

MAATSCHAPPELIJKE
VISITATIE
2015-2018



**Christelijke woningstichting
De Goede Woning**



Rapport Maatschappelijke visitatie



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults | voorzitter
drs. S. (Stefanie) Vrieze | lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE | secretaris

Utrecht, 7 april 2020

Voorwoord

Christelijke woningstichting De Goede Woning - verder in dit rapport te noemen De Goede Woning -, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

Inhoud

Inleiding.....	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie.....	9
Recensie	10
Integrale scorekaart.....	15
Samenvatting	16
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen	18
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken	19
1.2 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	23
1.4 Ambities in relatie tot de opgaven	28
2 Presteren volgens Belanghebbenden.....	30
2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden.....	30
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden.....	31
2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden	35
3 Presteren naar Vermogen.....	38
3.1 Beoordeling van de vermogensinzet	38
4 Governance van maatschappelijk presteren	42
4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebestuur	42
4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen ..	45
4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording	46
Deel 3 Bijlagen	50
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties.....	51
Bijlage 2: Positionpaper.....	60
Bijlage 3: Geïnterviewde en geïnterviewde belanghebbenden	65
Bijlage 4: Bronnenlijst.....	66
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	68

Inleiding

Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen en wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-)mogelijkheden voor de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

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

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals o.a. zorgorganisaties) geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij PnO, zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebelling: de punten die de Aw sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld.

De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiebesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Referentiekader voor plus- en minpunten

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

PLUSPUNTEN

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

MINPUNTEN

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

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

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011-2014

Terugkijkend op de visitatieperiode constateerde de vorige visitatiecommissie dat De Goede Woning met tevredenheid naar de resultaten van de visitatie kon kijken met mogelijkheden tot verdere verbetering.

De belangrijkste verbeterpunten van deze visitatie voor de corporatie waren:

- De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat De Goede Woning het aandachtspunt uit de vorige visitatie over het actualiseren en verbreden van het strategisch voorraadbeleid en thema duurzaamheid zorgvuldig heeft uitgevoerd.
- Meer expliciete vertaling van doelstellingen in SMART-geformuleerde maatschappelijke doelstellingen en daaruit volgende beleidskeuzes met een bijbehorende financiële vertaling.
- Voortvarend vervolgen ontwikkelopgave interne toezichthouders.
- Aandacht voor volledigheid in openbare verantwoording en toezicht. Hiermee wordt met name gedoeld op het naleven (of verklaren van afwijkingen) van de Governancecode en de navolgbaarheid van keuzes in de aanwending van maatschappelijk vermogen.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat De Goede Woning de aandachtspunten uit de vorige visitatie actief heeft opgepakt, zoals dat verder in dit rapport/recensie zal blijken.

Resultaten visitatie 2019 over de periode 2015 t/m 2018

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

In het positionpaper wordt door de directeur-bestuurder een treffend beeld van de corporatie geschetst, zo meent de visitatiecommissie blijkend uit de visitatiegesprekken met alle geledingen van de eigen organisatie en met de externe belanghebbenden.

De Goede Woning maakt als vertrouwde corporatie voor huurders en belanghebbenden deel uit van een hechte gemeenschap. Kenmerken van de organisatie van De Goede Woning zijn degelijkheid en doelmatigheid.

De afgelopen visitatieperiode heeft voor De Goede Woning in het teken gestaan van stabiliteit, fraaie nieuwbouwprojecten en een verdere ontwikkeling van de organisatie. Een nieuw ondernemingsplan is vastgesteld, waarin identiteit, kernwaarden en doelen voor de jaren 2016-2020 zijn vastgesteld. Vanuit de missie en de visie worden de doelstellingen benoemd, waarbij de bestuurder de sterke kanten van de corporatie belicht, maar ook de uitdagingen om uiteindelijk de ambities uit het ondernemingsplan te kunnen verwezenlijken.

De corporatie is er om ervoor te zorgen dat mensen met minder inkomen goed, betaalbaar en energiezuinig kunnen wonen. Voor De Goede Woning zijn dit treffende woorden, die binnen de organisatie wordt uitgedrukt in één samenvattend woord: 'Aandacht'. Voor De Goede Woning is er aandacht voor haar huurder en aandacht voor haar bezit met oog voor de toekomst.

De vorige bestuurder besloot zijn positionpaper vier jaar geleden met zijn beeld van De Goede Woning met de woorden: "Klein, krachtig en prachtig." Dit positionpaper is geschreven door de nieuwe directeur-bestuurder die eind 2018 is aangetreden en op een zichtbaar betrokken en enthousiaste wijze haar voorganger heeft opgevolgd.

De commissie vindt dat, na de deskresearch en de vele visitatiegesprekken, de inhoudelijke schets van de corporatie door de directeur-bestuurder goed is weergegeven.

BEVINDINGEN VISITATIECOMMISSIE

Typering corporatie

De Goede Woning is een eigentijdse, sociaal betrokken en gedegen plattelandscorporatie, die actief is in de gemeente Rijssen-Holten. Een corporatie – 65 jaar oud - met een woningportefeuille van 1.459 verhuurbare eenheden. De Goede Woning is financieel gezond en treedt op als goed rentmeester van haar vastgoedbezit. De corporatie heeft aandacht voor het vastgoedbezit voor nu en voor de toekomst, met de gedachte dat ook voor de toekomstige generaties woningen nodig zijn.

De Goede Woning werkt vanuit haar christelijke grondslag aan het aanbieden van betaalbare en kwalitatief goede sociale huurwoningen in de gemeente Rijssen-Holten met het volgende credo:

“Een dak boven je hoofd is een fundament onder je voeten.”

De Goede Woning zorgt ervoor, dat mensen met minder inkomen goed, betaalbaar en energiezuinig kunnen wonen. Het kantoor is iedere werkdag bereikbaar voor huurders, zowel telefonisch als aan de balie. De Goede Woning heeft tijd en aandacht voor haar huurders en woningzoekenden; met iedereen die een woning toegewezen krijgt, wordt een extra persoonlijk gesprek gevoerd. De organisatie beschikt over een duidelijke ‘doe-mentaliteit’, waarin adequate denkkracht zit.

De visitatiecommissie heeft een aantal recente woningbouwcomplexen – verduurzaamde woningen en ‘Nul op de Meter’-woningen in Rijssen kunnen bezichtigen. Ook is een bezoek gebracht aan het imponerende woonzorgcomplex ‘Eltheto’, waar de nadruk ligt op wonen voor verschillende doelgroepen: gezonde senioren, mensen met dementie of een andere zware hulpvraag en ouderen met een verstandelijke beperking. De commissie heeft daarmee een goed en positief beeld gekregen van een aantal volkshuisvestelijke prestaties in de dagelijkse praktijk.

Maatschappelijke ambitieuze opgaven

In de gemeente Rijssen-Holten is sprake van een stabilisatie van de vraag naar sociale huurwoningen. Dit betekent dat de corporatie meer een beherende organisatie is geworden. De financiële middelen worden ingezet op gebieden als betaalbaarheid, duurzaamheid en woningkwaliteit.

De Goede Woning wenst een wezenlijke volkshuisvestelijke bijdrage te blijven leveren in de gemeente Rijssen-Holten. De corporatie heeft haar prioriteiten gesteld: betaalbaarheid van de huurwoning staat op de eerste plaats. De Goede Woning bereikt dat onder meer door een streefhuur te hanteren van 65% van de maximaal redelijke huur.

Verder is duurzaamheid een belangrijk thema voor de corporatie. In de Aedes-agenda is afgesproken dat de corporatiesector als geheel gemiddeld label B in 2021 gaat realiseren. Doel van De Goede Woning was gemiddeld label B van de vastgoedportefeuille in 2020, maar grote inspanningen hebben geleid dat het doel al begin 2019 is behaald.

Verduurzamingsmaatregelen van de woningen worden niet doorberekend in de huur.

Nederland moet in 2030 minimaal 49 procent minder CO2 uitstoten dan in 1990 en voor 2050 moet die uitstoot met 95 procent gedaald zijn. Dit zijn de belangrijkste doelen van het

Klimaatakkoord, dat het kabinet-Rutte medio 2019 presenteerde. De komende decennia staan voor De Goede Woning mede in het teken van grote uitgaven met het oog op verdere verduurzaming van het woningbezit.

De vastgoedportefeuille van *De Goede Woning* telt veel eengezinswoningen. In de visitatieperiode is een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld, die de wensportefeuille en de veranderopgave beschrijft. De corporatie zal binnen het woningbezit een transitie moeten maken naar een nieuw woningproduct voor een- en tweepersoonshuishoudens.

Huurdersraad en huurders

De Goede Woning is erg tevreden over de samenwerking met de huurdersraad en omgekeerd ook. Zo'n viermaal per jaar vindt overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst de reguliere officiële overlegvergaderingen plaats. Daarnaast is ook veel informeel overleg. De huurdersraad wordt veelvuldig in de overwegingen en besluitvorming betrokken. Zo heeft De Goede Woning met de huurdersraad de nieuwe portefeuillestrategie uitgebreid besproken. De huurdersraad wordt geregeld geraadpleegd, èn in een vroeg stadium, bij projecten en plannen in nieuwbouw, renovatie en grootonderhoud van de corporatie. Met deze betrokkenheid is het draagvlak wederzijds flink toegenomen.

De huurdersraad heeft een enquête uitgeschreven onder de huurders van De Goede Woning, waarop een groot respons was. Uit het onderzoek bleek dat het thema betaalbaarheid de grootste issue is voor de huurders. De huurdersraad is daarom actief om de 'Voorzieningenwijzer' van de grond te krijgen. Met persoonlijk advies wordt gekeken naar mogelijkheden om toeslagen, regelingen voor minima en zorg beter te benutten. Huurders kunnen met deze methode in de praktijk al snel enkele honderden euro's per jaar besparen. Met de zoektocht naar een nieuwe directeur-bestuurder, heeft de huurdersraad in de wervingscommissie gezeten samen met de raad van commissarissen, managementteam en personeelsleden. Draagvlak scheppen en eensgezindheid in de keuze van de nieuwe bestuurder waren daarbij de intentie.

De huurdersraad is partij in het driehoeksoverleg voor de prestatieafspraken. Dit gebeurt volgens de drie partijen op een constructieve en gelijkwaardige wijze. De huurders zijn van mening dat het veel tijd en energie kost om een volwaardige rol te kunnen hebben in het driehoeksoverleg. Daarnaast vinden zij de volkshuisvestelijke onderwerpen moeilijk en vaak een lastige materie. Naast het reguliere overleg met de huurderscommissarissen heeft met de huurdersraad jaarlijks een overleg plaats met de gehele raad van commissarissen.

Externe belanghebbenden belangrijk

De Goede Woning voert graag de dialoog met de belanghebbenden, waarvan zowel de huurdersraad, als de gemeente en de zorg/welzijnspartijen de 'inner circle' vormen. Deze belanghebbenden hebben de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes. In het werkgebied van De Goede Woning is ook collega-corporatie Viverion actief. Er wordt samengewerkt in het maken van prestatieafspraken en op het gebied van woningmarktonderzoeken. Er is met beide corporaties en de gemeente een nieuw marktmarktonderzoek in de maak, dat inzicht geeft in de woningmarkt, de vraag naar sociale huur - kwantitatief en kwalitatief - in de toekomst en de betaalbaarheid. Er wordt goed samengewerkt in het kader van de taakstelling vluchtelingen en die van urgenten. Beide corporaties werken met een eigen woonruimteverdeelsysteem, waardoor aspirant-huurders zich in de gemeente Rijssen-Holtten tweemaal moeten inschrijven, bij beide corporatie. De commissie heeft in de visitatiegesprekken vernomen dat de corporaties op dit onderwerp een gezamenlijk beleid gaan formuleren en een eenvormig verdeelsysteem gaan hanteren. Er

wordt dan ook binnen Twente onderzoek gedaan naar het ontwikkelen van een Twents woonruimteverdeelmiddel voor alle Twentse corporaties inclusief De Goede Woning en Viverion.

Organisatie in beweging

Een belangrijk moment in de visitatieperiode was de discussie over de zelfstandigheid en het toekomstperspectief van de corporatie. Er is een onderzoek gestart op instigatie van de raad van commissarissen onder alle belanghebbenden naar de toekomst van De Goede Woning. De einduitkomst was dat alle partijen van mening waren dat De Goede Woning zelfstandig moest blijven, vanwege de toegevoegde waarde van de corporatie voor de samenleving in Rijssen-Holtten. In het visitatiegesprek met de raad van commissarissen werd de kernspreuk voor De Goede Woning *'Kracht in kleinheid'* gebruikt.

Uit het onderzoek bleek tevens, dat aanvullende samenwerking met externe partners door alle partijen als positief werd gezien.

Er is een verkenning gestart naar samenwerking met een drietal andere kleine corporaties om krachten te bundelen op een aantal gebieden, zoals verslaglegging, huurbeleid, duurzaamheid, investeringsbesluiten en governance. De gezamenlijke raden van commissarissen hebben ook de mogelijkheden van samenwerking met elkaar verkend. In het najaar van 2018 is het overleg tijdelijk 'on hold' gezet in verband met bestuurswisselingen.

Financieel gezond

De Goede Woning is een financieel gezonde corporatie. De financiële positie van de corporatie wordt echter steeds meer op de proef gesteld door onder meer de vergrijzing, ontgroening en de verhuurdersheffing. Door vroegtijdige beleidsbijstellingen, die gedragen worden door de gehele organisatie, heeft De Goede Woning haar financiële positie weten te waarborgen en heeft zij een gezonde financieel basis gelegd voor de toekomst. In de Aedes benchmark heeft de corporatie een ontwikkeling doorgemaakt, die de laatste twee jaar een A-score voor de bedrijfslasten heeft opgeleverd.

De corporatie heeft ten aanzien van de financiële ratio's een 'overmaat' van ruim 20%. De commissie vraagt zich af of deze overmaat strikt nodig is en in hoeverre deze benut kan worden voor een meer optimale inzet van het beschikbare vermogen, om meer maatschappelijke en volkshuisvestelijke taken te kunnen verwezenlijken.

Sterke punten De Goede Woning

- Klant – de huurder – staat voorop!
- Betaalbare woningen met relatief lage huurprijzen.
- Een zeer goede kwaliteitsniveau van het woningbezit.
- Strategisch, doelgericht, constructief en hands-on mentaliteit.
- Een goede financiële positie.
- Effectieve en efficiënte organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- De Goede Woning is direct benaderbaar en hanteert korte lijnen; daadkrachtig, sociaal, goed zichtbaar, behulpzaam en betrokken.
- Professioneel en transparant met vertrouwen van belanghebbenden, gericht op samenwerking.

Attentie- en verbeterpunten

- De halfjaarlijkse perioderapportage zou gecombineerd kunnen worden met de zesmaal per jaar te verschijnen nieuwsbrieven aan de raad van commissarissen. Met kwartaal- of tertiaalrapportages kan beter integraal gestuurd en gemonitord worden op de (meerjarige) prestaties en op het jaarplan, waarin de voortgang van de thema's en doelstellingen uit het ondernemingsplan en de voortgang van de activiteiten verantwoord wordt.
- De Goede Woning, wees niet zo bescheiden! Wees trots op de resultaten van de organisatie. Als club mag De Goede Woning meer zichtbaar zijn. De corporatie staat voor betrouwbaar, degelijk en professioneel. De relatie met de corporatie wordt getypeerd met een open houding, directe communicatie, toegankelijkheid en focus op samenwerking met belanghebbenden.
Laat zien wat De Goede Woning doet!
- Overwegen om de ruime financiële jas wat te tailleren. De financiële ratio's van De Goede Woning liggen meer dan 20% boven de norm. De voorzichtige en ruime marges zouden opnieuw herijkt kunnen worden, zodat het maatschappelijke vermogen nog beter benut kan worden.
- Probeer het proces om tot de prestatieafspraken te komen, zo in te richten dat de huurdersraad een wezenlijke bijdrage kan leveren, zonder dat dit de raad zwaar belast in tijd en capaciteit.
- De monitoring van de jaarlijkse prestatieafspraken heeft meer structuur nodig en dient ook goed te worden vastgelegd.
- Eenduidig woonruimteverdeelsysteem opzetten met de collega-corporatie binnen de gemeente Rijssen-Holtten, zodat aspirant-huurders zich niet meer twee keer hoeven in te schrijven en niet met verschillende toewijzingsregels te maken hebben.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Thema:								
	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0	6,7	75%	6,8
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	Thema:								
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,7	8,2	8,1	7,8	7,7	7,4	7,8	50%	7,7
Relatie en communicatie							7,9	25%	
Invloed op beleid							7,2	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijk presteren									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					8,0	7,0	33%	7,7
	Prestatiesturing					6,0			
Maatschappelijke rol RvC							8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende thema's zijn gehanteerd:

1. Liberalisatie en verkoop
2. Nieuwbouw en aankoop van woningen
3. Betaalbaarheid en bereikbaarheid van de doelgroep
4. Huisvesting van specifieke doelgroepen
5. Kwaliteit en duurzaamheid van woningen
6. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Samenvatting

Profiel De Goede Woning

DGW is een actieve woningcorporatie in de gemeente Rijssen-Holten. De corporatie is sterk verbonden met de Rijssen-Holtense samenleving.

Het missiestatement van DGW luidt:

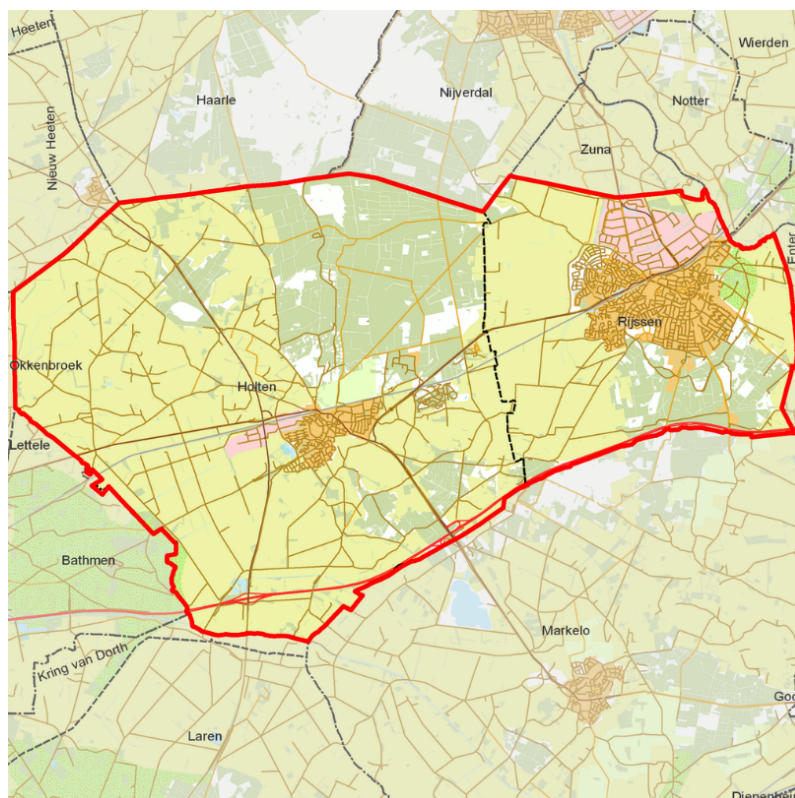
"De Goede Woning werkt vanuit haar christelijke grondslag, bewogen en bevolgen, aan het aanbieden van goede, betaalbare huurwoningen in Rijssen-Holten. We zorgen voor de leefwereld van de bewoners van nu én van toekomstige generaties. Dus richten we ons op een stabiele voorraad betaalbare woningen, op financiële continuïteit en op duurzaamheid. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen."

Organisatie

DGW heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad bestaat uit vijf leden, van wie er twee zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie, Stichting Huurdersraad De Goede Woning. Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2018 13; het aantal fte's 10. 62% vrouwen en 38% mannen.

Werkgebied

Alle woningen van DGW zijn gesitueerd in de gemeente Rijssen-Holten. Ultimo 2018 had De Goede Woning 1.459 woningen in exploitatie. Circa 20% van het totaal aantal woningen in de gemeente van circa 14.500 is corporatiebezit. Het aantal inwoners in de gemeente Rijssen-Holten is bedraagt zo'n 38.300 in 2019. Er wonen ruim 14.000 huishoudens in deze gemeente.



Gemeente Rijssen-Holten, BAG

Beoordeling samenvatting

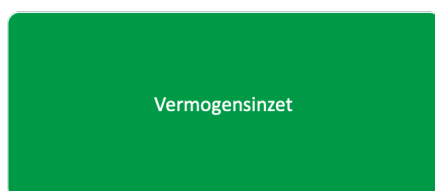
De maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 levert volgende beoordelingen op:



PRESTEREN NAAR OPGAVEN EN AMBITIES

Gemiddeld: 6,8

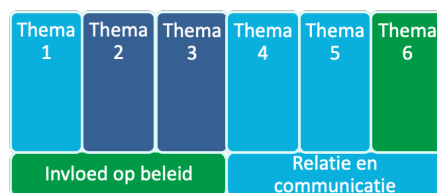
- De prestatieafspraken dekken de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.
- Een weldoordacht en weloverwogen uitgevoerd huurbeleid met betaalbare huren.
- Begin 2019 is de doelstelling gemiddeld label B al behaald in de duurzaamheid.
- De ambities zijn solide onderbouwd door de lokale volkshuisvesting en de portefeuillestrategie.



PRESTEREN NAAR VERMOGEN

Gemiddeld: 7,0

- Ruime aandacht voor betaalbaarheid betekent prima inzet van het maatschappelijk vermogen.
- De corporatie is een goed rentmeester.
- De bedrijfslasten scoren een A in de Aedes benchmark.
- De Goede Woning is financieel zeer gezond.
- Efficiënt en kostenbewust.



PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN

Gemiddeld: 7,7

- De corporatie blinkt uit in de betaalbaarheid van haar woningbezit.
- Een goede prijs/kwaliteit voor alle woningen: 65% van de maximaal redelijke huur.
- Een goed beleid is het verduurzamen bij logische momenten, zoals bij groot onderhoud.
- Essentie is: "Gewoon goed wonen".
- Betrouwbaar, daadkrachtig en korte lijnen.



GOVERNANCE VAN MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN

Gemiddeld: 7,7

- Visie en doelen zijn stevig verankerd in de organisatie.
- De raad van commissarissen vervult op een adequate wijze zijn maatschappelijke rol.
- Uitkomsten van de zelfevaluatie worden in het jaarverslag opgenomen.
- De Goede Woning betreft belanghebbenden op een open en constructieve wijze bij de beleidsvorming.

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit twee delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken.
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken.

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het referentiekader van de visitatiemethodiek. Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de geleverde prestaties die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke opgaven.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, positionpaper en ondernemingsplan.

Verwezen wordt naar de gedetailleerde uitwerkingen in bijlage 1.

Woonvisie 2017-2021 Rijssen-Holten| Lokaal maatwerk

In deze woonvisie zijn de verbindingen gelegd met de regionale Woonvisie Twente 2015-2025 en de woonafspraken Twente 2016-2020 met de provincie. De woonvisie is hierop aangepast en actuele ontwikkelingen zijn erin verwerkt, zoals de extra opgave ten behoeve van de huisvesting van vergunninghouders, de resultaten van het migratieonderzoek 2015, het woononderzoek van februari 2017, uitgevoerd samen met de woningbouwcorporaties en het behoefteonderzoek voor de bouw van appartementen in Holten. De opgestelde Nota Woningbouw 2017 t/m 2021, waarin de kwantitatieve- en kwalitatieve woningbouwprogrammering is onderbouwd, is in deze woonvisie samengevat en betreft de thema's:

- Kwantitatief woningbouwprogramma Rijssen-Holten;
- Kwalitatief woningbouwprogramma Rijssen;
- Kwalitatief woningbouwprogramma Holten;
- Passend huisvesten doelgroep;
- Huisvesten van specifieke en urgente doelgroepen;
- Wonen en zorg met ouderenhuisvesting;
- Bestaande woningmarkt.

Regionale woonvisie Twente Natuurlijk wonen in Twente 2015-2025

De belangrijkste speerpunten van het regionale beleid zijn:

- “Elke woning moet raak zijn”, waarbij kwaliteit boven kwantiteit gaat en de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad de grote opgave is, met name op het terrein van duurzaamheid en levensloopgeschiktheid.
- “Wonen voor iedereen”, dat wil zeggen voldoende en gevarieerd aanbod en het huisvesten van aandachtsgroepen.
- “Elke woonlocatie moet raak zijn”, waarbij vernieuwing en inbreiding boven uitbreiding gaan.
- “Regionale samenwerking” vanuit een gezamenlijk belang bij de aanpak van woonopgaven (hierover zijn inmiddels regionaal afspraken gemaakt in de Woonafspraken Twente).

Woonafspraken met provincie Overijssel 2016-2020

De woonafspraken gelden voor de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2020. Ten aanzien van de programmering wordt een doorkijk gegeven naar 2025. De woonafspraken hebben betrekking op:

A. Doelgroepen

- Verzekeren van huisvesting van vergunninghouders, en daaropvolgend het huisvesten van herenigde gezinnen.
- Verbeteren van de doorstroming van de woningmarkt in huur- en koopsector.
- Onderzoek van en naar de effectiviteit en toepasbaarheid van stimuleringsmaatregelen in de regio.

B. Wonen en Zorg

- Inspelen op demografische ontwikkeling (o.a. vergrijzing) en maatschappelijke ontwikkeling (o.a. langer zelfstandig wonen) en hieraan gerelateerde ontwikkelingen, zodat nieuwe zorgdoelgroepen (ouderen en mensen met psychiatrische of lichamelijke beperkingen), langer zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Gebruik van bestaand zorgvastgoed alvorens er nieuw zorgvastgoed wordt gerealiseerd.

C. Stedelijke vernieuwing

- Het stimuleren van het gebruik van bestaand vastgoed en bestaand bebouwd gebied. Hierbij is een integrale aanpak met meerdere partijen gewenst, met andere rollen, minder regie, meer faciliteren vanuit de overheid. Daarnaast inzicht verkrijgen in vraag naar en aanbod van vastgoed, de dynamiek op de markt, gebruik van lokale en regionale netwerken en technische kennis van transformatie en bestemming.

D. Toekomstbestendigheid van bestaande woningvoorraad

- Provincie en gemeenten onderschrijven gezamenlijk de ambitie om eind 2020 45% van de bestaande koopwoningvoorraad op een minimaal niveau van label B te brengen.
- De aanpak en wederzijdse inspanningen van provincie en gemeenten voor de periode 2016 - 2020 in beeld te brengen om nadere invulling aan dit streven te geven.

E. Programmeren en Zuinig Ruimtegebruik

- Goede balans tussen vraag en aanbod op de woningmarkt.
- Evenwichtige toepassing van de ladder voor duurzame verstedelijking.

Prestatieafspraken 2015, 2016, 2017 en 2018

De gemeente Rijssen-Holten heeft in 2015 een Samenwerkingsovereenkomst 2015-2020 "Duurzaam Sociaal" gemaakt tussen de gemeente Rijssen-Holten, de woningcorporaties De Goede Woning en Viverion en de huurdersorganisaties van beide corporaties voor de jaren 2015–2020. De prestatieafspraken voor 2015, 2016, 2017 en 2018 zijn een vertaling van het bod, waarin de woningcorporaties aangeven door welke activiteiten zij een bijdrage leveren aan het realiseren van het volkshuisvestelijk beleid van de gemeente Rijssen-Holten. De prestatieafspraken zijn 'in lijn' met de afspraken uit de Samenwerkingsovereenkomst 2015-2020 "Duurzaam Sociaal".

De prestatieafspraken gaan over de volgende thema's:

1. Liberalisatie en Verkoop
2. Nieuwbouw en aankoop van woningen
3. Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting van specifieke doelgroepen
5. Kwaliteit en duurzaamheid van woningen
6. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Bestaande convenanten

De Goede Woning werkt met verschillende partners samen aan het verwezenlijken van de volkshuisvestelijke (gerelateerde) opgaven. Dit is vastgelegd in verschillende convenanten, onder andere:

- Convenant Woningbouwcorporaties thema Leefbaarheid en veiligheid;
- Convenant Energiebesparing Woningcorporaties Overijssel;
- Regionaal Hennepcovenant;
- Convenant vroegsignalering van schulden in Twente.

1.2 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces

In de samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Rijssen-Holten, de woningcorporaties De Goede Woning en Viverion zijn langdurige afspraken opgenomen. Er zijn prestatieafspraken voor de periode 2015-2020 onder de noemer "Duurzaam sociaal" gemaakt. De onderlinge samenwerking en het bewaken van de voortgang van de prestatieafspraken waren onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst. De huurdersorganisaties van beide corporaties zijn geen partij geweest bij de afspraken 2015-2020.

De meerjarige prestatieafspraken zijn volgens de visitatiecommissie per jaar goed gespecificeerd en geactualiseerd op basis van woningmarktonderzoeken, politieke en/of maatschappelijke ontwikkelingen, en indien nodig aangepast. Bij deze jaarlijkse prestatieafspraken zijn de huurdersorganisaties, naar de mening van de commissie, een evenwaardige partij geweest in het opgezette driehoeksoverleg.

De jaarlijkse prestatieafspraken zijn een vertaling van het bod, waarin de corporaties aangeven door welke activiteiten zij een bijdrage leveren aan het realiseren van het volkshuisvestelijk beleid van de gemeente Rijssen-Holten. De prestatieafspraken 2016, 2017

en 2018 zijn 'in lijn' met de afspraken uit de Samenwerkingsovereenkomst 2015- 2020 'Duurzaam Sociaal', zo heeft de commissie geconstateerd.

De voortgang van de jaarafspraken wordt rond de zomer tussen de betrokken partijen besproken op ambtelijk én bestuurlijk niveau. Aan het eind van het jaar wordt weer met elkaar gesproken over de realisatie van de afspraken. Daarbij wordt niet alleen stil gestaan bij de voortgang van de inhoudelijke afspraken, maar ook bij de wijze van samenwerking. Wanneer knelpunten geconstateerd worden, worden er afspraken gemaakt om een oplossing hiervoor te vinden. De partijen streven ernaar om verschillen van inzicht steeds met elkaar te bespreken om te komen tot een gezamenlijk standpunt.

Er worden geen verslagen gemaakt van de monitoring van de prestatieafspraken. Alle betrokken partijen zijn her erover eens dat dit niet kan. De commissie meent dat het monitoringssysteem een bruikbaar en wezenlijk onderdeel dient te zijn in het proces van afspraken maken. Ook is een goede monitoring van belang voor het bepalen van nieuwe keuzes.

Gemeente en woningcorporaties informeren elkaar, zoals is gebleken uit de visitatiegesprekken, vroegtijdig over relevante ontwikkelingen in beleidsvisies, woningmarktonderzoeken, strategisch voorraadbeleid, nieuwbouwplannen en de bestaande woningvoorraad. Al met al vindt de commissie dat het proces tot het komen van prestatieafspraken goed verloopt met een goede monitoring als mogelijkheid tot verbetering.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De kapstok voor de prestatieafspraken zijn de woonafspraken met de provincie, de regionale en lokale woonvisie en de samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Rijssen-Holten, de woningcorporaties De Goede Woning en Viverion en de huurdersorganisaties van beide corporaties. De Goede Woning gebruikt daarnaast als input voor het jaarlijkse bod de doestellingen vanuit het ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en de meerjarenbegroting. In de gemeente Rijssen-Holten is de huurdersraad een volwaardige partner in de driehoek voor het maken van zowel het bod als de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie concludeert op basis van de overlegde documenten en de gesprekken met de partners in het driehoeksoverleg het volgende:

- De prestatieafspraken hebben de laatste jaren voortgang geboekt in het SMART formuleren, maar de afspraken kunnen nog concreter worden gemaakt, bijvoorbeeld op het punt van wachttijden en beschikbaarheid (per doelgroep).
- De thema's van de prestatieafspraken kunnen meer genuanceerd, dan wel gewijzigd en uitgebreid worden. Nieuwe demografische en maatschappelijke ontwikkelingen die zich aandienen, zoals de behoefte aan meer kleine woningen dient aandacht te krijgen in de prestatieafspraken.
- Het sociaal domein is voor de drie partijen, zoals de toenemende vergrijzing, het langer thuis wonen, overlast en kwetsbare groepen steeds belangrijker geworden. Indien het beleid over deze onderwerpen verder is ontwikkeld, dient dat volgens de commissie te worden opgenomen in de prestatieafspraken.

De commissie vindt dat de prestatieafspraken met de onderscheiden thema's tot nu toe de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied goed volgen. De gemaakte prestatieafspraken voldoen tevens aan de vier Rijksprioriteiten. Het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie zijn voornamelijk de basis voor de inhoud van de thema's in de afspraken in de visitatieperiode. De commissie vindt dat de daarin beschreven ontwikkelingen en bevindingen passend en daarmee relevant zijn voor het werkgebied.

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

In dit hoofdstuk worden de prestaties gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2015 tot en met 2018 en vervolgens gewaardeerd.

De verschillende thema's volgen de prestatieafspraken met de gemeente Rijssen-Holten:

THEMA 1: LIBERALISATIE EN VERKOOP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6.

In de prestatieafspraken is afgesproken dat door De Goede Woning zeer beperkt sociale huurwoningen worden verkocht van de door de corporatie geormerkte woningen: 'verkoopvijver'. Verkoop geschiedt slechts als daar goede argumenten voor zijn. Voorts is de afspraak gemaakt, dat woningvoorraad van de corporatie stabiel blijft en dat door alle nieuwbouwontwikkelingen circa drie woningen per jaar worden verkocht om op een stabiel aantal te blijven. Dit is zo afgesproken in de jaarlijkse prestatieafspraken tot volle tevredenheid van gemeente en corporatie.

De Goede Woning heeft met de gemeente haar verkoopplannen vanuit haar strategisch voorraadbeleid afgestemd. Binnen het strategisch voorraadbeleid zijn over een periode van 15 jaar, 50 woningen voor verkoop aangewezen. Gemiddeld gaat het dan om ongeveer drie woningen per jaar, afhankelijk van mutatie en vraag.

Er zijn geen sociale huurwoningen geliberaliseerd.

Op grond van het woningmarktonderzoek 2017 en de portefeuillestrategie kunnen circa 50 woningen in 15 jaar - gemiddeld 3 per jaar -, waarbij volgens de laatste woningmarktonderzoeken 35 woningen door nieuwbouw worden vervangen.

THEMA 2: NIEUWBOUW EN AANKOOP VAN WONINGEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt wordt toegekend vanwege:

- In Twente vindt volgens vele onderzoeken de komende decennia krimp en vergrijzing plaats. De Goede Woning heeft hierop gereageerd door naast de gezamenlijke algemene woononderzoeken met de gemeente ook eigen woningmarktonderzoeken te laten uitvoeren, teneinde de volkshuisvestelijke doelen in het werkgebied beter te kunnen vaststellen.

In 2017 is door De Goede Woning een nieuwe portefeuillestrategie en voorraadbeleid vastgesteld. In de strategie wordt ingegaan op de externe veranderingen en opgaven, de ontwikkeling van de klantgroepen in het werkgebied van De Goede Woning en wat dit betekent voor de (toekomstige) vastgoedportefeuille van De Goede Woning en de bijbehorende veranderopgave. Uiteindelijk is dit vertaald in strategische keuzes op en maatregelen op complexniveau. De uitgangspunten van de portefeuillestrategie zijn financieel getoetst.

Aan het eind van de visitatieperiode heeft een woononderzoek van het Economisch Instituut voor de Bouw (EIB) plaatsgevonden. In dit rapport wordt gesteld dat er in Twente over twintig jaar (veel) minder sociale huurwoningen nodig zijn en dat corporaties daarom onderzoek

moeten doen naar het eventueel afstoten van een deel van het woningbezit. De gemeente Rijssen-Holt en De Goede Woning menen op basis van eigen onderzoeken, dat lokaal – dus in de gemeente - de behoefte aan sociale huurwoningen de komende 20 jaren niet zal dalen, maar tenminste gelijk zal blijven en wellicht zelfs nog zou kunnen stijgen. De noodzaak om veel nieuwbouw te plegen binnen het werkgebied zal afnemen. De focus komt te liggen op onderhoud, verduurzaming en wijzigingen in de samenstelling van de woningvoorraad.

Conform afspraak heeft De Goede Woning in 2018 vijf 'Nul op de Meter'-woningen gerealiseerd in de nieuwe wijk Opbroek. Afspraken over de nieuwbouwpogingen binnen de gemeente zijn door De Goede Woning nagekomen.

THEMA 3: BETAALBAARHEID EN BEREIKBAARHEID VOOR DE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De Goede Woning heeft in haar beleid en de uitvoering daarvan, als ook in de prestatieafspraken het sociaal woningbezit van de corporatie de betaalbaarheid als speerpunt benoemd. De Goede Woning heeft kans gezien om de afgelopen jaren de huren prima betaalbaar te houden.

Elke corporatie moet aan tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning toewijzen. Dit is een woning met een rekenuur onder de aftoppingsgrens. Hierdoor kunnen mensen met de laagste inkomens alleen nog in aanmerking komen voor woningen met een huurprijs in de laagste categorie.

Per 1 januari 2011 is de regeling voor staatssteun aan woningcorporaties van kracht, waarin voorwaarden zijn opgenomen waaronder staatssteun aan woningcorporaties is toegestaan. Van woningcorporaties wordt verwacht dat zij voorrang verlenen aan huishoudens die moeilijkheden ondervinden bij het vinden van huisvesting door persoonlijke, sociale of andere omstandigheden. Volgens de EU-norm dient minimaal 80% van de sociale huurwoningen te worden verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen onder € 36.798. De Goede Woning heeft in de visitatieperiode ruimschoots aan deze norm voldaan.

De Goede Woning richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid voor huishoudens met een inkomen tot € 26.135 (prijspeil 2017). De Goede Woning heeft 80% onder de laagste aftoppingsgrens en 75% in de categorie betaalbaar.

Hoewel de ontwikkeling van de contractuur positief is, blijft deze achter door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee geeft De Goede Woning invulling aan haar maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

Betaalbaarheid staat bij De Goede Woning centraal: de streefhuren zijn vastgesteld op slechts 65% van de maximaal redelijke huurprijs. Daarnaast is De Goede Woning in een hoog tempo haar woningen aan het verduurzamen zonder dat daar een huurverhoging tegenover staat.

Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2018	De Goede Woning toewijzing 2018
<€ 36.798,--	80%	99%
€ 36.798,- tot € 41.056,-	10%	1%
>€ 41.056,-	10%	

In 2018 zijn twee woningen toegewezen aan een kandidaat met een niet passend inkomen. Voor 22 huurwoningen zijn na mutatie de huren aan gepast ten opzichte van de streefhuur om passend toe te wijzen.

Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2017	De Goede Woning toewijzing 2017
<€ 36.739,-	80%	99%
€ 36.739,- tot € 40.349,-	10%	1%
>€ 40.349,-	10%	

In 2017 is 100% van de gemuteerde woningen volgens de regelgeving passend toegewezen. Voor 9 huurwoningen zijn na mutatie de huren aangepast in lijn van de intern gehanteerde streefhuur om passend toe te wijzen.

Van de toewijzingen valt 99% in 2016 binnen de vastgestelde inkomensgrens onder de € 35.739. Slechts éénmaal is een toewijzing gedaan aan een kandidaat met een inkomen net boven deze grens. Er is een ruimte van 20% - 10% van € 34.911 tot € 39.874 en 10% boven € 39.874 - om sociale woningen toe te wijzen aan mensen met een inkomen boven deze grens.

In 2016 periode zijn er 105 woningen (DAEB) verhuurd, 56 woningen zijn aangeboden aan huurtoeslaggerechtigden. Hiervan zijn 2 woningen niet passend toegewezen. De eerste omdat de toewijzing al in 2015 heeft plaatsgevonden. Bij nog één woning is een uitzondering gemaakt voor de huisvesting van een statushouder. In 2016 is 96% passende toegewezen. Het beleid laat toe om bij mutatiwoningen de huren ten opzichte van de streefhuur aan te passen om aan de toelatingscriteria te voldoen.

THEMA 4: HUISVESTING VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De actieve wijze waarop De Goede Woning nieuwe en/of huidige huurders, die extra begeleiding te bieden, die deze huurders nodig hebben.
- De constructieve wijze waarop aan de taakstelling van statushouders wordt gewerkt.

Eén van de voorwaarden voor het slagen van een inclusieve samenleving is duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid van betrokken partijen op verschillende gebieden. Dit kunnen zijn de verstrekking van indicaties voor begeleiding en ondersteuning door gemeente en het 'juiste' moment van uitstromen van Beschermd Wonen naar zelfstandig wonen. Afgesproken is, dat woonoverlast zoveel mogelijk voorkomen dient te worden en dat De Goede Woning hier een goede bijdrage aan levert.

De Goede Woning heeft onder andere een maandelijks overleg met de ketenpartners. Bij deze besprekingen, het multidisciplinair overleg, zitten Stichting Mee, Maatschappelijk Werk Noord-West Twente, Regisseurs en Schulddienstverlening van de gemeente Rijssen-Holt en de corporaties De Goede Woning en Viverion aan tafel. Tijdens dit overleg worden probleemgevallen besproken, waarbij het vaak gaat om huurders met een huurachterstand. Voor elk geval wordt een plan van aanpak gemaakt: wie onderneemt welke actie om ervoor te

zorgen dat een huurder in de woning kan blijven wonen en daarbij de benodigde hulp en begeleiding krijgt.

Gevallen van woonoverlast worden ook in dit overleg besproken. Wanneer er sprake is van grote diversiteit aan problemen (betalingsproblemen, verslaving, overlast) bij één van de huurders van De Goede Woning dan is een woonconsulent of incassomedewerker ook in het overleg aanwezig.

De Goede Woning en collega-corporatie Viverion behandelen gezamenlijk de urgentieaanvragen in Rijssen. De aanvragen worden samen besproken en beoordeeld. Een aantal aanvragen komen binnen bij CIMOT. Deze organisatie is de centrale toegang tot maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Twente en begeleidt de uitstroom van mensen uit een beschermd/begeleid wonen situatie, die nu zelfstandig kunnen wonen.

De Goede Woning voldoet op een constructieve wijze aan de jaarlijkse taakstelling van het huisvesten van statushouders. Goede Woning zorgt bij de huisvesting van statushouders voor een voldoende spreiding.

Verder is in de prestatieafspraken bepaald, dat De Goede Woning voldoende aandacht heeft voor de doorstroming waardoor voldoende ruimte beschikbaar is en blijft voor het langer zelfstandig wonen. De Goede Woning kan slecht beperkt doorstroming vanuit grondgebonden huurwoningen realiseren. Van oudsher gaat in een plattelandsgemeente als Rijssen-Holtten de voorkeur uit naar een koopwoning. De koopmarkt trekt sinds enkele jaren duidelijk aan. Er worden meer woningen verkocht en de doorstroming vanuit een huurwoning naar een koopwoning is toegenomen. Voor starters op de woningmarkt is het erg moeilijk om aan een woning te komen. Het passend toewijzen maakt het moeilijk in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning, terwijl door de hoge koopprijzen en het geringe aanbod een koopwoning ook onbereikbaar is. Ook voor woningzoekenden met een gezinsinkomen van net iets meer dan € 36.000 is het lastig om een woning te vinden.

THEMA 5: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID VAN WONINGEN

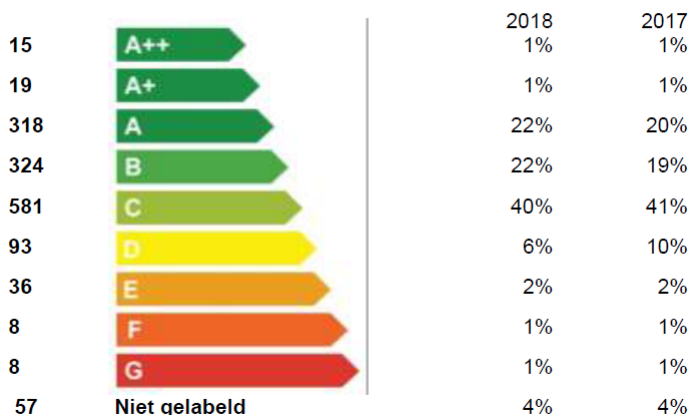
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- Begin 2019 is de doelstelling gemiddeld label B in 2020, al behaald.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat De Goede Woning vanaf 2017 alle nieuwbouw uitvoert als 'nul op de meter'-woningen. Daarnaast heeft De Goede Woning heeft een duurzaamheidsambitie het streven om eind 2020 een Energie Index (EI) van 1,14 te halen.

Aantal woningen per index



De Goede Woning heeft conform afspraak vanaf 2017 alle woningen uitgevoerd als 'Nul op de Meter'-woningen. De doelstelling om een gemiddeld energielabel B in 2020 en CO2-neutraal in 2050 te behalen gaat verder dan de visitatieperiode. De Goede Woning ligt eind 2018 echter al goed op schema voor deze doelen en begin 2019 heeft De Goede Woning de doelstelling van gemiddeld label B al behaald. Er wordt door De Goede Woning extra ingezet op een woonlastenbeperking. Dit krijgt vooral gestalte door de energetische verbetering van de bestaande voorraad. Die verbetering zal bij voorkeur als 'NOM-ready' worden uitgevoerd.

In 2018 zijn de eerste 'Nul op de meter'-woningen opgeleverd in een nieuwe wijk van de kern Rijssen.

THEMA 6: LEEFBAARHEID EN MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De Goede Woning wil graag dat bewoners in een prettige omgeving wonen. Daarom werkt De Goede Woning aan de leefbaarheid in de wijken. Leefbaarheid is voor De Goede Woning inzet op het gebied van veiligheid, schoonmaak in de wijk en mensen verbinden met hun burens. Een voorbeeld van verbinding met de burens is een opmerkelijk initiatief van De Goede Woning met nieuwe huurders. Als de huurder zijn sleutel van de nieuwe woning in ontvangst neemt, wordt door De Goede Woning twee pakken koffie overhandigd. Het doel is met een kop koffie kennis te maken met mensen uit de directe omgeving.

Met de gemeente Rijssen-Holten hebben op ambtelijk en bestuurlijk niveau gesprekken plaatsgevonden over de oplossingen inzake schuldhulpverlening. De Goede Woning heeft tevens met diverse netwerkpartners overleg over schuldhulpverlening.

Wanneer sprake is van meer problemen bij huurders, wordt onder leiding van een regisseur van de gemeente in een multidisciplinair overleg, de aanpak met alle betrokken partijen afgesproken.

De Goede Woning heeft specifiek een wijkbeheerder in dienst sinds 2012 om de leefbaarheid in buurten te vergroten door een expliciet tuinbeleid en veel persoonlijke aandacht voor de bewoners. Zo is er ook een activiteitenbudget vanuit leefbaarheid waar De Goede Woning en huurdersraad samen optrekken om initiatieven vanuit buurten en complexen te kunnen honoreren.

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in het ondernemingsplan. Hieruit komt het volgende naar voren:

ONDERNEMINGSPLAN

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in het ondernemingsplan "Gewoon goed wonen" 2016-2020.

De Goede Woning heeft in haar ondernemingsplan voor de onderwerpen Wonen, Vastgoed, Organisatie en Financien en middelen doelstellingen geformuleerd. Hieronder zijn deze doelstellingen samengevat:

Samenvatting Ondernemingsplan 2016-2020 De Goede Woning

Wonen

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn onze belangrijkste doelen
- Het gaat om de juiste hoeveelheid woningen in de juiste prijscategorieën
- We maken passende afspraken met gemeente over statushouders: zij behoren tot onze primaire doelgroep

Vastgoed

- Vanaf 2020 beginnen we met een stevige golf van grootschalig onderhoud
- We ontwikkelen onze woningportefeuille op verantwoorde wijze gebaseerd op demografische inzichten
- Op het gebied van duurzaamheid en energiezuinigheid hanteren we een nuchtere en realistische aanpak
- We verbeteren onze woningen minimaal naar energielabel C, daar waar het kan streven we naar een B-label

Organisatie

- We zorgen voor voldoende ruimte voor de ontwikkeling van onze medewerkers: zij zijn ons belangrijkste kapitaal
- We vinden het belangrijk dat wij als organisatie op een transparante manier verantwoording afleggen aan onze toezichhouders
- We werken samen met partners en verkennen strategische samenwerkingsmogelijkheden voor de middellange en lange termijn

Financiën en middelen

- We streven naar ratio's die tenminste 20% boven de minimum normen van de Autoriteit woningcorporaties en het WSW liggen
- We bereiden ons financieel voor om te kunnen anticiperen op het groot onderhoud vanaf 2020
- Het doel is om onze A-score in de Aedes-benchmark te handhaven: de beste score op het gebied van bedrijfslasten

In het ondernemingsplan vastgesteld zijn verder de identiteit, kernwaarden en doelen voor de jaren 2016-2020 vastgesteld. De uitgangspunten en doelen zijn in de visitatieperiode opgevolgd en hebben de basis gevormd voor de jaarplannen van de afgelopen jaren.

Naast dit ondernemingsplan is in 2017 de nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld. Daarmee heeft De Goede Woning een wensportefeuille en een veranderbeleid geformuleerd voor de komende vijftien jaar. De Goede Woning focust op de toekomstbestendigheid van haar bestaande en nieuwe voorraad en met name op het DAEB-segment.

OORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Er is duidelijk sprake van een goede verbinding tussen de eigen ambities en de externe opgaven, zo meent de visitatiecommissie. Vrijwel alle voornemens, voortkomend uit de eigen ambities, sluiten aan bij de opgaven. De prestatieafspraken in het werkgebied, de gemeente Rijssen-Holtten, worden nagekomen. In de visitatieperiode heeft De Goede Woning de

prestatieafspraken omgezet in daden en wel op het gebied van betaalbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit van de woningen, zo heeft de commissie kunnen constateren.

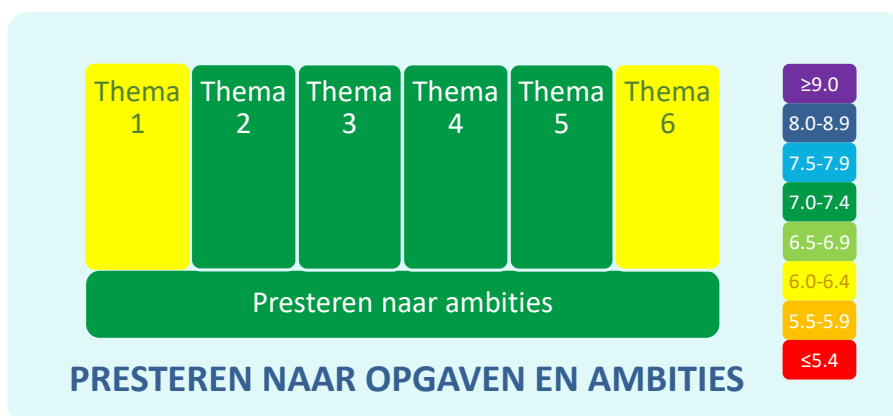
De Goede Woning gebruikt haar ambities consequent in haar besluitvorming en handelen en heeft ook haar verantwoording daarop afgestemd. Verder geven de ambities duidelijk blijk van de eigen mogelijkheden van De Goede Woning.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt van een 6, dat wil zeggen dat De Goede Woning ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties, die passen bij de externe opgaven. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- De prestatieafspraken sluiten goed bij de in de visitatieperiode vastgestelde ambities en doelstellingen.
- De ambities zijn solide onderbouwd door woningmarktgegevens, de lokale volkshuisvesting en de portefeuillestrategie van De Goede Woning.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

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



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Rijssen-Holten;
- Stichting Huurdersraad De Goede Woning;
- Zorg- en welzijnsinstellingen de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) en Stichting ViaVie Welzijn;
- Collega-corporatie Viverion.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie aan de hand van de thema's en onderwerpen van de prestatieafspraken.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.
- De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek door de huurdersorganisatie en de gemeente.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande eerste vier prestatievelden van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

HUURDERSRAAD

Stichting Huurdersraad De Goede Woning, hierna te noemen huurdersraad, is een organisatie die alle belangen behartigt van huurders die een woning huren bij De Goede Woning in Rijssen. De Goede Woning vergadert viermaal per jaar met de huurdersraad; vaste onderwerpen zijn huurbeleid, jaarverslag, begroting en onderhoud.

De huurdersraad is partner in het tripartite overleg om de komen tot goede prestatieafspraken.

De huurdersraad heeft onder leiding van de Woonbond een plan gemaakt, om de mening van de individuele huurders over tal van onderwerpen, te peilen. De eerste enquête is door de huurdersraad al uitgezet.

GEMEENTE RIJSSSEN-HOLTEN

De gemeente is voor De Goede Woning een belangrijke gesprekspartner op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Er zijn in de driehoeksverhouding prestatieafspraken gemaakt, waarin de de gemeente, de corporatie en de huurdersraad hun bijdrage hebben geleverd.

Er is een regulier bestuurlijk overleg met de verantwoordelijke wethouder met aks onderwerpen de prestatieafspraken en het bod op de woonvisie. Voorts vindt regelmatig overleg plaats op ambtelijk niveau over velerlei onderwerpen.

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

Stichting ViaVie Welzijn heeft ten doel het bevorderen van het welzijn van alle inwoners van de gemeente Rijssen-Holtten. Een van de activiteiten is vluchtelingen, die huisvesting hebben gekregen op weg helpen en wegwijs te maken in de nieuwe samenleving.

RIBW begeleidt mensen met (ook) psychiatrische en/of ernstige psychosociale problemen bij het zelfstandig wonen, werken en leren of leven.

Viverion is de enige collega-corporatie in de gemeente Rijssen-Holtten. Er wordt samengewerkt in het maken van prestatieafspraken. De Goede Woning en Viverion behandelen gezamenlijk de urgentieaanvragen in Rijssen. De taakstelling voor de te huisvesten van statushouders is ook een gezamenlijke opdracht voor beide corporaties.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort De Goede Woning een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld goed tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 7,8. De cijfers ontlopen elkaar niet veel. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is bij alle belanghebbenden goed en nagenoeg gelijk. De overige belanghebbenden zijn het minst tevreden over de mate van invloed op het beleid van De Goede Woning.

De prestaties van de corporatie

THEMA 1: LIBERALISATIE EN VERKOOP

Dit thema wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van **7,7**.

Huurdersraad

Dat De Goede Woning geen sociale woningen verkoopt, vindt de huurders te prijzen. Ook het voornemen om sociale woningen niet te liberaliseren, wordt door de huurdersraad omarmd. Bij verkoop moet goed gekeken worden naar de versnippering van het bezit.

Gemeente

De gemeente is ook uiterst tevreden over het feit dat De Goede Woning geen sociale huurwoningen liberaliseert, tenzij hier goede argumenten voor zijn.

In de prestatieafspraken is afgesproken dat door De Goede Woning zeer beperkt sociale huurwoningen worden verkocht. Verkoop geschiedt slechts als daar ook goede argumenten voor zijn. De woningvoorraad blijft stabiel. Deze afspraak hebben de volledige instemming van zowel de gemeente, als de corporatie.

Overige belanghebbenden

Geen mening of geen zicht op de prestaties.

THEMA 2: NIEUWBOUW EN AANKOOP WONINGEN

Dit thema wordt door de belanghebbenden beoordeeld met gemiddeld **8,2**.

Huurdersraad

De prestatieafpraak dat De Goede Woning in 2018 vijf 'Nul op de Meter'-woningen gebouwd zou hebben in Opbroek, is nagekomen. De huurdersraad is bijzonder content met het bereikte resultaat.

Gemeente

De gemeente laat weten, dat inmiddels alle woningmarktonderzoeken uitwijzen dat er binnen de gemeentegrenzen te veel grondgebonden woningen zijn en te weinig appartementen.

De Goede Woning dient de juiste woningen te bouwen voor de verschillende doelgroepen. Dat geldt niet alleen voor de eigen bewoners van Rijssen, maar ook voor arbeidsmigranten, de uitstroom van verwarde personen en statushouders.

Dat De Goede Woning met de gemeente en collega-corporatie gezamenlijk een woononderzoek uitvoeren voor Rijssen-Holtten, is voor de gemeente van grote waarde.

Overige belanghebbenden

Geen mening of geen zicht op de prestaties.

THEMA 3: BETAALBAARHEID EN BEREIKBAARHEID

Belanghebbenden beoordelen dit thema met een gemiddeld cijfer van **8,1**.

Huurdersraad

De betaalbaarheid is voor de huurdersraad een groot issue. In het afgelopen jaar heeft de huurdersraad een enquête gehouden onder de huurders. De huurdersvertegenwoordiging had de beschikking over zo'n 800 e-mailadressen. Er was een respons van 265 huurders. Meer dan 50% van de huurders heeft aangegeven dat zij moeite hebben om rond te komen.

De huurdersraad laat weten met een nieuw initiatief bezig te zijn: de Voorzieningenwijzer. Daarbij wordt gekeken naar mogelijkheden om toeslagen, regelingen (voor minima) beter te benutten. Hierdoor kan in de praktijk al snel enkele honderden euro's per jaar bespaard worden.

In één gemeente met twee corporaties, die beide hun eigen woningverdeelsysteem hanteren is volgens de huurdersraad niet eerlijk. De Goede Woning hanteert het puntensysteem en Viverion die van loting. Aspirant-huurders moeten zich tweemaal in dezelfde gemeente inschrijven.

Gemeente

De gemeente vindt dat een aantal onderwerpen in de prestatieafspraken meer SMART gemaakt moeten worden om uiteindelijk meer inzicht te verkrijgen. Onderwerpen als wachttijden en beschikbaarheid zijn van belang. Maar ook deze onderwerpen in relatie tot de verschillende groepen horen daarbij.

De gemeente vindt het prijzenswaardig dat De Goede Woning zich richt op het bieden van voldoende beschikbaarheid voor huishoudens met een inkomen tot € 26.135 (prijspeil 2017). De Goede Woning heeft 80% onder de laagste aftoppingsgrens en 75% in de categorie betaalbaar.

De gemeente maakt zich wel zorgen over het negatieve migratiesaldo. Er zijn veel aspirant-huurders, die buiten de gemeente gaan zoeken.

Overige belanghebbenden

Geen mening of geen zicht op de prestaties.

THEMA 4: HUISVESTING SPECIFIEKE DOELGROEPEN

Dit thema wordt door de belanghebbenden beoordeeld met gemiddeld **7,8**.

Huurdersraad

De huurdersraad van zowel Viverion, als die van De Goede Woning wilden geen extra statushouders huisvesten boven de COA-afspraken. De 'eigen mensen' uit de gemeente moeten ook aan de beurt gekomen. Beide bewonersraden zijn dan ook content, dat dit aanvankelijke streven, uit de prestatieafspraken zijn gehaald.

De Goede Woning zoekt samen met maatschappelijke partners altijd naar oplossingen om woonoverlast te voorkomen.

Gemeente

Er zijn vele discussies gevoerd over het langer thuis blijven wonen. Volgens de gemeente mondt dat uit in langer thuis moeten wonen, omdat er te weinig seniorenappartementen zijn.

De contacten tussen de gemeente en De Goede Woning over de statushouders lopen goed. Korte lijnen bestaan er in de voortgang van het huisvesten van deze doelgroep. De COA bereidt zich volgens de gemeente voor op een nieuwe stroom van statushouders. De gemeente vindt dat vanuit het aanbod van statushouders (alleen, gezinssamenstelling etc.) een geschikte woning moet worden gezocht in plaats van een 'verkeerde' woning aan te bieden, alleen omdat deze alleen beschikbaar is.

De gemeente meldt dat het project Eltheto landelijke aandacht heeft gekregen. Dit is een wooncomplex, waarin huur en intramuraal zorg aan elkaar zijn gekoppeld. Een goed en ambitieus project.

Overige belanghebbenden

Geen mening of geen zicht op de prestaties.

THEMA 5: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID WONINGEN

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een gemiddeld cijfer **7,7**.

Huurdersraad

Een goed beleid is het verduurzamen bij logische momenten, zoals bij groot onderhoud. De bouw van innovatieve 'Nul op de Meter'-woningen getuigt volgens de huurdersraad van lef. De Goede Woning heeft een goede duurzaamheidsambitie om eind 2020 een Energie Index (EI) van 1,14 te halen. De huurdersraad was positief verbaasd dat de corporatie al begin 2019 de doelstelling van gemiddeld label B had behaald.

Gemeente

De gemeente is overduidelijk over de duurzaamheidstransitie. Dit is de grootste opgaven voor De Goede Woning. De Goede Woning brengt in de uitvoeringsplannen in de wijken op een goede wijze haar plannen over groot onderhoud, het verduurzamen van het bezit en leefbaarheidsinitiatieven in. De gemeente is content met de vereniging WoOn - belangenbehartiging van alle corporaties op het niveau van de regio Twente en omgeving. Binnen WoOn staan 5 thema's centraal; duurzaamheid, huurdersparticipatie, de regionale woningmarkt, het sociaal domein, governance en legitimatie.

Overige belanghebbenden

De collega vindt het knap, dat De Goede Woning inmiddels met haar gehele vastgoedbezit al gemiddeld B-label heeft behaald.

Voorts geen mening of geen zicht op de prestaties.

THEMA 6: LEEFBAARHEID EN MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

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

Huurdersraad

De huurdersorganisatie vindt het een goed idee, dat iedere nieuwe huurder van de corporatie twee pakken koffie ontvangt om met een kop koffie kennis te maken met burens en mensen uit de omgeving.

Gemeente

De gemeente ziet dat de thema's in de prestatieafspraken verschuiven naar het sociale domein. Onderwerpen als langer thuis blijven wonen, overlastkwesties, kwetsbare groepen en contacten tussen huurders onderling worden steeds belangrijker.

BuurtKracht is volgens de gemeente een belangrijk initiatief. BuurtKracht is de spil in het wijk- en buurtgericht werken. BuurtKracht verbindt bewoners, professionals en brengt ideeën en wensen samen. Betrokkenheid, eigen initiatief en benutten van talent staan hierbij centraal. De gemeente geeft aan dat er financiële budgetten beschikbaar zijn.

Bij het stimuleren van de leefbaarheidsactiviteiten en de zelfwerkzaamheid van bewoners in hun directe leefomgeving zegt de gemeente, dat daar nog wel een tandje bij kan.

Overige belanghebbenden

Collega-corporatie en De Goede Woning hebben samengewerkt in het initiatief van het Beste Buur-bokaal, samen met de gemeente en de huurdersorganisaties. Een sociaal, veilig en actief leefklimaat is van belang om langer thuis te kunnen wonen. Een prettig leefklimaat helpt tegen vereenzaming en draagt bij aan Twents 'noaberschap'. Daarom is gekozen voor het 'Beste Buur Bokaal'. Want de gezamenlijke initiatiefnemers willen een bijdrage leveren om ontmoeting en verbinding tussen mensen in buurten te stimuleren.

Zouden vanuit BuurtKracht de cliënten van RIBW mee kunnen helpen aan het groenonderhoud bij de woningcomplexen van De Goede Woning? Dit is een vraag die RIBW, bij deze, stelt aan de corporatie.

Tevreden is een zorgpartij over de goede en snelle monitoring van de huurachterstanden, waardoor de huisuitzettingen in aantallen minder zijn geworden.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een **7,9**.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee De Goede Woning wordt getypeerd:

- Essentie is: 'Gewoon Goed Wonen'
- Betrouwbaar, daadkrachtig en korte lijnen
- Professioneel, transparant en sociaal
- Klantvriendelijkheid
- Degelijk
- Benaderbaar
- Constructief
- Klantgericht

Huurdersraad

In de laatste periode is de communicatie over lopende klachten en reparatieverzoeken

verbeterd.

De huurdersraad vindt het moeilijk om kritiek te hebben op de corporatie, omdat De Goede Woning het heel erg goed doet!

Gemeente

Er zijn prima contacten tussen gemeente en corporatie. De Goede Woning doet wat ze zegt. De Goede Woning zal niet iets beloven, als ze dat niet kan waarmaken.

De gemeente typeert De Goede Woning als volgt: Daadkracht in uitvoering, (sociale) betrokkenheid naar alle betrokken partijen, huurders kunnen op kantoor informatie krijgen, financiële degelijkheid en flexibiliteit.

In grote lijnen is de gemeente zeer tevreden over de inzet van De Goede Woning. De communicatie over vooral beleid en strategie zou hier en daar wat beter kunnen. Hierbij moet wel vermeld worden dat dit bij De Goede Woning minder dominant is en vooral praktisch gericht. De gemeente zit niet te wachten op een toename van beleid, waarbij de uitvoering naar de tweede plaats – de uitvoering - verdwijnt.

Overige belanghebbenden

De communicatie naar buiten kan beter. De Goede Woning is onvoldoende bekend bij wellicht veel relevante partijen.

De Goede Woning lijkt meer een 'doe-corporatie' te zijn.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een **7,2**.

Huurdersraad

Met de prestatieafspraken vindt de huurdersraad dat er prima invloed uitgeoefend kan worden op het beleid van De Goede Woning.

Gemeente

De Rijssense mentaliteit is dat er niet veel wordt vastgelegd, zo laat de gemeente weten. Zoals eerder is benoemd, is de gemeente van mening dat De Goede Woning vooral praktisch gericht is.

De gemeente vindt dat de samenwerking van beleidsvorming intensiever kan, met de volgende kanttekening. De gemeente vindt dat met het vele praten over beleid, de kans zou kunnen zijn dat de uitvoering naar de tweede plaats verdwijnt.

Overige belanghebbenden

Een aantal belanghebbenden hebben laten weten graag invloed te willen hebben op het beleid van De Goede Woning.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERSRAAD

- Betaalbaarheid versus duurzaamheidsmaatregelen.
- Balie tijdens kantooruren altijd open.
- Bereikbaarheid.
- Dichtbij de huurders blijven.
- Bij verduurzaming geen extra huurverhoging.
- Meer en duidelijker zijn over vragen van huurders of huurdersraad.

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTE

- Beleidsvorming, vooral wat noodzaak is en praktisch/concreet, beter op orde in samenwerking met belanghebbenden.
- Betaalbaarheid huurwoningen, mede in relatie energietransitie.
- Betrokkenheid huurders bij woningcorporatie, woonomgeving/buurt, sociale samenhang.
- Voldoende beschikbaarheid woningen voor diverse doelgroepen, waarbij transformatie naar geclusterd woningen voor ouderen en huisvesting voor kleinere huishoudens prioriteit heeft.

VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Bij nieuw ondernemingsplan uitgaan van de verwachtingen die de buitenwereld van De Goede Woning heeft. Dit kan door naar buiten te gaan en iedere werknemer 2 tot 3 huurders te benaderen om wensen en ideeën op te halen.
- Zouden vanuit BuurtKracht de cliënten van RIBW mee kunnen helpen aan het groenonderhoud bij de woningcomplexen van De Goede Woning?
- Initiatieven bedenken om ideeën van de zorgpartij te bundelen met die van De Goede Woning.
- Over de verschillende domeinen heen kijken.
- Duidelijker uitdragen en communiceren wat de ambitie nu en in de toekomst is ten aanzien van duurzaamheid en CO2 neutraal.

2.4 Mening over de kwaliteit en proces prestatieafspraken

Huurdersraad

De huurders vinden dat zij goed worden betrokken bij het maken van prestatieafspraken. Als de huurdersraad iets inbrengt, dat wordt er door de andere twee partijen naar geluisterd en waar wenselijk ook actie ondernomen. De samenwerking tussen de partijen is goed gegaan. Soms wordt de materie in de prestatieafspraken als lastig ervaren. De Woonbond heeft de huurdersraad bijgestaan, maar de huurdersraad was daar niet tevreden over. Per saldo is de huurdersraad van mening, dat zij prima wordt gehoord.

Gemeente

De gemeente is zeer tevreden over de samenwerking in het proces om te komen tot goede prestatieafspraken. Het proces kan volgens de gemeente altijd weer winnen met een betere communicatie, goede overlegvormen en grotere betrokkenheid van partijen. Dit vereist wel meer inzet van menskracht. De gemeente huldigt het standpunt: "Liever daadkracht, dan een bureaulade vol met plannen." De cultuur in de gemeente is 'gewoon doen', zonder er veel over te praten en zinder veel zaken op papier te zetten.

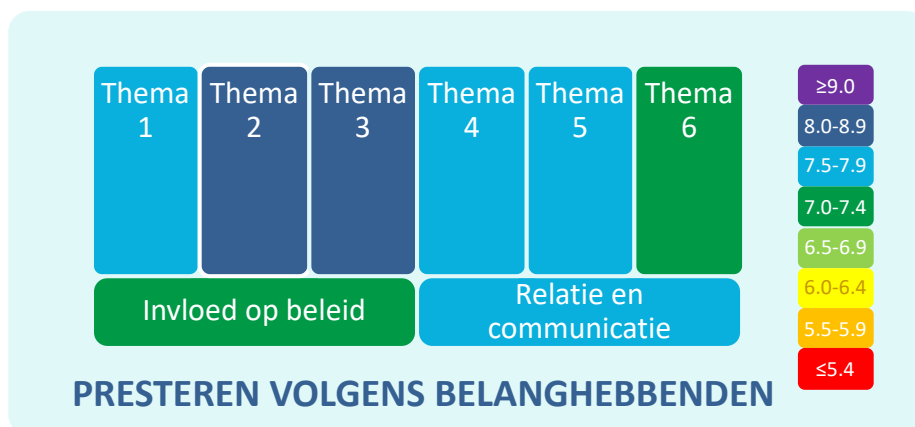
Tot nu toe was de insteek van gemeentezijde vooral sober en doelmatig.

De gemeente vindt dat de prestatieafspraken altijd kunnen worden verbeterd en ook de samenwerking tussen de drie partijen kan altijd worden geïntensiveerd.

Zaken die de gemeente op zich af ziet komen is de huisvesting van arbeidsmigranten en statushouders. Kwaliteit van de prestatieafspraken kan op sommige punten concreter en beknopter. Er komt, volgens de gemeente, nieuwe 'wetgeving', die daar ook op inzet.

Tabel: Tevredenheid van belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente (n)	Overige Belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties					
2.1.1	Thema 1: Liberalisatie en verkoop	8,0	7,0	8,0	7,7
2.1.2	Thema 2: Nieuwbouw en aankoop woningen	8,0	8,5	8,0	8,2
2.1.3	Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid	8,0	8,3	7,9	8,1
2.1.4	Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen	8,0	7,8	7,8	7,8
2.1.5	Thema 5: Kwaliteit en duurzaamheid woningen	7,6	7,8	7,7	7,7
2.1.6	Thema 6: Leefbaarheid en maatschappelijk Vg	7,5	7,0	7,7	7,4
Totaal tevredenheid over de prestaties		7,9	7,7	7,8	7,8
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,8	8,2	7,8	7,9
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,9	7,3	6,3	7,2
Eindcijfer		7,9	7,7	7,4	7,7



3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt wordt toegekend vanwege:

- De Goede Woning kan haar vermogensinzet ruim voldoende verantwoorden en betreft bij deze inzet verschillende perspectieven. Betaalbaarheid, duurzaamheid en veranderopgave staan in het kader van vermogensinzet bij De Goede Woning voorop.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel gaat zij na of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven komt naar voren, dat de externe toezichthouders geen interventies in de visitatieperiode hebben gedaan. De Goede Woning voldoet ruimschoots aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR.

Om de benchmarkpositie terzake van doelmatigheid/bedrijfslasten van corporaties op een toegankelijke manier weer te geven, zijn er per prestatieveld drie klassen: A, B en C. Uitgangspunt is dat per klasse een derde van de deelnemende corporaties is ondergebracht. Aedes zet alle corporatieresultaten van hoog naar laag achter elkaar. De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de overige groep een C.

De score van de corporatie voor doelmatigheid uit de Aedes benchmark is:

Aedes Benchmark	2018	2017	2016	2015
Score bedrijfslasten	A	A	B	B

De Goede Woning zet haar middelen in om een volkshuisvestelijke bijdrage te leveren. Om aan toekomstige generaties huurders goede en betaalbare woningen te blijven verhuren, moet volgens de corporatie de financiële continuïteit van haar organisatie gewaarborgd zijn. In die zin ziet De Goede Woning zich als de rentmeester voor de volgende generatie.

De Goede Woning hanteert strakke regels met betrekking tot het eigen financieel beleid om ook in de toekomst gezond te blijven. De financiële ratio's van De Goede Woning liggen meer dan 20% boven de norm.

In het ondernemingsplan 'Gewoon goed wonen' 2016-2020 heeft De Goede Woning opgenomen dat zij uitgaat van het de doelstelling:

"Efficiënt en kostenbewust - wat kost het en wat levert het op?"

In de jaren van het ondernemingsplan is het kostenbewustzijn voor bedrijfslasten verder gestimuleerd door intern per afdeling beïnvloedbare taakstellende budgetten vast te stellen en deze periodiek te (laten) verantwoorden. De Goede Woning wil binnen de A-klasse van de Aedes benchmark blijven. Gezien bovenstaande tabel heeft De Goede Woning haar doelstelling waargemaakt.

In het positionpaper laat De Goede Woning weten een goed rentmeester te willen zijn om ook voor de toekomst haar taak goed uit te kunnen voeren. De huidige financiële positie van De Goede Woning is zodanig dat het geen beperkingen oplevert bij de uitvoering van haar taken met het oog op de doelgroepen. Dat laat onverlet dat ook De Goede Woning, naar eigen zeggen, het geld maar één keer kan uitgeven en dat op een verantwoorde en verstandige manier wil doen, mede gezien de forse opgaven in het kader van duurzaamheid de komende decennia.

Het maatschappelijke vermogen van De Goede Woning wordt ingezet op de volgende thema's:

- Betaalbaarheid staat bij De Goede Woning voorop. De corporatie laat dit zien doordat de streefhuur slechts 65% van de maximaal redelijke huur bedraagt. De energiebesparende maatregelen worden niet verdisconteerd in de huur, met als resultaat een verlaging van de woonlasten. De Goede Woning conformeert zich aan het sociaal akkoord tussen Aedes en de Woonbond. Uitgangspunt is een inflatievolgende jaarlijkse huurverhoging. De lage inflatie en de betaalbaarheidsgrenzen voor huurders hebben tot gevolg dat de groei van de huuropbrengsten relatief beperkt is.
- Op duurzaamheidsmaatregelen wordt door De Goede Woning flink ingezet. Versnelling op het gebied van energiebesparing is een belangrijke doelstelling. Besloten is in 2017 het duurzaamheids-programma verder door te zetten en te intensiveren met als eerste doel gemiddeld label B in 2020. Dit resultaat is al in het begin van 2019 bereikt. In de visitatieperiode is een serie 'Nul op de Meter'-woningen in een nieuwe wijk in Rijssen gerealiseerd.
- De externe veranderingen en de ontwikkelingen van de klantgroepen hebben volgens de nieuwe portefeuillestrategie geleid tot een toekomstige vastgoedportefeuille en de daarbij behorende veranderopgave. De komende jaren zijn er in het werkgebied voldoende sociale huurwoningen. De Goede Woning heeft veel eengezinswoningen in haar portefeuille. De behoefte wijzigt naar een ander soort woning; de huishoudens worden kleiner, de bevolking vergrijsst en er is vraag naar kleinere woningen en appartementen.

Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te scheiden van hun niet-DAEB-activiteiten. De Goede Woning heeft gekozen voor een administratieve scheiding, De Goede Woning kan het beste bijdragen door zoveel mogelijk in de DAEB-segment te werken, zoals ook door huurders en gemeente wordt voorgestaan. De Goede Woning richt zich op sociale huisvesting en heeft geen ambities om te investeren in woningen buiten de sociale huursector. Door De Goede Woning wordt gezorgd dat haar maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk wordt ingezet voor de maatschappelijke

taken die aan woningcorporaties zijn opgedragen. Tegelijkertijd wordt met de ruime financiële jas zo efficiënt en kostenbewust mogelijk gewerkt.

De Goede Woning heeft ultimo 2018 een woningbezit van 1.459 wooneenheden. Bijna het geheel van deze woningen is DAEB. Circa 86 % van de woningen heeft een huur tot de 2e aftoppingsgrens. Met 29 woningen in de vrije sectorhuur behoort circa 2% van het woningbezit tot niet-DAEB. De Goede Woning heeft geen voornemens om in het niet/DAEB-segment te investeren.

De Goede Woning heeft in de visitatieperiode een onderzoek gedaan onder de belanghebbenden naar de toekomst van de organisatie. Het resultaat van het onderzoek was, dat het waarborgen van zelfstandigheid van De Goede Woning verreweg de voorkeur had. De toegevoegde waarde van De Goede Woning voor de Rijssense samenleving als zelfstandige corporatie werd door alle belanghebbenden onderschreven. De beslissing voor zelfstandigheid heeft geleid tot het opstellen van een personeelsplan met daarin o.a. de kwaliteiten en competenties die op termijn nodig zijn en het beeld van de organisatie om zelfstandig de toekomst in te gaan.

De Goede Woning is gestart met het project 'de organisatie de toekomst in'. Medewerkers worden nadrukkelijk bij het organisatiebeleid betrokken en oefenen hun invloed hierop uit. Op die manier wordt draagvlak en betrokkenheid georganiseerd. Rollen, verantwoordelijkheden en het mandaat van medewerkers zijn verder gedefinieerd. Vanuit heldere kaders krijgen de medewerkers de ruimte om hun werk zelfstandig en effectief te kunnen uitvoeren.

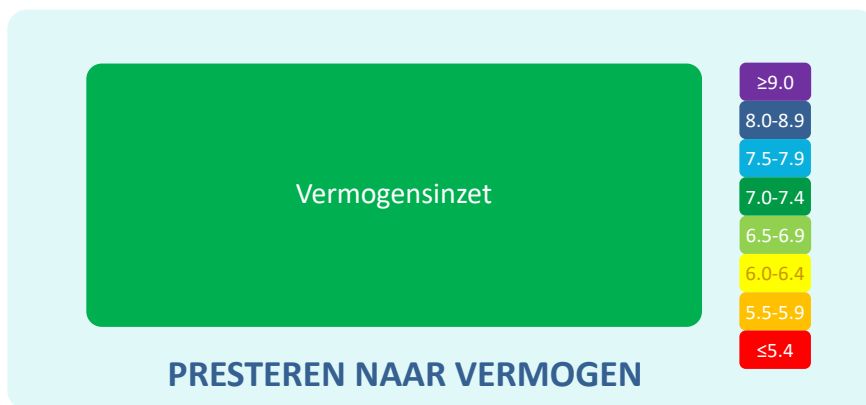
De Goede Woning heeft goed ingezet op het borgen van de betaalbaarheid, het borgen van de beschikbaarheid van de woningvoorraad door haar verkoopbeleid te beperken, de uitvoering van de veranderopgave en te investeren in duurzaamheid.

De beoordeling van de vermogensinzet heeft plaatsgevonden op basis van en uitkomst van gesprekken met de bestuurder, management en raad van commissarissen en aan de hand van de beleidsdocumenten van De Goede Woning. De commissie heeft zich in de visitatiegesprekken wel afgevraagd of de financiële overmaat nodig is en in hoeverre deze benut kan worden voor meer inzet van maatschappelijke en volkshuisvestelijke zaken. De corporatie heeft hierop gereageerd, dat in 2020 allereerst een nieuw strategisch beleid zal worden vastgesteld. De ambities ten aanzien van duurzaamheid en de veranderopgave van de woningportefeuille zijn belangrijke onderwerpen in de nieuwe strategie, die een fors beslag zullen leggen op de financiële middelen van de corporaties.

Volgens de commissie heeft de corporatie haar vermogen gedegen en actief ingezet voor haar maatschappelijke doeleinden.

Tabel: Presteren naar Vermogen

<i>Perspectief</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0



4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

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 meer op de financiële en risicochecks dat doet immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een **7,0**.*

4.1.1 Strategievorming

*De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een **8**.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor het cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- De visie en doelen, als ook het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie zijn goed verankerd en zijn te zien in de operationele activiteiten met aandacht voor de actualiteit.
- De Goede Woning laat een stabiele koers zien, waarin belanghebbenden en met name de huurdersraad, goed in worden gekend.

Met het ondernemingsplan 2016-2020 'Gewoon goed wonen', dat gedurende de visitatieperiode van kracht was, richtte De Goede Woning zich op haar kerntaken en maatschappelijke doelstellingen. Het ondernemingsplan bevat de visie en de bestuurlijke koers. Het is de basis van alle activiteiten van De Goede Woning.

De Goede Woning laat gedurende vele jaren een duidelijke en bestendige koers, missie en visie zien. Deze koers is tegen een lage huur kwalitatief goede huisvesting bieden voor de doelgroep. Dat is de kerntaak en bestaansrecht van De Goede Woning.

Met de missie:

"De Goede Woning werkt vanuit haar christelijke grondslag, bewogen en bevolgen, aan het aanbieden van goede, betaalbare huurwoningen in Rijssen-Holten. We zorgen voor de leefwereld van de bewoners van nu én van toekomstige generaties. Dus richten we ons op een stabiele voorraad betaalbare woningen, op financiële continuïteit en op duurzaamheid. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen."

En met de visie:

"Een dak boven je hoofd is een fundament onder je voeten. De Goede Woning heeft de overtuiging dat een stabiele woonplek een basisvoorwaarde is voor deelname aan de samenleving. Als Woningcorporatie is De Goede Woning tot in de haarvaten van de Rijssen-Holtense samenleving verbonden. Zo kunnen wij inspelen op wat er leeft in onze woningen en wijken. Wij zijn er om ervoor te zorgen dat mensen met minder inkomen goed, betaalbaar en energiezuinig kunnen wonen."

Voorts zijn de kernwaarden 'mensgericht', 'samen' en 'verantwoordelijk' en de kernkwaliteiten 'toegankelijk', 'oog voor de ander' en 'stabiel', tezamen met missie en visie het kompas voor De Goede Woning.

Met het uitbrengen van het ondernemingsplan 2016-2020 is de afspraak gemaakt om dit plan jaarlijks te actualiseren met een jaarplan. Een ondernemingsplan heeft volgens De Goede Woning alleen dán kans van slagen als alle medewerkers er niet alleen mee bekend zijn, maar er ook een eigen inbreng in hebben gehad. Het jaarplan wordt dan ook, op afdelingsniveau, met alle collega's besproken.

Op basis van het ondernemingsplan wordt een jaarplan, als onderdeel van de begroting, opgesteld met daarin de geactualiseerde beleidsvoornemens, doelstellingen en activiteiten. De jaarplanning wordt jaarlijks vastgesteld en gemonitord.

In 2017 heeft De Goede Woning haar portefeuillestrategie en het voorraadbeleid opnieuw geformuleerd. Daarbij zijn de externe veranderingen en opgaven, de ontwikkeling van haar klantgroepen in het werkgebied beschreven en wat dit betekent voor de toekomstige vastgoedportefeuille en de veranderopgave. De strategische keuzes op en maatregelen op complexniveau zijn gemaakt en financieel getoetst. Het nieuwe beleid is met de huurdersraad en de raad van commissarissen uitvoerig besproken. De portefeuillestrategie geeft ook richting aan de activiteiten en interne processen zoals verhuur en planmatig onderhoud.

De grootste opgave voor de komende jaren zit in de betaalbaar houden en het duurzaam maken van de huisvesting. Daarnaast is de veranderopgave naar een portefeuille met meer kleine woningen een belangrijk issue.

De commissie is van oordeel dat De Goede Woning mede uit de beleidsdocumenten en visitatiegesprekken heeft laten zien dat zij een heldere en uitgesproken visie heeft op het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Deze prestaties zijn transparant geformuleerd in het strategisch beleid en vertaald naar tactische en operationele doelen en financiële randvoorwaarden.

4.1.2 Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt het onderdeel Check en Act met een 6.

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

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

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De Goede Woning heeft een voldoende monitorings- en rapportagesysteem. Het ondernemingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. De te realiseren doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn verantwoord aan de raad van commissarissen in de perioderapportages. De voortgang van deze doelstellingen is een vast agendapunt in de managementvergaderingen. De Goede Woning werkt door veranderende omstandigheden en inzichten aan de verbetering van een gestructureerde vorm van de planning- en controlcyclus van de organisatie. De Goede Woning stuurt bij afwijkingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties passend bij. Naast het jaarverslag wordt halverwege het jaar een perioderapportage gemaakt, waarin de thema's vastgoed, wonen, middelen de revue passeren. Voorts wordt aan de hand van een dashboard een risicobeoordeling van tal van onderwerpen gedaan. Met de risico's die De Goede Woning heeft onderkend, worden in de rapportage de acties genoemd, die zijn genomen ter beheersing van de risico's. De raad van commissarissen vindt dat de raad met het huidige rapportagesysteem goed en tijdig geïnformeerd wordt.

De commissie is evenwel van mening dat het monitorings- en rapportagesysteem van De Goede Woning nog verbeterd kan worden. Met frequentere rapportages en samenvoeging van de bestaande, zou meer integraal en dynamisch gestuurd en gemonitord kunnen worden op de maatschappelijke prestaties, het jaarplan en de activiteiten van De Goede Woning.

De kasstroomoverzichten en de resultatenrekening maken ook deel uit van deze rapportage. Daarnaast wordt de raad van commissarissen zesmaal per jaar met een nieuwsbrief op de hoogte gebracht van aandachtspunten en veranderingen in de onderwerpen als vastgoed en wonen, beleid, organisatie, financiën en belanghebbenden, kort gezegd: het reilen en zeilen van De Goede Woning.

De corporatie beoordeelt tenminste eenmaal per jaar de management- en sturingsinformatie binnen het managementteam en binnen de auditcommissie van de raad van commissarissen. Daar waar nodig worden in de management- en sturingsinformatie suggesties voor verbeteringen gemotiveerd en doorgevoerd.

Risicobeheersing bestaat voor een belangrijk deel uit bewust en alert zijn – door alle geledingen van de organisatie - op mogelijke risico's die op kunnen treden, het duidelijk benoemen van deze risico's en de interne communicatie hierover. Het bestuur van De Goede Woning is verantwoordelijk voor de interne risicobeheersings- en controlesystemen, voor het actief managen van de strategische, financiële en operationele risico's en voor het beperken van de impact van mogelijke incidenten. De Goede Woning laat zien dat zij aandacht heeft voor de toepassing en uitvoering van risicobeheersing- en controlesystemen.

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een 8.

De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De raad van commissarissen neemt op een actieve wijze zijn maatschappelijke rol door zicht te hebben op wat er leeft en speelt bij de externe belanghebbenden in de lokale context.
- Een discussie te voeren en een besluit te nemen, tezamen met belanghebbenden, over het bestaansrecht en toekomst van De Goede Woning.

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de leden van de raad vastgesteld dat deze een gedeelde visie heeft op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. De raad ziet het als zijn maatschappelijke taak voorwaarden mede te creëren, dat De Goede Woning haar maatschappelijke rol zo optimaal mogelijk kan vervullen. De raad van commissarissen heeft een visie op toezicht geformuleerd. Voorts blijkt uit de zelfevaluaties van de afgelopen jaren dat de raad van commissarissen uitdrukkelijk inzet op het vergroten van de eigen maatschappelijke rol.

De raad van commissarissen reflecteert op deze rol met het doel meer inzicht te verkrijgen, door het bijwonen van seminars over good governance en strategisch partnerschap tussen bestuur en raad. Andere onderwerpen bestonden uit ontwikkelingen in besturen en toezicht houden en een optimale afstemming daarvan en over strategisch partnerschap van bestuur en toezicht binnen de corporatie zelf. Bij deze seminars werd opgetrokken met de collega's van de raad van commissarissen van Wonen Delden.

Samenwerking met belanghebbenden is voor een corporatie essentieel. De raad laat zich door de bestuurder goed informeren over de manier waarop De Goede Woning omgaat met haar belanghebbenden. De raad vindt het van belang om ook zelf contact te onderhouden met belanghebbenden. Het gaat bij dit soort contacten, die zowel formeel als informeel zijn, om het maken van afspraken, het uitwisselen van informatie, de verwachtingen over en weer en het beeld dat belanghebbenden hebben van De Goede Woning bespreken. Een en ander wordt geregeld besproken met bestuur en management.

Onder leiding van een externe adviseur, heeft de raad van commissarissen in samenspraak met de gemeente, de huurdersraad, welzijns/zorgpartijen, als ook een vertegenwoordiging van de organisatie van De Goede Woning, gevraagd hoe de belanghebbenden het bestaansrecht van De Goede Woning en zeker ook de toekomst van de corporatie beoordeelden. De uitkomst van de gesprekken was gelijkgestemd. De gesprekpartners waren van mening, dat het nut en de noodzaak van een zelfstandig voortbestaan van De Goede

Woning voorop stond; De Goede Woning is een duidelijk met de Rijssen-Holtense samenleving, de gemeente en andere partners verbonden woningcorporatie.

Alhoewel de corporatie klein is en daarmee ook kwetsbaar, is ook duidelijk geworden wat juist de voordelen van zo'n corporatie met een klein werkgebied zijn. Daar kan gedacht worden aan herkenbaarheid, bereikbaarheid, verbondenheid en aanspreekbaarheid.

Uit de gesprekken bleek verder dat, in verband met de kleinheid van de corporatie, samenwerking met collega-corporaties/derden op specifieke gebieden de voorkeur had.

De plaats van De Goede Woning in Rijssen-Holten is onomstreden, zo werd in een bijeenkomst met de gemeenteraad overduidelijk. Voor de meeste politieke partijen is De Goede Woning een 'natuurlijke' partner bij de ontwikkeling en uitvoering van de gemeentelijke woonvisie en met name het volkshuisvestelijk deel daarvan. Een andere keer is door De Goede Woning en de collega-corporatie een 'politek café' georganiseerd, om met de lokale politiek over tal van actuele onderwerpen te discussiëren.

De relatie tussen De Goede Woning en de huurdersraad is goed. De raad spreekt, buiten de reguliere contacten met de huurderscommissarissen, ook met bestuursleden van de huurdersraad. In het overleg met de huurdersraad is onder meer aandacht besteed aan de ondersteuning en bezetting van deze raad. Zeker met het maken van prestatieafspraken kan de huurdersorganisatie assistentie gebruiken.

De raad van commissarissen nodigt jaarlijks een steeds andere belanghebbenden uit om een bepaald thema uit te diepen. Zo zijn welzijnsorganisatie ViaVie en de huurdersraad de laatste twee jaren uitgenodigd.

Aan de activiteiten die WoON in Twente, een belangenvereniging van vijftien corporaties, namens de woningcorporaties organiseert, levert De Goede Woning veelvuldig actief een positieve bijdrage. Indien bijeenkomsten worden georganiseerd die mede voor leden van raden van commissarissen toegankelijk waren, worden deze door een afvaardiging van de raad van De Goede Woning bijgewoond. Als voorbeeld kan dienen een netwerkbijeenkomst over de ontwikkelingsfasen in het toezicht op de corporatie als maatschappelijke organisatie. Een andere keer was de raad aanwezig bij een door WoON georganiseerde bijeenkomst, waarbij kennis kon worden gemaakt met de Autoriteit Woningcorporaties. Het onderwerp van deze meeting ging over de governance-inspecties door de Aw van woningcorporaties.

De kaders van de prestatieafspraken, de jaarlijkse voornemens met betrekking tot de prestatieafspraken en de nieuwe portefeuillestrategie worden uitvoerig met de raad besproken en worden door de raad goedgekeurd.

Alle managementleden zijn op hun eigen vakgebied specialist en wonen in die hoedanigheid desgevraagd de vergaderingen bij van de raad om een presentatie of toelichting te geven over actuele onderwerpen.

Informeel treft de raad van commissarissen de huurdersraad en de medewerkers van De Goede Woning met een jaarlijkse BBQ.

4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de

beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een **8,0**.*

4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer **8**.*

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- De actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar belanghebbenden en de wijze waarop De Goede Woning de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse praktijk.
- De open en constructieve wijze waarop De Goede Woning optrekt met haar huurdersraad op zowel managementniveau, als met de raad van commissarissen. De raad heeft hiermee een inhaalslag gemaakt ten opzichte van de vorige visitatie.

Een heldere visie heeft De Goede Woning op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn voor de corporatie, deze zijn:

- Bewonersraad;
- Gemeente Rijssen-Holten;
- Zorg/welzijnspartijen.

De huurdersraad wordt veelvuldig in de overwegingen en besluitvorming betrokken. De portefeuillestrategie, die in 2017 is vastgesteld, is met alle bijzonderheden met de huurdersraad besproken. De huurdersraad is verder partij in het driehoeksoverleg voor de prestatieafspraken.

De raad van commissarissen heeft input gevraagd voor het profiel van de nieuwe directeur-bestuurder. In de hele wervingsprocedure naar een nieuwe directeur-bestuurder is nauw samengewerkt met de huurdersraad, het managementteam en de overige personeelsleden van De Goede Woning. Doel was dan ook om consensus te bereiken over en een breed draagvlak te creëren voor een nieuwe bestuurder.

De beoordeling van het bestaansrecht en de toekomst van De Goede Woning is in de vorige paragraaf al aan de orde gekomen. De Goede Woning laat zien dat de corporatie een actieve manier hanteert om belanghebbenden te betrekken bij het mede vormen van belangrijk beleid.

De raad heeft veelvuldig contact, zoals dit ook in de vorige paragraaf is beschreven, met de verschillende belanghebbenden, waarvan de behoeften en wensen van belanghebbenden worden gebruikt om het strategisch beleid van de corporatie te veranderen, dan wel te actualiseren.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- De Goede Woning heeft haar prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag, als ook op de website en diverse nieuwsuitingen.
- Uitkomsten van de zelfreflectie door de raad van commissarissen worden in het jaarverslag opgenomen.

De openbare publicaties van De Goede Woning zijn transparant en goed leesbaar voor de doelgroep. De corporatie kiest voor de digitale wijze van communicatie, via e-mailberichten. Indien huurders aangeven hiermee moeite te hebben, worden zij per post geïnformeerd.

Jaarlijks houdt de raad van commissarissen een zelfevaluatie. De resultaten en de verbeterpunten van de reflectie worden in het jaarverslag opgenomen. De Goede Woning onderschrijft daarmee de wenselijkheid van transparantie in bestuur en toezicht en het afleggen van verantwoording daarover aan de belanghebbenden.

Viermaal per jaar worden nieuwsbrieven verstuurd. Tevens geeft de website brede informatie over De Goede Woning.

Voor slechthorenden is een ReadySpeaker op de website beschikbaar om alle teksten te kunnen voorlezen.

Foto's van de leden van de raad van commissarissen en van alle personen van de organisatie van De Goede Woning staan op de website en zijn eveneens in het jaarverslag opgenomen.

Tabel: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Strategievorming en prestatie sturing	Strategievorming	8,0	7,0	33%	7,7
	Prestatie sturing	6,0			
Maatschappelijke rol RvC			8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

Thema 1: Liberalisatie en verkoop	
Opgaven	Prestaties
<p>Door De Goede Woning worden zeer beperkt sociale huurwoningen verkocht, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie. In alle gevallen moet de gemeente toestemming worden gevraagd. PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Er worden zeer beperkt sociale huurwoningen verkocht van de door de corporaties daarvoor geormerkte woningen: "verkoopvijver". Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie. In alle gevallen moet de gemeente toestemming worden gevraagd.</p> <p>Binnen het strategisch voorraadbeleid zijn voor de komende 15 jaar 50 woningen voor verkoop aangewezen. Gemiddeld gaat het dan om ongeveer drie woningen per jaar, afhankelijk van mutatie en vraag. In 2015 werden geen woningen verkocht. In 2016 werden 61 woningen verkocht. In 2017 werd één woning verkocht. In 2018 zijn drie woningen verkocht.</p> <p>Op grond van het woningmarktonderzoek 2017 en strategisch voorraad beleid circa 50 in 15 jaar (gemiddeld 3 per jaar), waarbij er op grond van het huidige woningmarktonderzoek 35 door nieuwbouw vervangen zal worden.</p>
<p>Er worden geen sociale huurwoningen geliberaliseerd, tenzij hier goede argumenten voor zijn. Per geval vindt hierover overleg plaats tussen gemeente en corporatie. PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Er zijn in de visitatieperiode geen sociale huurwoningen geliberaliseerd.</p>
<p>Beoordeling: 6,0</p>	

Thema 2: Nieuwbouw en aankoop van woningen	
Opgaven	Prestaties
<p>De Goede Woning bouwt diverse woningen: vijf 'nul op de meter'-woningen in Opbroek en 15 (waarvan 10 onder- en bovenwoningen) op de locatie voormalige Willem-Alexanderschool. Voorts</p>	<p>De Goede Woning leverde in respectievelijk 2015, 2016, 2017 en 2018 aan nieuwbouwwoningen op: 70, 10, 3 en 5 woningen. De vijf woningen uit 2018 zijn NOM-woningen.</p> <p>Een deel van de voormalige Willem-Alexander basisschool is in 2017 aangekocht van de gemeente.</p>

<p>negentien grondgebonden sociale huurwoningen in Opbroek.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>DGW gaat in de periode 2018 t/m 2022 15 woningen verkopen - gemiddeld drie per jaar - en bouwt daarvoor als compensatie vijftien woningen terug op de locatie van de voormalige Willem Alexander-school aan de Welleweg.</p>
<p>De Goede Woning heeft met de gemeente en collega-corporatie de insteek om een gezamenlijk woononderzoek voor Rijssen-Holten te starten in 2018. Voorts een onderzoek naar woonvormen met korte exploitatieduur in 2016 en 2017.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>In 2018 heeft het woononderzoek van het EIB plaats gevonden. In dit rapport wordt gesteld dat er in Twente in 2039 (veel) minder sociale huurwoningen nodig zijn en dat corporaties daarom moeten nadenken over afstoten van bezit. De gemeente Rijssen-Holten en DGW menen dat lokaal de behoefte aan sociale huurwoningen de komende 20 jaren niet zal dalen, maar tenminste gelijk zal blijven en wellicht zelfs nog zal stijgen.</p> <p>In 2017 en 2016 zijn diverse onderzoeken verricht naar de toekomst van het woningbezit in Rijssen-Holten. Daar is uitgekomen dat de noodzaak om veel nieuwbouw te plegen binnen het werkgebied zal afnemen. De toekomstige focus moet meer komen te liggen op onderhoud, verduurzaming en wijzigingen in de samenstelling van de woningvoorraad.</p>
<p>De Goede Woning stelt een toekomststrategie met betrekking tot haar vastgoed op. Op grond hiervan worden complex/renovatie/wijkontwikkelingsplannen opgesteld.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De Goede Woning maakt gebruik van Strategisch Voorraad Beleidsplannen waaruit diverse ontwikkelingsplannen volgen.</p> <p>In 2017 heeft dit geleid tot het opstellen van een portefeuillestrategie en het voorraadbeleid. In de strategie wordt ingegaan op de externe veranderingen en opgaven, de ontwikkeling van de klantgroepen in het werkgebied van DGW en wat dit betekent voor de (toekomstige) vastgoedportefeuille van DGW en de bijbehorende veranderopgave. Uiteindelijk is dit vertaald in strategische keuzes op en maatregelen op complexniveau. Het geheel is financieel getoetst.</p>
<p>DGW en collega Viverion maken in 2015/2016 een plan om leegstand bij de vrijkomende sociale huurappartementen en eventuele zorgappartementen in de komende jaren te voorkomen door doorstroming te bevorderen en vrijkomende appartementen aantrekkelijker te maken voor jongeren.</p> <p>PA 2015-2020 en 2016</p>	<p>Met name de laatste decennia heeft het accent gelegen op appartementen voor senioren en zorgwoningen voor diverse bijzondere doelgroepen. Het woningbezit vertoont een redelijke mix in zowel bouwjaren als woningtypes. De verhuurbaarheid verloopt goed, als al sprake is van leegstand dan is dit frictieleegstand.</p> <p>In 2015 zijn 70 woningen nieuw opgeleverd. Hiervan zijn 34 zorgwoningen (De Roef) verhuurd aan Stichting Philadelphia Zorg en 36 woningen (De Bolder) zijn aangeboden aan 50- plussers. De verhuur van deze woningen is boven verwachting gegaan. Er was na oplevering maar minimale leegstand.</p>
<p>Beoordeling: 7,0</p>	

Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep

Opgaven	Prestaties																								
<p>Woningtoewijzing Europese richtlijn:</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 gelden de toewijzingsregels: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens. Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.</p> <p>De Goede Woning richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid voor huishoudens met een inkomen tot € 26.135 (prijsspeil 2017). De Goede Woning heeft 80% onder de laagste aftoppingsgrens en 75% in de categorie betaalbaar.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>In 2018 zijn twee woningen toegewezen aan een kandidaat met een niet passend inkomen. Voor 22 huurwoningen zijn na mutatie de huren aan gepast ten opzichte van de streefhuur om passend toe te wijzen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Toetsing inkomen gereguleerde huur</th> <th>Norm woningtoewijzing 2018</th> <th>De Goede Woning toewijzing 2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><€ 36.798,-</td> <td>80%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>€ 36.798,- tot € 41.056,-</td> <td>10%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>>€ 41.056,-</td> <td>10%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2017 is 100% van de gemuteerde woningen volgens de regelgeving passend toegewezen. Voor 9 huurwoningen zijn na mutatie de huren aangepast in lijn van de intern gehanteerde streefhuur om passend toe te wijzen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Toetsing inkomen gereguleerde huur</th> <th>Norm woningtoewijzing 2017</th> <th>De Goede Woning toewijzing 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><€ 36.739,-</td> <td>80%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>€ 36.739,- tot € 40.349,-</td> <td>10%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>>€ 40.349,-</td> <td>10%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Van de toewijzingen valt 99% in 2016 binnen de vastgestelde inkomensgrens tot € 35.739. Slechts éénmaal is een toewijzing gedaan aan een kandidaat met een inkomen iets boven deze grens. Er is een ruimte van 20% (10% van € 34.911 tot € 39.874 en 10% boven € 39.874) om sociale woningen toe te wijzen aan mensen met een inkomen boven deze grens.</p> <p>In 2016 periode zijn er 105 woningen (DAEB) verhuurd, 56 woningen zijn aangeboden aan huurtoeslaggerechtigden. Hiervan zijn 2 woningen niet passend toegewezen. De eerste omdat de toewijzing al in 2015 heeft plaatsgevonden. Bij nog één woning is een uitzondering gemaakt voor de huisvesting van een statushouder.</p> <p>Er is in 96% een passende toewijzingen gedaan.</p> <p>Van alle reacties op vrijgekomen woningen waren 50% niet passend. Deze kandidaten kwamen hierdoor niet in aanmerking voor de woning.</p> <p>Voor 17 mutatiwoningen zijn de huren ten opzichte van de streefhuur aangepast om aan de toelatingscriteria te voldoen. Gevolg circa -0,5 % minder huuropbrengst gemiddeld voor deze woningen.</p>	Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2018	De Goede Woning toewijzing 2018	<€ 36.798,-	80%	99%	€ 36.798,- tot € 41.056,-	10%	1%	>€ 41.056,-	10%		Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2017	De Goede Woning toewijzing 2017	<€ 36.739,-	80%	99%	€ 36.739,- tot € 40.349,-	10%	1%	>€ 40.349,-	10%	
Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2018	De Goede Woning toewijzing 2018																							
<€ 36.798,-	80%	99%																							
€ 36.798,- tot € 41.056,-	10%	1%																							
>€ 41.056,-	10%																								
Toetsing inkomen gereguleerde huur	Norm woningtoewijzing 2017	De Goede Woning toewijzing 2017																							
<€ 36.739,-	80%	99%																							
€ 36.739,- tot € 40.349,-	10%	1%																							
>€ 40.349,-	10%																								
<p>De Goede Woning richt zich op het bieden van voldoende beschikbaarheid voor huishoudens met een inkomen tot € 26.135 (prijsspeil 2017). De Goede Woning heeft 80%</p>	<p>Betaalbaarheid staat bij DGW voorop; dit laat de corporatie zien, doordat onze streefhuur slechts 65% van de max. redelijke huur bedraagt. Daarnaast is DGW in een hoog tempo haar woningen aan het verduurzamen zonder dat daar een huurverhoging tegenover staat.</p>																								

<p>onder de laagste aftoppingsgrens en 75% in de categorie betaalbaar.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>																																	
<p>De Goede Woning heeft vanaf 2017 actief meegedaan met de start pilot 'Toekomstwijken'.</p> <p>PA 2015-2020, 2018 en 2017</p>	<p>De Goede Woning heeft in 2017 en 2018 een pilot voor duurzame woningen uitgevoerd.</p>																																
<p>De Goede Woning houdt goed in beeld de consequenties van scheiden wonen en zorg.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De Goede Woning werkt op drie manieren samen met zorginstellingen, waarbij het wonen voor verantwoording van de corporatie en de zorg voor verantwoording van de zorginstelling komt. Consequenties van het scheiden van wonen en zorg zijn een continu aandachtspunt van DGW.</p>																																
<p>Streven naar wachttijd van een jaar voor actief woningzoekenden sociale huurwoning.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De sociale huurmarkt in Twente is relatief ontspannen. Er zijn voldoende sociale huurwoningen het merendeel van de woningzoekenden binnen een jaar aan een huurwoning te helpen. Ook in Rijssen is dit het geval. De gemiddelde wachttijd voor actief woningzoekenden ligt rond de 9 maanden in Rijssen.</p> <p>In 2016 was de wachttijd gemiddeld 2 jaar en 4 maanden. Wanneer echter alleen de actief woningzoekenden gemonitord worden is de gemiddelde wachttijd 4,8 maand.</p> <p>In 2015 is het met name voor starters op de woningmarkt nog steeds erg moeilijk om aan een sociale huurwoning te komen. Dat vertaalt zich in een wachttijd van circa twee jaar. De reële wachttijd is lager, aangezien de meeste woningzoekenden al eerder inschrijven.</p> <table border="1" data-bbox="687 1279 1390 1574"> <thead> <tr> <th>Type woning</th> <th>Aantal verhuurd</th> <th>Gem. aantal reacties</th> <th>Gem. wachttijd in maanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>44</td> <td>30</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Appartement</td> <td>10</td> <td>17</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Seniorenwoning</td> <td>11</td> <td>8</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Senioren appartement</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Zorgwoning De Veste</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Jongerenwoning</td> <td>2</td> <td>38</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Totaal Mutaties</td> <td>82</td> <td>22</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Type woning	Aantal verhuurd	Gem. aantal reacties	Gem. wachttijd in maanden	Eengezinswoning	44	30	28	Appartement	10	17	25	Seniorenwoning	11	8	22	Senioren appartement	13	11	13	Zorgwoning De Veste	2	-	-	Jongerenwoning	2	38	42	Totaal Mutaties	82	22	24
Type woning	Aantal verhuurd	Gem. aantal reacties	Gem. wachttijd in maanden																														
Eengezinswoning	44	30	28																														
Appartement	10	17	25																														
Seniorenwoning	11	8	22																														
Senioren appartement	13	11	13																														
Zorgwoning De Veste	2	-	-																														
Jongerenwoning	2	38	42																														
Totaal Mutaties	82	22	24																														
<p>In 2015/2016 wordt het toewijzingsbeleid van De Goede Woning voor huurwoningen geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd.</p> <p>PA 2015-2020 en 2016</p>	<p>Samen met de huurdersraad is in 2016 voor de huurders een informatieavond gehouden met de centrale vraag; "Hoe wijst De Goede Woning een huurwoning toe?" De toewijzingsprocedure van DGW is in zijn algemeen toegelicht en de gevolgen van het passend toewijzen uitgelegd. Ook is die avond informatie verstrekt over het beleid inzake de toewijzing aan statushouders.</p>																																
<p>Beoordeling: 7,0</p>																																	

Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen

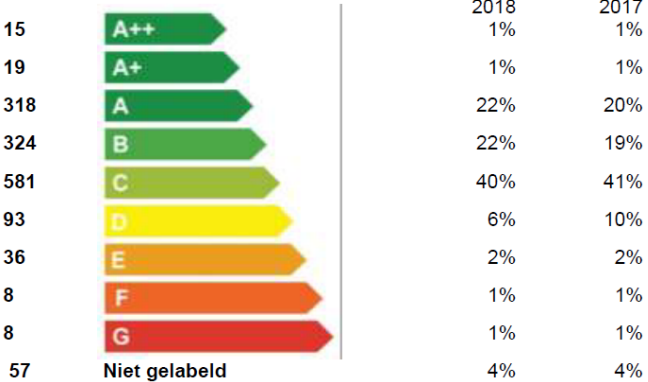
Opgaven	Prestaties
<p>Eén van de voorwaarden voor het slagen van een inclusieve samenleving is duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid van betrokken partijen (verstrekking van indicaties voor begeleiding en ondersteuning door gemeente, het "juiste" moment van uitstromen van Beschermd Wonen naar zelfstandig wonen). De Goede Woning levert hier een goede bijdrage aan.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Maandelijks vindt er een overleg ketenpartners plaats in het gemeentehuis in Rijssen. Bij deze besprekingen zijn aanwezig St Mee, Maatschappelijk Werk Noord West Twente, Regisseurs Gemeente Rijssen-Holten, Schulddienst-verlening en de corporaties DGW en Viverion. Tijdens dit overleg worden probleemgevallen besproken; het gaat veelal om huurders met een huurachterstand. Ook wordt een plan van aanpak gemaakt. Wie onderneemt welke actie om ervoor te zorgen dat een huurder in de woning kan blijven wonen en daarbij de benodigde hulp en begeleiding krijgt.</p> <p>De Goede Woning en Viverion behandelen gezamenlijk de urgentieaanvragen in Rijssen. De aanvragen worden samen besproken en beoordeeld. Een aantal aanvragen komen bij CIMOT binnen. CIMOT komt in actie voor uitstroom van mensen uit een beschermd/begeleid wonen situatie, die nu zelfstandig kunnen wonen.</p>
<p>De Goede Woning voldoet voldoende aan de jaarlijkse taakstelling van het (met voorrang) huisvesten van statushouders. Spreiding voor de Goede Woning is bij de huisvesting van statushouders een voldoende aandachtspunt.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De taakstelling voor de gemeente Rijssen-Holten van 2018 is in totaal 54 te huisvesten statushouders. In 2017 waren er al 9 personen extra gehuisvest, waardoor in 2018 nog 45 personen gehuisvest moesten worden. DGW heeft er 22 gehuisvest. De taakstelling, is - samen met Viverion - zo goed als behaald. In totaal zijn er 42 statushouders gehuisvest.</p> <p>De taakstelling voor de gemeente Rijssen-Holten van 2017 is in totaal 63 te huisvesten statushouders, inclusief een achterstand van 12 personen uit 2016. De taakstelling is ruimschoots behaald; in totaal zijn er 71 statushouders gehuisvest.</p> <p>Er kon net niet voldaan worden aan de taakstelling voor 2016. De verwachte hoeveelheid gezinsherenigingen liep vertraging op. De taakstelling voor 2016 was 97 te huisvesten statushouders. In 2015 zijn er twee personen meer gehuisvest dan nodig was. Daardoor moesten er in 2016 nog 95 personen worden gehuisvest. Deze taakstelling is niet gehaald. In totaal zijn er 83 personen gehuisvest.</p> <p>In totaal moeten er nog 29 gezinsleden nakomen door gezinshereniging. Vertraging van een aantal gezinsherenigingen hebben grote invloed gehad op het niet halen van de taakstelling.</p> <p>De taakstelling voor 2015 was in totaal 64 te huisvesten statushouders. In 2014 waren er drie personen meer gehuisvest dan de opgave. Daardoor moesten er in 2015 nog 61 personen worden gehuisvest. Deze taakstelling is gehaald. Het betrof 12 gezinnen, verder waren veel één- en tweepersoonshuishoudens. Bij De Goede Woning is er</p>

	<p>twee keer sprake geweest van een gezinshereniging, deze personen tellen mee voor de taakstelling.</p>
<p>De Goede Woning heeft voldoende aandacht, dat er door doorstroming voldoende ruimte beschikbaar is en blijft voor het langer zelfstandig wonen.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Van oudsher gaat in een plattelandsgemeente als Rijssen-Holten de voorkeur uit naar een koopwoning. De koopmarkt trekt sinds enkele jaren duidelijk aan. Er worden meer woningen verkocht en de doorstroming vanuit een huurwoning naar een koopwoning is toegenomen. Doorstroming van enige omvang vanuit grondgebonden huurwoningen is beperkt. Er sprake van een toenemende vergrijzing in het huurdersbestand.</p> <p>De gewenste doorstroming van huur- naar koopwoningen in het werkgebied heeft in 2017 minder gestalte gekregen dan gewenst. Voor starters op de woningmarkt bleef het onverminderd moeilijk om aan een woning te komen. Het passend toewijzen maakte het lastig in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning, terwijl door de hoge prijzen en het geringe aanbod een koopwoning ook onbereikbaar was.</p> <p>Met name de woningzoekenden met een gezinsinkomen van net iets meer dan € 36.000 kwamen steeds meer in de knel.</p>
<p>De Goede Woning levert bij Eltheto 52 appartementen op die rolstoeltoegankelijk en obstakelvrij zijn.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Het jaar 2015 was voor De Goede Woning vooral het jaar waarin het grootste vastgoedproject uit haar 65-jarige geschiedenis kon worden opgeleverd en afgerond, "Woonzorgplein Eltheto", een nieuwbouwcomplex met zorg- en aanleunwoningen.</p> <div data-bbox="683 1205 1315 1413" data-label="Image"> </div> <p>De oplevering van de nieuwbouw bij Eltheto heeft doorstroming veroorzaakt, zodat het aantal directe toewijzingen in 2015 redelijk opgevangen worden.</p>
<p>Beoordeling: 7,0</p>	

Thema 5: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

Opgaven

Prestaties

<p>De Goede Woning heeft als duurzaamheidsambitie het streven om eind 2020 een Energie Index (EI) van 1,14 te halen.</p> <p>De Goede Woning heeft een duidelijk duurzaamheidsbeleid en voert deze uit.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Geconstateerd kan worden dat de ambities voor duurzaamheid voor het overgrote deel hoeven 50% zijn verwezenlijkt.</p> <p>Een aantal doelstellingen heeft een realisatieperiode tot en met 2020. Dit geldt met name voor doelstellingen op het gebied van duurzaamheid, een gemiddeld energielabel B in 2020 en Co2 neutraal in 2050. De Goede Woning ligt eind 2018 goed op schema voor deze doelen. Begin 2019 heeft DGW de doelstelling van gemiddeld label B al behaald.</p> <p>Aantal woningen per index</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Index</th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A++</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>A+</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>22%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>22%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>40%</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>6%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>2%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Niet gelabeld</td> <td>4%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Index	2018	2017	A++	1%	1%	A+	1%	1%	A	22%	20%	B	22%	19%	C	40%	41%	D	6%	10%	E	2%	2%	F	1%	1%	G	1%	1%	Niet gelabeld	4%	4%
Index	2018	2017																																
A++	1%	1%																																
A+	1%	1%																																
A	22%	20%																																
B	22%	19%																																
C	40%	41%																																
D	6%	10%																																
E	2%	2%																																
F	1%	1%																																
G	1%	1%																																
Niet gelabeld	4%	4%																																
<p>Gemeente en De Goede Woning stemmen jaarlijks hun uitvoeringsplannen in de wijk af.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Jaarlijks is overleg met de gemeente over uitvoeringsplannen.</p>																																	
<p>De Goede Woning voert vanaf 2017 alle nieuwbouw uit als 'nul op de meter'-woningen.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De Goede Woning leverde in respectievelijk 2015, 2016, 2017 en 2018 aan nieuwbouwwoningen op: 70, 10, 3 en 5 woningen. De woningen vanaf 2017 zijn NOM-woningen.</p> <p>Er wordt door DGW extra ingezet op een woonlastenbeperking. Dit krijgt vooral gestalte door de energetische verbetering van de bestaande voorraad. Die verbetering zal bij voorkeur als 'NOM-ready' worden uitgevoerd.</p>																																	
<p>Beoordeling: 7,0</p>																																		

Thema 6: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Opgaven	Prestaties
<p>De Goede Woning investeert voldoende in leefbaarheidsactiviteiten in de volgende activiteiten; financiële thuisadministratie, onderhoud aan tuinen en woonomgeving, strooiwerkzaamheden op eigen gronden en buurtimpuls.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De Goede Woning wil graag dat bewoners in een prettige omgeving wonen. Daarom werkt DGW aan de leefbaarheid in de wijken. Leefbaarheid is o.a. inzet op het gebied van veiligheid, schoonmaak in de wijk en mensen verbinden met hun burens.</p>
<p>De Goede Woning heeft voldoende aandacht voor woonfraude/onrechtmatige bewoning binnen de gemeente.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Woonfraude of onrechtmatige bewoning heeft continu aandacht van DGW.</p>
<p>Woningcorporaties zetten in op vroegsignalering: adviesgesprekken over huurinkomen bij toewijzing en tijdig melden bij gemeente.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>Bij het Vangnet zorg 23+ Rijssen-Holten zijn verschillende organisaties - gemeente, maatschappelijk werk, DGW en Viverion - actief op het gebied van de hulpverlening aan alle inwoners van 23 jaar en ouder. Vangnet zorg 23+ is in een andere vorm en met een andere naam verder gegaan: 'Vroegsignalering'.</p> <p>Bij het Vangnet zorg 23+ werd bij een diversiteit aan problemen (betalingsproblemen, verslaving, overlast) een multidisciplinair overleg (MDO) ingezet. In 2017 heeft maandelijks een MDO plaatsgevonden waarbij DGW vertegenwoordigd was.</p>
<p>Samenwerking met netwerkpartners om praktijksituaties over schuldhulpverlening te bespreken.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>De Goede Woning heeft met diverse netwerkpartners overleg over schuldhulpverlening.</p> <p>Met de gemeente Rijssen-Holten hebben op ambtelijk en bestuurlijk niveau gesprekken plaatsgevonden over de oplossingen inzake schuldhulpverlening.</p> <p>In het MDO ook de schuldhulpverlening een belangrijk onderwerp van gesprek.</p>
<p>Overlastsituaties proberen te voorkomen door informatie te geven. Complexere woonoverlast situaties oplossen met een gezamenlijke aanpak met de ketenpartners.</p> <p>De Goede Woning zoekt samen met maatschappelijke partners naar oplossingen om woonoverlast te voorkomen.</p>	<p>Met verschillende organisaties (St Mee, Maatschappelijk Werk Noord West Twente, Regisseurs Gemeente Rijssen-Holten, Schuldienstverlening gemeente Rijssen-Holten en Viverion en De Goede Woning) vindt regelmatig een MDO (multidisciplinair overleg) plaats.</p> <p>Wanneer er sprake is van grote diversiteit aan problemen - betalingsproblemen, verslaving, overlast - bij één van de huurders, is de woonconsulent of incassomedewerker daarbij aanwezig. Dan wordt onder leiding van een regisseur van de gemeente de casus</p>

<p>Consequent incassobeleid waarbinnen zorgaanpak van netwerkpartners ook plaats moet kunnen vinden.</p> <p>PA 2015-2020 en 2018, 2017 en 2016</p>	<p>besproken en de aanpak met alle actieve partijen afgesproken.</p> <p>Tot ultimo 2018 zijn 57 (2017: 56, 2016: 38, 2015: 33) overlastmeldingen binnengekomen. In verhouding tot het aantal huurwoningen zijn er geen wijken die er qua overlastmeldingen er bovengit springen.</p>
<p>Beoordeling: 6,0</p>	

Bijlage 2: Positionpaper



Positionpaper visitatie De goede Woning 2015-2018

Wie zijn wij en wat inspireert ons?

De Goede Woning (DGW) is een corporatie met 1459 verhuureenheden in de gemeente Rijssen-Holten. De corporatie bestaat 65 jaar en is lokaal sterk verankerd. DGW hecht grote waarde aan het werken met en voor onze huurders in verbinding met de gemeenschap. DGW is een financieel gezonde corporatie en heeft tot op heden als goed rentmeester op haar bezit gepast.

Onze missie

DGW werkt vanuit haar christelijke grondslag, bewogen en bevlogen, aan het aanbieden van goede, betaalbare huurwoningen in Rijssen-Holten. We zorgen voor de leefwereld van de bewoners van nu én van toekomstige generaties. Dus richten we ons op een stabiele voorraad betaalbare woningen, op financiële continuïteit en op duurzaamheid. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen.

Onze visie

Een dak boven je hoofd is een fundament onder je voeten. DGW heeft de overtuiging dat een stabiele woonplek een basisvoorwaarde is voor deelname aan de samenleving. Als Woningcorporatie is DGW tot in de haarvaten van de Rijssen-Holtense samenleving verbonden. Zo kunnen wij inspelen op wat er leeft in onze woningen en wijken. Wij zijn er om ervoor te zorgen dat mensen met minder inkomen goed, betaalbaar en energiezuinig kunnen wonen.

Treffende woorden die wij iedere dag vertalen in één samenvattend woord; Aandacht. Aandacht voor onze huurder en aandacht voor ons vastgoed met oog voor de toekomst.

Zo is ons kantoor elke werkdag gewoon bereikbaar voor huurders zowel telefonisch als aan de balie. Wij hebben tijd en aandacht voor onze huurders en woningzoekenden; met iedereen die een woning toegewezen krijgt voeren wij een persoonlijk gesprek. Wij hebben Aandacht voor ons vastgoed en zorgen dat ons vastgoed toekomstbestendig is; immers voor toekomstige generaties zijn er ook betaalbare en kwalitatief goede sociale huurwoningen nodig (goed rentmeester).

Een terugblik

De afgelopen visitatieperiode 2015 tot 2019 is voor DGW een periode geweest waarin de organisatie zich verder heeft geprofessionaliseerd (nieuw ondernemingsplan, doorontwikkeling van de governance en een vernieuwing van de portefeuillestrategie). Ook heeft in 2018 een bestuurswissel plaatsgevonden vanwege de pensionering van de bestuurder.

OPGAVE - AMBITIE

In 2017 is een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld. De externe veranderingen en de ontwikkelingen van de klantgroepen hebben geleid tot een toekomstige vastgoedportefeuille en de daarbij behorende veranderopgave. De veranderopgave had een kwalitatieve insteek (de komende jaren zijn er voldoende sociale huurwoningen in Rijssen) naar meer kleine wooneenheden vanwege de groei van het aantal 1 en 2 persoonshuishoudens. Ook is besloten

het duurzaamheidsprogramma verder door te zetten en te intensiveren met als eerste doel gemiddeld label B in 2020. We zijn er trots op dat we dit resultaat al voorjaar 2019 bereikt hebben! Betaalbaarheid staat bij DGW voorop; dit laten wij zien doordat onze streefhuur slechts 65% van de max. redelijke huur bedraagt. Daarnaast zijn wij in hoog tempo onze woningen aan het verduurzamen zonder dat daar een huurverhoging tegenover staat. Ook zijn de afgelopen visitatieperiode mooie nieuwbouwprojecten opgeleverd zoals een grootschalig zorgcomplex en een serie NOM Woningen in een nieuwe wijk in Rijssen.

BELANGHOUDERS

Samenwerking is voor ons vanzelfsprekend; samen bereik je meer. Zowel met de gemeente als met de huurdersorganisatie en de collega corporatie in de gemeente wordt intensief samengewerkt. Met de gemeente is periodiek een bestuurlijk overleg gepland en ook zijn er door het jaar regelmatig afspraken over de totstandkoming en evaluatie van de jaarlijkse prestatieafspraken.

De Huurdersraad is een belangrijke gesprekspartner voor DGW. Rond de 4 keer per jaar is er een officiële vergadering met Huurdersraad en DGW. Daarnaast is er veelvuldig informeel en formeel overleg met de Huurdersraad en sluiten ze regelmatig aan bij projecten en plannen (bijv. bewonersinformatie voor renovatie). Net voor aanvang van de zomer hebben wij een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst getekend.

In ons werkgebied is ook een andere corporatie actief; Viverion. De contacten zijn goed en er wordt samengewerkt op gebied van woningmarktonderzoeken en prestatieafspraken. Echter hier liggen ook nog kansen om intensiever samen te werken. Wij opereren immers in een gemeenschappelijke woningmarkt.

Met zorgpartijen is vooral contact geweest rondom nieuwbouwontwikkelingen, evaluaties of cliënten waar iets bijzonders mee aan de hand was. Met alle zorgpartijen is goed contact en verloopt de samenwerking constructief en prettig.

VERMOGEN

DGW wil een goed rentmeester zijn om ook naar de toekomst toe haar taak goed uit te kunnen voeren. De huidige financiële positie van DGW is zodanig dat het geen beperkingen oplevert bij de uitvoering van haar taken met oog voor de doelgroepen. Dat laat onverlet dat ook DGW het geld maar één keer kan uitgeven en dat op een verantwoorde en verstandige manier wil doen, mede gezien de grote opgaven in het kader van duurzaamheid de komende decennia (€ 46 miljoen). Tegelijk wordt ondanks de ruime jas zo efficiënt en kostenbewust mogelijk gewerkt. DGW streeft ernaar in de Aedes benchmark in de A-klasse uit te komen. Financiële continuïteit is een belangrijk speerpunt.

GOVERNANCE

De RvC heeft de aanbevelingen vanuit de vorige visitatie opgevolgd. Zo is een toezicht- en toetsingskader vastgesteld. De zelfevaluatie zijn twee jaarlijks onder professionele begeleiding opgepakt en is aandacht geschonken aan de jaarverslaglegging en de contacten met de stakeholders. Ook de jaarplanning is uitgebreid met onderwerpen en ontwikkelingen en wordt jaarlijks vastgesteld en gemonitord.

ORGANISATIE

De afgelopen visitatieperiode kenmerkt zich door stabiliteit, mooie nieuwbouwprojecten en een aanzet voor de doorontwikkeling van de organisatie. In 2016 is het nieuwe ondernemingsplan vastgesteld waarin identiteit, kernwaarden en doelen jaren 2016-2020 zijn

vastgesteld. De uitgangspunten en doelen zijn opgevolgd en de basis geweest voor de jaarplannen de afgelopen paar jaar.

Andere kenmerken van de organisatie zijn degelijkheid en doelmatigheid. In de Aedes Benchmark scoorde DGW het afgelopen jaar een A op de bedrijfslasten en een B op huurdersoordeel.

Mooie bouwprojecten zijn gerealiseerd waarbij de oplevering van De Bolder, Landvast en de Roef (Philadelphia) in 2016 een hoogtepunt waren. Deze drie gebouwen zijn samen met Eltheto (een verzorgingscomplex van Carintreggeland) rondom een pleintje gebouwd. Totaal heeft DGW daar 86 wooneenheden gerealiseerd.

Met de ophanden zijnde pensionering van de directeur bestuurder in 2018 en van de financieel directeur in 2019 is door RvC en management in 2016 een onderzoek opgestart onder alle stakeholders naar de toekomst van de organisatie. Het resultaat van dit onderzoek was dat het waarborgen van de zelfstandigheid naar de toekomst toe van DGW gerechtvaardigd werd door alle partijen. De toegevoegde waarde van DGW voor de Rijssense samenleving als zelfstandige corporatie werd door iedereen onderschreven.

In vervolg op deze beslissing voor zelfstandigheid is in 2017 gestart met het opstellen van een personeelsplan met daarin o.a. de kwaliteiten en competenties die op termijn nodig zijn en het beeld van de organisatie om zelfstandig de toekomst in te gaan. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat aanvullende samenwerking met externe partners door alle betrokkenen als positief werd gezien. Vanaf 2017 is een verkenning gestart naar samenwerking met een drietal andere kleine corporaties om krachten te bundelen op een aantal gebieden. Helaas is deze verkenning in 2018 afgebroken door een tweetal corporaties (niet DGW). Op andere terreinen werken wij regelmatig samen met corporaties uit de omgeving, zoals treasury, WoOn Twente).

Welke ontwikkelingen zien wij in de omgeving?

De sociale huurmarkt in Twente is relatief ontspannen. Er zijn voldoende sociale huurwoningen het merendeel van de woningzoekenden binnen een jaar aan een huurwoning te helpen. Ook in Rijssen is dit het geval. De gemiddelde wachttijd voor actief woningzoekenden ligt rond de 9 maanden in Rijssen. DGW heeft veel eengezinswoningen in haar portefeuille. De behoefte wijzigt naar een ander soort woning; de huishoudens worden kleiner, de bevolking vergrijsst en er is vraag naar kleinere woningen en appartementen. Als corporatie hebben wij ons geconformeerd aan de klimaatdoelstelling om ons woningbezit in 2050 CO2 neutraal te hebben. Dit vraagt grote investeringen om onze woningen te verduurzamen waarbij de investeringskracht onder druk staat door stijgende heffingen en belastingen. Daarbij komt de wetenschap dat een grote groep huurders moeite heeft om rond te komen en de huur te betalen (recent onderzoek Nibud). Dit betekent dat betaalbaar wonen een belangrijk thema voor de corporatiesector is nu en de komende jaren. In de woonlastenbenadering komen verduurzaming en betaalbaarheid samen, maar wordt direct ook weer de link gelegd met de investeringskracht van de corporatie.

Door het passend toewijzen, de inkomensgrenzen en de ontwikkelingen op gebied van zorg (inclusieve samenleving) zien wij het aantal kwetsbare huurders toenemen. Deze groep vraagt meer en bijzondere aandacht zowel voor henzelf als de buurtjes en wijken waar zij wonen. De afgelopen periode is regelgeving toegenomen en controledruk verhoogd. Dit zal de komende jaren niet minder worden.

De koers

Vanaf eind 2018 hebben wij een aantal strategisch belangrijke ontwikkelingen in gezet:

1. De organisatie door ontwikkelen zodat de zelfstandigheid naar de toekomst geborgd is.

Het doel is de organisatie zo in te richten dat DGW de komende jaren zelfstandig, adequaat en als gedegen partner haar volkshuisvestelijke taak in de gemeente Rijssen-Holtten kan uitvoeren.

Begin 2019 zijn wij gestart met het project "de organisatie de toekomst in". Welke processen en taken willen wij beslist in eigen huis houden en hoe willen wij die organiseren en digitaliseren? Waar kunnen wij de samenwerking in opzoeken en daar de voordelen van benutten. Belangrijkste conclusies tot op heden zijn dat meer denkkracht in de organisatie nodig is zodat DGW zelfstandig eigen beleid en kennis kan ontwikkelen o.a. voor de vastgoedopgave maar ook om op goede wijze aan de compliance te kunnen voldoen. Ook kunnen wij ons verbeteren door de huurder meer centraal te stellen; onze dienstverlening wordt beter afgestemd op de huurder en zijn of haar wensen en behoeften. Klantcontacten worden gebundeld. Tot slot is meer aandacht voor ICT nodig met bundeling en versterking van kennis en kunde. Deze uitgangspunten gaan wij de komende maanden met de medewerkers verder uitwerken. Ook 2020 zal in het teken staan van uitwerking en implementatie. Doel is om uiterlijk in 2022 de nieuwe organisatie volledig ingericht en operationeel te hebben.

2. De portefeuille strategie herijken

Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan het woningmarktonderzoek voor Rijssen-Holtten (gezamenlijke opdracht van beide corporaties en gemeente). Dit woningmarktonderzoek is in combinatie met de klimaatdoelstellingen de basis voor de herijking van onze portefeuillestrategie. De ambitie op gebied van duurzaamheid kan omhoog voor DGW gezien onze financiële positie. Bij de herijking van de strategie gaan wij met in achtname van goed rentmeesterschap (ondernemingsplan 2016-2020) en de betaalbaarheid van onze woningen onderzoeken hoe en in welke mate onze duurzaamheidsambitie omhoog kan en volgt een heroverweging van het verkoop- en huurbeleid.

3. Verder professionaliseren organisatie op gebied van beleid, governance

DGW is een organisatie die gericht is op aanpakken en uitvoeren (past ook bij de maat van de corporatie). Hierdoor is beleidsmatige onderbouwing van belangrijke strategische thema's niet altijd geborgd evenals de leren en verbeteren cyclus na implementatie van beleid. Dit jaar zijn wij gestart met beleid opstellen rondom risicomanagement en integriteit. Volgend jaar vervolgen wij deze richting met nieuw aanbesteding- en ICT-beleid.

4. Samenwerking en prestaties in de lokale driehoek (gemeente, Huurdersraad, Viverion)

De huidige meerjarige prestatieafspraken lopen af. Een goede aanleiding om een stap extra te zetten bij het maken van nieuwe meerjarige kaderafspraken. Inzet is de samenwerking tussen de partijen te intensiveren, de input vanuit de huurdersraden te vergroten en een kwalitatieve verbetering t.o.v. de vorige afspraken te maken. Dit proces is eind september gestart en moet eerste helft van 2020 leiden tot nieuwe meerjarige kaderafspraken.

In 2020 loopt het oude ondernemingsplan af. Volgend jaar gaan wij een nieuw ondernemingsplan maken waarin de bovenstaande strategische thema's worden meegenomen.

Kortom veel mooie plannen en projecten om nu en naar de toekomst toe onze huurders

prettig wonen te bieden met aandacht en tijd voor de huurders maar ook met aandacht voor de contacten tussen huurders.

Tenslotte

Ik ben in september 2018 gestart als nieuwe directeur-bestuurder bij DGW. De visitatie over de periode 2015- 2019 gaat voor het merendeel over de periode voor mijn indiensttreding. Na de eerste maanden van kennismaking eind 2018 heb ik een aantal belangrijke strategische thema's en projecten ingezet voor 2019. Ik kijk met energie en enthousiasme naar de toekomst om deze lijn door te trekken en alle mooie en belangrijke plannen te verwezenlijken. Immers voor onze (kwetsbare) doelgroep is een dak boven je hoofd het fundament onder je voeten. Dit is de basis waar wij elke dag aan werken. Dit rapport is voor mij een belangrijk klankbord, waaruit handvaten voor verbetering komen en input voor het maken van ons nieuwe ondernemingsplan in 2020. De aandachtspunten uit deze visitatie kan ik gebruiken om te zorgen dat DGW haar toegevoegde waarde voor Rijssen-Holten kan behouden en uitbouwen de komende jaren.

Rijssen-Holten, oktober 2019

Erna Mobach-Donderwinkel
directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Erna Mobach-Donderwinkel

Raad van Commissarissen

Wout Lourens, voorzitter

Janita van Riggelen-Braakman

Gabriël Kaplan

Herman Kreijkes

Managementteam

Evert-Jan Voortman

Ard Lichtenberg

Medewerkers DGW

Jeanet Overbeek

Gerda Lijzenga

Hanneke Kasbergen

Huurdersraad

Martin Gungormek, voorzitter

Sabrina Pani

Gemeente Rijssen-Holten

Roland Cornelissen, wethouder

Jan van Eck

Collega-corporatie

Tanja Paffen, Viverion

Zorg- en welzijnsinstellingen

Rene Hoveling, ViaVie

Ina Huesken, RIBW

Bijlage 4: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Aedes benchmark

Presteren naar opgaven en ambities

- Ondernemingsplannen 2016-2020
- Jaarplannen en begrotingen
- Strategische visie
- Bod van de corporatie aan de gemeente Rijssen-Holten
- Prestatieafspraken met de gemeenten Rijssen-Holten
- Kader prestatieafspraken 2015-2020
- Uitwerking jaarprestatieafspraken
- Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)
- Woonvisies van gemeente 2017-2021
- Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018 met volkshuisvestingsverslagen
- Documenten met en over eigen doelstellingen
- Strategisch voorraadbeleid/portefeuillestrategie
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Convenant Woningbouwcorporaties thema Leefbaarheid en veiligheid
- Convenant Energiebesparing Woningcorporaties Overijssel
- Regionaal Henneconvenant
- Convenant vroegsignalering van schulden in Twente
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Rijssen-Holten
- Klanttevredenheidsonderzoeken 2016, 2017 en 2018
- Verslagen van overleg met Huurdersraad

Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- Aw Governance-inspecties
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2015, 2016, 2017 en 2018 en jaarverslag
- (Meerjaren-)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Perioderapportages

- Nieuwsberichten aan de raad van commissarissen
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Managementletters
- Risicomanagement

Governance

- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Besluitenlijsten RvC
- Aedes benchmark resultaten
- Documenten met betrekking tot het profiel van de rvc, statuten
- Reglement RvC
- Reglement voor bestuur en toezicht
- Toetsingskader DGW
- Zelfevaluaties
- Toepassing Governancecode (VTW-Checklist)

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisationspsychologie (UU). Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Joke bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Joke een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



drs. S. (Stefanie) Vrieze

Stefanie werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis de Opleiding Planologie, School der Omgevingsvraagstukken aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering en project- en procesmanagement. Stefanie heeft haar werkervaring opgedaan bij de lokale overheid en bij woningcorporaties. Haar kracht ligt in het opstarten, sturen en bewaken van processen op het gebied van bouwen en wonen. Stefanie is communicatief sterk, creëert draagvlak en is constant op zoek naar verbeteringen en mogelijkheden. Zij is inzetbaar in lean-trajecten bij woningcorporaties en bedrijven werkzaam in de bouw.

Huidige werkzaamheden zijn onder meer:

- Lid RvC (huurderscommissaris) bij Woningcorporatie Ons Huis in Enschede;
- Senior-adviseur bij Accent Organisatie Advies in Baarn;
- Procesbegeleider bij CPO Beltrum 2.0.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Stefanie bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Stefanie is enthousiast, kritisch, gedreven en deskundig. Als visitator wil Stefanie een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

Onafhankelijkheidsverklaring

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Utrecht

Datum: 5 juni 201

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Christelijke woningstichting De Goede Woning

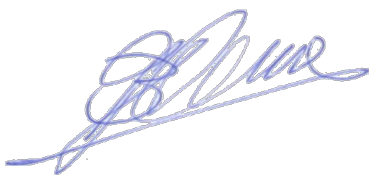
in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



drs. G.B.J. van Onna MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht

E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Utrecht

Datum: 5 juni 2019

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Christelijke woningstichting De Goede Woning

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. drs J.G.M. Bults drs. S. Vrieze

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht

E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl