inzet en. Dienstverlening is gericht op onze huurders, zodat zij zich thuis voelen in hun woning op hun plek. Wij doen dit met een kleine en betrokken organisatie. Dat kunnen we ook goed aan met elkaar.
6. *Financieel weerbaar:* We moeten er wel mee rekening houden dat investeringen voor een kleine organisatie meer met pieken komen. Dit vraagt een extra financiële buffer. Wij zien het aanhouden van deze noodzakelijke buffer als een investering in betrokkenheid en een extra waarborg voor de continuïteit.

Woningstichting Heteren is door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) ingedeeld in de grootteklasse < 1.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Woningstichting Heteren is een stichting. Het toezicht op Woningstichting Heteren wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2019 uit 3 leden.

Per 31 december 2019 heeft Woningstichting Heteren 8 medewerkers (6,44 fte) waaronder de directeur bestuurder. De corporatie wordt geleid door één directeur-bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Heteren werkt alleen in de gemeente Overbetuwe en zij verhuurt woningen in de kernen: Driel 362 woningen (4000 inwoners), Heteren 401 woningen (5000 inwoners), Randwijk 122 woningen (1400 inwoners), Herveld en Zetten 25 woningen (samen 8000 inwoners).

Er is sprake van een groei van het totaal aantal huishoudens in de gemeente Overbetuwe met een afvlakking/stabilisering na 2030. De gemeente Overbetuwe maakt deel uit van de regio Arnhem, Nijmegen en Wageningen (bron: Portefeuillestrategie 2017-2031 Woningstichting Heteren).

De gemeente Overbetuwe, met circa 47.000 inwoners vormt samen met de gemeente Lingewaard de streek de Over-Betuwe, het gebied in het oosten van de Betuwe tussen de steden Arnhem en Nijmegen en begrensd door de rivieren de Waal en Nederrijn. Het veruit grootste dorp Elst (ruim 22.000 inwoners) heeft een gemeentelijke centrumfunctie en een hoog voorzieningenniveau. Er is een duidelijke relatie met de steden Arnhem en Nijmegen. Jongeren trekken vooral naar de grote steden. De woningmarkt bestaat voor twee derde uit koopwoningen en een derde uit huurwoningen. 89% van de totale woningvoorraad bestaat uit eengezinswoningen. Het aantal huishoudens in de kernen Heteren, Driel en Randwijk is de jaren tot 2020 ongeveer stabiel. Daarbij is er sprake van vergrijzing, waarbij het aantal gezinnen sterk afneemt. De verwachting is dat vanaf rond 2020 mogelijk sprake zal zijn van een lichte krimp van het aantal inwoners.

Naast Woningstichting Heteren zijn er twee corporaties die met de gemeente Overbetuwe prestatieafspraken maken. Vivare heeft ca 2.250 woningen (ca. 10% van haar bezit) in de gemeente Overbetuwe, uitsluitend in Elst. Woonstichting Valburg (ca. 1.200 woningen in Overbetuwe) heeft een beperkt bezit in Heteren (38 woningen).

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.



Keuzevrijheid*huurder
Warm
Betaalbare*Huren
Sociaal
Actieve*volger
OpenVoorzichtig
KansenDoeners
Scherp
Betrokken
Benederbaar
Transparant
Maatwerk*oplossing
Kopje*koffie
Samenwerking

Woorden externe belanghebbenden bij dialoog over de prestaties van Woningstichting Heteren

2 Het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Wij gaan voor onze huurders

Ze kennen de huurders, ze weten wat er speelt. De volkshuisvestelijke ontwikkelingen in de noordelijke kernen van de gemeente Overbetuwe worden door Woningstichting Heteren bepaald. Ze gaat er prat op dat ze lokaal verbonden is en dat ze dicht bij de huurders staat. En dat is ook zo. De huurdersorganisatie, de gemeente en de zorgorganisatie Stichting Samen Zorgen zijn het erover eens dat Woningstichting Heteren benaderbaar is, zich lokaal veel gelegen laat liggen en actief is in de gemeenschap op het brede volkshuisvestelijke gebied. Woningstichting Heteren neemt het voortouw als het gaat om vraagstukken die met wonen en leefbaarheid te maken hebben en ook inzet van andere disciplines vragen. Ze maakt zich er sterk voor om deze vraagstukken in samenwerking aan te pakken. Ze vindt daar wat van en ze doet er wat aan. De doe-mentaliteit, waar ze ook prat op gaat, is onmiskenbaar aanwezig.

Lokaal en voor haar huurders wil ze het beste doen. Op andere onderwerpen is ze voorzichtiger en soms behoudend. Voorbeelden daarvan zijn terughoudendheid op regionale volkshuisvestelijke vraagstukken en het onderwerp duurzaamheid. Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft zij de landelijke doelstelling (B-label in 2021) niet overgenomen maar streeft ze naar een C-label voor 2021. Daarnaast wil ze niet vooroplopen in de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, wil ze huurders individueel laten besluiten over mogelijke energetische aanpassingen, kiest ze voor no-regret maatregelen en wil ze liever aansluiten bij bijvoorbeeld warmteplannen die de gemeente in de toekomst wil ontwikkelen. De sector en de gemeente Overbetuwe heeft wel de ambitie voor een B-label, waarbij de gemeente dat als gemiddelde van alle sociale huurwoningen ziet en (nog) niet per corporatie. De vraag is of ergens in de komende periode extra geïnvesteerd moet worden om de voortschrijdende landelijke duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren.

Woningstichting Heteren kiest heel bewust voor betaalbaarheid als belangrijkste prioriteit en het spreekt voor zich dat dat voor de huurders fijn is. Ze hanteert een relatief lage streefhuur (68%) en ze heeft in de afgelopen periode de huren minimaal of niet verhoogd. De redenering die ze hierbij hanteert is de inkomenssituatie van haar huurders. Wat Woningstichting Heteren minder doet is deze redeneringen en afwegingen in een breder perspectief plaatsen. Is een zo laag mogelijke huur belangrijk of is het belangrijk om zoveel mogelijk te kunnen investeren in nieuwe sociale woningbouw of in duurzaamheidsmaatregelen die de woonlasten verminderen. De keuzes die Woningstichting Heteren maakt zijn daarmee wel uitgelegd, ze hebben er een verhaal bij, ze zijn gericht op het nu en iets minder op de toekomst.

Als kleine corporatie wil ze ook graag dat merkbaar is dat zij dicht bij de huurders staat. Dat ze weet wat er leeft en dat ze maatwerk levert als dat nodig is. Variërend van een deur die altijd open staat, tot het inschakelen van andere disciplines voor huurders die hulp nodig hebben. Alles geeft het gevoel dat Woningstichting Heteren er voor haar huurders is. En dat wordt door de belanghebbenden in de gesprekken bevestigd.

De relatie met haar huurdersorganisatie is relaxed. Het is niet dat er geen eisen worden gesteld aan elkaar, maar over het algemeen zitten ze op dezelfde lijn en respecteren ze elkaars positie en koesteren ze de goede relatie. Het geheel ademt samenwerking en samen optrekken uit. Ook met de

gemeente en Stichting Samen Zorgen is de relatie ontspannen en coöperatief. Op de vraag van de visitatiecommissie of ze binnen deze goede verhoudingen ook eisen stellen aan elkaar was het antwoord dat het feit dat ze elkaar complimenten geven niet betekent dat ze niet kritisch zijn op elkaar. “We sparen elkaar niet” zo werd gezegd. Feit is wel dat ze elkaar de ruimte geven, ieders rol en positie respecteren en een zekere autonomie van elkaar stimuleren. De gemeente Overbetuwe typeert Woningstichting Heteren als een ‘enthousiaste volger’ en vindt dat ook passen bij haar omvang. De gemeente nodigt haar wel uit meer bij te dragen aan de regionale nieuwbouwoptavens.

Vanaf het begin van deze visitatieperiode zijn er twee plannen voor nieuwbouwprojecten die om verschillende redenen vertraagd zijn (vergunningen, bezwaarprocedures enz.). Woningstichting Heteren doet haar stinkende best om hier tempo in te maken. Dat lukt enigszins, maar feit is dat er lange tijd overheen gaat voordat deze projecten gerealiseerd worden. Er worden geen (tijdelijke) alternatieven ontwikkeld. Het zou goed zijn als Woningstichting Heteren ook alternatieve scenario’s ontwikkelt voor deze volkshuisvestelijke optavens.

In de kernen waar ze werkzaam is realiseert Woningstichting Heteren mooie projecten die bijdragen aan het gemeenschapsgevoel en de leefbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn een tijdelijk buurthuis in Driel en een logeerunit voor mantelzorgers. Deze projecten zijn samen met bewoners bedacht en gerealiseerd.

In haar position paper beschrijft Woningstichting Heteren zichzelf als een relatief kleine corporatie die een relatief grote bijdrage wil leveren. En dat doet ze ook op het lokale niveau. De commissie herkent de positionering van Woningstichting Heteren in de keuzes die ze maakt. Woningstichting Heteren trekt geen grote broek aan, dat siert haar. Tegelijk gaf dat de visitatiecommissie soms het gevoel van een wat beperkt beeld en blik op haar grotere omgeving.

In de vorige visitatie heeft de commissie Woningstichting Heteren een aantal verbeteringsuggesties meegegeven. Deze zijn regelmatig op de verschillende agenda’s teruggekomen en ook in de jaarverslagen wordt daaraan gerefereerd. Ze heeft het strategische voorraadbeleid in deze periode echt een stap verder gebracht, meerjarenprognoses en een investeringsstatuut opgesteld. Dit vormt een goede basis voor vervolgstappen. Verder heeft de RvC een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt en haar rol (opvatting) duidelijk gemaakt en daar invulling aan gegeven.

Als laatste wil de commissie opmerken dat ze veel waardering heeft voor Woningstichting Heteren en de manier van samenwerken in dit visitatieproces. In deze tijden van Corona is ze actief mee gaan denken over een digitale manier van visiteren. Ze heeft alles uit de kast gehaald om dat te laten slagen. Zo heeft ze een filmpje, een digitale rondleiding langs een deel van haar bezit, voor de visitatiecommissie gemaakt. Daarnaast heeft ze veel geduld en tijd gestoken in het betrekken van de belanghebbenden bij de digitale dialoogsessie en het technisch mogelijk maken daarvan voor iedereen. Ze wilde graag dat digitaliseren geen beperkingen in deelname van belanghebbenden zou opleveren. En daar heeft ze zich sterk voor gemaakt. Het zijn deze voorbeelden en onze eigen ervaring in dit proces die illustreren dat Woningstichting Heteren er voor gaat.

Verbeterpunten

- Maak een vervolgstap op basis van de portefeuillestrategie en de meerjarenbegroting. Maak scenarioanalyses, op financieel gebied en op volkshuisvestelijk gebied. Niet alleen om meer financieel inzicht te verkrijgen, maar ook om alternatieven voor volkshuisvestelijke vraagstukken te ontwikkelen.
- Als plannen vertragen bedenk dan alternatieven of eventueel tijdelijke oplossingen.
- Maak vaart met de voorgenomen plannen op het gebied van duurzaamheid en overweeg ook collectieve maatregelen om tempo te maken. Voorkom dat er op termijn in het bezit dure inhaalslagen moeten worden gemaakt. De commissie begrijpt dat Woningstichting Heteren niet

voorop wil lopen, maar ze kan de beproefde maatregelen meer benutten. Combineer dit mogelijk met het streven naar betaalbaarheid.

- Het feit dat Woningstichting Heteren wat behoudend is wordt als prettig ervaren door de huidige huurders. Betrek ook de toekomst en toekomstige huurders, opgaven en wensen nadrukkelijker in de afwegingen en plannen.
- Woningstichting Heteren is een kleine corporatie. Het lukt niet altijd om alle functies volledig in te vullen. Benut samenwerkingsmogelijkheden en afspraken met andere organisaties (meer dan alleen corporaties). Om de kwaliteit te borgen, te leren van elkaars ervaring en kennis en ook om de eigen doelstellingen en die van anderen beter te kunnen realiseren. Er zijn genoeg samenwerkingsvormen mogelijk.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Woningstichting Heteren ziet er als volgt uit.

Perspectief							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	6,4	7,3	6,3	7,3	7,3	7,4	7	75%	7	
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,2	8,5	6,7	7,8	7,1	8,7	7,7	50%	8	
Tevredenheid relatie en communicatie							9	25%		
Tevredenheid invloed op het beleid							7,8	25%		
Presteren naar Vermogen										
Vermogensinzet							6	100%	6	
Governance										
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming						7	7	33%	7,2
	Prestatiebesturing						7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC							7	7	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering						8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7			

* De thema's zijn:

1. beschikbaarheid;
2. betaalbaarheid;
3. energie/duurzaamheid;
4. leefbaarheid;
5. langer thuis wonen;
6. dicht bij de huurder.

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar opgaven en ambities

Voorafgaand aan de beoordeling van de prestaties is de kwaliteit van de prestatieafspraken beoordeeld. Voor de jaren 2018 en 2019 zijn voor het eerst prestatieafspraken tussen de gemeente Overbetuwe, de corporaties en de huurdersvertegenwoordigingen gemaakt. De prestatieafspraken sluiten aan op de gemeentelijke Woonagenda. De prestatieafspraken zijn in tabelvorm en helder geformuleerd. Per afspraak is vastgelegd welke activiteiten moeten plaatsvinden om de afspraak te realiseren, of het een concrete, intentionele of procesafpraak is, bij wie het eigenaarschap ligt en wie erbij betrokken worden. De afspraken zijn concreet en voldoende SMART uitgewerkt en zijn tot stand gekomen in samenspraak tussen de gemeente, de corporaties en de huurdersvertegenwoordigingen. Het proces om tot prestatieafspraken te komen is in een eerste ontwikkelende fase en partijen zijn nog 'lerende' in wat men van elkaar kan verwachten. Zowel in 2018 als 2019 zijn stappen gezet om de inhoud en het proces van de totstandkoming op basis van monitoring en evaluatie te verbeteren. Partijen zijn zich bewust van het belang van goede afspraken en goede samenwerking, ook in het licht van de regionale samenhang. Volgens de betrokkenen loopt het proces om tot de prestatieafspraken te komen in goede harmonie en met begrip voor elkaars mogelijkheden en standpunten.

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Beschikbaarheid kent de visitatiecommissie een 6,4 toe. De nieuwbouwambitie in Heteren en Driel is niet gerealiseerd maar Woningstichting Heteren heeft er hard aan gewerkt om met de gemeente en omwonenden de twee projecten steeds een stap verder te brengen. Voor woningsplitsing heeft een inventarisatie van mogelijke woningen plaatsgevonden en is in 2019 een vrijgekomen woning voor een proefproject geselecteerd. Voorts zijn er voldoende woningen voor statushouders beschikbaar gesteld en is het beperkte verkoopbeleid volgens afspraak uitgevoerd.

Woningstichting Heteren is voor haar prestaties op het gebied van Betaalbaarheid beoordeeld met een 7,3. Woningstichting Heteren beperkt de jaarlijkse huurverhoging zoveel als mogelijk. In de visitatieperiode was de gemiddelde huurverhoging 1% in 2016/2017 en gemiddeld zelfs iets onder 1% in 2018/2019. In die laatste 2 jaar kreeg 40% van de huurders helemaal geen huurverhoging. Er wordt een streefhuurpercentage van 68% gehanteerd. Daarnaast heeft Woningstichting Heteren oog voor verlaging van de totale woonlasten, onder meer door beperkte doorberekening (1/3) van duurzaamheidsmaatregelen aan de huurders en actief deelnemen aan een project voor energie-/woonlastencoaches. Woningstichting Heteren wil door woningsplitsing en nieuwbouw in Driel goedkope kleine appartementen realiseren gericht op starters en eenpersoonshuishoudens.

De prestaties op het gebied van Energie/duurzaamheid beoordeelt de visitatiecommissie met een 6,3. Verduurzamen van de voorraad doet Woningstichting Heteren aan de hand van het energiebeleidsplan, waarin minimaal gemiddeld label C in 2021 wordt nagestreefd. Zij kiest bewust voor een voorzichtig beleid op duurzaamheid. Projectgewijs worden woningen verduurzaamd. In 2016/2017 is de Vogelbuurt in Driel verduurzaamd, in 2018 is begonnen met de wijk Bloemenbuurt Heteren. In 2019 hebben alle woningen met een label D, E, F, G een voorstel voor verduurzaming gekregen. Huurders hebben hierbij de keuzevrijheid om wel (alles of een enkel onderdeel) of niet mee te doen.

Bij een woning die niet is verduurzaamd, wordt bij mutatie alsnog een en ander uitgevoerd. Ook is Woningstichting Heteren aangesloten bij de overleggen van de gemeente om te komen tot een 'Transitievisie Warmte' van de gemeente Overbetuwe. Deze gemeentelijke visie geeft in grote lijnen aan hoe de gemeente, samen met diverse partners, naar een CO2-neutrale woonvoorraad in 2050 toewerkt.

De inzet van Woningstichting Heteren voor Leefbaarheid is gewaardeerd met een 7,3. Woningstichting Heteren signaleert steeds wat er leeft in de wijk en handelt daar pro-actief op.

Zo heeft zij in de jaren 2017-2019 in de Vogelbuurt in Driel een pand tijdelijk ter beschikking gesteld als 'buurt-huiskamer'. Ook zijn in de kernen locaties om 'leen-scootmobielen' te plaatsen gerealiseerd en zijn AED's geplaatst. Daarnaast wordt actief met de gemeente en zorgpartijen opgetrokken in het kader van LEVO (Lokaal Expertiseteam Volwassenen Overbetuwe) om problemen met bewoners/cliënten multidisciplinair aan te pakken. Tenslotte is Woningstichting actief betrokken bij een project rond (vroegsignalering van) schulden.

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties op het gebied van Langer Thuis Wonen. Woningstichting Heteren heeft onderzocht welke woningen in haar bezit in aanmerking komen (deels na aanpassingen) voor langer thuis wonen. Op basis van dit onderzoek heeft de corporatie als ambitie geformuleerd om vanaf 2018 gemiddeld 8 woningen per jaar geschikt te maken voor Langer Thuis Wonen, door onder andere aanpassing van de plattegrond. In 2018 zijn 2 woningen als proef aangepast om kennis op te doen en in 2019 zijn bij 16 woningen aanpassingen gedaan. Woningstichting Heteren heeft in haar nieuwbouwplannen een Mantelzorg-wisselwoning opgenomen en in een van haar locaties is een tijdelijke logeerruimte voor mantelzorgers beschikbaar.

Voor Dicht bij de huurder geeft de visitatiecommissie een 7,4. Woningstichting Heteren presteert op dit thema met name door de actieve wijze waarop de corporatie zich inspant om voor huurders met individuele vraagstukken maatwerk-oplossingen te bieden. In de contacten met de Huurdersvereniging en met individuele huurders toont Woningstichting Heteren zich een open en benaderbare gesprekspartner. Zowel medewerkers als bestuurder staan open voor gesprek en hebben een luisterend oor voor de huurders. Woningstichting Heteren kent haar huurders daardoor goed en kan daarom goed inspelen op (individuele) huurderswensen. Uit het periodieke klanttevredenheidsonderzoek blijkt een constant hoge waardering van de huurders voor de dienstverlening van Woningstichting Heteren.

De ambities van Woningstichting Heteren waardeert de visitatiecommissie met een 7. De ambities komen logisch voort uit woningmarktonderzoeken, de Woonagenda en de maatschappelijke context. Woningstichting Heteren stelt bij haar ambities duidelijk prioriteiten. Uitgangspunt is dat de ambities en plannen enerzijds moeten passen binnen de draagkracht van de kleine organisatie met behoud van karakter en kwaliteit van dienstverlening en anderzijds binnen de financiële kaders en mogelijkheden van Woningstichting Heteren. Daarbij maakt Woningstichting Heteren duidelijk dat, omdat niet alles kan, de prioriteit ligt bij de betaalbaarheid van de woningen voor de primaire doelgroep. Elke uitwerking in deelplannen (Energiebeleidsplan, huurbeleid, Langer Thuis Wonen etc.) bouwt weer voort op het voorgaande. De ambities zijn helder geformuleerd, omvatten alle onderwerpen en passen bij de maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woningstichting Heteren.

Presteren volgens belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8. De belanghebbenden zijn in het algemeen goed tevreden over de prestaties van Woningstichting Heteren.

De Beschikbaarheid is gewaardeerd met een 7,2. De Huurdersvereniging vindt dat Woningstichting Heteren zich inspant om meer huurwoningen te realiseren en de gemeente ziet graag wat meer inzet op versnelling van de lopende projecten waar dit kan. Stichting Samen Zorgen geeft aan dat ze dit onderwerp niet goed kan beoordelen.

De prestaties op het gebied van Betaalbaarheid wordt gewaardeerd met 8,5. De Huurdersvereniging vindt dat Woningstichting Heteren de laatste vier jaar door zeer bescheiden huurverhogingen de betaalbaarheid nadrukkelijk voorop heeft gezet. De gemeente ziet dat Woningstichting Heteren gaat voor betaalbare woningen, bijvoorbeeld door een pilot met woningsplitsing. Stichting Samen Zorgen ervaart ook als huurder dat Woningstichting Heteren zich heel realistisch opstelt.

Energie/Duurzaamheid is beoordeeld met een 6,7. De Huurdersvereniging waardeert de inzet van Woningstichting Heteren op Energie/duurzaamheid positief. Ze is tevreden over de aanpak waarbij de eerste focus is op de minst duurzame woningen, en er keuzevrijheid voor de huurder is. De gemeente ervaart Woningstichting Heteren op dit thema als te afwachtend. Op dit gebied verwacht men een visie en strategie, al dan niet binnen de gemeentelijke kaders. Stichting Samen Zorgen gaat graag samen met Woningstichting Heteren op zoek naar verdere energiebesparende maatregelen.

Leefbaarheid is gewaardeerd met een 7,8. De Huurdersvereniging is tevreden en vindt dit een thema waarop Woningstichting Heteren zich weet te onderscheiden, met name ook door de persoonlijke aandacht om individuele knelpunten en vraagstukken van huurders aan te pakken. De gemeente en Stichting Samen Zorgen zien grote betrokkenheid bij haar huurders en de activiteiten om de saamhorigheid in de kernen te bevorderen.

Langer Thuis Wonen is gewaardeerd met een 7,1. De Huurdersvereniging is zeer tevreden over de aandacht van de corporatie voor dit onderwerp en over de mogelijkheden voor het meer levensloopbestendig maken van woningen. De gemeente is positief over (deels nog geplande) investeringen in geschikte nieuwbouwwoningen/-appartementen voor ouderen. Stichting Samen Zorgen zou graag meer samen optrekken met de corporatie om slimme arrangementen met thuiszorg aan te bieden.

Dicht bij de huurder is gewaardeerd met een 8,7. Alle belanghebbenden zijn zeer positief over de inzet van Woningstichting Heteren. De Huurdersvereniging vindt dat Woningstichting Heteren bijzonder open staat voor ieder mogelijk onderwerp dat zij of andere huurders bespreekbaar willen maken. De gemeente ziet dit bij uitstek als een kracht van Woningstichting Heteren, die past bij haar kleinschaligheid en verbondenheid met de kernen. Stichting Samen Zorgen ervaart ook dat de contacten altijd hartelijk en warm zijn.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 9 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Woningstichting Heteren. De Huurdersvereniging ervaart de bestuurder als zeer toegankelijk voor de huurdersvereniging. Hij staat altijd open om even ergens over te brainstormen en er is goed persoonlijk contact. De gemeente is ook zeer positief met als argumenten: "klein is het nieuwe groot", er zijn veel korte lijntjes en betrokkenheid in het contact, zonder de professionaliteit te verliezen. En dat werkt zo voor het gehele team, niet alleen voor de bestuurder. De menselijke maat maakt het verschil en aandacht voor de mens achter het probleem. Voor Stichting Samen Zorgen is de corporatie zeer laagdrempelig te benaderen, boven verwachting vanuit een zakelijke relatie. Er is ook veel aandacht en warme betrokkenheid naar medewerkers en cliënten van de stichting.

De belanghebbenden geven een 7,8 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. De Huurdersvereniging vindt altijd gehoor bij Woningstichting Heteren en voelt zich serieus genomen. Suggesties worden opgepakt en de corporatie neemt de tijd om open en transparant door te spreken wat ze doen en waarom ze het doen. De gemeente is tevreden over de mate van invloed op het beleid van Woningstichting Heteren. Woningstichting Heteren heeft daarin een eigen verantwoordelijkheid, de gemeente heeft een rol bij de prestatieafspraken en heeft via die weg invloed. Daar moet het goede gesprek tussen corporaties en gemeente gevoerd worden. Stichting Samen Zorgen is tevreden over de mate van invloed zoals die loopt bijvoorbeeld via de deelname aan deze visitatie, maar uiteindelijk blijft het ook de verantwoordelijkheid van Woningstichting Heteren.

Alle partijen geven aan dat het proces van prestatieafspraken die er sinds 2018 zijn in een positieve en constructieve sfeer verloopt maar dat het ook nog een groei- en leerproces is. De Huurdersvereniging is tevreden met het feit dat er in 2019 onderscheid is gemaakt tussen doorlopende afspraken en prioriteiten voor dat jaar. Er lopen anders te veel prestatieafspraken over de jaren heen, zonder dat die afspraken ook gerealiseerd zijn. De gemeente is tevreden over het

proces en inhoud van de prestatieafspraken met als vertrekpunt en kapstok de Woonagenda 2020. Het proces en de inhoud wordt langzaam steeds beter. In de eerste jaren had iedere corporatie haar eigen afspraken en aparte boekjes, nu is het een gezamenlijk geheel. De afspraken zijn steeds concreter, en huurders en corporaties kunnen de gemeente daar ook op aanspreken. Woningstichting Heteren zelf ervaart dat ook de monitoring gedurende het jaar en de jaarlijkse evaluatie meer vorm krijgt. Er komt nu een (vernieuwde) Woonagenda 2025 aan. Het is interessant om te ervaren hoe het proces nu gaat lopen.

Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 6.

Woningstichting Heteren is een financieel gezonde corporatie. Woningstichting Heteren wil betaalbaar, toegankelijk en prettig wonen voor de mensen uit doelgroep mogelijk maken. Ook energiezuiniger woningen kunnen een bijdrage leveren aan betaalbaar wonen. Allereerst staat betaalbaarheid van de huren voor haar huurders voorop. Daarom kiest Woningstichting Heteren voor een zeer gematigd huurbeleid. De investeringsruimte wil Woningstichting Heteren primair inzetten voor verduurzaming van de bestaande voorraad, secundair voor nieuwbouw en tenslotte voor investeringen in de eigen organisatie, mits dit leidt tot aantoonbare meerwaarde in de dienstverlening. Zij richt zich daarbij op de kernen Driel, Heteren en Randwijk, waar het bezit nu ook is geconcentreerd.

In het strategisch voorraadbeleid maakt Woningstichting Heteren keuzes over de gewenste voorraad, de verduurzaming en het huurbeleid. Er is getoetst of de beoogde portefeuillestrategie past binnen de financiële kaders via een check op de financiële prestatie-indicatoren van het WSW en Aw. De beoogde transitie lijkt haalbaar binnen de financiële kaders.

Woningstichting Heteren heeft de keuzes ook in daden omgezet. In de visitatieperiode heeft Woningstichting Heteren een zeer gematigd huurbeleid gevoerd, door de huren met gemiddeld 1% voor alle huurders te verhogen, in 2018 en 2019 zelfs voor 40 % van de huurders geen huurverhoging. De huursomstijging is beperkt en valt ruim binnen de maximale grens in de beschouwde periode. Woningstichting Heteren hanteert een streefhuurpercentage van 68%.

De visie is helder en wordt consequent gevolgd, met als belangrijkste beoogd effect het zorgen voor betaalbaarheid. De corporatie berekent in de meerjarenbegroting of de voorgestelde maatregelen passen binnen de financiële ruimte. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Heteren op basis van de IBW en de WSW-normering globaal de vinger aan de pols houdt over welk vermogen maximaal ingezet kan worden voor maatschappelijke prestaties. Er is geen achterliggende scenario-analyse, behalve voor het volledig wegvallen van de huur van Liefkenshoek. Of er méér mogelijk is, wat de risico's zijn en waar en wanneer de grenzen in de normeringen op de lange termijn worden bereikt blijft zo in het midden.

Het inzicht in de door Woningstichting Heteren gemaakte keuzes is te vinden in het zeer uitgebreide jaarverslag en de jaarrekening. Door de (meerjaren-)begroting beter aan te laten sluiten op de volkshuisvestelijke doelen op de langere termijn wordt beter inzichtelijk hoe Woningstichting Heteren haar vermogen kan inzetten voor het realiseren van maatschappelijke prestaties.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,2.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming en Sturing met een 7. Woningstichting Heteren werkte met een activiteitenplan voor de periode 2016-2020 en vanaf 2018 werkt ze met het ondernemingsplan 'Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren' en dit is tot stand gekomen met interne en externe betrokkenheid. Het ondernemingsplan sluit goed aan bij de gemeentelijke Woonagenda. In 2017 is de portefeuillestrategie opgesteld. In het ondernemingsplan wordt een overzicht gegeven van de doelen die Woningstichting Heteren wil bereiken, wat ze daarvoor moet doen en wat de mogelijke activiteiten zijn. In het jaarlijkse activiteitenplan staan de opgaven die voortvloeien uit deze visie en deze zijn in de begroting opgenomen. Er is een helder en jaarlijks proces om deze activiteiten te laten aansluiten bij de gemeentelijke opgaven en prestatieafspraken. Woningstichting Heteren heeft een goed beeld van de ontwikkelingen, ze is lokaal georiënteerd en in haar visie is zichtbaar dat zij de lokale kennis benut, ze weet wat er leeft en speelt en stemt haar strategie daarop af. Ze stelt doelen en vertaalt deze in activiteiten. De activiteiten zijn redelijk concreet geformuleerd. Woningstichting Heteren heeft haar volkshuisvestelijke doelen naar jaarniveau vertaald en deze heeft ze ook opgenomen in de halfjaarlijkse voortgangsrapportage. De prestatieafspraken worden in de laatste jaren ook steeds beter gemonitord. Wat opvalt is dat de nieuwbouwplannen door allerlei redenen vertragen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen met een 7. In de vorige visitatie was Good Governance voor de raad een aandachtspunt. In deze visitatie is dat onderwerp niet meer aan de orde en heeft ook de Aw in de tussenliggende periode een positief beeld van de RvC. De RvC bestaat uit drie mensen waarvan er twee in het werkgebied van Woningstichting Heteren wonen. De lokale kennis en contacten zijn daarmee geborgd. De RvC ziet zichzelf, gezien de omvang van de corporatie, nadrukkelijk als sparringpartner en is betrokken bij en wil invloed hebben op de strategie van Woningstichting Heteren. De RvC beschrijft voor zichzelf ook een rol als netwerkpartner. De RvC heeft regelmatig contact met de huurdersorganisatie en andere belanghebbenden. De RvC heeft een goed beeld van de lokale netwerken en de beleving van de belanghebbenden. Die kennis gebruikt ze in haar rol als RvC.

De visitatiecommissie waardeert de externe legitimatie en de externe verantwoording met een 7,5. Ze wordt gewaardeerd als een open en benaderbare organisatie door huurders, door de gemeente en andere belanghebbenden. Woningstichting Heteren is open over haar gerealiseerde prestaties. Indachtig haar visie, is ze aanspreekbaar, bereikbaar en steeds bereid tot toelichting over de keuzes die ze maakt.



Goed=Goed*genoeg
Laagdrempelig
Klantvriendelijk
Betaalbaarheid
Betrokken
Sociaal
Samen
Helpen
Gewoon
Luisteren
Huurdersbelang

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Woningstichting Heteren bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten en de door Woningstichting Heteren zelf geformuleerde ambities. Het beoordelingskader van Woningstichting Heteren komt grotendeels voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken, met de toevoeging van het laatste thema uit de eigen ambities. Deze zijn:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid;
- energie/duurzaamheid;
- leefbaarheid;
- langer thuis wonen;
- dicht bij de huurders.

'Dicht bij de huurders' is geen onderwerp in de prestatieafspraken maar is toegevoegd als extra prestatieveld omdat het voor Woningstichting Heteren haar bestaansrecht als kleine corporatie rechtvaardigt.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Woningstichting Heteren haar eigen beeld over haar functioneren op de thema's gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied. Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per thema beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van Woningstichting Heteren.

De feitelijke prestaties van Woningstichting Heteren zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Woningstichting Heteren een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, actieve wijze van handelen, complexiteit van de opgave en creativiteit in realiseren van de opgave. Wanneer Woningstichting Heteren de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafpraak en wanneer niet of onvoldoende gehandeld is om de prestaties te realiseren. Ook deze worden nader toegelicht.

In paragraaf 3.9 is aangegeven in welke mate de ambities van Woningstichting Heteren passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Woningstichting Heteren is vrijwel uitsluitend actief in de kernen Heteren, Driel en Randwijk, gelegen in het noorden van de gemeente Overbetuwe. De gemeente Overbetuwe met 47.000 inwoners kent meer kernen. Daar zijn de collega-corporaties Vivare en Woonstichting Valburg actief.

Overbetuwe ligt in de streek Over-Betuwe tussen Arnhem en Nijmegen. Aan de noordkant van het gebied ligt de Veluwe en is de Nederrijn de grens, aan de zuidkant wordt het begrensd door de Waal. Overbetuwe is een plattelandsgemeente met veel kleine en een grotere kern (Elst) waar belangrijke doorgaande routes (wegen, spoor en rivieren) de verbinding tussen Nederland (en met name de Randstad) met Duitsland en tussen Noord- en Zuid-Nederland vormen. Hier zijn ook de talrijke bedrijventerreinen op georiënteerd. Cijfers laten zien dat de werkgelegenheid in de gemeente Overbetuwe sterk is gegroeid in tegenstelling tot de gemiddelde score van de regio, provincie en landelijk (bron: Gemeente Overbetuwe (2016) Economische Ontwikkeling Overbetuwe). Het Kruidvat distributiecentrum in Heteren is de grootste werkgever in de gemeente met 1.100 arbeidsplaatsen. Ruim 40% van de totale beroepsbevolking (circa 9.000 mensen) van Overbetuwe werkt in de eigen gemeente.

De grootste kern Elst (22.000 inwoners) heeft een centrumfunctie in de gemeente. Er zijn relatief veel en goede voorzieningen op het gebied van voortgezet onderwijs, cultuur en zorg. De gemeente Overbetuwe heeft de sterkste verhuisrelaties met de grote steden in de regio Arnhem Nijmegen. De gemeente Overbetuwe is het meest verbonden met de subregio Arnhem en omgeving bestaande uit de gemeenten Arnhem, Rheden, Renkum, Lingewaard en Rozendaal. Daarnaast zijn er ook sterke verhuisrelaties met Nijmegen. Er is sprake van een vertrekoverschot van jongere huishoudens in de gemeente Overbetuwe. Zij vertrekken met name naar Arnhem en Nijmegen. De gemeente is aantrekkelijk voor huishoudens in de leeftijdscategorie 30-65 jaar, zowel gezinnen als een- en tweepersoonshuishoudens. Voor deze categorie is er sprake van een vestigingsoverschot, ook weer met name vanuit Arnhem en Nijmegen. Overbetuwe is daarmee aantrekkelijk voor doorstromers op zoek naar een ruimere woning. Een positie in de regio die vrij stabiel is gebleken de afgelopen jaren. Voor de kern Randwijk is Wageningen een belangrijke stad. Binnen de gemeente Overbetuwe zijn de bewoners zeer honkvast. Zo verhuizen inwoners van Driel over het algemeen niet naar Heteren en vice versa.

In haar woonvisie uit 2016 Woonagenda 2020 met als titel 'Van Woonopgaven naar Woonoplossingen' legt de gemeente de focus op vijf belangrijkste opgaven met als grote gemene deler 'meer passende woningen'

- bijzondere aandacht voor urgente huisvestingsnood: flexibele woonschil.
- meer betaalbare huurwoningen beschikbaar: toevoegen & matchmaking.
- 'wijs' omgaan met de bestaande voorraad: hoe creëren we een duurzaam thuis?
- een levensloopvriendelijke gemeente: wonen en er op uit.
- een gezonde woningmarkt in balans: vleugels geven aan bouwprogramma.

De opgaven zijn uitgewerkt in ambities en uitgangspunten voor het woonbeleid in Overbetuwe. De gemeente verwacht voor de komende periode tot 2020 nog een groei van de totale woningvoorraad met ca. 1000 woningen. Er is voldoende plancapaciteit om aan die kwantitatieve behoefte te voldoen. In de periode tot 2025 wordt een afvlakkende behoefte gezien van nog eens ca. 600 woningen. Overigens is de behoefte in het Noordelijk deelwerkgebied van Woningstichting Heteren veel beperkter, namelijk resp. 100 woningen (waarvan maximaal 50 sociale huurwoningen) tot 2020 en geen verdere behoefte tot 2025. Vanwege de verschuiving in woonbehoefte en de energietransitie zet de gemeente in op transformatie en verduurzaming. De leefbaarheid, ook in de kleinere kernen, zal gemonitord worden. Met de corporaties wil de gemeente prestatieafspraken maken om in 2020

(inmiddels aangepast naar 2021) de totale sociale woningvoorraad te hebben voorzien van een gemiddeld energie-label B.

De gemeente zet in op een lichte groei van de sociale woningvoorraad met ca. 400 woningen de komende jaren, waarvan maximaal 50 in het werkgebied van Woningstichting Heteren. Wel vraagt de gemeente de corporaties extra aandacht te besteden aan de beschikbaarheid van woningen voor spoedzoekers/urgenten (mantelzorgers/mantelzorgontvangers, statushouders, starters, gescheiden personen, arbeidsmigranten en ex GGZ-cliënten die zelfstandig kunnen wonen). Daarnaast vraagt de vergrijzing van de bevolking om aanpassingen voor de woningen aan behoeften van minder mobiele bewoners. Waar woningen niet geschikt te maken zijn, zal toevoeging van gelijkvloerse woningen plaatsvinden.

Er is nog ruimte voor lichte groei maar de gemeente wil waken voor overaanbod. Voor de Noordflank overweegt de gemeente om de resterende plancapaciteit in te zetten voor het versterken van de bestaande kernen en het invullen van eventuele open gaten. De gemeente wil geen precieze aantallen benoemen, maar op hoofdlijnen aangeven wat nodig is. Samen met de corporaties wil zij monitoren en bijsturen om vraaggericht te kunnen bouwen. Dat vraagt om meer informatie-uitwisseling over de vraagdruk van diverse doelgroepen, met als doel dat de slaagkansen toenemen en wachttijden flink afnemen.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd. Dat doen we aan de hand van de criteria (cursief) uit het visitatiestelsel.

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'?

Voor de jaren 2018 en 2019 zijn voor het eerst prestatieafspraken tussen de gemeente Overbetuwe, de corporaties en de huurdersvertegenwoordigingen gemaakt. De prestatieafspraken sluiten aan op de Woonagenda 2020 en hebben betrekking op vijf (gecombineerde) thema's;

- beschikbaarheid en betaalbaarheid;
- duurzaamheid en kwaliteit (2019: energietransitie);
- wonen en zorg/leefbaarheid (2019: langer thuis wonen en leefbaarheid).

Allereerst zijn de samenwerkings- en procesafspraken tussen de betrokken partijen (Woningstichting Heteren, Huurdersvereniging DHR en de gemeente Overbetuwe) vastgelegd. Daarna is per thema compact verwoord welke opgave in de Woonvisie is voorzien en wat de bijdragen/activiteiten van Woningstichting Heteren en de andere partijen op dat thema zijn. Vervolgens zijn op basis daarvan de prestatieafspraken geformuleerd.

De prestatieafspraken zijn in tabelvorm en helder geformuleerd. Per afspraak is vastgelegd welke activiteiten moeten plaatsvinden om de afspraak te realiseren, of het een concrete, intentionele of procesafpraak is, bij wie het eigenaarschap ligt en wie erbij betrokken worden. In 2019 is een nader onderscheid gemaakt tussen 'Doorlopende afspraken' en 'Prioriteiten voor 2019'. In 2020 zijn de prestatieafspraken met alle drie de in de gemeente Overbetuwe actieve woningcorporaties in één document samengevoegd.

Als basis voor de prestatieafspraken hanteert Woningstichting Heteren een beknopt overzicht van de voorgenomen activiteiten voor het komende jaar en de jaren daarna. Dit is gebaseerd op het ondernemingsplan. Woningstichting Heteren doet daarin concrete voorstellen voor de prestaties die ze in het betreffende jaar en de komende jaren wil realiseren. Naast concrete afspraken rond de te

realiseren nieuwbouwplannen, de huisvesting van statushouders en activiteiten rond leefbaarheid, worden er veel intentionele en procedurele afspraken gemaakt met betrekking tot het gezamenlijk afstemmen over onderwerpen, het maken van plannen en het uitvoeren van onderzoek. De meeste afspraken van 2018 lopen door in die van 2019.

De prestatieafspraken dekken nagenoeg alle onderwerpen uit de Woonagenda en zijn daarom herkenbaar. Niet met alle corporaties zijn op alle onderwerpen afspraken gemaakt. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over onderwerpen die niet direct uit de Woonagenda voortkomen zoals bijvoorbeeld acties rond bewoners met een huurachterstand.

De visitatiecommissie beschouwt de opzet van de prestatieafspraken als voldoende SMART, rekening houdend met het gegeven dat deze in 2018 voor de eerste keer op deze wijze zijn opgesteld. Inhoudelijk zien we dat de partijen nog 'zoekende' zijn in doorvertaling van de Woonagenda naar concrete prestatieafspraken voor de individuele woningcorporatie en de gemeente. Met name ook de 'hardheid' in (de realisatie van) de afspraken (bijvoorbeeld rond nieuwbouw en duurzaamheid) zou op basis van de Woonagenda sterker kunnen. Veel afspraken van 2018 keren daardoor in 2019 weer terug. Maar er is ook ontwikkeling te zien bijvoorbeeld doordat in 2019 een duidelijke prioritering is opgenomen.

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

Door de opzet van de prestatieafspraken is helder wie welke rol op zich neemt. Daarbij is een logische verdeling van taken tussen gemeente, corporaties en huurdersvertegenwoordigingen gemaakt. Juist door per afspraak aan te geven wie betrokken wordt is helder wanneer de huurders betrokken worden bij het realiseren van de activiteiten. De gemeente Overbetuwe pakt vooral de rol van beleidsmaker en facilitator. De corporatie heeft primair de rol van uitvoerder. Bij een uitvoering van een aantal prestatieafspraken wordt de huurdervertegenwoordiging actief betrokken.

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?

Woningstichting Heteren heeft als kleinste van de corporaties in Overbetuwe een herkenbare rol in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Volgens de betrokkenen loopt het proces om tot de prestatieafspraken te komen in goede harmonie en met begrip voor elkaars mogelijkheden en standpunten. Woningstichting Heteren zou zich naar het inzicht van de gemeente wat proactiever op mogen stellen in de regionale opgaven in de regio Arnhem Nijmegen. De corporatie is wel enthousiast, actief en alert als het gaat om zaken die spelen in de kernen in haar werkgebied. Ze is daarop aanspreekbaar en spreekt de gemeente ook op haar rol aan. Woningstichting Heteren kent haar huurders goed, weet wat er leeft en pakt haar rol waar nodig richting zowel huurders als de gemeente goed op.

Er zijn goede contacten met de andere corporaties in de gemeente Overbetuwe. Er wordt afgestemd met anderen indien nuttig/nodig. In de aanloop naar 2020 leren de corporaties, de gemeente en de huurders het spel nog beter te spelen met elkaar. Dat heeft geresulteerd in een gezamenlijk document voor de prestatieafspraken van alle corporaties. Daarin is de samenhang tussen de prestatieafspraken van de corporaties met de gemeente beter inzichtelijk gemaakt en vastgelegd. De verwachting is dat dit de onderlinge samenwerking verder zal stimuleren.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode actief gewerkt aan de samenwerking met en het faciliteren van de Huurdersvereniging DHR, onder meer door regelmatige gezamenlijke kennis- en leer-bijeenkomsten. De Huurdersvereniging DHR heeft een actieve rol in de prestatieafspraken en dat functioneert naar ieders tevredenheid.

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

De partijen geven aan dat een aantal afspraken alleen gerealiseerd kan worden in samenwerking met andere partijen. Die partijen staan benoemd bij de betreffende afspraak, bijvoorbeeld bij activiteiten op het gebied van leefbaarheid (buurtbemiddeling) en huisvesting van specifieke doelgroepen. Deze genoemde partijen hebben niet zelf aan tafel gezeten bij het maken van de prestatieafspraken maar worden betrokken bij de uitvoering ervan.

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?

In de prestatieafspraken zijn afspraken vastgelegd over monitoring, bestuurlijke overleggen, de gezamenlijkheid van prestatieafspraken (vanaf 2019), het bod en de onderlinge afstemming. Er vindt een tussentijdse monitoring en jaarlijkse evaluatie plaats. De monitoring is niet altijd zo concreet dat er gedurende het jaar afspraken worden bijgesteld. Wel passen de gemeente en de corporaties afspraken van jaar op jaar aan, bijvoorbeeld rond de doelstellingen voor nieuwbouwprojecten en de afspraken rond duurzaamheid (energiecoaches).

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

In 2019 zijn afspraken gemaakt over de manier waarop in 2020 de prestatieafspraken voor 2021 tot stand komen en hoe het overleg hierover plaatsvindt. Het voornemen is om in samenhang met de actualisering van de Woonagenda te komen tot afspraken met een meerjarenperspectief naast jaarlijkse prestatieafspraken.

De visitatiecommissie constateert dat het proces om tot prestatieafspraken te komen in 2018 en 2019 in een eerste ontwikkelende fase was en partijen nog 'lerende' zijn in wat men van elkaar kan verwachten. De visitatiecommissie stelt vast dat zowel in 2018 als 2019 stappen zijn gezet om zowel de inhoud als het proces van de totstandkoming op basis van monitoring en evaluatie te verbeteren. Meer gezamenlijkheid en meerjarigheid in de afspraken zijn in de visie van de visitatiecommissie stappen vooruit. Partijen zijn zich bewust van het belang van goede afspraken en goede samenwerking, ook in het licht van de regionale samenhang. Wat de visitatiecommissie betreft ligt de uitdaging in het maken van 'hardere' afspraken die meer gericht zijn op de tijdigheid van het bereiken van (volkshuisvestelijke) resultaten. Woningstichting Heteren, de andere corporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties kunnen elkaar scherper uitdagen om hiertoe te komen. En het is aan te bevelen om andere partijen die nodig zijn om de afgesproken resultaten te behalen, te betrekken bij de totstandkoming van de afspraken.

3.3 Beschikbaarheid

Voor wat betreft beschikbaarheid zijn rond de volgende thema's afspraken (in de prestatieafspraken) en ambities (vanuit Woningstichting Heteren zelf) geformuleerd:

- nieuwbouw;
- verkoop;
- woningsplitsing;
- huisvesting statushouders;
- rapportage vraag- en aanbod.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,4 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van beschikbaarheid. Woningstichting Heteren realiseert de opgaven en ambities in belangrijke mate.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Nieuwbouw

- Woningstichting Heteren had de ambitie om in de visitatieperiode in totaal ca 41 sociale huurwoningen op te leveren. In deze periode zijn er 2 in de kern Randwijk gerealiseerd. De bouw van 12 appartementen in Driel is in 2017 voorbereid en in 2018/2019 in ontwerp/ontwikkeling genomen, maar door een beroepsprocedure vertraagd. In 2020 is de omgevingsvergunning aangevraagd en is de geplande start van de bouw. Het project van ca. 27 sociale huurwoningen (in combinatie met 36 koop- en/of vrije sector-huurwoningen) in Heteren is in 2017/2018 voorbereid. Nadat het project in 2019 prioriteit van de gemeente heeft gekregen is het ontwerp verder opgepakt samen met de gemeente en Huurdersvereniging. Omdat deze plannen in vertraging zijn gekomen is de realisatie van de woningen nog niet doorgegaan. Woningstichting Heteren steeds heeft gewerkt aan het welslagen van deze twee projecten. Zij is niet aan de slag gegaan met alternatieven om toch tot de gewenste uitbreiding van de voorraad te komen. De visitatiecommissie heeft begrip voor de afwegingen die Woningstichting Heteren heeft gemaakt ten aanzien van beide locaties.

Ondanks het feit dat de nieuwbouwambitie niet is gerealiseerd beoordeelt de visitatiecommissie deze prestatie als voldoende omdat Woningstichting Heteren er hard aan heeft gewerkt om met de gemeente en omwonenden de twee projecten steeds een stap verder te brengen.

Verkoop

- Met ingang van 2018 is de ambitie en de afspraak dat de sociale woningvoorraad in omvang licht zal groeien. Woningen worden alleen nog verkocht als er sprake is van “versnipperd bezit”. Woningstichting Heteren heeft dit beleid ook op deze manier uitgevoerd. De verkoopvoornemens in 2016 en 2017 zijn ook conform het toen geldende beleid uitgevoerd.

Woningstichting Heteren scoort hiervoor een ruime voldoende.

Woningsplitsing

- In lijn met de Woonagenda 2020 is in 2018 de intentie afgesproken dat waar mogelijk woningsplitsing zou worden gerealiseerd. In 2019 is de hardere afspraak gemaakt dit in 2019 in ieder geval bij 1 woning te realiseren. In 2018 heeft Woningstichting Heteren geschikte woningen geïnventariseerd. In 2019 is een plan voor een vrijgekomen woning ingediend; in overleg met gemeente is deze woning begin 2020 als pilot voor realisatie in voorbereiding.

Woningstichting Heteren heeft de afspraken in belangrijke mate waargemaakt en scoort hiermee een voldoende.

Huisvesting statushouders

- Gemeente en Woningstichting Heteren hebben afgesproken dat zij naar rato van haar bezit statushouders huisvest, conform de taakstelling die de gemeente heeft. Hiertoe stelt zij maximaal 10% van de vrijkomende woningen beschikbaar. In de visitatieperiode heeft de corporaties totaal 14 woningen van de 167 woningen beschikbaar gesteld, waarin totaal 59 statushouders zijn gehuisvest.

De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van Woningstichting Heteren met een ruim voldoende. Zij heeft de afspraken geheel gerealiseerd.

Rapportage vraag- en aanbod;

- Woningstichting Heteren en de gemeente monitoren jaarlijks vraag en aanbod door gegevens uit te wisselen over totalen van verhuurde woningen en toewijzing aan diverse doelgroepen. Het voornemen is deze informatie onderling en met de huurdersvereniging te bespreken. De gegevens zijn door Woningstichting Heteren aan de gemeente beschikbaar gesteld, onder meer via het jaarverslag. Bespreking ervan door partijen heeft nog niet plaatsgevonden.

Woningstichting Heteren is haar afspraken in belangrijke mate nagekomen en scoort daarmee voldoende.

3.3.2 Zelfbeeld over Beschikbaarheid¹

Woningstichting Heteren beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 6, het gewenste cijfer is een 7. De ontwikkelingen rond de nieuwbouw in Driel en Heteren waren ook voor Woningstichting Heteren frustrerend. Ze is blij dat nu weer voortgang is omdat beroepsprocedures zijn doorlopen resp. prioritering is verhoogd. Het vervolg in de realisatie van beide projecten vraagt naar verwachting nog veel aandacht.

3.4 Betaalbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- lage huurverhoging en streefhuur;
- stimuleren woonlasten-adviseur;
- isolatie-maatregelen deels doorberekenen;
- betaalbare kleine appartementen realiseren.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van betaalbaarheid. Een pluspunt is toegekend voor de lage streefhuur en huurverhogingen en voor het beperkt doorberekenen van isolatie-maatregelen.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Lage huurverhoging en streefhuren

- Woningstichting Heteren heeft betaalbaarheid tot speerpunt van haar beleid gemaakt, hetgeen zich manifesteert in het hanteren van een relatief laag streefhuurpercentage van 68 % van de maximaal redelijke huur. Het landelijk gemiddelde streefhuurpercentage is 70% (in 2018).
- Daarnaast beperkt Woningstichting Heteren de jaarlijkse huurverhoging zoveel als mogelijk. In de visitatieperiode was de gemiddelde huurverhoging 1% in 2016/2017 en gemiddeld zelfs iets onder 1% in 2018/2019. In die laatste 2 jaar kreeg 40% van de huurders helemaal geen huurverhoging.
- Het aandeel woningen in de categorie betaalbaar/goedkoop is in de visitatieperiode met 18 tot boven de 85% gestegen.

De visitatiecommissie kent Woningstichting Heteren een extra pluspunt toe voor het huurbeleid en oordeelt dat zij goed heeft gepresteerd op dit onderwerp.

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 7 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

Stimuleren woonlasten-adviseur

- Woningstichting Heteren werkt actief mee aan het project van de gemeente voor Energiecoaches. Na een evaluatie in 2019 wordt dit project verbreed naar een pilot met wooncoaches, die breed kunnen adviseren over alle woonlasten gerelateerde onderwerpen.

De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Heteren ruim voldoende heeft gepresteerd.

Isolatie-maatregelen deels doorberekenen

- In het huurbeleid is opgenomen dat Woningstichting Heteren bij projectmatige of individueel gewenste woningisolatie 2/3 van de kosten voor haar rekening zal nemen en 1/3 zal doorberekenen aan de huurder. Doel hierbij is om verduurzaming te stimuleren en woonlastenvoordeel voor de huurder te bereiken. In 2019 is aan alle ruim 200 woningen met label D t/m G een aanbod voor isolatie gedaan.

De visitatiecommissie beoordeelt de realisatie van de ambitie als ruim voldoende.

Betaalbare kleine appartementen realiseren

- Woningstichting Heteren wil door woningsplitsing en nieuwbouw in Driel goedkope kleine appartementen realiseren gericht op starters en eenpersoonshuishoudens. Zoals bij beschikbaarheid al toegelicht is de realisatie in 2018/2019 voorbereid en zal naar verwachting in 2020 plaatsvinden.

De visitatiecommissie beoordeelt de uitvoering als ruim voldoende omdat Woningstichting Heteren zich binnen haar mogelijkheden heeft ingezet om de projecten te realiseren.

3.4.2 Zelfbeeld over betaalbaarheid

Woningstichting Heteren scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8, en dat is gelijk aan het gewenste cijfer. Het speerpunt betaalbaarheid is al jaren een kern in het beleid van de corporatie en men is trots op wat er wordt gerealiseerd op dit punt. Medewerkers van Woningstichting Heteren geven hun eigen organisatie gemiddeld zelfs iets meer dan een 8 op dit prestatieveld. Ook zij geven gemiddeld aan tevreden te zijn met dit cijfer naar de toekomst toe. Sommige medewerkers zien nog ruimte voor kleine verbeteringen, een ander vindt dat men er soms al (te) ver in gaat.

3.5 Energie/Duurzaamheid

De volgende onderwerpen komen hierbij aan de orde:

- streven naar gemiddeld energielabel C;
- woonvoorraad CO₂-neutraal in 2050;
- afstemming planning met gemeente voor synergievoordelen;
- inzet energiecoaches.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,3 toe aan de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van energie en duurzaamheid. Woningstichting Heteren heeft op dit terrein een volgend beleid, waarin de keuzevrijheid van de huurder centraal staat en presteert daarmee voldoende.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Streven naar gemiddeld energielabel C

In de woonagenda geeft de gemeente Overbetuwe aan dat ze de ambitie, dat de woningen van woningcorporaties in 2020 (inmiddels aangepast naar 2021) gemiddeld een label B hebben, onderschrijft. Daarbij is de gemeente zich er bijzonder van bewust dat het per woningtype (en bijna per woning) verschilt wat het beste werkt.

Met Woningstichting Heteren is in 2018 en 2019 afgesproken dat zij ernaar streeft, indien technisch mogelijk, om bij mutatie de woning naar een energieindex van kleiner dan 1,8 (gemiddeld label C) te brengen. En dat binnen de financiële en technische mogelijkheden wordt getracht deze doelstelling te halen.

- Verduurzamen van de voorraad gebeurt aan de hand van het energiebeleidsplan, waarin gemiddeld label C in 2021 wordt nagestreefd. Projectgewijs worden woningen verduurzaamd. In 2016/2017 is de Vogelbuurt in Driel verduurzaamd, in 2018 is begonnen met de wijk Bloemenbuurt Heteren.
- In 2019 hebben alle woningen met een label D, E, F, G een voorstel voor verduurzaming gekregen, waarbij slechts 1/3 van de kosten in de huur doorberekend zal worden. Huurders hebben hierbij de keuzevrijheid om wel (alles of een enkel onderdeel) of niet mee te doen.
- Bij een woning die niet is verduurzaamd, wordt bij mutatie alsnog een en ander uitgevoerd.
- Individuele woningen (die gelabeld zijn als 'Langer Thuis Wonen-woning') worden ten tijde van renovatie van de keuken al klaargemaakt om gasloos te kunnen koken. Dit is op dit moment nog een keuze van de zittende huurder.
- In de visitatie-periode zijn totaal 164 woningen naar label C of beter verduurzaamd. De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van Woningstichting Heteren op dit onderwerp als voldoende. Doordat ze op het terrein van verduurzaming een voorzichtige koers kiest en keuzevrijheid van de huurder vooropstelt heeft ze de prestatieafspraken in belangrijke mate gerealiseerd.

Woonvoorraad CO2-neutraal in 2050

- In maart 2019 is het vernieuwde Energiebeleidsplan opgeleverd. Woningstichting Heteren wil het Energiebeleidsplan laten aansluiten op haar totale beleid. Daarom kan het niet los gezien worden van onder andere het Meerjarenonderhoudsplan, het Mutatiebeleid, het Asbestbeleid en het Strategisch Voorraadbeleidsplan, waarmee het zal worden geïntegreerd.
 - Ook is Woningstichting Heteren aangesloten bij de overleggen van de gemeente om te komen tot een 'Transitievisie Warmte' van de gemeente Overbetuwe. Diverse externe partijen zijn hier door de gemeente bij betrokken. Deze gemeentelijke visie geeft in grote lijnen aan hoe de gemeente, samen met diverse partners, naar 2050 toewerkt.
 - Nieuwbouwplannen zullen aardgasloos worden uitgevoerd
- Woningstichting Heteren komt de overeengekomen afspraken na en presteert hierop ruim voldoende.

Afstemming planning met gemeente voor synergievoordelen

- In 2017 is in nauwe samenwerking (gemeente, Huurdersvereniging en Woningstichting Heteren) in project Vogelbuurt Driel de openbare ruimte, riool, verduurzaming sociale woningen, tuinen en dergelijke opgepakt. Bewoners zijn ook actief bij dit project betrokken.
- In 2018 heeft overleg plaatsgevonden met gemeente Overbetuwe. Afgesproken is dat de gemeente, in overleg met de energieleverancier Alliander, inzichtelijk zal maken waar te renoveren gasleidingen liggen in de buurt van bezit van woningcorporaties. Op basis daarvan kan een wijk als 'Proefwijk' worden aangemerkt, die gasloos wordt gemaakt. Woningstichting Heteren heeft aangegeven bij voorkeur geen proefwijk te willen hebben.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woningstichting als voldoende, de prestatieafspraken worden in belangrijke mate gerealiseerd.

Inzet energiecoaches

- Stichting Betuwe Energie (SBE) heeft 18 energiecoaches opgeleid. Wegens gebrek aan voortgang (te weinig adviesgesprekken door de energiecoaches bij mensen thuis) is dit project gestopt. Gemeente en corporaties onderzoeken hoe ze dit initiatief een vervolg kunnen geven, mogelijk door inzet van de energiecoaches in een pilotproject in combinatie met woonadvies.
- Woningstichting Heteren komt de afspraken in belangrijke mate na en presteert daarmee voldoende.

3.5.2 Zelfbeeld over Energie/duurzaamheid

Woningstichting Heteren scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7, en is hier tevreden mee. Ze kiest er bewust voor om op het terrein van verduurzaming bescheiden ambities te hebben en de keuzevrijheid van de huurders bovenaan te zetten. Ze werkt wel mee met de gemeente aan de plannen rond de Energie-transitie naar de toekomst en realiseert nieuwbouw uiteraard op goed duurzaam niveau. Ze stimuleert huurders bij verduurzaming onder meer door 1/3 van de kosten in de woonlasten door te rekenen en mee te werken aan het project energiecoaches.

3.6 Leefbaarheid

De volgende onderwerpen komen bij dit onderwerp aan bod:

- huisvesting bijzondere (zorg-) doelgroepen;
- voorkomen huurachterstanden;
- ondersteuning activiteiten saamhorigheid in kernen;
- 10 extra parkeerplaatsen bij nieuwbouw in Driel.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van leefbaarheid. Woningstichting Heteren realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt voldoende. Waar zorgpartijen een beroep op Woningstichting Heteren doen, gaat zij actief aan de slag om oplossingen te realiseren. Als dat niet lukt trekt Woningstichting Heteren haar handen er niet van af maar ondersteunt waar mogelijk.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Huisvesting bijzondere (zorg-) doelgroepen

- De gemeente werkt voor Beschermd wonen samen met de gemeenten in de regio, onder leiding van centrumgemeente Arnhem. Er is een regionaal plan gemaakt, onder de titel Samen Aan Zet. In het kader van dit regionale plan wordt aan alle gemeenten gevraagd afspraken op te stellen voor de uitstroom uit beschermd wonen. Ook is een (voorlopige) inschatting gemaakt van de lokale opgave per jaar aan wooneenheden. Voor Overbetuwe bedraagt dit vooralsnog < 10 per jaar. Woningstichting Heteren zal daarvan 20 % huisvesten.

Woningstichting Heteren werkt volgens afspraak ruim voldoende mee aan de planvorming

Voorkomen huurachterstanden

- Actief Eropaf is op 1 oktober 2019 gestart met een pilot van een jaar. Dit is een samenwerking tussen gemeente Overbetuwe, Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare (en later Menzis, Nuon en Vitens). Deze samenwerking versterkt de lokale infrastructuur rondom (vroegsignalering van) schulden.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woningstichting Heteren ruim voldoende.

Ondersteuning activiteiten saamhorigheid in kernen

- Woningstichting Heteren spreekt met de gemeente (de ondersteuning van) diverse initiatieven af:
 - uren en middelen voor het project Cunerahof (wooneenheden ouderen);
 - via LEVO (Lokaal Expertiseteam Volwassenen Overbetuwe) worden problemen met bewoners/cliënten multidisciplinair aangepakt;
 - in de jaren 2017-2019 is in de Vogelbuurt in Driel een pand tijdelijk ter beschikking gesteld als 'buurt-huiskamer';
 - buurtbemiddelingsproject met getrainde vrijwilligers;
 - locaties ter beschikking in de kernen om 'leen-scootmobielen' te plaatsen;

- o plaatsen van AED's in de kernen.

Woningstichting Heteren komt de afspraken geheel na en presteert daarmee goed. Zij krijgt een pluspunt omdat Woningstichting Heteren steeds signaleert wat er leeft in de wijk en daar pro-actief op handelt.

10 extra parkeerplaatsen bij nieuwbouw in Driel

- Dit project is in 2018/2019 voorbereid, maar lag stil in verband met een beroep bij de Raad van State. In 2020 is de omgevingsvergunning aangevraagd en de datum start bouw gepland. De parkeerplaatsen zijn in het bouwplan opgenomen

Ook al is de realisatie vertraagd, de commissie beoordeelt de prestatie van Woningstichting Heteren als ruim voldoende.

3.6.2 Zelfbeeld over Leefbaarheid

Woningstichting Heteren scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 6 en dat is in lijn met wat ze beoogt. Ze vindt haar prestaties op leefbaarheid voldoende en doet daar wat nodig is en van haar verwacht wordt.

3.7 Langer Thuis Wonen

De prestaties en ambities op het gebied van langer thuis wonen zijn onderverdeeld in:

- woningaanpassingen;
- mantelzorg-wisselwoning in nieuwbouw Heteren;
- onderzoek tijdelijke verblijfplaats voor mantelzorgers.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van Langer Thuis Wonen. De populatie in de kernen vergriest en vanwege de ontwikkelingen in de zorg worden ouderen gestimuleerd om langer thuis te blijven wonen. Woningstichting Heteren speelt hierop in door haar bezit daar waar mogelijk daarvoor geschikt te maken.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit thema de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) geformuleerd en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Woningaanpassingen

- Woningstichting Heteren heeft in 2017 onderzocht welke woningen in haar bezit in aanmerking komen (deels na aanpassingen) voor Langer Thuis Wonen. Op basis van dit onderzoek zijn 48 woningen gelabeld als 'levensloopbestendig', 117 als 'langer thuis geschikt' en 171 als 'langer thuis geschikt te maken'.
- Op basis van dit onderzoek heeft de corporatie als ambitie geformuleerd om vanaf 2018 gemiddeld 8 woningen per jaar geschikt te maken voor Langer thuis Wonen, door onder andere aanpassing van de plattegrond.
- In 2018 zijn 2 woningen als proef aangepast om kennis op te doen en in 2019 zijn bij 16 woningen aanpassingen gedaan (op aanvraag/verzoek en bij mutatie).

Woningstichting Heteren heeft haar voornemens goed gerealiseerd en scoort een 8. Een pluspunt wordt toegekend omdat deze ambitie in de visitatieperiode in lijn met de Woonagenda en de gesignaleerde behoefte bij de huurders actief is opgepakt en op een lerende manier middels een proefproject tot uitvoering wordt gebracht.

Mantelzorg-wisselwoning in nieuwbouw Heteren

- In 2018 is een appartement in het plan gelabeld als mantelzorgwisselwoning.

- In 2019 is het project prioritair verklaard door de gemeente en is het ontwerp verder ontwikkeld, samen met de gemeente en de Huurdersvereniging.

Ook al is de realisatie vertraagd, toch beoordeelt de commissie de prestatie van Woningstichting Heteren als ruim voldoende, omdat de mantelzorgwisselwoning in het bouwplan is opgenomen.

Onderzoek tijdelijke verblijfplaats voor mantelzorgers

- Onderzocht is of er mogelijkheden binnen bestaande complexen zijn te realiseren.
- Binnen het complex Cunerahof is reeds een logeerruimte voor mantelzorgers beschikbaar die hiervoor benut wordt.

Woningstichting Heteren heeft ruim voldoende aan de afspraken voldaan.

3.7.2 Zelfbeeld over Langer Thuis Wonen

Woningstichting Heteren is zelf tevreden over haar prestaties op dit prestatieveld en geeft zichzelf een 7, wat overeenkomt met de gewenste uitkomst. Gelet op de vergrijzing van de huurders is het gewenst en noodzakelijk hier in de komende tijd actief mee aan de slag te blijven gaan, niet alleen in nieuwbouw, maar ook in bestaande woningen. Medewerkers scoren een 6,7. Zij hadden graag nog meer gewenst en komen daar op een 7,8. Medewerkers zien vooral verbetermogelijkheden in meer ervaring opdoen met de gewenste aanpassingen, meer duidelijkheid over de kostenverdeling (corporatie, gemeente en huurder) en door slimme kleine aanpassingen veel resultaat halen.

3.8 Dicht bij de huurders

Tenslotte komen we bij deze eigen ambitie van Woningstichting Heteren, die ook in het ondernemingsplan 2017-2021 wordt benoemd en waarop de acties zijn geformuleerd op de volgende onderwerpen:

- samenwerking huurdersvereniging;
- kennis van de huurders;
- er 'zijn' voor de huurders;
- leren van en luisteren naar huurders;
- dichtbij tevreden huurders.

3.8.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het gebied van Dicht bij de huurders. Woningstichting Heteren heeft de ambitie om tussen de huurders te staan en maakt die ambitie ook waar. Door opstelling en gedrag is zij in staat om voor haar huurders aanspreekbaar en aansprekend te zijn. Doordat ze haar huurders goed kent is Woningstichting Heteren in staat om maatwerkoplossingen voor individuele klantvragen te bieden.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 6 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Samenwerking huurdersvereniging

- De samenwerking met Huurdersvereniging DHR is gebaseerd op vertrouwen en respect. Woningstichting Heteren en de huurdersvereniging kennen elkaar goed en trekken ook regelmatig samen met elkaar op, bijvoorbeeld door het organiseren van een jaarlijkse kennis- en leer-bijeenkomst.
- In samenspraak wordt het jaarlijkse budget voor de huurdersvereniging bepaald, waarbij soberheid en doelmatigheid de boventoon voert.
- Veel zaken worden besproken met de Huurdersvereniging DHR, veel meer dan wettelijk noodzakelijk.

- Ook is het contact tussen de huurdersvereniging (individuele bestuurslid of geheel) richting Woningstichting Heteren open en direct. En als bijvoorbeeld een bestuurslid van de Huurdersvereniging DHR belt om even bij te praten, is er altijd direct tijd en ruimte om onder het genot van het spreekwoordelijke kopje koffie bij te praten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit als ruim voldoende. Woningstichting Heteren stelt zich actief op richting de Huurdersvereniging DHR en realiseert daarmee haar ambities.

Kennis van de huurders

- Woningstichting Heteren is een kleine organisatie, waar het merendeel van de medewerkers al lang werkt en veel huurders al lang huren. Daardoor kennen de medewerkers de huurders allemaal. Woningstichting Heteren kent de achtergronden en is daardoor in staat huurders te helpen en te begeleiden bij een breed scala aan vraagstukken.
- Bovendien kan de corporatie hierdoor huurders vaak ook makkelijk aanspreken als zij een vraag of verzoek heeft. Er is over en weer respect voor elkaar.
- Door de goede kennis van de huurder biedt Woningstichting Heteren maatwerk-oplossingen voor haar huurders als dat nodig of wenselijk is. Bij huurachterstanden, individuele zorgvragen of dreigende uitzetting zoeken men net iets verder maar de mogelijkheden en oplossingen, en komt ze bijvoorbeeld in contact met betrokkenen om de betreffende huurder heen. Daarbij worden dan ook andere partijen zoals gemeente en (thuis-) zorg betrokken.

Woningstichting Heteren presteert op dit onderwerp goed en scoort daarmee een 8. Een pluspunt kent de Visitatiecommissie toe voor de actieve wijze waarop de corporatie zich inspant om voor huurders met individuele vraagstukken maatwerk-oplossingen te bieden.

Er 'zijn' voor de huurders

- De dienstverlening van Woningstichting Heteren is adequaat en alert; als een huurder belt, wordt de telefoon binnen een paar tellen opgenomen. Er worden duidelijke afspraken gemaakt en ook nagekomen.
- Het kantoor van Woningstichting Heteren staat open voor de huurders. Een huurder kan binnenlopen, maar ook bellen of mailen en heeft dus keuze hoe hij/zij Woningstichting Heteren wil benaderen. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar dat is niet bij alle organisaties altijd zo.
- Het kantoor staat in Heteren, het dorp tussen Driel en Randwijk, dus centraal gelegen. Niet op een industrieterrein, maar in de wijk. In de ochtend is het geopend en in de middag open op afspraak. Of medewerkers van Woningstichting Heteren komen naar de huurder toe.
- Huurders die met de directie willen spreken, kunnen ook met de directie spreken. De bestuurder gaat met de huurders aan tafel, drinkt een kop koffie, luistert, en gaat desgewenst bij de huurder thuis langs, indien nodig samen met een medewerker.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woningstichting Heteren met goed.

Woningstichting Heteren krijgt een pluspunt daar ze zich in haar dienstverlening als een zeer klantgerichte organisatie toont, die open en benaderbaar is.

Leren van en luisteren naar huurders

- Ieder jaar bezoeken medewerkers van Woningstichting Heteren enkele nieuwe huurders, die een aantal maanden een woning huren. Er wordt gevraagd wat hun ervaringen en wat hun aandachtspunten zijn. Hiervan leert de corporatie, en zij leert ook de huurders (nog) beter kennen. Dus niet alleen contact in tijden van vragen of moeilijkheden, maar ook gewoon als alles goed gaat.
- Bij de totstandkoming van het Ondernemingsplan 2018-2021 heeft Woningstichting Heteren ook de huurdersvereniging (naast andere belanghebbenden) actief betrokken bij opgaves en de keuzen.

Woningstichting Heteren scoort op dit onderwerp ruim voldoende. Zij acteert proactief in het betrekken van huurders gericht op verbetering van dienstverlening en voorbereiding van plannen.

Dichtbij tevreden huurders

- Met regelmaat laat Woningstichting Heteren een extern klanttevredenheidsonderzoek onder haar huurders uitvoeren, voor het laatst in 2018.
- Uit dat onderzoek blijkt dat de huurders de corporatie op een constant hoog niveau van ruim een 7 waarderen op de aspecten Woning, Buurt en Dienstverlening. In vergelijking met de voorgaande peiling van eind 2015 is er sprake van een lichte verbetering.
- De respons op dit onderzoek was met 40% goed en toont daarmee de verbondenheid van Woningstichting Heteren met haar huurders.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woningstichting Heteren op klanttevredenheid met ruim voldoende. Er is sprake van een constante en positieve waardering van de huurders.

3.8.2 Zelfbeeld over Dicht bij de huurders

Woningstichting Heteren kent zichzelf een 7,0 toe voor haar prestaties op dit onderwerp en dit was ook het gewenste cijfer. Ze is trots op de resultaten op het gebied van Dicht bij de huurders en ervaart dat haar kracht ook ligt in het persoonlijk contact met de huurders. Door zich zo open en benaderbaar op te stellen is het mogelijk dat zij midden in de samenleving in de kernen staat en weet wat er onder haar huurders leeft. Dat levert de corporatie enerzijds de mogelijkheid op om door individueel maatwerk een hoog niveau van dienstverlening te leveren en anderzijds veel informatie op om ook structureel in te kunnen blijven spelen op de toekomstige behoeften van haar huurders.

3.9 Ambities

Woningstichting Heteren heeft haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in het ondernemingsplan 2018-2021. Een belangrijk deel van de ambities is gebaseerd op, respectievelijk terug te vinden in, het strategisch voorraad beleid, het huurbeleid, het energiebeleidsplan, het plan Langer Thuis Wonen etc. Al deze plannen zijn in de periode 2016-2019 tot stand gekomen.

De titel van het beknopte en heldere ondernemingsplan is *'Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren'*. Vanuit haar missie en visie formuleert Woningstichting Heteren hierin haar ambities op de volkshuisvestelijke opgaven. Ze legt daarbij een duidelijke relatie naar de Woonagenda, ontwikkelingen op de lokale woningmarkt en maatschappelijke ontwikkelingen.

In het strategisch voorraad beleid is verder uitgewerkt hoe de woningvoorraad er in 2030 uit moet zien en welke maatregelen daarvoor nodig zijn. De Woonagenda, de marktonderzoeken en vertrekpunten voor het ondernemingsplan zijn verder vertaald naar maatregelen om te komen tot de wensportefeuille. Vervolgens is dit doorvertaald naar voorgenomen activiteiten op complexniveau. Ook bij de andere beleidsstukken die een verder verdieping geven aan het ondernemingsplan zien we dezelfde manier van werken.

Woningstichting Heteren stelt bij haar ambities duidelijk prioriteiten. Uitgangspunt is dat de ambities en plannen enerzijds moeten passen binnen de draagkracht van de kleine organisatie met behoud van karakter en kwaliteit van dienstverlening en anderzijds binnen de financiële kaders en mogelijkheden van Woningstichting Heteren. Daarbij maakt Woningstichting Heteren duidelijk dat, omdat niet alles kan, de prioriteit ligt bij de betaalbaarheid van de woningen voor de primaire doelgroep. Vanwege de veelheid aan opgaven heeft zij de keuze gemaakt om bijvoorbeeld de inzet op verduurzaming van bestaande woningen te temporiseren en de wens van de huurder daarin centraal te stellen. Hierdoor kunnen de noodzakelijke kwaliteits- en duurzaamheidsverbeteringen gerealiseerd worden en de kosten en/of de huren niet onverantwoord stijgen.

De heldere opbouw en het steeds terugrijpen op de bronnen Woonagenda, marktonderzoek en maatschappelijke context leiden tot ruim voldoende onderbouwde en afgewogen ambities ten aanzien van de omvang van het woningaanbod, de differentiatie daarvan en de gewenste veranderingen, de

kwaliteit en duurzaamheid, de betaalbaarheid, de speciale doelgroepen, de leefbaarheid en de samenwerking met huurders en samenwerkingspartners.

De visitatiecommissie vindt de uitwerking van het beleid overzichtelijk en volledig. De visitatiecommissie kan de keuzes van Woningstichting Heteren goed volgen en beoordeelt deze als passend bij de opgaven.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woningstichting Heteren met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt omdat de ambities passend en goed onderbouwd zijn.

3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Woningstichting Heteren als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eendoordeel
Presteren naar opgaven			
• Beschikbaarheid	6,4	7	75%
• Betaalbaarheid	7,3		
• Energie/duurzaamheid	6,3		
• Leefbaarheid	7,3		
• Langer thuis wonen	7,3		
• Dicht bij de huurders	7,4		
Ambities		7	25%
Eendoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren: de wethouder van de gemeente Overbetuwe en drie bestuursleden van de Huurdersvereniging DHR. Daarnaast is er een belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren de wethouder van de gemeente Overbetuwe, een vertegenwoordiger van de zorgorganisatie Stichting Samen Zorgen en drie bestuursleden van de Huurdersvereniging DHR aanwezig. Vanwege de Corona-maatregelen hebben zowel de individuele gesprekken als de belanghebbendendialoog via een digitale video conferencing tool plaatsgevonden. Ter voorbereiding op de gesprekken en de dialoog hebben alle deelnemers aan de gesprekken factsheets ontvangen met informatie over de opgaven, ambities en prestaties van Woningstichting Heteren. Ook hebben zij vooraf een vragenlijst ingevuld waarin hen gevraagd is daarover een eigen oordeel te geven. Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en dialogen. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het stelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woningstichting Heteren

Woningstichting Heteren noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- Huurdersvereniging DHR;
- de gemeente Overbetuwe;
- Stichting Samen Zorgen.

De Huurdersvereniging DHR behartigt de belangen van alle huurders van Woningstichting Heteren. Zij is de door Woningstichting Heteren erkende huurdersorganisatie. Huurdersvereniging DHR is de partij

die samen met de andere huurdersvertegenwoordigingen, de drie corporaties en de gemeente Overbetuwe de prestatieafspraken maakt. Het bestuur bestaat uit 5 leden. De voorzitter zit er ruim 10 jaar bij en is 4 jaar voorzitter, de andere leden zitten sinds 2 à 6 jaar in het bestuur.

Voor de gemeente Overbetuwe is Woningstichting Heteren, samen met collega-corporaties Woonstichting Valburg en Vivare, de partner in het uitvoeren van het volkshuisvestingsbeleid. Dit beleid is onder meer verwoord in de Woonagenda 2020 van eind 2016. Met de gemeente is er regelmatig contact op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

De zorgorganisatie Stichting Samen Zorgen is enerzijds huurder van zorgvastgoed en levert ook (thuis-)zorg aan huurders van Woningstichting Heteren. Zij overlegt met Woningstichting Heteren over wensen en behoeften, maken afspraken over huisvesting en begeleiding en informeren elkaar.

4.2 Beschikbaarheid

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	7,3	8,7
Gemeente	7,0	8,0
SSZ	-	-
Gemiddeld	7,2	8,3

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Heteren op Beschikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,2 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 8.

De Huurdersvereniging DHR geeft Woningstichting Heteren een 7,3. Ze is tevreden over de Beschikbaarheid en de manier waarop Woningstichting Heteren zich inspant om meer huurwoningen te realiseren. Ze ziet wel dat ontwikkelprocessen en (gemeentelijke) procedures tot vertraging leiden.

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,0. Ze is redelijk tevreden met de prestaties van Woningstichting Heteren. Er zijn voldoende plannen in voorbereiding, de realisatie van de nieuwbouw vertraagt. Ze ziet graag dat Woningstichting Heteren inzet op versnelling van de lopende projecten waar dit kan.

Voor Stichting Samen Zorgen heeft onvoldoende informatie en betrokkenheid om op dit onderwerp een score te kunnen geven.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,2 toe aan de prestaties van Woningstichting Heteren voor Beschikbaarheid. De gewenste waardering is 8,3. Voor de Huurdersvereniging DHR is het van belang dat lopende plannen uitgevoerd worden. Ze roept gemeente en Woningstichting Heteren op om meer tempo te maken. De gemeente ziet graag een duidelijke visie/strategie hoe de corporatie de komende jaren wil bijdragen aan de behoefte aan sociale huurwoningen in Overbetuwe (ook in samenhang met de regionale behoefte). Over deze behoefte zijn partijen in gesprek in het kader van de nieuw woonagenda 2025. Tot 2025 is er nog behoefte aan zo'n 100 extra sociale huurwoningen (naast het lopend programma).

4.3 Betaalbaarheid

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	8,7	8,7
Gemeente	8,0	8,0
SSZ	8,8	8,0
Gemiddeld	8,5	8,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Heteren op Betaalbaarheid als meer dan goed. Het gemiddelde cijfer is een 8,5 waarbij er een spreiding in de individuele scores is van 8 tot 10.

Huurdersvereniging DHR geeft Woningstichting Heteren een 8,7. Ze vindt dat Woningstichting Heteren de laatste vier jaar door zeer bescheiden huurverhogingen de betaalbaarheid nadrukkelijk voorop heeft gezet. Daarnaast ervaart zij ook de aandacht voor de woonlasten door beperkte doorberekening (1/3) van duurzaamheidsmaatregelen.

De gemeente waardeert de geleverde prestaties met een 8,0. Ze ziet dat Woningstichting Heteren gaat voor betaalbare woningen, bijvoorbeeld door een pilot met woningsplitsing.

Stichting Samen Zorgen waardeert dat de corporatie de wettelijk laagst mogelijke huurverhoging voor haar huurders toepast. Dat geeft aan dat ze echt voor betaalbaarheid gaat. Ook als huurder ervaart de Stichting dat Woningstichting Heteren zich heel realistisch opstelt.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,5 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren voor betaalbaarheid. De gewenste waardering is een 8,2. De gemeente ziet in de toekomst graag meer terug van de acties die de corporatie neemt om de woonlasten te beperken (in samenhang met verduurzaming). Met de andere woningcorporaties heeft ze daar al wel prestatieafspraken over gemaakt.

4.4 Energie/duurzaamheid

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	7,7	8,7
Gemeente	6,0	8,0
SSZ	6,5	7,5
Gemiddeld	6,7	8,1

De belanghebbenden waarderen Energie/duurzaamheid als ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,7 met een spreiding in de individuele waarderingen van 6 tot 8.

De Huurdersvereniging DHR waardeert Woningstichting Heteren op dit gebied met een 7,7. Ze waardeert de inzet van Woningstichting Heteren op Energie/duurzaamheid positief. Ze is tevreden over de aanpak waarbij de eerste focus is op de minst duurzame woningen, waarbij er ook keuzevrijheid voor de huurder is. Ook de mogelijke inzet van energiecoaches wordt gewaardeerd, want door gedragsverandering kan ook veel bespaard worden.

De gemeente ervaart Woningstichting Heteren op het gebied van Energie/duurzaamheid als te afwachtend. De corporatie wil gaan aansluiten bij de gemeentelijke plannen, maar wat wil en doet de corporatie zelf? Op dit gebied verwacht men een visie en strategie, al dan niet binnen de gemeentelijke kaders.

Stichting Samen Zorgen ervaart in haar eigen pand, dat relatief jong is, dat het energieverbruik toch tegenvalt. Het gasverbruik is omlaag maar door warmte-/koude-opslag is het elektriciteitsverbruik enorm gestegen. De stichting vindt het een belangrijk onderwerp en gaat graag samen met Woningstichting Heteren op zoek naar verdere verduurzaming en energiebesparende maatregelen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,7 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op energie/duurzaamheid en geven een gewenste score van 8,1. De gemeente roept de corporatie op tot meer pro-activiteit op dit terrein: Neem zelf de regie wanneer je dit kunt. Verbeteringen worden nu vooral aangebracht bij mutatie van de woning. Dat kan anders en planmatiger. De overige partijen vinden dat Woningstichting Heteren op de goede weg is, maar nog extra stappen zal moeten zetten om de energietransitie te blijven volgen.

4.5 Leefbaarheid

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	8,3	8,7
Gemeente	7,0	7,0
SSZ	8,0	7,5
Gemiddeld	7,8	7,7

De belanghebbenden waarderen Leefbaarheid gemiddeld met een 7,8 met een spreiding in de individuele waardering van 7 tot 10.

De Huurdersvereniging DHR is met een 8,3 goed tevreden over de inzet op leefbaarheid. Dit is een onderwerp waarop Woningstichting Heteren zich weet te onderscheiden, met name ook door de persoonlijke aandacht om individuele knelpunten en vraagstukken van huurders aan te pakken.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 7. Ze is tevreden over de prestaties van Woningstichting Heteren. De corporatie toont grote betrokkenheid bij haar huurders en denkt goed mee in vraagstukken voor specifieke doelgroepen, zoals creatieve oplossingen voor de huisvesting van statushouders.

Stichting Samen Zorgen ziet dat er concreet invulling gegeven wordt aan aandacht en activiteiten om de saamhorigheid in de kernen te bevorderen. Ze waardeert dit met een 8. Men is ook benieuwd wat nieuwe projecten zoals 'Actief erop af' en 'lokale uitstroom speciale doelgroepen' op gaan leveren.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,8 toe voor de prestaties van Woningstichting Heteren op Leefbaarheid. De gewenste score is 7,7. Partijen vinden dat Woningstichting Heteren zich op dit terrein goed laat zien in de kernen.

4.6 Langer Thuis Wonen

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	8,0	8,3
Gemeente	6,5	8,0
SSZ	6,8	7,8
Gemiddeld	7,1	8,0

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,1 voor de prestaties van Woningstichting Heteren op Langer Thuis Wonen met een spreiding in de individuele scores van 6 tot 9.

De Huurdersvereniging DHR waardeert de prestaties van Woningstichting Heteren met een 8. Ze is in het algemeen zeer tevreden over de aandacht van de corporatie voor dit onderwerp en over de mogelijkheden voor het meer levensloopbestendig maken van woningen (op verzoek of bij mutatie).

De gemeente waardeert de prestaties met een 6,5. Ze is positief over (deels nog geplande) investeringen in geschikte nieuwbouwwoningen/-appartementen voor ouderen. In de bestaande voorraad zien men nog te weinig visie en actie op dit thema.

Stichting Samen Zorgen waardeert de inzet van Woningstichting Heteren op dit gebied met een 6,8. De wachtlijsten in de zorg lopen op, waardoor Langer Thuis Wonen ook daadwerkelijk zal moeten, ook voor mensen met een grotere zorgvraag. Men zou graag meer samen optrekken met de corporatie om slimme arrangementen met thuiszorg aan te bieden.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,1 voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het thema Langer Thuis Wonen. Het verschil met de gewenste score (8,0) zit voor de gemeente in het feit dat Langer Thuis Wonen verder gaat dan woningaanpassing. Langer Thuis Wonen gaat ook over bewustwording en preventie. Daar kan de corporatie een grotere rol pakken, in afstemming met zorgpartijen en de gemeente.

4.7 Dicht bij de huurders

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	9,0	9,0
Gemeente	8,0	8,0
SSZ	9,0	8,0
Gemiddeld	8,7	8,3

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,7 voor de prestaties van Woningstichting Heteren op Dichtbij de huurders met een spreiding in de individuele scores van 8 tot 10.

De Huurdersvereniging DHR waardeert de prestaties van Woningstichting Heteren met een 9. Ze vindt dat Woningstichting Heteren bijzonder open staat voor ieder mogelijk onderwerp dat DHR bespreekbaar wil maken. Evenzo uitnodigend is de corporatie naar alle huurders, men is ook goed bekend met de situatie van elke huurder.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8. Ze ziet dit bij uitstek als een kracht van Woningstichting Heteren, die past bij haar kleinschaligheid, woningvoorraad en verbondenheid met de kernen.

Stichting Samen Zorgen ervaart ook dat er naast de structurele afspraken altijd tijd en ruimte is om ook tussendoor laagdrempelig zaken onder de aandacht te brengen en te bespreken. De momenten van contact zijn hartelijk en warm. Vandaar de waardering met een 9.

De belanghebbenden geven gemiddeld een zeer goede waardering van 8,7 voor de prestaties van Woningstichting Heteren op het thema Dicht bij de huurders. De gewenste score (8,3) is zelfs iets lager. Stichting Samen Zorgen wil daarmee uitdrukken dat de huidige score heel prettig is en gewaardeerd wordt, en dat Woningstichting Heteren hiermee naar haar mening de verwachtingen overtreft.

4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	9,0	9,5
Gemeente	9,0	9,0
Overige partijen	9,0	8,0
Gemiddeld	9,0	8,8

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Woningstichting Heteren met een 9,0 als zeer goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 8 tot 10.

De Huurdersvereniging DHR geeft een 9,0. Ze is zeer tevreden over de relatie en communicatie met Woningstichting Heteren. De bestuurder is zeer toegankelijk voor de huurdersvereniging. Men staat altijd open om even ergens over te brainstormen. De koffie staat altijd klaar en er is goed persoonlijk contact; nog een (groter) koekje bij de koffie en de 9,5 wordt gehaald.

De gemeente geeft ook een 9 op basis van een aantal argumenten: 'klein is het nieuwe groot', er zijn veel korte lijntjes en betrokkenheid in het contact, zonder de professionaliteit te verliezen. En dat werkt zo voor het gehele team, niet alleen voor de bestuurder. De menselijke maat maakt het verschil en aandacht voor de mens achter het probleem.

Stichting Samen Zorgen is met een 9 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Woningstichting Heteren. De corporatie is zeer laagdrempelig te benaderen, boven verwachting vanuit een zakelijke relatie. Er is ook veel aandacht en warme betrokkenheid naar medewerkers en cliënten van de stichting.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 9,0, De gewenste score (8,8) komt daar nagenoeg mee overeen.

4.9 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV DHR	8,5	9,0
Gemeente	7,0	9,0
SSZ	8,0	8,0
Gemiddeld	7,8	8,7

De belanghebbenden vinden met een 7,8 dat ze invloed hebben op het beleid van Woningstichting Heteren. De spreiding van individuele scores loopt van 7 tot 9.

De Huurdersvereniging DHR geeft een 8,5 omdat ze altijd gehoor vindt bij Woningstichting Heteren en zich serieus genomen voelt. Het ondernemingsplan wordt met inbreng van de huurders gemaakt, maar er is ook tussentijds veel ruimte om invloed uit te oefenen. Suggesties worden opgepakt en de corporatie neemt de tijd om open en transparant door te spreken wat ze doen en waarom ze het doen.

De gemeente is met een 7,0 tevreden over de mate van invloed op het beleid van Woningstichting Heteren. Men vindt het ook een lastige vraag. Woningstichting Heteren heeft daarin een eigen verantwoordelijkheid, in hoeverre moet de gemeente daar een rol in hebben? De gemeente heeft een rol bij de prestatieafspraken en heeft via die weg invloed. Daar moet het goede gesprek tussen corporaties en gemeente gevoerd worden.

Stichting Samen Zorgen is tevreden over de mate van invloed en geeft daarvoor een 8. De invloed op het beleid van de corporatie loopt bijvoorbeeld via de deelname aan deze visitatie, maar ook via de reguliere operationele gesprekken. Maar uiteindelijk blijft ook de verantwoordelijkheid van Woningstichting Heteren hoe ze de inbreng oppakken/toepassen.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,8 en het gewenste cijfer is een 8,7. Vooral de gemeente ziet graag dat Woningstichting Heteren haar rol ook pakt/gaat spelen in de bredere woningmarktregio. Er is een nieuwe omgevingsvisie waaruit blijkt dat er veel gebouwd zal moeten worden. Woningstichting Heteren sluit wel aan bij het overleg over de nieuwe woonagenda, waarin dat duidelijk zal worden. Zij geeft aan dat zij als gemeente wellicht de corporaties in die ontwikkeling vooraf onvoldoende gekend heeft.

4.10 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de Huurdersvereniging DHR, de gemeente Overbetuwe en Woningstichting Heteren hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we deze gerangschikt.

Huurdersvereniging DHR

De Huurdersvereniging DHR is tevreden met het feit dat er in 2019 onderscheid is gemaakt tussen doorlopende afspraken en prioriteiten voor dat jaar. Er lopen anders te veel prestatieafspraken over de jaren heen, zonder dat die afspraken ook gerealiseerd zijn. Dat speelt bijvoorbeeld de afgelopen jaren met de nieuwbouwplannen van Woningstichting Heteren, die onder meer door beroepsprocedures nog niet zijn gerealiseerd. De contacten van de Huurdersvereniging met Woningstichting Heteren en de andere huurdersvertegenwoordigingen over de prestatieafspraken zijn naar tevredenheid. De huurdersvertegenwoordigingen hebben wel ieder hun eigen geluid en mening. Ook met de gemeente is het contact goed. De Huurdersvereniging DHR heeft en neemt de ruimte om haar standpunten en ideeën in te brengen. Partijen kunnen wel goed door een deur, maar sparen elkaar niet.

Gemeente Overbetuwe

De gemeente is tevreden over het proces van de prestatieafspraken met als vertrekpunt en kapstok de Woonagenda 2020. Eind 2017 zijn de prestatieafspraken voor het eerst gemaakt. De huurdersverenigingen zijn ook nog aan het nadenken over hun rol. Daarin gaat het ook over het kader, is een afspraak een resultaatverplichting of inspanningsverplichting. Het proces en de inhoud wordt langzaam steeds beter. In de eerste jaren had iedere corporatie haar eigen afspraken en aparte boekjes, nu is het een gezamenlijk geheel. Jaarlijks hebben we evaluatie van de prestatieafspraken, nu dus die van 2019. Dat gaat over prestaties, de concrete cijfers en de andere elementen. Je spreekt iets af en de werkelijkheid ziet er anders uit, hoe ga je daarmee om? Bijvoorbeeld bij Woningstichting Heteren: de nieuwbouw is vertraagd, maar de opgave voor statushouders is daarentegen weer heel erg goed gerealiseerd. De afspraken zijn steeds concreter, en huurders en corporaties kunnen de gemeente daar ook op aanspreken. De sociale woningbouw blijft achter, maar

dat ligt niet helemaal aan de corporatie; onder de prestatieafspraken staat ook de handtekening van de wethouder. De gemeente vindt dat Woningstichting Heteren haar best nog wat meer mag aanspreken op haar verantwoordelijkheden. Huurdersvereniging DHR is iets minder zichtbaar als de andere huurdersvertegenwoordiging, maar doet zeker overal goed aan mee. De gemeente ervaart het proces en de inhoud van de prestatieafspraken nog als een groeiproces.

Woningstichting Heteren

Woningstichting Heteren zelf merkt ook op dat er rond de prestatieafspraken (inhoud en proces) de afgelopen jaren sprake is van een groeiproces. Bij Woningstichting Heteren is de bestuurder leidend in het proces. Het bod wordt intern voorbesproken en met de huurorganisatie afgestemd. Daarna volgen de gesprekken met de gemeente. Er zijn zeker wel discussies met de Huurdersvereniging, de gemeente en andere corporaties, maar de contacten zijn goed en constructief. Woningstichting Heteren drijft het gesprek niet op de spits, maar laat zich zeker wel goed horen. De corporatie houdt ook het belang van de ander in het oog, ook de relatie/samenwerking met gemeente is belangrijk. Zij ervaart de prestatieafspraken over de jaren heen als concreter en beter meetbaar. Ook de monitoring gedurende het jaar en de jaarlijkse evaluatie krijgt meer vorm. Er komt nu een (vernieuwde) Woonagenda 2025 aan. Het is interessant om te ervaren hoe het proces nu gaat lopen.

4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat nog een lijstje met verbeterpunten per belanghebbende voortkomend uit de gesprekken en de dialoog voor zover nog niet eerder in dit hoofdstuk opgenomen.

Huurdersvereniging DHR

- Hogere huur na verhuizing leidt tot stagnatie in de doorstroming.
- Waak ervoor dat het proces van prestatieafspraken de mogelijkheden voor tussentijdse snelle beslissingen/acties niet frustreert.
- Hou strak(-ker) vast aan de 30% sociale huurwoningen bij alle nieuwbouwprojecten.
- Als er voor Langer Thuis Wonen een aanbouw nodig is, dan sneller vergunningen verlenen door de gemeente.
- Blijf zo doorgaan.

Gemeente

- Blijf wie je bent: actief lokaal betrokken en benaderbaar.
- Kort schakelen, behouden wat goed is, inspelen op je bestaande huurders in de kernen en bescheiden uitbreiding/vernieuwing.
- Je bent nu vaak een 'enthousiaste volger' maar mag ook wat assertiever zijn op de punten waar je sterk en succesvol in bent.
- Blijf participatietrajecten en informatiebijeenkomsten voor nieuwbouwprojecten doen zoals je ze doet, want daar ben je goed in.
- Investeren in leefbaarheid heeft ook indirect positieve invloed op de betaalbaarheid.

Stichting Samen Zorgen

- Nadenken over geclusterd wonen: dan kun je de zorg, veiligheid en contact beter regelen, dan wordt het efficiënter en effectiever.
- Kijk naar woningaanpassing niet alleen bij mutatie, maar ook als er nog mensen wonen.
- De doorstroommogelijkheden zijn nu beperkt. Je moet ook bij nieuwe woningen voorbereiden op domotica en beeldbellen (bijv. loze leidingen).
- Denk bij zorgwoningen niet alleen aan ouderen, maar ook aan jong-gehandicapten.

4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeente	SSZ	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Beschikbaarheid	7,3	7,0	--	7,2	7,7
• Betaalbaarheid	8,7	8,0	8,8	8,5	
• Energie/duurzaamheid	7,7	6,0	6,5	6,7	
• Leefbaarheid	8,3	7,0	8,0	7,8	
• Langer Thuis Wonen	8,0	6,5	6,8	7,1	
• Dicht bij de huurder	9,0	8,0	9,0	8,7	
Relatie en communicatie met corporatie	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0
Invloed op corporatiebeleid	8,5	7,0	8,0	7,8	7,8
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					8,0²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen.

- Welke visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden, welke keuzes maakt ze daarbij en hoe worden die verantwoord?
- Heeft de corporatie een beleid op de maatschappelijke/volkshuisvestelijke effecten die ze wil bereiken en hoe ze haar vermogen daarvoor wil inzetten?
- Heeft de corporatie een beeld van wat zij aan financieel resultaat of rendement had kunnen realiseren en van welke opbrengsten zij heeft afgezien met het oog op de maatschappelijke doelstellingen?
- Welke afwegingen maakt de corporatie bij de inzet of vergroting van haar vermogen voor de verschillende maatschappelijke doelen, en hoe maakt ze die inzichtelijk bij voorbeeld aan de hand van scenario-analyses of financiële (beslissings-)modellen?

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Woningstichting Heteren is een financieel gezonde corporatie. Zij opereert ruim binnen de ratio's van Aw en WSW.

De Aw geeft in haar laatste beoordelingsbrief uit 2019 aan dat zij in het 2^e kwartaal van 2020 een verdiepende beoordeling op het onderdeel risicomanagement wil uitvoeren. Het gaat dan om de opzet en werking van het risicomanagement. In dat gesprek wil de Aw eveneens de realisatie van de volkshuisvestelijke ambities op de agenda zetten. Dat gaat met name over de doelstellingen en financiële consequenties van de duurzaamheidsopgave na 2021 richting 2050 en het tempo waarin de verduurzaming zal worden gerealiseerd.

Het WSW vraagt in haar laatste beoordeling van de business risks van eind 2017 aandacht voor de opstelling van het investeringsstatuut en de uitwerking van de financieringsstrategie in aansluiting op de nieuwe portefeuillestrategie in 2018. Die punten zijn inmiddels opgepakt.

Woningstichting Heteren neemt niet deel aan de Aedes benchmark, waardoor er geen vergelijkende informatie over de hoogte van de beïnvloedbare bedrijfslasten in relatie tot vergelijkbare woningcorporaties beschikbaar is. In de cijfers in de jaarrekening is wel zichtbaar dat de totale bedrijfslasten gedurende de visitatie-periode steeds ongeveer constant blijven en in 2019 met ca. 10% afnemen.

Woningstichting Heteren heeft in haar ondernemingsplan 'Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren' in 2017 een aantal uitgangspunten voor de inzet van haar vermogen en investeringsruimte voor de toekomst aangegeven. Allereerst staat betaalbaarheid van de huren voor haar huurders voorop. Daarnaast wil Woningstichting Heteren de financiële ruimte houden om pieken in de investeringsopgaven zoals die bij een kleine organisatie voorkomen op te kunnen vangen. De investeringsruimte wil Woningstichting Heteren primair inzetten voor verduurzaming van de bestaande voorraad, secundair voor nieuwbouw en tenslotte voor investeringen in de organisatie, mits dit leidt tot

aantoonbare meerwaarde in de dienstverlening. Zij richt zich daarbij op de kernen Driel, Heteren en Randwijk, waar het bezit nu ook is geconcentreerd. Daarbuiten geldt het principe ‘nee, tenzij...’

Woningstichting Heteren stuurt op de Indicatieve bestedingsruimte in de IBW op vijfjaarbasis. Daarin wordt aangegeven wat de investeringsruimte is. En ze hanteert de WSW-normen om te bepalen wat ze kan lenen. Dat biedt voldoende houvast. Alle plannen zijn doorgerekend en passen binnen de normen. Alle investeringen en besluiten sluiten aan bij de prioritering in het Ondernemingsplan.

Betaalbaarheid wordt door Woningstichting Heteren gezien als speerpunt nummer één. Dat betekent dat niet wordt ingegaan op elke vraag om te investeren. Juist om te kunnen sturen op de woonlasten is een afweging nodig of het maatschappelijk doel opweegt tegen het financiële offer. Deze afweging maakt de corporatie in gesprek met belanghebbenden en toezichthouders. Het belang van de huurder staat daarbij voorop. Bijvoorbeeld: ook energiezuiniger woningen leveren een bijdrage aan betaalbaar wonen. Per slot van rekening kiest Woningstichting Heteren voor een gematigd huurbeleid.

In juni 2017 is het strategisch voorraadbeleid vastgesteld. Daarin maakt Woningstichting Heteren keuzes over de gewenste voorraad, de verduurzaming en het huurbeleid. Dit is doorgerekend in de meerjarenbegroting vanaf 2018. Er is getoetst of de beoogde portefeuillestrategie past binnen de financiële kaders via een check op financiële prestatie-indicatoren van het WSW en Aw. De beoogde transitie lijkt voorsnog haalbaar binnen de financiële kaders.

De corporatie rekent in de meerjarenbegroting of de voorgestelde maatregelen passen binnen de financiële ruimte. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Heteren op basis van de IBW en de WSW-normering globaal de vinger aan de pols houdt over welk vermogen maximaal ingezet kan worden voor maatschappelijke prestaties. Er is geen achterliggende financiële scenario-analyse, behalve voor het volledig wegvallen van de huur van Liefkenshoek. Of er méér mogelijk is, wat de risico's zijn en waar en wanneer de grenzen van de AW/WSW-normeringen op de lange termijn worden bereikt blijft zo in het midden.

Het inzicht in de door Woningstichting Heteren gemaakte keuzes is te vinden in het zeer uitgebreide jaarverslag en de jaarrekening. In de visitatieperiode heeft Woningstichting Heteren een zeer gematigd huurbeleid gevoerd, door de huren met het gemiddeld 1% voor de alle huurders te verhogen, in 2018 en 2019 zelfs voor 40% van de huurders geen huurverhoging. De huursomstijging is hierdoor beperkt. Woningstichting Heteren hanteert een streefhuurpercentage van 68%. Woningstichting Heteren berekent in de jaarrekeningen 2018 en 2019 dat de afslag van de marktwaarde voor betaalbaarheid 25% respectievelijk 40% van de marktwaarde bedraagt. Het grote verschil wordt overigens deels verklaard door andere uitkomsten als gevolg van aangepaste richtlijnen in de berekening van de beleidswaarde. Woningstichting Heteren stuurt ook op het vergroten van het vermogen door beperkte investeringen in de eigen organisatie en een voorzichtig uitgavenbeleid.

5.2 Oordeel over inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt Woningstichting Heteren met een 6, zij voldoet aan het ijkpunt. De visie is helder en wordt consequent gevolgd, met als belangrijkste beoogd effect het realiseren van betaalbaarheid. Woningstichting Heteren brengt niet in beeld hoe lang de polsstok rekening houdend met risico's en scenario's op lange termijn is. Door de (meerjaren-)begroting beter aan te laten sluiten op de volkshuisvestelijke doelen op de langere termijn wordt beter inzichtelijk hoe Woningstichting Heteren haar vermogen kan inzetten voor het realiseren van maatschappelijke prestaties.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	6

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader voor kleine corporaties als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de medewerkers en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 *Strategievorming*

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Woningstichting Heteren “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

Woningstichting Heteren werkte met een activiteitenplan voor de periode 2016-2020 en vanaf 2018 werkt ze met het ondernemingsplan ‘Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren’. Met de medewerkers is een duidelijke sterke-zwakte analyse gemaakt op dienstverlening en product. Ook zijn er gesprekken gevoerd met de huurdersorganisatie DHR, de gemeente Overbetuwe en Stichting Samen Zorgen. In het ondernemingsplan komen de voor deze belanghebbenden belangrijke punten terug. Het proces om te komen tot het ondernemingsplan is voorafgegaan door het proces van de gemeentelijke Woonagenda. Deze sluiten goed bij elkaar aan. In 2017 is de portefeuillestrategie opgesteld. Al deze documenten samen vormen een gedegen basis en onderbouwen de keuzes die Woningstichting Heteren maakt. In het ondernemingsplan wordt een overzicht gegeven van de doelen die Woningstichting Heteren wil bereiken, wat ze daarvoor moet doen en wat de mogelijke activiteiten zijn. In het jaarlijkse activiteitenplan staan de opgaven (maatregelen en acties) die voortvloeien uit deze visie en deze zijn in de begroting opgenomen. Er is een helder en jaarlijks proces om deze activiteiten te laten aansluiten bij de gemeentelijke opgaven en prestatieafspraken.

Woningstichting Heteren heeft een goed beeld van de ontwikkelingen, ze is lokaal georiënteerd en in haar visie is zichtbaar dat zij de lokale kennis benut, ze weet wat er leeft en speelt en stemt haar strategie daarop af. Ze stelt doelen en vertaalt deze in activiteiten. De activiteiten zijn redelijk concreet geformuleerd. De beoogde resultaten zijn op sommige onderdelen minder meetbaar, zoals bijvoorbeeld bij het onderwerp dienstverlening aan klanten; daar staan veel activiteiten genoemd maar is het niet duidelijk wanneer op welke manier het effect daarvan zichtbaar is. De activiteiten en doelen zijn onderdeel van de halfjaarlijkse voortgangsrapportages en daarmee geïntegreerd in de monitoring.

De prestatieafspraken met de gemeente zijn heel concreet op het gebied van nieuwbouw, verkoop en renovatie. Bij leefbaarheid zijn ze logischerwijs iets minder meetbaar geformuleerd.

In de visitatie uit 2016 werd als aanbeveling geformuleerd: 'Reken de consequenties van het strategische voorraadbeleid uit in een meerjarenprognose'. Dat heeft Woningstichting Heteren inmiddels gerealiseerd.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 7. Woningstichting Heteren voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat ze haar strategie goed heeft onderbouwd, ze deze vertaalt naar concrete activiteiten, er een goede samenhang is tussen de documenten en deze aansluit bij de lokale situatie.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Woningstichting Heteren periodiek en systematische de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

Woningstichting Heteren heeft haar volkshuisvestelijke doelen naar jaarniveau vertaald en deze heeft ze ook opgenomen in de halfjaarlijkse voortgangsrapportage. Dat maakt het gemakkelijk om er op te sturen.

Woningstichting Heteren maakt elk half jaar een rapportage. Een keer een aparte rapportage en de tweede is het jaarverslag. Deze wordt besproken met de RvC. Woningstichting Heteren is een kleine corporatie en de rapportage voor de RvC is gelijk aan die waar de organisatie op stuurt. En dat is logisch. De frequentie van een keer per half jaar past bij de omvang en de risico's van een corporatie van deze omvang in dit werkgebied. De prestatieafspraken worden in de laatste jaren ook steeds beter gemonitord. Wat opvalt is dat de nieuwbouwplannen door allerlei redenen (beroepsprocedures enz.) vertragen. Zowel de RvC als de gemeente constateren dit en ze tonen begrip voor de vertraging. Het gesprek in de organisatie en met de RvC gaat over de verklaringen, er wordt meegedacht in mogelijkheden om te versnellen, maar er worden geen alternatieven ontwikkeld. Bijvoorbeeld: als het opsplitsen van woningen nog niet kan, wat kan er dan op kortere termijn wel om kleinere huishoudens te huisvesten.

Het is een kleine corporatie en daarmee is het goed mogelijk de voortgang van de afspraken en de realisatie ervan met elkaar op gezette tijden te monitoren en dat doen ze ook op alle niveaus. Ook tussentijds, zonder de halfjaarrapportages. Het ondernemingsplan wordt op alle niveaus als referentiekader gebruikt.

De prestatieafspraken worden gedurende het jaar gemonitord met de gemeenten en omdat ze deel uitmaken van de activiteitenplannen worden ze gemonitord in de halfjaarlijkse rapportages. Het jaarverslag is voor de volkshuisvestelijke prestaties hetzelfde ingedeeld als de halfjaarlijkse rapportage.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 7. Woningstichting Heteren voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt. De activiteiten zijn samenhangend en worden zowel in de prestatieafspraken als in de halfjaarlijkse rapportages gevolgd.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan haar functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

Deze visitatie kijkt terug op de periode 2016-2019. In de vorige visitatie was Good Governance voor de raad een aandachtspunt, met daarbij de opmerking dat de nieuwe (in 2015 aangetreden) raad daar vooruitgang in boekte. In deze visitatie is dat onderwerp niet meer aan de orde, maar de Aw heeft in de tussenliggende periode een positief beeld van de RvC. De RvC bestaat uit drie mensen waarvan er twee in het werkgebied van Woningstichting Heteren wonen. De lokale kennis en contacten zijn daarmee geborgd en dat was in het gesprek met de RvC ook merkbaar. De RvC en de bestuurder hebben in 2020 de visie op besturen en toezichthouden uit 2017 geherformuleerd. De RvC ziet zichzelf, gezien de omvang van de corporatie, nadrukkelijk als sparringpartner en is betrokken bij en wil invloed hebben op de strategie van Woningstichting Heteren. De afspraak is dat de bestuurder het gezicht van Woningstichting Heteren naar buiten toe is. Daar is de RvC ook alert op. De RvC beschrijft voor zichzelf ook een rol als netwerkpartner. De RvC heeft regelmatig contact met de huurdersorganisatie en jaarlijks is er een bijeenkomst met het college van B&W en de ambtenaren. Vanuit andere rollen en posities is er regelmatig contact met de politiek en zorginstelling. Ook geluiden van bewoners en huurders, in deze kleine gemeenschap, bereiken de leden van de RvC. Daarmee heeft zij een goed beeld van de lokale netwerken en de beleving van de belanghebbenden. Die kennis gebruikt ze in haar rol als RvC. Die netwerkkennis is zichtbaar in de gesprekken, in de besluiten en in de verslagen van de RvC.

De visitatiecommissie beoordeelt Woningstichting Heteren op dit punt met een 7. Zij voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt. De RvC heeft sinds de invoering van de Woningwet en sinds de vernieuwing van de RvC voor een actievere invulling van de maatschappelijke oriëntatie gekozen. Pasend bij de organisatie en passend bij de lokale situatie.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Heteren zeker extern gelegitimeerd is. Ze wordt gewaardeerd als een open en benaderbare organisatie door huurders, door de gemeente. En door de zorginstelling.

Er is een periodiek overleg met de gemeente, met de Huurdersvereniging en de zorgorganisatie. Al deze organisaties geven aan dat Woningstichting Heteren dicht bij ze staat. Met de Huurdersvereniging is regelmatig overleg over relevante ontwikkelingen en dagdagelijkse zaken. De Huurdersvereniging waardeert de toegankelijkheid en benaderbaarheid van de corporatie als zeer positief. De corporatie en de gemeente hebben een keer of acht per jaar overleg met elkaar. De gemeente vindt dat Woningstichting Heteren snel schakelt, bijvoorbeeld bij de huisvesting van statushouders. Ook ziet ze de corporatie als een organisatie waarmee je dingen voor elkaar kan krijgen. Als voorbeeld wordt de participatie bij de Julianaweg Heteren genoemd waar Woningstichting Heteren een mooie trekkersrol heeft vervuld. Woningstichting Heteren wordt wel aangemoedigd om de vraagstukken in de woningmarktregio iets actiever op te pakken. Er is ook begrip voor de inspanning en mogelijkheden in relatie tot de omvang van de corporatie.

Woningstichting Heteren scoort op dit onderdeel een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Pluspunten zijn er voor de actieve en passende manier waarop Woningstichting Heteren belanghebbenden betreft en voor de mate waarin ze weet wat er speelt en inspelt op wat er nodig is.

6.3.2 Openbare verantwoording

Woningstichting Heteren is open over haar gerealiseerde prestaties. De manier waarop ze dat doet past bij de omvang van de corporatie. Het jaarverslag is een omvangrijk document, waarin de volkshuisvestelijke resultaten beschreven zijn. Het jaarverslag is eenvoudig te vinden op de website. Ook de prestatieafspraken staan onverkort op de website.

Verder is ze, indachtig haar visie, aanspreekbaar, bereikbaar en steeds bereid tot toelichting over de keuzes die ze maakt.

We beoordelen de prestaties van Woningstichting Heteren met een 7. Woningstichting Heteren voldoet aan het ijkpunt. Er is een pluspunt voor de openheid die ze betracht in woord en geschrift.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Woningstichting Heteren als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7	33%	7
	Sturing op prestaties	7		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		7	33%	7
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	33%	7,5
	Openbare verantwoording	7		
Eindoordeel Governance				7,2

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascop

Pentascop verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Heteren in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascop heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascop geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascop geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Heteren hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort	1-4-2020	Joos Jacobs Directeur Pentascop

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Heteren in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woningstichting Heteren hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort	1-4-2020	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Theo Dijt

Theo Dijt verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Heteren in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Theo Dijt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Theo Dijt geen enkele zakelijke relatie noch persoonlijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Theo Dijt geen enkele zakelijke relatie danwel persoonlijke relatie met Woningstichting Heteren hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	1-4-2020	Theo Dijt

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs



Curriculum vitae

Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht
Geboortedatum: 16-01-1959

Persoonlijk profiel

Joos is enthousiast en gedreven.

Ze is kritisch en reflecterend en laat mensen in hun waarde. Ze brengt energie en rust. Wat haar opvalt deelt ze op een open manier. Bekijkt alle kanten en ontdekt nieuwe invalshoeken. Ze is scherp en zacht. Werkt vanuit de overtuiging dat we allemaal willen dat het goed is. Voor iedereen en dan bedoelt ze echt iedereen.

Ze heeft het vermogen om in alle geleidingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen.

“Joos geeft je het gevoel dat het goed komt”.

Specialiteit

Verandering die je zelf teweeg brengt.
Implementatiekunst.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Sales)-coaching

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Begeleiden transitie

Wooncorporaties

- Visitaties
- Fusiebegeleiding
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatieontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency trajecten
- Coaching

Industrie

- Training en advies
- Reorganisatie begeleiding
- Coaching

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding provincie

Zorginstellingen

- Implementatie nieuwe visie

Opdrachtgevers

- Rabobank
- Randstad
- Trajekt
- Rijkswaterstaat
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Maastricht
- Kleine Meierij
- GGN
- Woonbedrijf
- Brabant Zorg
- DSM
- Provincie Limburg
- Brainport Eindhoven

Rollen

- Voorzitter visitatie-commissies
- Begeleider leergang Implementatiekunst
- Voorzitter dialogen/symposia
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager
- Trainer
- Lezingen implementatiekunst

Persoonlijke ontwikkeling

Joos volgde een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Daarvoor een HBO opleiding cultureel werk. En diverse trainingen; management, sales, projectleiding, en meer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Visitaties

Voorzitter visitatiecommissies Zayaz, Domijn, Tiwos, Acantus, Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuider, Valburg, Accolade, Thuisvester, AlleeWonen, Talis, Idealis, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Veenendaalse Woningstichting, Woonbron Rotterdam enz.

HeemWonen, 2017

Bij strategie passende organisatiestructuur ontwerpen met brede groep mensen in de organisatie. OR en Directie begeleiden nieuwe invulling zeggenschap.

Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties.

Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

Rabobank, 2017

Verandering Audit afdeling Rabobank centraal; sparring partner/coach en overdragen visie/methodiek.

Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

Teambegeleiding van diverse teams waaronder Randstad Uitzendorganisatie, Brabant Wonen, enz.

Coachen van diverse leidinggevenden, bv. directeur Leger des Heils, directeur Strategie en Beleid Wonen Breburg, enz.

ChangeMirror® als evaluatie verandertraject bij de Adviesgroep van De Alliantie.

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

Voorheen

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)
Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)
Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties. Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)
Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Vice-Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht
Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Lid van de Raad van Commissarissen Wonen Zuid
Wooncorporatie (tot juli 2016)



Curriculum vitae

Drs. Theo P.S. Dijt

Woonplaats: Hazerswoude Dorp
Geboortedatum: 28 juni 1956

Persoonlijk profiel

Theo is ondernemer en heeft sinds 1990 ervaring in het opzetten en uitbouwen van organisaties en het ontwikkelen van de talenten van mensen die daarin werken.

Hij is mede-oprichter van Pentascopie en Onbegrensd Talent.

Het bij elkaar brengen van mensen en met hen realiseren van creatieve (nieuwe) business opportuniteiten is zijn lust en zijn leven. Theo combineert zijn positieve en constructieve instelling met pragmatische creativiteit en bedrijfsmatig inzicht.

Hij is doelgericht, een doorzetter en enthousiasmerend. Humor en relativiseringsvermogen houden hem zonder moeite staande. Hij koppelt strategisch inzicht aan een sterke praktische en oplossingsgerichte instelling. Hij heeft daarbij oog voor haalbaarheid en de 'menselijke maat'.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Business-) coaching
- Procesverbetering
- Implementatie informatie-systemen

Wooncorporaties

- Toezichthouder
- Visitaties
- Stakeholders-dialogen
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Banken- en Verzekeringen

- Training en advies
- Inclusieve arbeidsorganisatie
- Coaching en begeleiding

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Advies over inclusieve arbeidsmarkt
- Interim 'aanjager' banenafpraak

Oprachtgevers

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Gemeente Hilversum
- Woningcorporaties
- Gemeente Alkmaar
- Gemeente Utrecht
- Postkantoren
- NS
- KPN
- Aegon
- UWV
- SNS
- Rabobank
- en vele andere grote en middelgrote bedrijven/organisaties

Rollen

- Ondernemer/directeur
- Interim-manager
- Managementconsultant/begeleider
- Adviseur
- Programma- en project manager
- Manager bedrijfsvoering
- Implementator
- Business developer en innovator

Persoonlijke ontwikkeling

Theo heeft na het Gymnasium Bèta een Doctoraal Bedrijfseconomie/-kunde afgerond. Daarnaast diverse studies en opleidingen gevolgd om bruggen te kunnen bouwen in bedrijven en organisaties. Enerzijds inhoudelijk, zoals Project- en programmamanagement, AMBI, Informatie-management en een postdoctorale opleiding Marketing Strategie, anderzijds ook Filosofie voor managers, Fast Growth voor snelle groeiende bedrijven en Spiritueel Leiderschap. Hij heeft tevens de opleiding tot Organic Coach afgerond.

Projecten (een selectie)

Diverse opdrachtgevers Management-consultant/adviseur (2013 - 2018)
Ingezet op diverse projecten als begeleider/adviseur bij (de visitatie van) wooncorporaties en als uitvoerend projectmanager/aanjager voor de realisatie van de Banenafpraak in de Arbeidsmarktregio Gooi en Vechtstreek.

Diverse opdrachtgevers Projectleider en/of adviseur (2008 – 2018)

- Actief in de opzet en begeleiding van projecten voor de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in grote en kleine organisaties (onder meer bij SNS Reaal, Aegon, RaboBank, Telegraaf Media groep, Shell, Ordina etc.)
- Opzet/uitvoering van pilot-projecten voor innovatieve werkwijzen in de re-integratie van werkzoekenden (o.a. in gemeente Utrecht, Hilversum en de Regio Gooi en Vechtstreek)
- Hands-on betrokken bij werving, selectie, plaatsing en begeleiding van medewerkers met arbeidsbeperking.

Amtrada (2012) Projectleiding en managementadvies
Projectleiding en –begeleiding van het in kaart brengen en doen van verbetervoorstellen voor de werk- en besturingsprocessen van een groothandel in Cacao en Koffie.

Gemeente Alkmaar (2011) Management consultant voor directieteam
Organisatie brede scan naar de diversiteit binnen de gemeentelijke organisatie in het kader van de strategische personeelsplanning 2010-2015, alsmede het doen van gerichte voorstellen tot het verhogen van de diversiteit.

Hogeschool Arnhem/Nijmegen (2010) Senior adviseur
Advies en begeleiding College van Bestuur en interne projectmanager Advies over de implementatie van strategisch beleidsplan, onder meer via het opzetten van 'leergroepen' rond roostering en planning

Pentascopie (1990 – 2009) Mede-ondernemer, projectmanager, adviseur
Initiator, mede-ondernemer, project- en implementatiemanager: voorbereiding van de (partiële) verwerving of opzet en begeleiden van de integratie van/samenwerking met diverse nieuwe bedrijfsactiviteiten.
Adviseur/sparringpartner directie, lid stuurgroep, programma-manager, implementatiemanager: organisatie brede uitrol van complexe (bedrijfsvoerings-) informatiesystemen en herinrichting van bedrijfsprocessen.

Voorheen

Ondernemer en managementrol Onbegrensd Talent, Utrecht (2008 – heden)
Onbegrensd Talent is een sociale onderneming die voor werkgevers adviseert over en bemiddelt bij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (gehandicapten, allochtonen, ouderen etc.) binnen hun organisatie.
Primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de dienstverlening, markten en accounts en de aansturing van de operationele bedrijfsvoering en organisatie. Daarnaast als senior-consultant en projectleider ingezet op projecten bij klanten.

Ondernemer en Senior Consultant Trices, Gouda (2009 – 2018)
Trices is een onderneming gericht op advies, ontwerp en uitvoering van projecten op het gebied van proces-, project- en informatiemanagement. Actief op terrein van commercie, coaching, opleiding en uitvoering van projecten. Daarnaast medeverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

Senior Consultant Pandata, Rijswijk (1987 – 1990)
Implementatie informatiesystemen en bedrijfsprocessen in overheid en bij telecommunicatiebedrijven

Hoofd bedrijfs-economische zaken Provinciale Waterstaat Noord-Holland, Haarlem (1982 – 1987)
Verantwoordelijk voor Begroting, Jaarrekening, management-rapportages en bedrijfeconomische advisering

Daarnaast

Vice-voorzitter en commissaris bedrijfsvoering/financiën bij HaBeKo Wonen, Hazerswoude
Wooncorporatie (januari 2017-heden)

Lid van de Raad van Toezicht bedrijfsvoering/financiën bij Raedelij, Utrecht
Eerstelijns gezondheidszorg (2006 -2014)

Penningmeester van Social Venture Network Nederland, Amsterdam
MVO-ondernemersnetwerk (2008 -2018)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Algemeen

L0254 Woningstichting Heteren Visitatierapport 2016

Woningstichting Heteren rondrit Visitatie 2020

Presteren naar Opgaven en ambities

20160822Asbestbeleidsplan

20180119 Langer Thuis Wonen

20180405 Reglement sloop, renovatie en (groot) onderhoud

20191205 Presentatie Huisvestingsverordening 2020

Beleidsstuk Brandveiligheid

Concept evaluatie prestatieafspraken Overbetuwe 2019

Evaluatie prestatieafspraken 2018

Geen Prestatieafspraken 2017

Het Energiebeleidsplan

Huisvestingsverordening Overbetuwe 2020

Huurbeleid

Jaarverslag 2016

Jaarverslag 2017

Jaarverslag 2018

T3 monitor Heteren

Leefbaarheid aanschaf 3 AEDs

Nieuwbouw Pr. Beatrixstraat 1 en 3 Randwijk

Ondertekening convenant Actief Eropaf

Overeenstemming GEEN prestatieafspraken 2016

Position paper Woningstichting Heteren 4 maart 2020

Prestatieafspraken 2018, 2019, 2020

Stand van zaken Prestatieafspraken 2018 WSH

Statuten 4 juli 2016

Statuten_Woningstichting_Heteren_2018

Voorgenomen activiteiten Woningstichting Heteren 2016 2020

Voortgang realisatie activiteitenplan Ondernemingsplan 2018

Voortgangsrapportage Woonagenda

Woningstichting Heteren - Portefeuillestrategie 2017-2031 (definitief)

Woningstichting_Heteren_Ondernemingsplan_2018-2021

Woonagenda Overbetuwe 2020

Presteren volgens belanghebbenden

2016_Wooninfo 1-4, 2016, 2017, 2018, 2019

Governance inspectie 30 januari 2017 Aw

Huurderstevredenheidsonderzoek_WSH_2018

Verslagen bestuurlijk overleg Stichting Samen Zorgen/Overleg, 2016, 2017, 2018, 2019

Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Overbetuwe 2017, 2018

Verslagen bestuurlijk overleg huurdersvereniging DHR 2018, 2017, 2016

Presteren naar Vermogen

Concept jaarverslag 2019 versie 29-3-2020 09_45 concept

ADDENDUM_Reglement_Financieel_Beleid_en_Beheer_Woningstichting_Heteren

Autoriteit woningcorporaties goedkeuring dPi 2016

Beoordeling business risks WSW 2017
Beoordelingsbrief 2019 Aw
Borgbaarheid en borgingsplafond 2016, 2017, 2018, 2019
Integrale oordeelsbrief 2017 2018 Aw
Investeringsstatuut_Woningstichting_Heteren_juni_2019
Jaarverslagen 2016, 2017, 2018
MJB 2016, 2017, 2018, 2019
Managementletters 2016, 2017, 2018, 2019
Oordeel staatssteun en passendheidsnorm 2016 en 2017 Aw
Oordeelsbrief 2018 Aw
Reactie op uw schrijven dd 11 november 2019 Aw
Reglement_financieel_beleid_en_beheer_Woningstichting_Heteren
Samenvatting risicorapportage WSW 24 businessvragen en 5 financial risk vragen
Slecht weer scenario exclusief huur Liefkenshoek Heteren
Treasury_statuut_Woningstichting_Heteren
Tussentijdse cijfers 30 juni 2016, 2017, 2018, 2019
Voortgang actielijst managementletter Verstegen Accountants

Governance

RvC verslagen 2016, 2017, 2018, 2019
Belanghebbendenregister_Wst__Heteren
Bestuursreglement_Woningstichting_Heteren
Governance inspectie 30 januari 2017 Aw
Inkoopbeleid_Woningstichting_Heteren
Integriteitscode_en_melden_vermoeden_misstand_WSH
L0254 H260902 zienswijze art 30 vz G
L0254_2019AW596_Dhr. Roelofs_Positieve zienswijze PVP_VO20190918
Mandateringsregeling_Woningstichting_Heteren
Profielchets RvC Wst Heteren
Reglement_RvC Woningstichting_Heteren
Rooster van aftreden Wst Heteren
Visie op toezicht en besturen Wst. Heteren 16 februari 2020
Zelfevaluaties RvC 2016, 2017, 2018, 2019

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Ruud Maatman	Directeur-bestuurder
Marleen Wildekamp	Strategie- en beleidsmedewerker
Wilco van Koppenhagen	Teamleider Algemeen
Patrice Schoenmakers	Secretariaat/huuradministratie
Claudia Veens	Financieel medewerker
Bianca van Brakel	Secretariaat/verhuur
Remy ten Haaf	Opzichter
Eric Schuurman	Lid RvC, voorzitter
Jan Harkema	Lid RvC, vice-voorzitter
André Roelofs	Lid RvC, op voordracht van de huurders

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Wijnte Hol	Gemeente Overbetuwe	Wethouder
Eefke Goossen	Gemeente Overbetuwe	Beleidsmedewerker Wonen
Gerard van Veenendaal	Huurdersvereniging DHR	Voorzitter
Monique van Klinken	Huurdersvereniging DHR	Bestuurslid
Gijs ten Westenend	Huurdersvereniging DHR	Bestuurslid
Jeanette Horlings-Koetje	Stichting Samen Zorgen	Directeur-bestuurder
Mariette Kranendonk	Stichting Samen Zorgen	Teammanager

Bijlage 5 Position Paper Woningstichting Heteren 2016-2019



woningstichting
heteren

Inleiding

Woningstichting Heteren is een relatief kleine corporatie die in direct contact staat met haar huurders. Wij kennen onze huurders en zij kennen ons. We zetten ons primair in voor betaalbare huisvesting voor inkomensgroepen die niet volledig zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Dit doen wij al meer dan 100 jaar door circa 900 sociale huurwoningen aan te bieden in de gemeente Overbetuwe. Het zijn van een sociale volkshuisvester is naar onze mening echter meer dan het aanbieden van woningen alleen. Hoe wij vorm geven aan onze maatschappelijke taak hebben we beschreven in ons ondernemingsplan 'Sociaal: betaalbaar en betrokken investeren' van Woningstichting Heteren' (2018-2021).

Missie:
Woningstichting Heteren is een sociale verhuurder en wij staan dicht bij onze huurders.

Van 2015 tot heden

In 2016 is Woningstichting Heteren voor het laatste gevisiteerd. We hebben mooie cijfers ontvangen op de onderdelen 'Presteren naar opgaven en ambities' (7) en 'Presteren volgens belanghebbende' (7.8). Daar zijn we trots op. Als sterke punten werd onder andere onze lokale verankering en de goede relatie met onze stakeholders genoemd. Wij herkennen ons daar nog steeds in en profileren ons daar ook op. Er was ook ruimte voor verbetering kijkende naar 'Presteren naar vermogen' en 'Governance'. De aandachtspunten die ons meegegeven zijn hebben we op een zorgvuldige wijze opgepakt. Onderstaand ziet u de aandachtspunten en de resultaten die we naar aanleiding daarvan geboekt hebben.

Beleidsagenda visitatie 2012-2015	Uitwerking 2016-2019
<p>Meer differentiatie in het woningbezit (huishoudentypes)</p>	<p>In het strategisch voorraadbeleid (2017) is de wens van het hebben van een gedifferentieerd woningtypebezit meegenomen. We hebben daarin rekening gehouden met onze verschillende doelgroepen. De volgende acties zijn daaruit voortgekomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In overleg met de Raadswerkgroep Wonen van de gemeente Overbetuwe zijn we tot het plan gekomen om groepswoningen te splitsen in meerdere kleine appartementen/ wooneenheden. Een van de woningen die daar geschikt voor is, is recent vrijgekomen. Het streven is om hier onze pilotwoning van te maken. Hierover is reeds contact geweest met de gemeente Overbetuwe. • We starten dit jaar met de bouw van 12 kleine betaalbare appartementen in de Korte Molenstraat in Driel. De appartementen zijn in eerste instantie bedoeld voor starters, gebroken gezinnen of alleenstaande statushouders. We merken dat daar veel vraag naar is. • We vertrouwen erop ook in de Julianaweg in Heteren 19 woningen van 50m² te bouwen waarin dezelfde doelgroep als voor de Korte Molenstraat gehuisvest kan worden. Samen met de gemeente Overbetuwe hebben we inmiddels diverse

	<p>werksessies gehouden om de buurt en andere belanghebbenden te informeren over en te betrekken bij de nieuwbouwplannen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Door het beschikbaar stellen van kleine woonegelegenheden bieden we kans op doorstroming. Op deze manier creëren we meer vrijkomende beschikbare eengezinswoningen voor gezinnen. • We zijn daarnaast bezig geweest met het levensloopbestendig maken van een aantal van onze woningen. Op deze manier proberen we in te spelen op uitdagingen die de vergrijzing ons biedt.
Betaalbaarheid scherp in het oog houden	<p>De afgelopen jaren hebben we onze focus gelegd op het betaalbaar houden van onze woningen. Dat is ons ook gelukt. Zo hebben we de afgelopen twee jaar 40% van onze huurders geen huurverhoging hoeven door te rekenen en hebben we de gemiddelde huurverhoging onder de 1% kunnen houden. Dit in goed overleg met de huurdersvereniging DHR.</p>
Aandacht voor verduurzaming van het bezit	<p>We hebben in samenspraak met onze huurdersorganisatie een energiebeleidsplan opgesteld. We hebben geïnventariseerd welke woningen een energielabel D of lager hebben. Voor die woningen hebben we bij de huurders een verduurzamingsvoorstel neergelegd. Het voorstel is gebaseerd op een verbetering naar label C. Hiermee halen we de landelijk energieambities (gemiddeld label B in 2020) mogelijk niet. We hebben er voor gekozen om mee te gaan in de keuzevrijheid van de huurders. We realiseren ons dat we verduurzaming in de nabije toekomst niet keuzevrij kunnen houden. Daarnaast zijn wij de afgelopen periode nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de 'Transitievisie Warmte' van de gemeente Overbetuwe. Deze visie zal het uitgangspunt / startpunt worden voor ons nieuwe Energiebeleidsplan.</p>
Ontwikkeling van het SVB en doorrekening meerjarenprognose	<p>We hebben de aanbevelingen van de visitatiecommissie ter harte genomen en in 2017 een strategisch voorraadbeleid opgesteld (zie eerste punt beleidsagenda). We zijn inmiddels weer toe aan een herijking. We zorgen voor een integraal proces waarin we ook kijken naar onze ondernemingsstrategie, de warmtevisie van de gemeente en de woonvisie van de gemeente Overbetuwe die binnenkort weer opgesteld gaat worden. Op deze manier zorgen we ervoor dat alles in verbinding staat en we de juiste prognoses kunnen maken voor de toekomst. Door samenwerking bereiken we meer.</p>
Ontwikkeling van een visie op doelmatigheid en Ontwikkeling van een toetsingskader	<p>In 2017 hebben we met interne en externe belanghouders een ondernemingsplan opgesteld. We hebben daarin onze (maatschappelijke) ambities benoemd en vervolgens uitgewerkt in concrete doelen voor de duur van het ondernemingsplan (2021). Besluiten die wij voornemens zijn te nemen, toetsen we telkens aan de strategie van onze organisatie. Op deze manier borgen wij de realisatie van onze visie, ambitie en doelstellingen. We hebben daarnaast ook een aantal controlemomenten ingebouwd (PDCA-cyclus) waarop we toetsen of we ons op de juiste weg bevinden. Is dat niet zo, dan sturen we bij. Hierdoor borgen wij onze doelmatigheid.</p>
Ontwikkeling van een financieel afwegingskader	<p>Om te zorgen voor solide investeringen met maatschappelijk rendement, hebben we een investeringsstatuut opgesteld. Hierin hebben we alle aspecten beschreven die verband houden met ons investeringsproces.</p>

Rolopvatting van de RvC	<p>Als bestuurder ben ik met mijn raad van commissarissen (RvC) in gesprek gegaan over de wenselijke invulling van het toezichthouden en besturen om te komen tot een gedeelde visie. We hebben gesproken over de vier rollen van RvC; toezichthouder, sparringpartner, werkgever en netwerkpartner.</p> <p>De uitkomsten hebben we verwoord in de visie op toezicht en besturen, te vinden op onze website. Het vastleggen van onze visie op papier betekent niet dat we er daarmee zijn. Good governance vraagt continu onze aandacht. We blijven hier dan ook over in gesprek.</p>
--------------------------------	---

Prestaties waar we trots op zijn (2016-2019)

Terugkijkend op de afgelopen periode, zijn we vooral trots op het volgende:

- **Onze organisatie:** We zijn een relatief kleine werkorganisatie waar met hart en ziel wordt gewerkt aan het bieden van een passende, betaalbare en prettige woning en woonomgeving voor onze huurders. Wij zijn met zijn allen bereid om net een stapje extra te doen. Zo krijgen we vaak van onze huurders terug dat onze dienstverlening van goed niveau is. Bij ons hoeft je geen kwartier in de wacht te staan voordat je een medewerker te spreken krijgt. Bij problemen proberen wij in samenspraak met de huurder tot een passende oplossing te komen. Kortom, Woningstichting Heteren is er echt voor haar huurders.
- **De betaalbaarheid:** Met elkaar zijn we in staat geweest om echt te werken aan het betaalbaar maken en houden van onze woningen. Onze huurverhoging blijft al jaren onder de 1% (ondanks een hogere inflatie). Daarnaast hebben we landelijk gezien een laag streefhuurpercentage van 68%.
- **Governancedocumentatie op orde:** We hebben in 2019 onze governancedocumenten onder de loep genomen. Een aantal documenten waren aan herijking of aanvulling toe. Met de organisatie en de RvC ben ik aan de slag gegaan om alle documenten aan de eisen van de Governancecode te laten voldoen.
- **Financiële positie:** Tot slot zijn we trots op onze sobere en doelmatige bedrijfsvoering en goede financiële positie.

Volkshuisvestelijke doelen voor de (nabije) toekomst

Onderstaand zes belangrijke volkshuisvestelijke thema's waar de komende periode onze aandacht naar uit gaat:

Betaalbaarheid

We hanteren streefhuren op 68% van maximaal redelijk en toppen af zodat we 80% van het aanbod kunnen toewijzen aan huurtoeslaggerechtigden. We hebben tevens in onze meerjarenprognose (t/m 2023) een huurverhoging van gemiddeld <1% doorgerekend.

Beschikbaarheid

Om een antwoord te geven op de druk op de woningmarkt breiden we naar vermogen tot en met 2023 onze voorraad met 38 woningen uit. Door een mix van woningsplitsing en nieuwbouw zorgen we voor meer differentiatie in ons woningbezit voor verschillende type huishoudens. We hebben in de visitatieperiode de eerste (administratieve) stappen gezet. We hopen in de aankomende vier jaar onze projecten gerealiseerd te hebben (Korte Molenstraat, Julianaweg en de pilot woningsplitsing).

Duurzaamheid

In de eerste helft van 2020 presenteert gemeente Overbetuwe ons de warmtevisie. Hier zijn wij vanaf het begin door de gemeente Overbetuwe bij betrokken en hebben wij ook onze inbreng kunnen en mogen leveren. Wij zullen ons toekomstig duurzaamheidsbeleid daar op afstemmen. We doen dit gelijktijdig met een herijking van ons SVB en zorgen dat dit ook gestroomlijnd wordt met onze ondernemingsstrategie en de woonvisie van de gemeente.

Langer thuis wonen

Op dit moment zijn 88 eengezinswoningen reeds geschikt voor 'Langer Thuis Wonen'. Dit wil zeggen dat ze voorzien zijn van een grote badkamer en dat er zich een toilet op de slaapverdieping bevindt. In deze 88 woningen wil Woningstichting Heteren ook nog andere maatregelen aanbieden. Mensen die hier wonen komen in aanmerking voor de overige maatregelen op aanvraag of tijdens een renovatie (van de badkamer, het toilet en/of de keuken).

Als één van deze 88 woningen muteert zal de woning ook worden voorzien van de overige aanpassingen.

Uit onderzoek is gebleken dat Woningstichting Heteren circa 126 eengezinswoningen in haar bezit heeft die geschikt gemaakt kunnen worden voor 'Langer Thuis Wonen'.

Hiervoor geldt hetzelfde als voor de 88 woningen hierboven. Alleen zal in deze woningen nog een toilet op de slaapverdieping gerealiseerd worden.

Leefbaarheid

Wonen is meer dan alleen stenen, zo luidde de vorige Woonvisie van de gemeente Overbetuwe. Prettig wonen in een goede, betaalbare huurwoning, en in een prettige wijk of dorp, samen met je burens, draagt bij aan een goede leefbaarheid. Doordat wij deelnemen aan gezamenlijke projecten zoals bijvoorbeeld 'Vroegsignalering' en 'Buurtbemiddeling', maar ook samenwerken met diverse betrokken partijen, dragen wij bij aan een verdere verbetering van de leefbaarheid voor onze huurders.

Dicht bij de huurder

Wij zijn een laagdrempelige organisatie, zeer makkelijk bereikbaar en benaderbaar voor onze huurders. Onder het genot van een kop koffie gaan wij in gesprek met onze huurders, en wij zijn in de basis vriendelijk, open, eerlijk en transparant voor onze huurders.

Proces van prestatieafspraken

Het jaarlijkse bod dat wij bij de gemeente neerleggen wordt in overleg met onze huurdersorganisatie opgesteld. Zij zijn daarin voor ons een waardevolle gesprekspartner. Zo hebben we op initiatief van de huurdersorganisatie een mantelzorgwisselwoning in onze prestatieafspraken (van 2019) opgenomen. Wat ons betreft een goed idee waarmee zij tevens aantoont de behoefte van haar achterban te kennen.

Het proces van het maken van de prestatieafspraken hebben we het afgelopen jaar geëvalueerd. Hieruit is gebleken dat zowel gemeente Overbetuwe, huurdersvereniging DHR als wij zeer tevreden waren over het proces en de uiteindelijk getekende afspraken. Op verzoek van de gemeente Overbetuwe is een kleine wijziging naar voren gekomen. We hebben afgelopen jaar met onze collega-corporaties en collega huurdersorganisaties aan tafel gezeten maar ook overleggen gevoerd waarbij alleen de gemeente Overbetuwe, onze huurdersvereniging DHR en wij aanwezig waren. We hebben voor het eerst onze handtekeningen gezet onder een gezamenlijk document. De afspraken zijn ondertekend door de gemeente Overbetuwe, de drie woningcorporaties (Vivare, Woonstichting Valburg en Woningstichting Heteren) en de drie huurdersorganisaties. In de prestatieafspraken zijn zowel gezamenlijke, gedeelde afspraken opgenomen, maar ook afspraken die specifiek voor een bepaalde corporatie / huurdersorganisatie gelden.

We proberen op deze manier te komen tot een proces waarin de lokale driehoek zo optimaal mogelijk functioneert en waarbij we de samenwerkingsrelatie met collega-corporaties versterken.

Tot slot

Waar ik in de inleiding aangaf dat Woningstichting Heteren een relatief kleine corporatie is, willen wij wel een relatief grote bijdrage leveren aan onze klanten, onze huurders, daar waar het gaat om prettig wonen in de breedste zin des woords. En ik ben er van overtuigd dat een goede samenwerking met onze partners Huurdersvereniging DHR en gemeente Overbetuwe deze bijdrage aan onze huurders alleen maar kan vergroten. Dat is de afgelopen periode wel gebleken. Samen bereik je veel meer dan alleen.

Ruud Maatman, directeur-bestuurder
4 maart 2020



Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Woningstichting Heteren zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Gebruikte afkortingen

WSH Woningstichting Heteren

Tabel 1 Afspraken en prestaties Beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/Ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BESCHIKBAARHEID		6,4
Afspraak: Nieuwbouw		6
2018 – 2019: Woningstichting Heteren realiseert in Driel aan de korte Molenstraat /Fazantstraat 12 appartementen voor kleine en gebroken gezinnen, jongeren en statushouders;	2018- 2019: Nog niet gerealiseerd: Woningen zijn in ontwikkeling. Plan is voor de realisatie van de woningen 12 appartementen is voorbereid en ontwikkeld. In 2020 wordt met de feitelijke bouw gestart, waarbij ook de 10 parkeerplaatsen zullen worden gerealiseerd. Een en ander heeft een jaar stilgelegen, omdat er 1 huishouden is geweest die beroep heeft aangetekend bij de Raad van State. Na een zitting in Den Haag is de uitspraak gekomen dat het beroep ongegrond was, waardoor men op dat moment pas weer verder konden. In februari 2020 is vervolgens de omgevingsvergunning aangevraagd.	
2016/2017: n.v.t.:	2016/2017: n.v.t.:	
2018 – 2019: Aan de hand van de uitkomst van de woningbouwprioritering gaan Woningstichting Heteren en de gemeente het gesprek aan over de plannen voor de locatie Julianaweg, 35 huurwoningen (waaronder een deel voor kleine gebroken gezinnen, statushouders en starters) en 36 koopwoningen en/of vrije sector huurwoningen;	2018 – 2019: Nog niet gerealiseerd. Woningen zijn in ontwikkeling: In 2019 is het project Julianaweg Heteren door de gemeente 'prioritair' verklaard, hetgeen betekent dat de gemeente ambtelijke uren beschikbaar stelt om dit project tot realisatie te brengen. Samen met de gemeente zijn de diverse stadia binnen het ontwerp in 2019 opgepakt en is in juni 2019 voor het eerst de buurt en andere belanghebbenden geïnformeerd. Vervolgens hebben er nog diverse werksessies in kleiner verband plaatsgevonden. Binnen het ontwerp is rekening gehouden met sociale huurwoningen en koopwoningen. En binnen de sociale huurwoning is onderscheid gemaakt in een nog te bepalen aantal grondgebonden woningen en 19 gestapelde woningen (appartementen). Deze 19 (kleine) appartementen zijn bestemd voor starters, alleengaande statushouders en gebroken gezinnen. En dus ook 1 appartement is gelabeld als 'mantelzorgwisselwoning'. 2018: In 2018 is door WSH een nieuwbouwproject ingediend, maar deze is door de gemeente niet als prioritair bestempeld, waardoor het project niet in behandeling is genomen door de gemeente. 2016/2017: Plannen voor deze locatie zijn er altijd geweest (gronden reeds in 2005/2006 aangekocht). Gemeente gaf andere projecten echter prioriteit. Andere projecten kregen de voorrang vanuit de gemeente.	
2016/2017: n.v.t.:		
Afspraak: Verkoop		7
Woningstichting Heteren verkoopt slechts beperkt bestaande woningen. Alleen voor (in het Strategisch Voorraad Beleid van WSH) verkoop gelabelde woningen worden verkocht. 2019: Gemiddeld verkoop 2 woningen/jaar. 2018: Gemiddeld verkoop 2 woningen/jaar. 2016/2017: n.v.t.:	Gerealiseerd 2019 :1 2018: 3 2017: 1:	
Afspraak: Woningplitsing		6
2018 – 2019: Daarnaast wil Woningstichting Heteren waar mogelijk woningplitsing realiseren.	2018 - 2019: In overleg met de Raadswerkgroep Wonen van de gemeente Overbetuwe zijn we tot het plan gekomen om groepsappartementen te splitsen in meerdere kleine appartementen/ wooneenheden. Een van de woningen die daar geschikt voor is, is recent vrijgekomen. Het streven is om hier onze pilotwoning van te maken. Hierover is reeds veel	

Prestatieafspraken/Ambities	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
2016/2017: n.v.t.:	contact geweest met de gemeente Overbetuwe. Afgelopen week heeft de gemeente aangegeven akkoord te gaan met onze plannen. Nu kan dus de wijziging van het bestemmingsplan worden ingezet. 2016/2017: n.v.t.	
Afspraak: Rapportage vraag en aanbod		6
2018 – 2019: Woningstichting Heteren en gemeente monitoren de komende jaren vraag en aanbod, door jaarlijks in kaart te brengen: Totaal verhuurde woningen; Uitsplitsing vrijkomend huurwoningaanbod uit woonruimte-verdeelsysteem naar loting, levensloopgeschikt, statushouders, stadsvernieuwings -urgenten, urgenten, woningruil; aantal toegewezen woningen aan een zorgpartij, uitgesplitst naar aantal per organisatie. 2016/2017: n.v.t.:	Gerealiseerd, nog geen overleg over geweest 2019: Deze gegevens zijn opgenomen in het jaarverslag. Zodoende heeft de gemeente inzicht in deze gegevens. 2018: Deze gegevens zijn opgenomen in het jaarverslag. Zodoende heeft de gemeente inzicht in deze gegevens. 2016/2017: n.v.t.: Deze gegevens zijn opgenomen in het jaarverslag. Zodoende heeft de gemeente inzicht in deze gegevens:	
Afspraak: Doorstroming en toewijzing		7
De gemeente krijgt vanuit het Rijk een taakstelling voor de huisvesting van statushouders. Woningstichting Heteren levert naar rato van woningvoorraad haar bijdrage hieraan. 2019: maximaal 10 % van de beschikbaar komende woningen 2018: maximaal 10 % van de beschikbaar komende woningen 2016/2017: n.v.t.:	Gerealiseerd 2019: 1 woning van 26 verhuringen, 4 statushouders 2018: 3 woningen van 32 verhuringen, 12 statushouders 2017 4 woningen van 53 mutaties, 17 statushouders 2016: 6 woningen van 56 mutaties, 26 statushouders	
Woningstichting Heteren participeert in de woonalliantie doorstroming, samen met gemeente en andere corporaties. Doel hiervan is om doorstroming tussen huurmarkt en koopmarkt op gang te brengen door het verschaffen van informatie over financieringsmogelijkheden van koopwoningen. 2016/2017: n.v.t.:	2019: In 2019 zijn er 7 startersleningen verstrekt. Geen huurders van WSH, voor zover bekend De starterslening is na ruim 10 jaar nog altijd een gewild product in Overbetuwe, die starters op de koopwoningmarkt de kans geeft een hypotheek te krijgen om een eerste woning te kopen. In 2020 evalueren we de starterslening in samenhang met de evaluatie van de Woonagenda. 2018: Gemeente geeft startersleningen uit. 2016/2017: n.v.t.:	
Extra realisatie woningwagens/standplaatsen	Vanuit de overheid kan hier een taakstelling/verplichting bij de gemeenten worden neergelegd. Woningstichting Heteren gaat met de gemeente en andere corporaties aan tafel om te bezien wat eenieders rol hierin kan zijn.	

Tabel 2 Afspraken en prestaties Betaalbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/Toelichting</i>																				
EINDCIJFER BETAALBAARHEID		7,3																				
Eigen ambitie: Lage huurverhoging en streefhuur		8																				
2016 – 2019: Inzet op relatief lage streefhuur (68%) en doorrekenen van lagere huurverhoging dan toegestaan.	<p>Gerealiseerd Huurverhogingspercentage: 2019/2018 : gemiddeld iets onder 1%, 40% helemaal geen huurverhoging 2016/2017 : gemiddeld 1% Toename aantal goedkoop/betaalbare woningen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>47</td> <td>48</td> <td>59</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>728</td> <td>713</td> <td>702</td> <td>694</td> </tr> <tr> <td>Tot grens huurtoeslag</td> <td>130</td> <td>145</td> <td>148</td> <td>150</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2018	2017	2016	Goedkoop	47	48	59	64	Betaalbaar	728	713	702	694	Tot grens huurtoeslag	130	145	148	150	
	2019	2018	2017	2016																		
Goedkoop	47	48	59	64																		
Betaalbaar	728	713	702	694																		
Tot grens huurtoeslag	130	145	148	150																		
Afspraak: Stimuleren woonlasten adviseur		7																				
2018-2019: Om woonlasten te beperken overleggen de gemeente, samen met Woningstichting Heteren en de huurdersvereniging DHR over de inzet van energiecoaches, om bewustwording bij bewoners over energieverbruik te creëren.	2018 -2019: Stichting Betuwe Energie (SBE) heeft 18 energiecoaches opgeleid. Er is een webportal ingericht en er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd voor de coaches. Wegens gebrek aan voortgang (te weinig adviesgesprekken door de energiecoaches bij mensen thuis) heeft SBE de opdracht teruggegeven. We onderzoeken hoe we dit initiatief een vervolg kunnen geven, mogelijk door inzet van de energiecoaches in een pilot project in combinatie met woonadvies.																					
2016/2017: n.v.t.:	2016/2017: n.v.t.:																					
Afspraak: Isolatie-maatregelen deels doorberekenen		7																				
2018-2019: in het huurbeleid is opgenomen dat Woningstichting Heteren bij projectmatige of individuele woningisolatie 2/3 van de kosten voor haar rekening zal nemen en 1/3 zal doorberekenen aan de huurder.	Gerealiseerd 2018 -2019: In 2019 is aan alle ruim 200 woningen met label D t/n G een aanbod voor isolatie gedaan. Huurder hebben eigen keuze of ze het geheel of deels willen. Kosten worden voor 1/3 in woonlasten doorberekend.																					
2016/2017: n.v.t.:	2016/2017: n.v.t.:																					
Afspraak: Betaalbare kleine appartementen realiseren		7																				
2018 – 2019: Korte Molenstraat /Fazantstraat Driel 12 appartementen	2018- 2019: Woningen zijn in ontwikkeling. Plan is voor de realisatie van de woningen 12 appartementen is voorbereid en ontwikkeld. In 2020 wordt met de feitelijke bouw gestart, waarbij ook de 10 parkeerplaatsen zullen worden gerealiseerd. Een en ander heeft een jaar stilgelegen, omdat er 1 huishouden is geweest die beroep heeft aangetekend bij de Raad van State. Na een zitting in Den Haag is de uitspraak gekomen dat het beroep volledig ongegrond was, waardoor we op dat moment pas weer verder konden. In februari 2020 is vervolgens de omgevingsvergunning aangevraagd. Na realisatie zullen 12 betaalbare (kwaliteitskortingsgrens als richtlijn) appartementen gerealiseerd zijn.																					
2016/2017: n.v.t.:	2016/2017: n.v.t.:																					

Tabel 3 Afspraken en prestaties Energie/duurzaamheid

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																									
EINDCIJFER ENERGIE/DUURZAAMHEID		6,3																									
Afspraak: Streven naar gemiddeld energielabel C		6																									
<p>2018/2019: Woningstichting Heteren streeft ernaar haar gehele woningvoorraad in 2021 'maximaal Energie Index 1,80' (Label C) te hebben. Keuzevrijheid van de huurder staat hier bovenaan.</p> <p>2016/2017: n.v.t.:</p>	<p>2019: Ook in 2019 is verduurzaamd aan de hand van ons energiebeleidsplan uitgevoerd. Woningen met een label D, E, F, G hebben een voorstel voor verduurzaming gekregen, waarbij slechts 1/3 van de kosten in de huur doorberekend zou worden. Huurders hebben hierbij de keuzevrijheid om wel (alles of een enkel onderdeel) of niet mee te doen. Inde in vervolgens de woning muteert, wordt alsnog e.e.a. uitgevoerd.</p> <p>2018: Verduurzamen van de voorraad gebeurt aan de hand van het energiebeleidsplan. Projectgewijs worden woningen verduurzaamd. In 2018 is begonnen met de wijk Bloemenbuurt Heteren.</p> <p>2016/2017: Verduurzaming van de Vogelbuurt in Driel, conform energiebeleidsplan.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>212</td> <td>158</td> <td>148</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>135</td> <td>139</td> <td>128</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>356</td> <td>385</td> <td>317</td> <td>276</td> </tr> <tr> <td>D tm G</td> <td>202</td> <td>224</td> <td>317</td> <td>366</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2018	2017	2014	A	212	158	148	135	B	135	139	128	126	C	356	385	317	276	D tm G	202	224	317	366	
	2019	2018	2017	2014																							
A	212	158	148	135																							
B	135	139	128	126																							
C	356	385	317	276																							
D tm G	202	224	317	366																							
<p>2018/2019: Woningstichting Heteren brengt woningen bij mutatie onder Energie Index 1,81.</p> <p>2016/2017: n.v.t.</p>	<p>2018 – 2019 : Individuele woningen (die gelabeld zijn als 'Langer Thuis Wonen-woning) worden ten tijde van renovatie van de keuken al klaargemaakt om gasloos te kunnen koken. Dit is op dit moment nog een keuze van de zittende huurder.</p> <p>Verduurzamen van de voorraad gebeurt aan de hand van het energiebeleidsplan. Projectgewijs worden woningen verduurzaamd. Indien een huurder niet wil dat er verduurzaamd wordt, wordt dit bij een mutatie alsnog opgepakt.</p> <p>2016/2017: n.v.t.:</p>																										
Afspraak: CO2 -Neutraal in 2050		7																									
<p>2018/2019 Gemeente Overbetuwe heeft als ambitie om per 2050 een CO2-neutrale woonomgeving gerealiseerd te hebben. In lijn hiermee gaat Woningstichting Heteren in 2018 in overleg met de gemeente om een plan van aanpak op voor haar woningvoorraad op stellen, met als uitgangspunt CO2-neutraal in 2050.</p> <p>2016/2017: n.v.t.</p>	<p>2018 - 2019: In maart 2019 is het Energiebeleidsplan opgeleverd. Woningstichting Heteren wil het Energiebeleidsplan laten aansluiten op haar totale beleid. Daarom kan het niet los gezien worden van onder andere het Meerjarenonderhoudsplan, het Strategisch Voorraadbeleidsplan, het Mutatiebeleid en het Asbestbeleid. Het Energiebeleidsplan zal daarom een onderdeel worden van het Strategisch Voorraad Beleidsplan.</p> <p>Ook is door Woningstichting Heteren aangesloten bij alle overleggen van de gemeente om te komen tot een 'Transitievisie Warmte' van de gemeente Overbetuwe. Diverse externe partijen zijn hier door de gemeente bij betrokken. Deze gemeentelijke visie geeft in grote lijnen aan hoe de gemeente, samen met diverse partners, naar 2050 toewerkt. Welke mogelijkheden staan nu ter beschikking, welke rol kan welke partij oppakken en hoe kunnen we samen stappen maken naar (uiteindelijk) 2050 toe? Deze gemeentelijke Transitievisie zal meegenomen worden in het nieuwe Energiebeleidsplan van Woningstichting Heteren.</p> <p>2016/2017: n.v.t.:</p>																										

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: afstemming planning synergievoordelen		6
<p>2018/2019 Afstemmen aanpak woningonderhoud/-verbetering en aanpak openbare ruimte; afstemmen planning corporatie en gemeente om waar nodig en mogelijk synergie-voordelen te behalen.</p> <p>2016/2017: n.v.t.</p>	<p>2018 – 2019: In 2018 heeft overleg plaatsgevonden met gemeente Overbetuwe. Afgesproken is dat de gemeente, in overleg met Alliander, inzichtelijk zal maken waar te renoveren gasleidingen liggen in de buurt van bezit van Woningcorporaties. Op basis daarvan kan een wijk als 'Proefwijk' worden aangemerkt, die gasloos wordt gemaakt. Woningstichting Heteren heeft aangegeven bij voorkeur geen proefwijk te willen hebben.</p> <p>2016/2017: In 2017 is in nauwe samenwerking (gemeente, huurdersvereniging en Woningstichting Heteren) in project Vogelbuurt Driel de openbare ruimte, riool, verduurzaming sociale woningen, tuinen e.d. opgepakt. Bewoners zijn ook actief bij dit project betrokken</p>	
Afspraak: Inzet energiecoaches		6
<p>2018/2019 Om woonlasten te beperken overleggen de gemeente, samen met Woningstichting Heteren en de huurdersvereniging DHR over de inzet van energiecoaches, om bewustwording bij bewoners over energieverbruik te creëren.</p> <p>2016/2017: n.v.t.:</p>	<p>2018 -2019: Stichting Betuwe Energie (SBE) heeft 18 energiecoaches opgeleid. Er is een webportal ingericht en er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd voor de coaches. Wegens gebrek aan voortgang (te weinig adviesgesprekken door de energiecoaches bij mensen thuis) heeft SBE de opdracht teruggegeven. We onderzoeken hoe we dit initiatief een vervolg kunnen geven, mogelijk door inzet van de energiecoaches in een pilot-project in combinatie met woonadvies.</p> <p>2016/2017: n.v.t.:</p>	

Tabel 4 Afspraken en prestaties Leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER LEEFBAARHEID		7,3
Afspraak: Huisvesting bijzondere (zorg-)doelgroepen		7
2018/2019: Gemeente en Woningstichting Heteren gaan met elkaar in gesprek met als doel om de uitstroom van bijzondere (zorg) doelgroepen (maatschappelijke opvang, GGZ, jeugd en beschermd wonen) op te vangen van mensen die zelf niet kunnen voorzien in woonruimte.	2018/2019: De gemeente werkt voor Beschermd wonen samen met de gemeenten in de regio, onder leiding van centrumgemeente Arnhem. Er is een regionaal plan gemaakt, genaamd Samen Aan Zet. In het kader van dit regionale plan wordt aan alle gemeenten gevraagd afspraken op te stellen voor de uitstroom uit beschermd wonen. Ook is een (voorlopige) inschatting gemaakt van de lokale opgave per jaar aan wooneenheden. Voor Overbetuwe bedraagt dit vooralsnog < 10 per jaar. De gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en corporaties werken samen om de uitstroom vanuit intramurale zorg in goede banen te leiden. Naar verwachting zullen medio 2020 de lokale afspraken over de uitstroom beschermd wonen tussen gemeente, corporaties en zorgaanbieders gereed zijn. Vivare, Woonstichting Valburg en Woningstichting Heteren zullen gezamenlijk zorgdragen voor de huisvesting. De verdeling tussen de corporaties zal gebaseerd worden op het aantal vhe, hetgeen betekent dat Woningstichting Heteren 20% van deze opgave zal huisvesten.	
Afspraak: Voorkomen Huurachterstanden		7
2018/2019: Woningstichting Heteren blijft inzetten op vroegtijdig ondersteunen van huurders bij het voorkomen van huurachterstanden en participeert in het project 'onschuld' om schuldproblematieken aan te pakken. :	2019: Actief Eropaf is op 1 oktober 2019 gestart met een pilot van een jaar. Dit is een samenwerking tussen gemeente Overbetuwe, Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare (en later Menzis, Nuon en Vitens). In deze tijd is het van belang om de samenwerking te formaliseren vanwege de bescherming van persoonsgegevens. Deze samenwerking versterkt de lokale infrastructuur rondom schulden. Zo ontstaat een basis om later andere partners als Menzis, Nuon en Vitens te laten aansluiten. Dit staat in de planning voor 2020. Corporaties hebben wel aangegeven na dit pilotjaar uitsluitend te willen doorgaan, indien de andere partijen (zorgverzekeraars en gas/water/licht en gemeentelijke belastingen) aansluiten	
2018/2019: Woningstichting Heteren draagt zorg (indien mogelijk vanuit privacy wet- en regelgeving) dat de gemeente geïnformeerd wordt over huurders, die in afwijking van hun reguliere betaalpatroon een huurachterstand van twee maanden op bouwen, om sneller in actie te kunnen komen om ontruiming te voorkomen.	I2019 : De gemeente stelde in 2019 een excessenbudget in, waarbij de gemeente een budget beschikbaar heeft (op basis van verantwoording achteraf) om snel een financieel probleem op te kunnen lossen, ter voorkoming van huurachterstanden en huisuitzetting. Dit is een voorliggende voorziening voor schuldhulpverlening. De corporaties hebben enkele keren een beroep gedaan op het budget (binnen de bovengrens van €5000,- uit bestaande budgetten Wonen).	
Afspraak: Ondersteuning saamhorigheid in de kernen		8
Gemeente, Woningstichting Heteren en Huurdersvereniging DHR hebben aandacht voor activiteiten om saamhorigheid in kernen te bevorderen.	2018/2019 : De Cunera in Driel bestaat uit 18 wooneenheden voor ouderen. Woningstichting Heteren stelt uren en middelen beschikbaar ten behoeve van het project Cunera Zonodig is er overleg met de bewoners over sociale problematiek in buurten die leidt tot overlast. Deze gesprekken met de bewoners, de gemeente en zo nodig met de wijkagent, worden als positief ervaren. Samen met de wijkagent zijn er diverse gesprekken geweest n.a.v. burenoverlast en andere klachten. Ook neemt Woningstichting Heteren deel aan het Lokaal Expertiseteam Volwassenen Overbetuwe (LEVO) binnen de gemeente Overbetuwe.	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
2016/2017: n.v.t.	<p>Het doel van het LEVO is om op lokaal niveau casuïstiek multidisciplinair te bespreken en vervolgens af te spreken hoe de problemen van de cliënten gezamenlijk kunnen worden aangepakt. Deze afspraken worden vastgelegd in een trajectplan. Uitvoering vanuit het plan wordt vanuit het LEVO gemonitord.</p> <p>2016/2017: In 2008 hebben de gemeente Overbetuwe en gemeente Lingewaard het project 'Buurtbemiddeling' opgestart. Die aanpak hiervan houdt in, dat getrainde vrijwilligers gaan bemiddelen in conflicten tussen burens of buurtgenoten. Zo kan voorkomen worden dat kleinere conflicten escaleren. De reden voor deze buurtbemiddeling is, dat er steeds meer meldingen van buuroverlast binnenkomen in Overbetuwe en Lingewaard. De partijen die hieraan meewerken zijn naast de gemeenten onder andere Waardwonen, Woonstichting Valburg, Vivare, de politie en uiteraard Woningstichting Heteren. Burenruzies beginnen heel vaak met kleine problemen, die gemakkelijk uitgroeien tot grote conflicten. Het woongenot wordt ernstig aangetast en de conflicten kunnen leiden tot strafbaar gedrag en een gang naar de rechter. Buurtbemiddeling richt zich erop problemen tussen burens vroeg aan te pakken. Grote ruzies kunnen dan mogelijk nog in de kiem gesmoord worden.</p> <p>2017: Woningstichting Heteren heeft een pand (bestemd om gesloopt te worden en nieuwbouw te realiseren) ter beschikking gesteld om in de Vogelbuurt in Driel gebruikt te worden als 'huiskamer' van de buurt. Hier werd door vrijwilligers uit de buurt veel activiteiten georganiseerd, waar vele buurtbewoners (jong en oud) dankbaar gebruik van hebben gemaakt gedurende ongeveer 2 jaar. Vanwege het uiteindelijke gratis ter beschikking stellen van de ruimte door Woningstichting Heteren, heeft dit een grote bijdrage geleverd aan de leefbaarheid in deze wijk, Vogelbuurt in Driel.</p> <p>2016-2019: Woningstichting Heteren stelt in Driel, Heteren en Randwijk gratis ruimte ter beschikking aan de gemeente om hier 'leen-scootmobielen' te plaatsen. Deze scootmobielen kan eenieder lenen voor een bepaalde tijd/activiteit. Dit komt de leefbaarheid (mobiliteit hulpbehoevenden) ten goede.</p>	
Afspraak: 10 extra parkeerplaatsen nieuwbouw Driel		7
2018/2018 In het kader van Leefbaarheid legt Woningstichting Heteren bij de realisatie van 12 appartementen van het nieuwbouwproject Korte Molenstraat/ Fazantstraat in Driel 10 parkeerplaatsen aan in de openbare ruimte.	Resultaten 2018–2019: Plan is voor de realisatie van de woningen 12 appartementen is voorbereid en ontwikkeld. In 2020 wordt met de feitelijke bouw gestart, waarbij ook de 10 parkeerplaatsen zullen worden gerealiseerd. Een en ander heeft een jaar stilgelegen, omdat er 1 huishouden is geweest die beroep heeft aangetekend bij de Raad van State. Na een zitting in Den Haag is de uitspraak gekomen dat het beroep volledig ongegrond was, waardoor we op dat moment pas weer verder konden. In februari 2020 is vervolgens de omgevingsvergunning aangevraagd.	

Tabel 5 Afspraken en prestaties Langer Thuis Wonen

<i>Prestatieafspraken/Ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER LANGER THUIS WONEN		7,3
Afspraak: Woningaanpassingen		8
Vanaf 2018 gemiddeld 8 woningen per jaar geschikt maken voor Langer Thuis Wonen, door onder andere aanpassing plattegrond	2019: 16 woningen aanpassingen gedaan (op aanvraag/verzoek en bij mutatie) 171 woningen hebben het label "langer thuis geschikt te maken", 48 woningen 'levensloopbestendig' en 117 'langer thuis geschikt' 2018: 2 woningen als proef aangepast om kennis op te doen	
Afspraak: Realisatie mantelzorg-woningen		7
2018/2019: Woningstichting Heteren zet zich in om bij het nieuwbouwproject Julianaweg in Heteren ruimte voor een mantelzorg-wisselwoning in te passen. Dit is een woning waar een mantelzorger tijdelijk kan wonen, zonder daar een andere woning voor in te leveren. 2018: n.v.t. 2016/2017: n.v.t.	Resultaten 2019: In 2019 is het project Julianaweg Heteren door de gemeente 'prioritair' verklaard, hetgeen betekent dat de gemeente ambtelijke uren beschikbaar stelt om dit project tot realisatie te brengen. Samen met de gemeente zijn de diverse stadia binnen het ontwerp in 2019 opgepakt en is in juni 2019 voor het eerst de buurt en andere belanghebbenden geïnformeerd. Vervolgens hebben er nog diverse werksessies in kleiner verband plaatsgevonden. Binnen het ontwerp is rekening gehouden met sociale huurwoningen en koopwoningen. En binnen de sociale huurwoningen is onderscheid gemaakt in een nog te bepalen aantal grondgebonden woningen en 19 gestapelde woningen (appartementen). En van deze 19 appartementen is 1 appartement gelabeld als 'mantelzorgwisselwoning'. 2018: In 2018 is door WSH een nieuwbouwproject ingediend, maar deze is door de gemeente niet als prioritair bestempeld, waardoor het project niet in behandeling is genomen door de gemeente. Binnen dit plan waren ook reeds 19 sociale huurappartementen voorzien, waarvan er 1 was gelabeld als 'mantelzorgwisselwoning'. 2016/2017: n.v.t.	
Afspraak: onderzoek tijdelijke logeerplaats mantelzorgers		7
2019: Op korte termijn wordt door WSH de mogelijkheid onderzocht om in al bestaande complexen een tijdelijke verblijfplaats voor mantelzorgers in te richten. 2018: nvt 2016/2017: n.v.t.	2019: Binnen de complex Cunerahof te Driel (ouderencomplex, beschermd wonen), is een logeerruimte beschikbaar. Deze ruimte biedt de mogelijkheid om te slapen, wassen, douchen, en is oorspronkelijk bedacht voor kinderen familie van de bewoners van de Cunerahof. Die konden dan blijven slapen indien vader of moeder hulpbehoevend was. Aan de huurdersvereniging DHR is aangegeven dat deze ruimte er is, mocht de situatie zich voordoen dat er behoefte is. Gezien de kleine ruimte en de inpandige ligging is deze ruimte echter veel minder geschikt dan de te realiseren 'mantelzorgwisselwoning' in de nieuwbouw.	

Tabel 6 Afspraken en prestaties Dicht bij de huurders.

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER DICHT BIJ DE HUURDERS		7,4
Ambitie: Samenwerking Huurdersvereniging		7
2016 – 2019: Samenwerking met huurdersvereniging DHR	<p>2016-2019: De samenwerking met de huurdersvereniging is gebaseerd op vertrouwen en respect. De huurdersvereniging heeft het vertrouwen dat WSH alles doet in het belang van de huurders. In samenspraak wordt het jaarlijkse budget voor de huurdersvereniging bepaald, waarbij soberheid en doelmatigheid de boventoon voert. De huurdersvereniging stelt wel de vragen die ze hebben over allerlei zaken, maar sluit ook vaak aan bij het antwoord dat dan gegeven wordt. Er is over en weer vertrouwen.</p> <p>Veel zaken worden besproken met de huurdersvereniging DHR, ongeacht of dit nu wettelijk wel of niet moet. Ook is het lijntje tussen de huurdersvereniging (individuele bestuurslid of geheel) richting Woningstichting Heteren kort en direct. En als (bijv) de voorzitter van de huurdersvereniging DHR belt om even bij te praten, is er altijd direct tijd en ruimte om onder het genot van een kop koffie bij te praten.</p>	
Ambitie: Kennis van de huurders		8
2016 – 2019: Wij kennen onze huurders	<p>2016-2019: Door onze kleine organisatie en het feit dat het merendeel van de medewerkers al lang bij Woningstichting Heteren werken, kennen zij onze huurders allemaal. WSH weet de achtergronden, helpt en begeleidt huurders bij vragen van hen en daarom kan WSH huurders vaak ook makkelijk aanspreken als zij een vraag of verzoek hebben. WSH heeft respect voor onze huurders, en onze huurders voor WSH.</p> <p>Bij huurachterstanden of dreigende uitzetting zoekt WSH net iets verder, en komen ze bijvoorbeeld in contact met mensen om de betreffende huurder heen.</p> <p>Met het kennen van onze huurders komt ook samen dat WSH weet wat ze willen. Betaalbaarheid is daarin erg belangrijk. :</p>	
Ambitie: wij zijn er voor de huurders		8
2016-2019: Wij zijn er voor onze huurders	<p>2019: Als een huurder belt, neemt WSH binnen een paar tellen de telefoon op. Ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. Het kantoor is open. Een huurder kan bij binnenlopen, maar ook bellen of mailen. Maar een huurder heeft dus keuze hoe hij/zij WSH wil benaderen. WSH ziet dat als een vanzelfsprekendheid, maar weet ook dat dit niet altijd zo is.</p> <p>WSH zoekt de grenzen op bij het helpen/ ondersteunen van een huurder. Samenwerking met gemeente is hierin ook erg belangrijk. Samen verantwoordt WSH en gemeente zich indien nodig over gemaakte keuzes die niet volgens de bestaande regels zijn gegaan (bijv. huisvesten noodsituaties).</p> <p>Huurders die met de directie willen spreken, komen ook met de directie te spreken. Die gaat met de huurders aan tafel, drink een kop koffie, luister, en ga indien nodig bij hen thuis langs. Daar waar nodig sluit een collega aan. En onze partners (gemeente, huurdersvereniging DHR en Stichting Samen Zorgen) weten dat WSH er voor de huurders is, en erkennen ook dat WSH hier extra stappen in zet. En door die erkenning krijgen WSH de partners vaak ook mee in de te maken stappen voor onze huurders. Er is begrip, vertrouwen en samenwerking.</p> <p>Het kantoor staat in Heteren, het dorp tussen Driel en Randwijk, dus centraal gelegen. Niet op</p>	

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>												
	een industrieterrein, maar in de wijk. In de ochtend zijn WSH geopend en in de middag open op afspraak. Of WSH komt naar de huurder toe.													
Ambitie: leren van en luisteren naar huurders		7												
2016 – 2019: Wij leren van en luisteren naar onze huurders :	2016-2019: Ieder jaar bezoekt WSH enkele huurders, die een aantal maanden bij ons huren. Wij vragen wat hun ervaringen zijn, wat hun aandachtspunten zijn. Hiervan leert WSH, maar leert WSH ook de huurders (nog) beter kennen. Dus niet alleen contact in tijden van vragen of moeilijkheden, maar ook gewoon als alles goed gaat.													
Ambitie: Dichtbij tevreden huurders		7												
2016 - 2018: Klanttevredenheidsonderzoek	Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Woning</th> <th>Buurt</th> <th>Dienstverlening</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>6,97</td> <td>7,05</td> <td>7,3</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7</td> <td>7,1</td> <td>7,3</td> </tr> </tbody> </table> :		Woning	Buurt	Dienstverlening	2016	6,97	7,05	7,3	2018	7	7,1	7,3	
	Woning	Buurt	Dienstverlening											
2016	6,97	7,05	7,3											
2018	7	7,1	7,3											

Bijlage 7 Visitatieaanpak

0. Vooraf

Deze visitatie is uitgevoerd in een bijzondere tijd. Maart, april en mei 2020. Midden in de intelligente lockdown ten gevolge van de Coronacrisis. Dat betekent dat de startbijeenkomst nog live was en dat daarna alle activiteiten telefonisch en via beeldconferenties hebben plaatsgevonden. De bespreking van het concept-rapport is weer in een livemeeting gebeurd.

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascop is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Woningstichting Heteren heeft Pentascop de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascop is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie van bestaat uit twee leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie en Theo Dijt, visitor.

4. Visitatie aanpak

Pentascop hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Vorbereiden en verkennen

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Woningstichting Heteren aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de thema's en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de directeur-bestuurder.
- De belanghebbenden zijn bepaald en uitgenodigd.
- Woningstichting Heteren heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Er is een startbijeenkomst geweest waarin we kennis hebben gemaakt met elkaar, het proces en de lijst met belanghebbenden zijn getoetst en de position paper is gepresenteerd. Deze startbijeenkomst heeft live plaatsgevonden.

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn telefonisch validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, met twee medewerkers en met de Raad van Commissarissen.
- De thema's zijn onderzocht door middel van een analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan 6 medewerkers hebben deelgenomen.
- Middels een vragenlijst en daarna in interviews uit de externe analyse zijn belanghebbenden van Woningstichting Heteren gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouder en beleidsmedewerker van de gemeente Overbetuwe en 3 vertegenwoordigers van de Huurdersorganisatie DHR.
- In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - beschikbaarheid,
 - betaalbaarheid,
 - energie/duurzaamheid,

- leefbaarheid,
- langer thuis wonen,
- dicht bij de huurders.

De tevredenheid over de relatie en communicatie en de tevredenheid over de invloed op het beleid, en het proces om te komen tot prestatieafspraken zijn ook besproken.

- In een digitale dialoog met externe ketenpartners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. Daarbij waren de wethouders van de gemeente Overbetuwe, 3 bestuursleden van de Huurdersorganisatie DHR en de manager bedrijfsvoering van Stichting Samen Zorgen aanwezig.

Rapporteren en delen

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woningstichting Heteren gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	<p>De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen</p> <p>De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.</p> <p>De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.</p>
<i>Belanghebbenden</i>	<p>De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.</p>
<i>Vermogen</i>	<p>De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.</p>
<i>Governance</i>	<p>Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.</p>

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. Deze thema's zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'. Deze thema's zijn:

- beschikbaarheid,
- betaalbaarheid,
- energie/duurzaamheid,
- leefbaarheid,
- langer thuis wonen,
- dicht bij de huurders.

Het laatste thema is een eigen ambitie van Woningstichting Heteren en maakt geen deel uit van de prestatieafspraken.

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Woningstichting Heteren heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Woningstichting Heteren naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.