



Maatschappelijke visitatie Veenendaalse Woningstichting

2015 tot en met 2019

Opdrachtgever: Veenendaalse Woningstichting

Rotterdam, 9 juni 2020



Maatschappelijke Visitatie Veenendaalse Woningstichting

2015 tot en met 2019

Opdrachtgever:

Veenendaalse Woningstichting

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Rixt Bos

Frank de Gouw

Rotterdam, 9 juni 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	15
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	18
1.1 Inleiding	19
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	19
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	19
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	29
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	31
2 Presteren volgens Belanghebbenden	32
2.1 Inleiding	33
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	33
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	33
2.4 Boodschap	40
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	42
3 Presteren naar Vermogen	44
3.1 Inleiding	45
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	45
3.3 Vermogensinzet	45
4 Governance van maatschappelijk presteren	47
4.1 Inleiding	48
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	48
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	48
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	51
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	53
Deel 3: Bijlagen	57
Bijlage 1: Position Paper	58
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	63
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	66
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	67
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	69
Bijlage 6: Bronnenlijst	73
Bijlage 7: Prestatietabel	74

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

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

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie in de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Veenendaalse Woningstichting heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2011 tot en met 2014. De corporatie heeft gekozen voor de door Aw geboden mogelijkheid de visitatie een halfjaar uit te stellen zodat 2019 in het geheel kon worden meegenomen en de visitatie aan actualiteit zou winnen. Deze maatschappelijke visitatie beslaat daarom de jaren 2015 tot en met 2019. Gezien het

feit dat de visitatie altijd een vierjarige periode beslaat, is het jaar 2015 conform de vereisten in de methodiek alleen op bijzonderheden meegenomen. Deze zijn niet geconstateerd. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Frank de Gouw.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Jan Blankespoor voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

De Veenendaalse Woningstichting Gewoon Goed, dichtbij en herkenbaar

De Veenendaalse Woningstichting is ruim 100 jaar actief in de sociale huisvesting in Veenendaal. Het bezit van de Veenendaalse Woningstichting ligt verspreid over verschillende wijken van de stad. Met ruim 1.250 woningen in bezit, is de Veenendaalse Woningstichting een relatief kleine corporatie te noemen.

Uit het koersplan en de door de bestuurder geschreven position paper blijkt dat de Veenendaalse Woningstichting werkt aan het bieden van goede en energiezuinige woningen in een leefbare omgeving tegen een betaalbare prijs, met oog voor keuzevrijheid van de bewoner. De Veenendaalse Woningstichting vat dit samen in haar motto: '**Gewoon Goed**'. De Veenendaalse Woningstichting wil graag dat huurders de organisatie ook zo ervaren. De corporatie beschrijft dat de schaalgrootte hierbij helpt, omdat ze hierdoor automatisch dichtbij en herkenbaar zijn.

De visitatiecommissie heeft tijdens de visitatie duidelijk het motto van de Veenendaalse Woningstichting herkent in haar activiteiten en houding. In gesprekken met huurders en ook andere belanghebbenden bleek bijvoorbeeld dat de corporatie lokaal betrokken is, laagdrempelig bereikbaar is en inderdaad dicht bij haar huurders staat. De zogenoemde kerntaken worden 'gewoon goed' opgepakt, en men levert waar dat kan ook een goede bijdrage aan de bredere maatschappelijke opgaven. Ook uit de prestaties en in de documentatie van de corporatie viel het de visitatiecommissie in positieve zin op dat de Veenendaalse Woningstichting inderdaad betrokken is bij de lokale opgaven, dichtbij huurders staat en dat de prestaties van de corporatie op onderwerpen ook duidelijk herkenbaar zijn in Veenendaal.

De Veenendaalse Woningstichting beschrijft verder in het position paper de ontwikkeling die de corporatie heeft doorgemaakt en de maatschappelijke opgaven waaraan zij een bijdrage heeft geleverd in de afgelopen periode. In het position paper geeft de Veenendaalse Woningstichting bijvoorbeeld aan dat zij zich naast het beheren van woningen ook richt op de sociale kant van het wonen. De corporatie heeft in de visitatieperiode de belanghebbenden eerder en intensiever bij de beleidsvorming betrokken, wat heeft geleid tot betere relaties. Ook wordt terecht aangegeven dat de RvC een vernieuwingsslag en professionaliseringsslag heeft doorgemaakt. Verder beschrijft de Veenendaalse Woningstichting de prestaties en toekomstige ontwikkelingen op verschillende maatschappelijke opgaven, als betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid, bijzondere doelgroepen en de regionale vastgoedmonitor.

De visitatiecommissie herkent zowel de opgaven, als de ontwikkeling die de Veenendaalse Woningstichting in het position paper heeft beschreven als passend. De Veenendaalse Woningstichting heeft haar prestaties op een kernachtige en bescheiden manier verwoord, wat past bij het karakter en de organisatie die de visitatiecommissie tijdens de visitatie heeft ervaren.

Voorgaande visitatie: 2011-2014

Tijdens de vorige visitatie heeft de Veenendaalse Woningstichting over de breedte een voldoende tot ruim voldoende gescoord. met name de belanghebbenden waren erg tevreden over de relatie en communicatie en de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting. Ook op Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren naar Vermogen kwamen uit op een ruim voldoende. Op het onderdeel Governance werd een voldoende gescoord, met name vanwege de beoordelingen op het onderdeel besturing en intern toezicht.

De voormalige visitatiecommissie vatte de sterke punten van de Veenendaalse Woningstichting als volgt samen:

- De Veenendaalse Woningstichting heeft een goed ingerichte financiële sturingscyclus;
- De corporatie gaat zuinig om met de beschikbare financiële middelen, waardoor de financiële positie sterk is;
- De dienstverlening van de corporatie wordt door de huurders goed gewaardeerd.

Verbeterpunten voor de toekomst formuleerde de commissie op vier onderwerpen:

- Volkshuisvestelijke ambities: Formuleer concrete en meetbare volkshuisvestelijke doelen die tegemoet komen aan de opgaven in Veenendaal, en zet ook actiever in op het leveren van prestaties op dit vlak, met name rondom vastgoedinvesteringen. Betrek belanghebbenden bij de beleids- en visievorming rondom deze opgaven;
- Investerings: Geef aan welk deel van het vermogen beschikbaar is voor investeringen, ga met belanghebbenden in gesprek over de inzet van het beschikbare vermogen, en actualiseer het investeringsstatuut;
- Intern toezicht: leg in het toetsingskader de samenhang vast tussen de volkshuisvestelijke, bedrijfsmatige en financiële toetsing door de RvT en zoek tijdig naar een manier om de continuïteit in de raad te borgen;
- Externe contacten: treed als organisatie meer op de voorgrond in samenwerking met belanghebbenden, stimuleer tegenkracht vanuit huurders en veranker de dialoog met belanghebbenden door de hele organisatie inclusief de raad.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie constateert tijdens de huidige visitatie dat de prestaties van Veenendaalse Woningstichting op de vier hoofdonderdelen zijn verbeterd ten opzichte van de vorige visitatie. Ook heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat de Veenendaalse Woningstichting de aanbevelingen en verbeterpunten uit de voorgaande visitatie heeft opgepakt.

De Veenendaalse Woningstichting heeft bijvoorbeeld de afgelopen jaren duidelijk stappen gemaakt, zowel op intern gebied als richting de buitenwereld. De Veenendaalse Woningstichting heeft onder meer intern hard gewerkt aan het actualiseren van diverse beleids- en governance documenten om te voldoen aan de vereisen van de nieuwe woningwet. Dit is voor een woningcorporatie met een relatief kleine omvang een grote opgave geweest.

De visitatiecommissie waardeert het daarom dat de aandacht ook goed is uitgegaan naar de kerntaak en men zich goed heeft ingezet voor de volkshuisvestelijke opgaven in Veenendaal. Er is hierbij nadrukkelijker ingezet op het investeren in vastgoed door nieuwbouw te realiseren en diverse nieuwbouwprojecten te plannen. Daarnaast is er flink geïnvesteerd in betaalbaarheid en verduurzaming. Dit laatste werd ook zichtbaar tijdens de rondrit die de visitatiecommissie met de woningstichting maakte, bijvoorbeeld door het grote aantal zonnepanelen. Ook is het bevestigd in de score op de Aedes-benchmark op dit vlak.

De Veenendaalse Woningstichting heeft ook duidelijk progressie geboekt in de wijze waarop wordt samengewerkt met belanghebbenden door deze onder meer intensiever te betrekken. De visitatiecommissie is dit aspect nadrukkelijk tegen gekomen in gesprekken met belanghebbenden, en is ook duidelijk positief beoordeeld bij het onderwerp 'invloed op beleid'.

Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat ook de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting in het licht van de maatschappelijke opgaven en de bijdrage op beleidsniveau voor belanghebbenden ook herkenbaar zijn, en dat de Veenendaalse Woningstichting nadrukkelijk een eigen positie inneemt in de lokale context en ook regionaal een steentje bijdraagt. De visitatiecommissie wil de Veenendaalse Woningstichting hiervoor een compliment geven, omdat zij het knap vindt dat de corporatie ondanks haar bescheiden omvang toch haar rol op een dergelijke

wijze weet in te vullen. Deze positie en bijdrage worden ook door veel belanghebbenden gewaardeerd.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie heeft de Veenendaalse Woningstichting leren kennen als een lokaal betrokken, enthousiaste, bescheiden en nuchtere corporatie, die zich nadrukkelijk wil inzetten voor haar huurders. De visitatiecommissie kwam deze aspecten tegen in de gesprekken met de corporatie zelf, de gesprekken met belanghebbenden, de prestaties en het sprak eveneens uit de documentatie en bijvoorbeeld de scores op de Aedes-benchmark.

De Veenendaalse woningstichting heeft als motto 'gewoon goed'. De visitatiecommissie kan zich hier helemaal in vinden. Het geeft goed het karakter van de corporatie aan waarbij de aandacht vooral op de zaken ligt die voor huurders belangrijk zijn. Dit is tijdens de rondrit langs het bezit gebleken door de aandacht voor het aanzicht van balkons, de prachtig onderhouden historische hofjes, de grondig gerenoveerde woningen, de aanpak van de leefbaarheid van grote tuinen. Ook was er sprake van soms verre gaande maar soms ook kleine verduurzamingsmaatregelen.

De visitatiecommissie heeft ook ervaren dat de Veenendaalse Woningstichting oprecht betrokken is bij haar huurders. Zo zijn veel huurders persoonlijk bekend, waardoor de Veenendaalse Woningstichting goed op de hoogte is van de situaties van mensen en van de gebeurtenissen in de wijken. Daarnaast heeft de visitatiecommissie ervaren dat ook met de Huurdersraad een warme, persoonlijke band wordt onderhouden.

Tijdens de visitatie is gebleken dat de Veenendaalse Woningstichting over het algemeen goed heeft gepresteerd en goed lokaal verankerd is. Uit de ontwikkelingen en prestaties van de afgelopen jaren, heeft de visitatiecommissie daarom geen heel zwaarwegende of onbekende verbeterpunten geconstateerd voor de Veenendaalse Woningstichting. Wel zijn er enkele punten ter doorontwikkeling en optimalisatie te benoemen.

Op het gebied van de monitoring- en verantwoordingsdocumentatie heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de Veenendaalse Woningstichting erg uitgebreid en gedetailleerd verslag legt. In de jaarverslagen wordt echter nog niet expliciet de koppeling gelegd tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in relatie tot het Koersplan. Door dit nog explicieter op te nemen in het jaarverslag, is de monitoring van het koersplan beter te volgen, ook voor externen.

De visitatiecommissie constateert verder dat de RvC al stappen heeft gemaakt om meer contact te hebben met huurders en andere RvC-en in de regio. De visitatiecommissie zou als ontwikkelpunt willen noemen om deze contacten uit te breiden naar belanghebbenden in de zorg- en welzijnshoek. Direct contact tussen de RvC en deze lokale belanghebbenden zou de toezichhoudende rol nog meer versterken. De RvC en de Veenendaalse Woningstichting overwegen om binnen de RvC een sociale commissie op te zetten, die zich vooral bezig gaat houden met het maatschappelijk presteren en betrekken van belanghebbenden.

Daarnaast viel het de visitatiecommissie op dat de samenwerking met belanghebbenden op wijkniveau, met name overige belanghebbenden, als maatschappelijke organisaties, op dit moment vooral gericht is op opspelende casuïstiek. De visitatiecommissie zou willen meegeven dat het de organisatie kan helpen om meer in te steken op het ontwikkelen van overkoepelend en gezamenlijk beleid op deze onderwerpen. Op deze manier kan er met de belanghebbenden op een meer gestructureerde wijze worden samengewerkt vanuit dit beleid.

Tot slot zou de Veenendaalse Woningstichting nog meer extern mogen laten zien welke bijdrage en prestaties ze leveren aan de lokale maatschappelijke opgaven. Dit kwam naar voren in verschillende gesprekken met belanghebbenden. Het uitdragen van prestaties kan de Veenendaalse Woningstichting en de maatschappelijke opgaven beiden verder helpen.

B. Scorekaart

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

De Veenendaalse Woningstichting krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1.1: Beoordeling Veenendaalse Woningstichting

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,2

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 De Veenendaalse Woningstichting heeft de opgaven uit de prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode goed in weten te vullen. De Veenendaalse Woningstichting scoort op alle thema's een ruim voldoende tot goed. Met name op de gebieden duurzaamheid en kwaliteit wordt hoog gescoord. Ten aanzien van duurzaamheid is de corporatie er eind 2019 al in geslaagd om een gemiddeld label B voor de gehele voorraad te behalen. Daarnaast heeft de corporatie zich sterk ingezet om diverse renovatieprojecten af te ronden, zonder hierbij de betaalbaarheid uit het oog te verliezen. Daarnaast heeft de Veenendaalse Woningstichting zich ingezet voor verschillende doelgroepen in het werkgebied. Hier is proactief gezocht naar huisvesting van bijzondere doelgroepen, zijn ketenpartners betrokken bij het aanpakken van verschillende opgaven gericht op de zorgbehoevende doelgroep en zijn huurders met betalingsproblemen ondersteund.

De ambities van de Veenendaalse Woningstichting sluiten over het algemeen ruim voldoende aan op de opgaven.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen is goed verlopen. Ook hebben de afspraken over het algemeen voldoende wederkerigheid, dekken zij de belangrijkste opgaven af en zijn zij over het algemeen concreet. Wel is er een aandachtspunt ten aanzien van de kwaliteit van sommige prestatieafspraken omdat deze duidelijker en concreter gemaakt kunnen worden en ook duidelijker kan worden aangegeven wie welke verantwoordelijkheid draagt. Momenteel is namelijk vaak niet direct inzichtelijk of een afspraak is bestemd voor de Veenendaalse Woningstichting of Patrimonium.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,7 De belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over zowel de volkshuisvestelijke prestaties van de Veenendaalse Woningstichting als over de samenwerking en relatie. Ten aanzien van de volkshuisvestelijke prestaties wordt met name de inzet op het gebied van duurzaamheid en wonen & zorg hoog gewaardeerd. Daarnaast wordt de relatie en communicatie met de Veenendaalse Woningstichting gewaardeerd met een 8,3. Op deze hoge waardering kan de corporatie trots zijn. Met name de zeer hoge waardering van de huurdersbelangenvereniging valt op in positieve zin. De huurders beoordelen de relatie namelijk met een 9. Dit toont aan dat de Veenendaalse Woningstichting wordt gezien als een fijne partner om mee samen te werken.

De gemeente Veenendaal en de huurdersvertegenwoordiging zijn tevreden over het proces waarlangs de prestatieafspraken tot stand zijn gekomen. Ook zijn zij van mening dat de kwaliteit van de afspraken goed is.

Presteren naar Vermogen

7,0

De Veenendaalse Woningstichting verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Er wordt bovendien actief gezocht naar mogelijkheden te investeren in het werkgebied. Bij het opstellen en beoordelen van investeringsplannen worden de maatschappelijke overwegingen duidelijk meegenomen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,2

De Veenendaalse Woningstichting heeft op duidelijke, trapsgewijze manier gewerkt van visie, naar missie en strategie. Ook is een logische doorvertaling gemaakt van het koersplan naar de portefeuillestrategie. De Veenendaalse Woningstichting stuurt actief bij op prestaties wanneer daar reden toe is en hanteert een goed monitoringsysteem, middels periodieke rapportages. De koppeling in het jaarverslag met de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in relatie tot het Koersplan zou nog explicieter opgenomen kunnen worden in het jaarverslag.

De RvC geeft daarnaast een goede invulling aan haar maatschappelijke rol. Zij heeft goed zicht op de lokale maatschappelijke opgaven in het werkgebied, weet deze te borgen in de besluitvorming en is goed betrokken bij het opstellen van de strategische doelen.

Ten aanzien van de externe legitimatie betreft de Veenendaalse Woningstichting de ketenpartners goed zowel in de besluitvorming als in de reguliere uitvoering van werkzaamheden. Deze werkwijze wordt ook zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. De corporatie heeft zicht en een heldere visie op het belanghebbendenveld en weet deze, waar nodig, in te zetten. De corporatie verantwoordt zich daarnaast onder andere door middel van informatiefolders en nieuwsberichten op de website.

D. Korte schets van de corporatie

De Veenendaalse Woningstichting is opgericht in 1918 en richt zich volledig op het sociale huursegment in de gemeente Veenendaal. Deze gemeente telt ruim 65.000 inwoners en is gelegen in de provincie Utrecht. Per 31 december 2018 omvat het woningbezit van de Veenendaalse Woningstichting ruim 1.250 woningen. Binnen de gemeente Veenendaal is ook de woningcorporatie Patrimonium Woonservice actief. Deze woningcorporatie beheert circa 7.300 woningen.

Het motto van de Veenendaalse Woningstichting is 'Gewoon Goed', met de nadruk op 'woon goed'. De Veenendaalse Woningstichting probeert hierin bij alles wat het doet nuchter te blijven en respect te hebben voor de relatie met de huurders en samenwerkingspartners. Het motto uit zich in:

- Gewoon goede dienstverlening;
- Gewoon goede woningen;
- Gewoon goede prijs-kwaliteitverhouding.

Woningbezit

Het woningbezit van de Veenendaalse Woningstichting kenmerkt zich door het relatief hoge aantal eengezinswoningen. Bijna 63% van de voorraad is namelijk eengezinswoning. Hiernaast is ruim 35% meergezinswoning (tot vijf hoog). De Veenendaalse Woningstichting beheert geen hoogbouw en een beperkt aantal onzelfstandige wooneenheden. In de Aedes benchmarkrapportages is daarnaast opvallend dat 53,7% (20,1% landelijk) van de volledige voorraad is opgeleverd in de periode 1980 – 1989. Er is daardoor sprake van relatief jong bezit.

Tabel 2 Woningbezit Veenendaalse Woningstichting

Type woningen	Veenendaalse	
	Woningstichting	Landelijk
Eengezinswoningen	62,9%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift	31,8%	25,5%
Meergezinswoning met lift	3,5%	14,9%
Hoogbouw	0,0%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	1,8%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2019), Aedes.

Organisatiestructuur

De organisatie van de Veenendaalse Woningstichting wordt gekenmerkt door een platte structuur. De leiding berust bij de directeur-bestuurder. De raad van commissarissen, bestaande uit 5 commissarissen, houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken.

De werkorganisatie is verdeeld over twee afdelingen: de afdeling Woondiensten en de afdeling Financiële administratie (zie figuur). In totaal werken er eind 2019 12 medewerkers (9,75 fte), inclusief de directeur-bestuurder, bij de Veenendaalse Woningstichting.



Figuur 1 Organogram van de Veenendaalse Woningstichting

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van de Veenendaalse Woningstichting wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

De Veenendaalse Woningstichting heeft voor de periode 2016 tot en met 2019 prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Veenendaal en de Stichting Huurdersbelangenvereniging VWS. Deze prestatieafspraken zijn daarnaast opgesteld in samenwerking met de woningcorporatie Patrimonium Woonservice en de Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal. Voor het jaar 2015 was er geen sprake van voor de visitatie toetsbare prestatieafspraken. Wel zijn voor 2014 en de eerste helft van 2015 procesmatige afspraken gemaakt om te komen tot een woonvisie 2014 – 2019 voor de gemeente Veenendaal.

Tabel 4 Overzicht prestatieafspraken Veenendaal

	2016	2017	2018	2019
Prestatieafspraken 2016				
Prestatieafspraken 2017 – 2019				
Prestatieafspraken 2018				
Prestatieafspraken 2019				

Prestatieafspraken in gemeente Veenendaal

Het vertrekpunt voor de prestatieafspraken is het gemeentelijk volkshuisvestelijk beleid, zoals vastgelegd in de gemeentelijke Woonvisie 2014 – 2019. Veenendaalse Woningstichting bereidt jaarlijks een bod op de Woonvisie voor, in samenwerking met de huurdersorganisatie. Dit bod wordt uitgebracht aan de gemeente, waarnaar de partijen de prestatieafspraken opstellen.

In 2017 zijn de gemaakte prestatieafspraken over 2016 geëvalueerd en medio 2017 zijn de prestatieafspraken 2017 tot en met 2019 door de betrokken partijen getekend. Het betreft prestatieafspraken voor een periode van drie jaar. Deze prestatieafspraken lopen zodoende gelijktijdig ten einde met de Woonvisie. Binnen deze prestatieafspraken zijn diverse jaarafspraken voor 2017 gemaakt, waar andere afspraken lopen tot en met 2019. Daarnaast is bepaald dat voor de jaarafspraken ieder jaar nieuwe prestatieafspraken worden opgesteld. Hierbij is uitgegaan van de afspraken die voor 2017 zijn gemaakt. Deze zijn voor 2018 en 2019 bijgesteld, geactualiseerd en aangescherpt.

De driejarige prestatieafspraken markeren voor de Veenendaalse Woningstichting en de gemeente een omslag in de beoogde prestaties van de corporaties. Het accent in de afspraken verschuift meer richting het beheer en verbetering van de bestaande voorraad. De prestatieafspraken zijn opgesteld aan de hand van de volgende drie focusthema's:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Verbetering woningvoorraad, inclusief duurzaamheid;
- Kwaliteit wonen en woonomgeving.

Omdat binnen de focusthema's onderwerpen zijn gecombineerd, kan dit leiden tot een verminderd inzicht in de prestaties per onderwerp. Daarom heeft de visitatiecommissie een splitsing aangebracht. Hierdoor is een indeling in vijf thema's ontstaan.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie is van mening dat de door de betrokken partijen opgestelde prestatieafspraken compleet zijn opgesteld. In samenspraak met Patrimonium, de gemeente en de huurdersvertegenwoordigingen lijken alle belangrijke volkshuisvestelijke thema's aan bod te komen en zijn voor elk thema verschillende afspraken gemaakt.

De afspraken zijn daarnaast goed onderbouwd en beargumenteerd. Per volkshuisvestelijk thema wordt een duidelijke toelichting over de ontwikkeling en stand van zaken op dat gebied gegeven. Hier worden vervolgens door de betrokken partijen afspraken over gemaakt. Daarnaast komen de lokale opgaven goed terug in de prestatieafspraken. Zo is bijvoorbeeld de Woonvisie voor de gemeente Veenendaal een belangrijke grondlegger voor de prestatieafspraken en wordt ten aanzien van de afspraken over duurzaamheid het 'Energie Neutraal Veenendaal 2035' als belangrijk document meegenomen.

Er wordt ook goed inzichtelijk gemaakt hoe de jaarlijkse afspraken zich verhouden tot elkaar. Zo wordt in de prestatieafspraken over 2019 per afspraak steeds gerefereerd aan wat was afgesproken in 2017 en 2018. Op deze wijze wordt de ontwikkeling en vooruitgang in afspraken en prestaties inzichtelijk, alsook de mate waarin deze zijn geactualiseerd en aangescherpt.

De visitatiecommissie is daarnaast van mening dat de afspraken wederkerig zijn. De betrokken partijen dragen elk verantwoordelijkheid voor verschillende afspraken. Zo wordt regelmatig aangegeven dat partijen samen zorgdragen voor het uitvoeren van een opgave. Daarnaast draagt

ook de huurdersvereniging haar verantwoordelijkheid. Zo is afgesproken dat de huurdersvereniging zich aan de hand van voorlichtingen inzet om veranderingen in het gedrag van huurders ten aanzien van energieverbruik te bewerkstelligen. Daarnaast wordt bij renovaties en groot onderhoud aan bewustwording van energiegebruik gewerkt.

Als aandachtspunt ten aanzien van de kwaliteit van de prestatieafspraken vindt de visitatiecommissie dat bepaalde afspraken duidelijker en concreter gemaakt kunnen worden en ook duidelijker kan worden aangegeven wie welke verantwoordelijkheid draagt. Momenteel is namelijk vaak niet direct inzichtelijk of een afspraak is bestemd voor de Veenendaalse Woningstichting of Patrimonium. Dit punt is reeds besproken met de Veenendaalse Woningstichting en zij gaven aan dit punt te herkennen en hier in het vervolg mee aan de slag te gaan.

De visitatiecommissie is van mening dat het kan helpen om per afspraak duidelijkheid te verschaffen wat voor soort afspraak het betreft. Zo kan duidelijk worden of iets een proces- of intentieafpraak is of eerder een harde- of garantieafpraak.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeente Veenendaal. De landelijke afspraken rond het toewijzen van woningen aan de sociale doelgroepen zijn opgenomen, omdat deze in de prestatieafspraken zijn benoemd.

De beoordelingen zijn gebaseerd op deelvijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdstuk.

Per opgave is een geheel punt toegekend door de visitatiecommissie. Door middeling van de cijfers per opgave ontstaan per thema cijfers op een decimaal nauwkeurig. Deze zijn aan het begin van de bespreking van een thema weergegeven.

1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat de Veenendaalse Woningstichting, ten aanzien van beschikbaarheid, 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting is er in geslaagd om een substantieel aantal woningen op te leveren en probeert zodoende aan de toenemende vraag te voldoen. De Veenendaalse Woningstichting heeft zich daarnaast sterk ingezet om de doorstroming te bevorderen. Hiervoor worden zowel zelf acties en initiatieven opgezet als afspraken met marktpartijen gemaakt.

De Veenendaalse Woningstichting laat de sociale voorraad groeien

De Veenendaalse Woningstichting ziet zowel de bevolking als het aantal huishoudens in het werkgebied groeien. Daarnaast wordt ook een druk op de inkomensontwikkeling verwacht, hetgeen tezamen resulteert in een groeiende vraag naar sociale huurwoningen. Eind 2018 is de Veenendaalse Woningstichting gestart met een gezamenlijke woningmarktverkenning, in samenwerking met de gemeente Veenendaal en de plaatselijke corporaties. Doel van deze verkenning was, om vast te stellen wat de totale behoefte is aan sociale huurwoningen voor de

toekomst. Uit deze verkenning bleek dat er behoefte is aan uitbreiding van de sociale huurvoorraad.

De Veenendaalse Woningstichting kende gedurende de visitatieperiode verschillende opgaven die inspeelden op de groeiende vraag naar sociale woningen. Voor de jaren 2017, 2018 en 2019 betreft dit harde en zachte woningbouwplannen.

Tabel 5 Opgeleverde nieuwbouw door de Veenendaalse Woningstichting

Jaar	Harde en zachte nieuwbouwplannen	Opgeleverde nieuwbouw
2016	0 woningen	0 woningen
2017	14 woningen	14 woningen
2018	20 woningen	0 woningen
2019	20 woningen	20 woningen

De Veenendaalse Woningstichting is er in geslaagd om gedurende de visitatieperiode 34 woningen op te leveren. Daarnaast gaat de Veenendaalse Woningstichting 60 appartementen in de Zuivelstraat in 2020 opleveren. Deze woningen zijn 'buiten de prestatieafspraken om' gebouwd en zijn te zijn als een extra prestatie. De voorbereiding en de werkzaamheden zijn echter reeds gestart in 2018. Om deze reden heeft de visitatiecommissie deze prestatie meegenomen in de beoordeling.

Wanneer rekening wordt gehouden met de 60 nieuwbouwwoningen die in 2020 worden opgeleverd, is de Veenendaalse Woningstichting er, ondanks haar bescheiden omvang, in geslaagd om bijna 100 woningen te realiseren. De Veenendaalse Woningstichting heeft zodoende volledig aan de nieuwbouwoopgaven voldaan, en ook nadrukkelijk extra inspanningen gepleegd. Hiervoor worden twee pluspunten toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting bevordert de doorstroming

De Veenendaalse Woningstichting zet zich in om doorstroming te stimuleren en scheefwoning (projectmatig) te verleiden om te verhuizen naar een woning die beter past (in huurprijs en/of omvang van de woning). Deze aanpak richt zich vooral op jongere en oudere bewoners. Daartoe wijst de corporatie in haar bewonersmagazine en/of een nieuwsbrief op de mogelijkheden van potentieel interessante nieuwbouwprojecten in de vrije sector.

In het najaar van 2019 is de Veenendaalse Woningstichting bijvoorbeeld met een ontwikkelaar overeengekomen om koopwoningen met voorrang aan de huurders van de Veenendaalse Woningstichting te koop aan te bieden, om de doorstroming te bevorderen. Hier heeft een aantal bewoners gebruik van gemaakt. De woningen worden in het tweede kwartaal van 2020 opgeleverd.

In december 2019 is door de Veenendaalse Woningstichting een verzoek bij de gemeente ingediend om een doorstromingsexperiment uit te voeren bij 24 van de 60 appartementen, in het voorjaar van 2020. De gemeente heeft hier inmiddels toestemming voor verleend. De Veenendaalse Woningstichting verwacht begin februari 2020 met de verhuur te starten.

De Veenendaalse Woningstichting heeft ten behoeve van de doorstroming volledig invulling gegeven aan de opgave door verschillende activiteiten op te zetten. Hier is een pluspunt voor toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting wijst woningen passend toe

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de Veenendaalse Woningstichting, in overeenstemming met de wet- en regelgeving, tenminste 95% van de woningen, met een rekenuur onder de

aftoppingsgrenzen (€ 663,01, prijspeil 2020), zal toewijzen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. Daarnaast is ook afgesproken dat de Veenendaalse Woningstichting, in overeenstemming met de Staatssteunregeling, 90% (2015) successievelijk 80% (vanaf 2016) van de vrijkomende woningen met een rekenuur onder de liberalisatiegrens (€737,17, prijspeil 2020) toewijst aan huishoudens in de primaire doelgroep.

De Veenendaalse Woningstichting heeft in alle jaren aan zowel de passend toewijzingsregeling als de staatsteunregeling voldaan en krijg hier een pluspunt voor toegekend.

Tabel 6 Woningen toegewezen door de Veenendaalse Woningstichting

Jaar	Passend toewijzen	Staatssteunregeling
2016	100%	100%
2017	97%	100%
2018	96%	98%
2019	100%	100%

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,2 De visitatiecommissie oordeelt dat de Veenendaalse Woningstichting, ten aanzien van betaalbaarheid, 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting heeft een gematigd huurbeleid gevoerd en heeft zich ingezet om voldoende betaalbare woningen te handhaven binnen het woningbezit. Daarnaast heeft de corporatie ruim aandacht gehad voor de preventie en aanpak van huurders met betalingsproblematiek en is zowel het aantal ontruiming als de totale huurachterstand en huurderving beperkt gebleven.

De Veenendaalse Woningstichting beperkt de huurverhoging

De Veenendaalse Woningstichting heeft als opgave een gematigde huurverhoging door te voeren. In 2016 heeft de Veenendaalse Woningstichting de opgave om een huurverhoging door te voeren van inflatie +0,5%. Vanaf 2017 heeft de Veenendaalse Woningstichting ingezet op een huurverhoging op inflatieniveau. In 2017 is er nog een verschil ten opzichte van de inflatie door de inkomens afhankelijke huurverhoging. In 2019 is de huurverhoging beneden inflatieniveau doorgevoerd. In de jaren 2016, 2017 en 2018 is daarnaast gebruik gemaakt van inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH).

De Veenendaalse Woningstichting heeft in de gevisiteerde jaren een gemiddelde huurverhoging doorgevoerd van:

Tabel 7 Huurverhogingen doorgevoerd door de Veenendaalse Woningstichting

Jaar	Gemiddeld huurverhoging	Inflatie
2016	1,1% (met IAH)	0,6%
2017	0,58% (met IAH)	0,3%
2018	1,4% (met IAH)	1,4%
2019	1,28% (zonder IAH)	1,7%

Uit de tabel blijkt dat de Veenendaalse Woningstichting een gematigd huurbeleid heeft uitgevoerd. De gemiddelde basishuurverhoging bedroeg in 2016 tussen de 0,2% en de 1,1% en in 2017 0,39%. De toeslag voor de hogere inkomens bedroeg in 2016 voor de inkomens tussen €34.678 t/m € 44.360 0,5%, en voor de inkomens boven de € 44.360 2,5%. In 2017 bedroeg de toeslag voor de inkomens vanaf € 40.349 1,5%.

De inkomensafhankelijke huurverhoging is niet doorgevoerd bij huurders waarvan bekend is dat ze of een groot gezin hebben of gepensioneerd zijn. Daarnaast is deze huurverhoging ook niet doorgevoerd bij de voor mindervaliden aangepaste woningen. De groep met hogere inkomens betrof in 2017 in totaal 145 huishoudens.

Voor het volledig voldoen aan de opgave krijgt de Veenendaalse Woningstichting een pluspunt toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting behoudt woningen onder de aftoppingsgrenzen

De Veenendaalse Woningstichting heeft de opgave om woningen bereikbaar te houden voor de primaire doelgroep. In dat kader is de opgave om de huurprijzen van alle woningen onder de liberalisatiegrens te behouden. Daarnaast wil de Veenendaalse Woningstichting 70% van het totale bezit onder de tweede aftoppingsgrens houden.

De Veenendaalse Woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode alle huurprijzen beneden de liberalisatiegrens weten te behouden en heeft zodoende voldaan aan de opgave. Daarnaast fluctueert het bezit wat zich beneden de aftoppingsgrenzen bevindt rond de vastgestelde opgave van 70%.

Tabel 8 Woningvoorraad van de Veenendaalse Woningstichting beneden de aftoppings- en liberalisatiegrens

	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	< aftoppingsgrenzen	< liberalisatiegrens
2016	9%	58%	33%	67%	100%
2017	10%	58%	32%	68%	100%
2018	10%	60%	30%	70%	100%
2019	8%	60%	32%	68%	100%

Goedkoop: onder de kwaliteitskortingsgrens (€ 432,51, prijspeil 2020)
 Betaalbaar: tussen de kwaliteitskortingsgrens en tweede aftoppingsgrens (€ 663,40, prijspeil 2020)
 Duur: tussen de tweede aftoppingsgrens en liberalisatiegrens (€ 737,14, prijspeil 2020)

De Veenendaalse Woningstichting heeft in grote mate voldaan aan de opgave en weet een aanzienlijk deel van de woningvoorraad bereikbaar te houden voor de doelgroep. Hiervoor is een pluspunt toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting beperkt ontruimingens wegens betalingsachterstanden

De Veenendaalse Woningstichting wil gezamenlijk met Patrimonium het aantal ontruimingens in de periode 2016 tot en met 2019 terugbrengen naar maximaal tien per jaar. Voor de Veenendaalse Woningstichting geldt een aantal van twee ontruimingens per jaar. Daarnaast wil de corporatie in het kader van 'voorkomen huisuitzettingen' zich inzetten om de huurachterstanden te beperken.

De Veenendaalse Woningstichting is er in geslaagd om het aantal huisuitzettingens te beperken tot maximaal twee per jaar in de visitatieperiode en heeft zodoende voldaan aan de opgave. In 2018 hebben er geen uitzettingens plaatsgevonden. De totale huurachterstand is constant gebleven en fluctueert rondom de 0,65% mede door de zeer beperkte huurderving.

Tabel 9 Huurachterstand en uitzettingens door huurachterstand

Jaar	Huurachterstand	Huisuitzettingens
2016	0,63%	2
2017	0,65%	1
2018	0,69%	0
2019	0,64%	2

In 2019 is er in samenwerking met Patrimonium en de huurdersvertegenwoordigingen een woonlastenonderzoek uitgevoerd. Ondanks dat de situatie ten opzichte van het vorige onderzoek in 2014 is verbeterd, zijn er toch een groot aantal bewoners die behoren tot de risicogroep. De belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek zijn gericht op het besparen van energie en het tegen geen of weinig kosten aanbieden van zonnepanelen. Hier wordt vanuit duurzaamheid aandacht aan besteed.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgaven in de jaren 2016 en 2019 en de positieve afwijking van het aantal huisuitzettingen ten aanzien van de vastgestelde opgave in de jaren 2017 en 2018 is een pluspunt toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting zet pilots op ter voorkomen van betalingsproblematiek

De Veenendaalse Woningstichting had de opgave om gezamenlijk met verschillende partijen in 2017 een preventiepilot op te starten voor het gezamenlijk bezoeken van huurders met twee maanden betalingsachterstand. De Veenendaalse Woningstichting heeft in samenwerking met diverse andere partijen deze preventiepilot opgestart. Aansluitend is ook een schuldsaneringstraject voor huurders met betalingsproblematiek opgezet.

De Veenendaalse Woningstichting heeft daarnaast contacten met diverse instanties om huurders te ondersteunen en de huurachterstand laag te houden. Als het niet lukt tijdig een betalingsregeling te treffen worden bewoners doorverwezen naar hulpverlenende instanties om de risico's voor de corporatie en de huurders te beperken. De Veenendaalse Woningstichting streeft voortdurend naar samenwerking met andere organisaties om huurders die in problemen dreigen te geraken een vangnet te bieden om verdere problematiek te voorkomen. De Veenendaalse Woningstichting heeft volledig voldaan aan de opgave en verdient wegens de uitgebreide aandacht en opgestarte acties ter preventie van betalingsachterstanden twee pluspunten.

De Veenendaalse Woningstichting, Patrimonium en de gemeente hebben daarnaast de mogelijkheden voor een woonlastencompensatiefonds onderzocht. Een dergelijk fonds is er uiteindelijk niet gekomen. Wel heeft de Veenendaalse Woningstichting bij een aantal huurders de huurprijs verlaagd onder de liberalisatiegrens, doordat het betreffende inkomen tot onder de huurtoeslaggrens was gedaald. Daarnaast is het voor huurders mogelijk om met de Veenendaalse Woningstichting contact op te nemen wanneer ze na huurverhoging in betalingsproblematiek kunnen geraken. Aan de hand van maatwerk bepaalt de corporatie of de huurprijs wordt aangepast.

De Veenendaalse Woningstichting weet de huurprijzen van woningen toch te laten dalen ondanks dat het woonlastencompensatiefonds er niet van is gekomen. De corporatie voldoet zo aan de opgave om de voorraad betaalbaarder te maken en krijgt zodoende een pluspunt toegekend.

1.5.3 *Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid*

7,7

De visitatiecommissie oordeelt dat de Veenendaalse Woningstichting, ten aanzien van Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid, 'goed' heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting is erin geslaagd om eind 2019 al voortijdig de vastgestelde duurzaamheidsopgave te behalen. De woningvoorraad van de corporatie heeft eind 2019 al een gemiddeld label B, waarbij 80% van de woningvoorraad een groen energielabel bezit. De Veenendaalse Woningstichting heeft daarnaast veel inzet

getoond in het renoveren en energetisch verbeteren van de voorraad. Zo zijn diverse renovatieopgaven afgerond en is de energetische status van de voorraad verbeterd.

De Veenendaalse Woningstichting verduurzaamt de woningvoorraad

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de Veenendaalse Woningstichting de opgave heeft om voor de gehele woningvoorraad een gemiddeld energielabel B (energie-index 1,2 – 1,4) te behalen voor 2025. Deze opgave heeft als doel om bij te dragen aan een 'Energie neutraal Veenendaal 2035'. Per 31 december 2019 voldoet de Veenendaalse Woningstichting aan deze opgave. Vanaf dit moment bedraagt de gemiddelde energie-index over de gehele voorraad namelijk 1,39 (label B). Slechts 2,5% van de woningvoorraad heeft een label F of G en bijna 80% van het bezit heeft een label C of beter.

In het kader van duurzaamheid ligt de prioriteit van de Veenendaalse Woningstichting voornamelijk op de verbetering van de energetische kwaliteit van de bestaande woningen. Dit levert naast een besparing van de CO₂-uitstoot, ook een direct voordeel op voor de bewoners. Hierbij wordt door de Veenendaalse Woningstichting gelet op de materiaalkeuzes bij onderhoud en vervanging.

Voor het voortijdig realiseren van de gestelde duurzaamheidsopgaven, het behalen van een gemiddeld label B in 2019 en het grote aantal woningen met een groen energielabel zijn twee pluspunten toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting renoveert de woningvoorraad

Om de woningvoorraad verder te verduurzamen en de kwaliteit te waarborgen heeft de Veenendaalse Woningstichting gedurende de visitatieperiode diverse renovatieopgaven gekend. In deze renovatieopgaven was het energetisch verbeteren van de bestaande bouw het belangrijkste uitgangspunt. In 2016 zijn 18 woningen aan de Zandstraat gerenoveerd en 20 eengezinswoningen aan de Dahliastraat. In 2017 zijn 32 appartementen aan de Vollewens en Sprekelaar gerenoveerd en zijn 51 appartementen aan het Stationsplein energetisch verbeterd.

Het renoveren van deze woningen bestond onder andere uit het toepassen van energetische maatregelen en het aanbrengen van kwalitatieve verbeteringen aan de woningen. De Veenendaalse Woningstichting houdt bij het toepassen van energetische maatregelen altijd de betaalbaarheid scherp in het oog. Zo wordt gezorgd voor een verlaging van de woonlasten en wordt in veel gevallen geen extra huurverhoging doorgevoerd. Deze maatregelen en verbeteringen betreffen onder andere:

- Het vervangen van kozijnen;
- Het aanbrengen van isolatie (vloeren, daken);
- Woningen voorzien van vraag gestuurde ventilatie;
- Het aanbrengen van zonnepanelen;
- Vervangen beglazing door HR++ beglazing.

In 2018 heeft de Veenendaalse Woningstichting daarnaast diverse woningen voorzien van zonnepanelen. Dit betreft 123 eengezinswoningen en 16 appartementen in Schenchorst en omgeving en 12 woningen aan de Vendelseweg. De Veenendaalse Woningstichting zet zich in voor het aanbrengen van deze zonnepanelen tegen beperkte huurverhoging.

In 2019 heeft de Veenendaalse Woningstichting daarnaast een onderzoek uitgevoerd naar gewenste en noodzakelijke ingrepen in het onderhoud en duurzaamheid bij 80 woningen in het Franse Gat. Uiteindelijk is, gezamenlijk met de huurders, besloten om de woningen door te exploiteren en gefaseerd te verbeteren. In 2019 is gestart met het vervangen van het aanwezige enkel glas. In 2024 en 2025 is gepland om de daken en dakkapellen te vervangen.

De Veenendaalse Woningstichting heeft invulling gegeven aan de renovatieopgaven en verdient vanwege de geruime inzet ten aanzien van het renoveren en energetisch verbeteren van de voorraad en de aandacht voor de betaalbaarheid twee pluspunten.

1.5.4 Thema 4: Wonen en zorg

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat de Veenendaalse Woningstichting, ten aanzien van Wonen en zorg, 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting heeft aan de hand van woningaanpassingen aangetoond zich in te zetten voor de zorgbehoevende doelgroep. Daarnaast is de Veenendaalse Woningstichting actief met zorgpartijen blijven zoeken naar mogelijkheden voor huisvesting van mensen met een beperking en heeft ook daadwerkelijk huisvesting weten te realiseren.

De Veenendaalse Woningstichting past woningen aan voor de bijzondere doelgroep

De Veenendaalse Woningstichting past woningen aan voor mensen met een beperking. Zo zijn in 2016 en 2018 jaarlijks twee woningen aangepast en zijn in 2019 vier woningen aangepast die allemaal vanuit de Wmo bij de Veenendaalse Woningstichting terecht kwamen.

Als een aangepaste woning vrijkomt voor verhuur, kijkt de Veenendaalse Woningstichting aan de hand van de aanpassingen of het wenselijk is een kandidaat te zoeken die weer gebruik kan maken van de aanwezige voorzieningen. Door de afdeling Wmo van de gemeente wordt hiervoor een wachtlijst bijgehouden. Bij kleine aanpassingen wordt over het algemeen besloten de woning regulier te verhuren en zo nodig de voorzieningen te verwijderen. Daarnaast houdt de Veenendaalse Woningstichting bij regulier onderhoud en renovaties rekening met het aanpassen van woningen.

De Veenendaalse Woningstichting heeft invulling gegeven aan de opgave en verdient een pluspunt vanwege de continue aandacht voor het passend houden van woningen in het regulier onderhoud en renovaties.

De Veenendaalse Woningstichting zet zich in voor mensen met een verstandelijke beperking

De Veenendaalse Woningstichting heeft de opgave om zich in te zetten voor mensen met een verstandelijke beperking. De corporatie laat blijken oog te hebben voor deze doelgroep door diverse woningen te verhuren aan Philadelphia Zorg. Deze samenwerking verliep dermate goed dat in 2017 is besloten de huurcontracten te verlengen.

Daarnaast is door de Veenendaalse Woningstichting gezocht naar een locatie met ruimte voor 30 zorgeenheden. Vanaf 2018 wordt er in het project aan de Zuivelstraat gewerkt aan 36 appartementen die na oplevering worden verhuurd aan Philadelphia Zorg.

De Veenendaalse Woningstichting heeft voldaan aan de opgave om zich in te zetten voor de doelgroep. Vanwege de pro-actieve houding vanwege het realiseren van additionele zorgeenheden voor mensen met een beperking is een pluspunt toegekend.

De Veenendaalse Woningstichting huisvest statushouders

De Veenendaalse Woningstichting heeft de opgave om de te voldoen aan de wettelijke taakstelling aangaande het huisvesten van statushouders. Deze taakstelling wordt gemeentelijk opgepakt en ingevuld in samenwerking met Patrimonium. Deze gemeentelijke taakstelling is in alle gevisiteerde

jaren door de corporaties behaald. Binnen deze gemeentelijke taakstelling heeft de Veenendaalse Woningstichting statushouders gehuisvest:

- 2016: 13 statushouders;
- 2017: 17 statushouders
- 2018: 7 statushouders;
- 2019: 1 statushouder.

Doordat de Veenendaalse Woningstichting de opgave jaarlijks volledig heeft ingevuld is een pluspunt toegekend. De aangedragen statushouders zijn gehuisvest.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat de Veenendaalse Woningstichting, ten aanzien van leefbaarheid, ruim voldoende heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting heeft aan de hand van twee uitgevoerde LEMON onderzoeken de leefbaarheidssituatie goed inzichtelijk. Daarnaast zet de Veenendaalse Woningstichting zich sterk in om het veiligheidsgevoel van de huurders te verhogen, wordt geparticipeerd in wijkteams, wordt de fysieke leefbaarheid verbeterd en is buurtbemiddeling gehandhaafd.

De Veenendaalse Woningstichting voert een leefbaarheidsonderzoek uit

De Veenendaalse Woningstichting heeft als opgave om gezamenlijk met gemeente en collega-corporaties een leefbaarheidsonderzoek uit te voeren. Eind 2015 is dit leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan de resultaten zijn vastgelegd in de zogenaamde leefbaarheidsmonitor (LEMON). Het totaal oordeel van dit onderzoek is positief. Met een 7,8 als totaaloordeel geven de bewoners aan prettig te wonen in de gemeente. Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen respondenten woonachtig in een sociale huurwoning en respondenten woonachtig in een koopwoning. In navolging van het LEMON onderzoek is in 2018 een vervolgonderzoek uitgevoerd om de leefbaarheid in Veenendaal opnieuw te meten ten aanzien van de fysieke woonomgeving, sociale woonomgeving, ongenoegens en veiligheid.

De Veenendaalse Woningstichting heeft invulling gegeven aan de opgave. Een pluspunt wordt toegekend voor het uitgevoerde vervolgonderzoek en de aangetoonde continue aandacht voor de leefbaarheid.

De Veenendaalse Woningstichting werkt samen ten behoeve van de leefbaarheid

Ten behoeve van de leefbaarheid werkt de Veenendaalse Woningstichting samen met diverse partijen en wordt in verschillende projecten geparticipeerd. Zo heeft de corporatie opgaven om:

- Actief te participeren in wijkteams en het interventieteam;
- De inzet en participatie van bewoners(commisies) te stimuleren en te ondersteunen;
- Actief te blijven samenwerken met de politie ter bestrijding van hennepkwekerijen
- Samen te blijven werken met de gemeente aan het bestrijden en voorkomen van woonfraude.

De Veenendaalse Woningstichting heeft in de visitatieperiode actief geparticipeerd in diverse wijkteams. Deze wijkteams staan onder leiding van een wijkmanager die door de gemeente is aangesteld. In 2016 zijn wijkagenda's opgesteld waarin al meer wordt aangestuurd op het door de bewoners uitwerken en uitvoeren van oplossingen.

Gezamenlijk met welzijnspartij Veens wordt het initiatief Buurtbemiddeling gehandhaafd. Binnen deze samenwerking heeft Veens de coördinerende rol. Opgeleide burgers treden op als bemiddelaar bij (beginnende) conflicten tussen buurtbewoners. De Veenendaalse Woningstichting verwijst regelmatig bewoners door naar buurtbemiddeling. Het gaat dan vooral om beginnende

overlast. Daarnaast is in samenwerking met diverse partijen een nieuw convenant hennep opgesteld. Ook ondersteunt de corporatie Stichting Present. Deze stichting biedt mogelijkheden voor vrijwilligers om zich in te zetten voor mensen die te maken hebben met armoede, een slechte gezondheid of sociale problematiek. In 2019 heeft de Veenendaalse Woningstichting met Stichting Present een nieuwe samenwerkingsovereenkomst getekend.

De Veenendaalse Woningstichting heeft voldaan aan de opgave en krijgt een pluspunt toegekend vanwege het brede scala aan activiteiten waarmee de sociale leefbaarheid is verbeterd.

De Veenendaalse Woningstichting zet zich in voor het sociaal beheer

De Veenendaalse Woningstichting heeft ten aanzien van de verbetering van de fysieke leefbaarheid in het werkgebied verschillende opgaven. Zo zet de Veenendaalse Woningstichting zich in voor:

- Inbraakbeveiligingen preventie wegens het aanbrengen van hang en sluitwerk;
- Aanpak openbare ruimte, groenvoorziening en schoonmaakacties;
- Individuele kleine opdrachten gericht op verbetering van de directe woon- en leefomgeving;
- Achterpaden verlicht in het kader van veiligheid.

De Veenendaalse Woningstichting brengt bij alle woningen waar schilderwerk wordt uitgevoerd goed hang- en sluitwerk aan dat voldoet aan de eisen van het Politiekeurmerk. Waar nodig worden bij “enge” plekken op achterpaden snoei- en opruimwerkzaamheden uitgevoerd. Bij complexen met gemeenschappelijke bergingen wordt jaarlijks een opschoonactie uitgevoerd. Vooral achtergebleven spullen van vertrokken bewoners worden nog al eens verwijderd

De Veenendaalse Woningstichting heeft invulling gegeven aan de opgave en krijgt een pluspunt toegekend vanwege de inzet om het veiligheidsgevoel onder huurders te verhogen en fysieke knelpunten aan te pakken.

1.6 Beschrijving van de ambities

De Veenendaalse Woningstichting heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in het **Koersplan Veenendaalse Woningstichting 2016 – 2020**:

“De Veenendaalse Woningstichting is er voor de huisvesting van mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien”.

Deze doelstelling geldt al 100 jaar voor de Veenendaalse Woningstichting en geldt momenteel nog steeds. Deze doelstelling wordt aangevuld met belangrijke thema's die in het huidige tijdsbestek van toepassing zijn.

De Veenendaalse Woningstichting heeft er in 2016, vanwege de vele en elkaar snel opvolgende veranderingen, bij de actualisatie van het beleidsplan voor gekozen om tot een nieuwe vorm over te gaan: een koersplan. In dit koersplan wordt duidelijk welke richting wordt gegeven aan nieuwe activiteitenplannen en beleidsvoornemens. De Veenendaalse Woningstichting is naar eigen zeggen op deze wijze koersvast en in staat om jaarlijks actuele ontwikkelingen mee te nemen. De algehele doelstelling die in het koersplan wordt benoemd luidt:

“Goede en energiezuinige woningen in een leefbare omgeving bieden tegen een eerlijke prijs, met oog voor de keuzevrijheid van de bewoner”.

Om aan deze doelstelling te voldoen worden in het koersplan zeven speerpunten benoemd. Per speerpunt wordt aangegeven wat de Veenendaalse Woningstichting en de belanghebbenden *zien* (visie), wat de Veenendaalse Woningstichting *wil doen* (missie) en wat de Veenendaalse Woningstichting *gaat doen* (strategie). Deze zeven speerpunten zijn:

1. Externe ontwikkelingen;
2. Betaalbaar woningaanbod;
3. Duurzaamheid;
4. Leefbaarheid;
5. Investeren (verkoop & bouwen en onderhoud);
6. Organisatie;
7. Financiën.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve relatie tussen de lokale opgaven en de vastgestelde ambities. De ambities van de Veenendaalse Woningstichting zijn daarnaast passend bij de omvang de corporatie en zijn op bepaalde thema's ambitieus, bijvoorbeeld op het gebied van vastgoedontwikkeling.

De visitatiecommissie is van mening dat de onderwerpen en ambities uit het koersplan van de Veenendaalse Woningstichting goed zijn onderbouwd en als grondlegger dienen voor de vastgestelde prestatieafspraken. Door de opbouw in het koersplan laat de corporatie op een overzichtelijke wijze de argumentatie achter de ambities blijken. Per hoofdambitie wordt namelijk eerst aangegeven wat de corporatie ziet gebeuren in het werkveld en in het werkgebied. Op deze wijze laat de Veenendaalse Woningstichting blijken oog te hebben voor de lokale ontwikkelingen en lokaal spelende problematiek. Deze input is vervolgens meegenomen in de ambities die de corporatie wil realiseren of behalen.

Ten aanzien van de betaalbaarheid ziet de Veenendaalse Woningstichting bijvoorbeeld dat er behoefte is aan meer flexibiliteit en keuzevrijheid voor mensen in het type woningen en de huurprijzen. Vervolgens wordt de ambitie uitgesproken om de huidige streefhuren aan te passen en betaalbare woningen toe te voegen aan de voorraad. De Veenendaalse Woningstichting laat zodoende blijken dat de lokale opgaven ten grondslag liggen aan de vastgestelde ambities.

De Veenendaalse Woningstichting heeft daarnaast lokaal verankerde kennis verknoopt met de ambities door gesprekken te voeren met zowel de huurdersorganisatie als de gemeente. Daarnaast zijn ook interne gesprekken met medewerkers en de Raad van Commissarissen gevoerd. Met deze partijen is gesproken om te achterhalen wat er speelt en leeft in de omgeving en op welke onderwerpen de belanghouders vinden dat de Veenendaalse Woningstichting een taak heeft.

Binnen de ambities lijken de thema's duurzaamheid en vastgoedontwikkeling de belangrijkste speerpunten. De betaalbaarheid dient binnen beide thema's gewaarborgd te blijven. Ten aanzien van de vastgoedontwikkeling wordt de ambitie gesteld om 80 tot 120 woningen op te leveren in de periode 2016 tot en met 2020. Voor een corporatie met de omvang van de Veenendaalse Woningstichting mag dit vrij ambitieus genoemd worden. De corporatie is er uiteindelijk ook in geslaagd dit daadwerkelijk te realiseren.

De Veenendaalse Woningstichting is daarnaast in 2019 gestart met het herijken van het koersplan. De Veenendaalse Woningstichting wil een verbreding en verdieping van het huidige plan en heeft een aantal sessie gehouden om dit vorm te geven. De corporatie is hier in 2020 mee verder gegaan.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van de Veenendaalse Woningstichting wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In dit hoofdstuk geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de Veenendaalse Woningstichting, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Veenendaal zijn via persoonlijke face-to-face gesprekken bij het onderzoek betrokken. Gesproken is met bestuursleden van de Stichting Huurdersbelangen VWS. Met de gemeente Veenendaal is op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden telefonisch geïnterviewd. Het gaat hierbij om de collega-corporatie Patrimonium, de politie Midden Nederland, enkele zorg- en welzijnsinstellingen, betreffende Veens Welzijn en Philadelphia Zorg en overige partners als de Vastgoedmonitor. Ook hebben twee gesprekken plaatsgevonden met een wijkmanager en een wijkfunctionaris van de gemeente Veenendaal.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 10 Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders-	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
vertegenwoordiging				
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0	8,0	7,2	7,4
Thema 2: Betaalbaarheid	7,0	7,0	8,0	7,3
Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid	8,0	8,0	7,7	7,9
Thema 4: Wonen en zorg	7,0	8,0	7,8	7,6
Thema 5: Leefbaarheid	7,5	7,0	7,1	7,2
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	8,2	7,8	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,0	8,0	7,1	7,7
Gemiddeld				7,8

Thema 1: Beschikbaarheid

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van beschikbaarheid met een 'ruim voldoende'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. De Stichting Huurdersbelangen VWS merkt hierbij op dat de Veenendaalse Woningstichting niets heeft laten liggen ten aanzien van de vastgoedontwikkeling. De Stichting Huurdersbelangen VWS vindt het knap wat de Veenendaalse Woningstichting als kleine corporatie voor elkaar heeft gekregen. Zo zijn diverse woningen bestemd voor verschillende doelgroepen opgeleverd. De Stichting Huurdersbelangen VWS merkt wel dat de Veenendaalse Woningstichting afhankelijk is van gemeente en marktpartijen en dat de Veenendaalse Woningstichting zelf beperkte mogelijkheden heeft om de beschikbaarheid echt te verbeteren. Echter is de intentie goed en krijgt VWS ook daadwerkelijk zaken voor elkaar.

Daarnaast zet de Veenendaalse Woningstichting zich sterk in om doorstroming te bewerkstelligen. Aan de wijze waarop de Veenendaalse Woningstichting zich daarvoor inzet kunnen andere corporaties een voorbeeld nemen, geeft de Stichting Huurdersbelangen VWS aan. Zo worden passende seniorenwoningen opgeleverd om de doorstroming te bevorderen.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is positief over hoe de Veenendaalse Woningstichting zich inzet voor de beschikbaarheid van woningen. De Veenendaalse Woningstichting zoekt naar mogelijkheden om de beschikbaarheid waar mogelijk te vergroten en te waarborgen. De gemeente ziet dat de woningvoorraad van de Veenendaalse Woningstichting zich veelal beperkt tot eengezinswoningen, terwijl een andere voorraad, bijvoorbeeld in het kader van wonen en zorg, nodig is. De Veenendaalse Woningstichting ziet dit ook en is momenteel bezig om in dat kader 36 zorgappartementen op te leveren. Ze laten zien op deze wijze een nieuwe weg in te slaan en te investeren. De Veenendaalse Woningstichting toont lef en verschuilt zich niet ander achter het feit dat ze een kleine corporatie is.

De Veenendaalse Woningstichting zet zich daarnaast in om de doorstroming te bevorderen. Zo worden initiatieven opgestart, naast het opleveren van woningen, om ouderen naar meer passende woningen te krijgen en de markt zodoende op gang te brengen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de beschikbaarheid. Zo wordt aangegeven dat de corporatie erin is geslaagd om nieuwbouwwoningen op te leveren, zij het niet in grote mate. Een belanghebbende is van mening dat de Veenendaalse Woningstichting de afgelopen twee jaar zich meer is gaan inzetten voor de bouwopgave, waar eerst het initiatief voorheen voornamelijk bij Patrimonium werd gelaten. Door het realiseren van nieuwbouw is de Veenendaalse Woningstichting zich daarnaast meer gaan inzetten om doorstroming te promoten en te bevorderen.

Thema 2: Betaalbaarheid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid met een 'ruim voldoende'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de betaalbaarheid van de woningvoorraad en geeft aan dat de Veenendaalse Woningstichting zich inzet om deze te waarborgen. Zo worden huren afgetopt en, waar mogelijk en noodzakelijk verlaagd. Daarnaast worden verschillende huurprijzen van dezelfde woningen gelijkgetrokken aan de hand van verschillende huurverhogingen. Aan deze differentiatie werkt de Veenendaalse Woningstichting al enige tijd.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de betaalbaarheid. Zo weet de corporatie de woonlasten omlaag te brengen door energetische verbeteringen door te voeren en probeert de Veenendaalse Woningstichting de huren laag te houden. De gemeente ziet, door de voorraad die de Veenendaalse Woningstichting heeft, dat de huren over het algemeen hoog zijn. De gemeente ziet echter ook dat er voor de Veenendaalse Woningstichting weinig ruimte is om iets te veranderen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg positief over de betaalbaarheid van de woningvoorraad en de inzet van de Veenendaalse Woningstichting. Zo wordt aangegeven dat de huren van het bestaande bezit grotendeels onder de aftoppingsgrenzen liggen en dat bij nieuwbouw de corporatie altijd rekening houdt met de betaalbaarheid. Positief daarnaast is ook dat het gehele bezit binnen het DAEB-segment valt en ook het percentage maximaal redelijke huur laag is.

De Veenendaalse Woningstichting speelt ook tijdig in op huurachterstanden en zoekt in dergelijke gevallen persoonlijk contact. Men kent ook de huurders goed, wat een kracht is van de organisatie. De corporatie denkt goed mee met de huurder en weet ook de woonlasten te laten dalen door het uitvoeren van energiebesparende maatregelen. Binnen de betalingsproblematiek weet de Veenendaalse Woningstichting verder te kijken dan de huurachterstand zelf. Achterliggende problematiek wordt zo mogelijk aangepakt en met betalingsregelingen wordt indien noodzakelijk soepel omgesprongen.

Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid met een 'goed'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is positief over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de kwaliteit van de woningvoorraad. Zo wordt aangegeven dat deze kwaliteit hoog is en dat de Veenendaalse Woningstichting zich sterk inzet om dit zo te behouden. Echte problematiek ten aanzien van de kwaliteit speelt vrijwel niet en wanneer er wel een situatie zich voordoet acteert de Veenendaalse Woningstichting adequaat. De corporatie voert daarnaast regelmatig renovaties uit met kwalitatief hoogwaardige materialen. Binnen deze renovaties heeft de huurder vaak de mogelijkheid om te denken en te beslissen.

Ook het verduurzamen van de woningvoorraad gaat volgende Stichting Huurdersbelangen VWS steeds beter en sneller. Zo zijn veel woningen energetisch verbeterd en zijn zonnepanelen geplaatst. Aan de hand van deze energetische verbeteringen dalen daarnaast de woonlasten en gaat de kwaliteit van de woningen omhoog.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is positief over de kwaliteit van de woningvoorraad en de wijze waarop de Veenendaalse Woningstichting de woningvoorraad verduurzaamt. De corporatie kijkt doelbewust naar hoe ze de voorraad willen aanpakken en verbeteren. Aan de hand van diverse energetische verbeteringen, zoals het plaatsen van zonnepanelen, weet de Veenendaalse Woningstichting de woningvoorraad ook te verduurzamen.

De Veenendaalse Woningstichting denkt daarnaast binnen de gemeente en het werkgebied actief mee over de te varen koers ten aanzien van duurzaamheid. Gezamenlijk worden zaken afgesproken, zoals het feit dat woningen van het gas af moeten. De Veenendaalse Woningstichting gaat vervolgens actief aan de slag om andere bouwmethoden te zoeken en voert deze ook uit.

De gemeente geeft aan dat de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de successen die rondom de verduurzaming worden behaald, wat meer naar buiten mag treden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de kwaliteit van de woningvoorraad en de verduurzaming. Ten aanzien van de verduurzaming is de corporatie bezig met het aanleggen van zonnepanelen en het isoleren van woningen. Hierbij verliest de Veenendaalse Woningstichting de betaalbaarheid voor de huurder niet uit het oog. Ook over de kwaliteit van de woningvoorraad heerst tevredenheid. Zo wordt aangegeven dat de woningen er kwalitatief goed bij staan en dat regelmatig renovaties in het woningbezit worden uitgevoerd. Een belanghebbende geeft aan dat deze renovaties altijd goed worden uitgevoerd.

Thema 4: Wonen en zorg

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van wonen en zorg met een 'goed'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de wijze waarop de Veenendaalse Woningstichting zich inzet voor de zorgbehoevende doelgroep. Zo zijn woningen voor senioren opgeleverd en worden aanpassingen in woningen doorgevoerd. Daarnaast worden statushouders gehuisvest en wordt altijd voldaan aan de taakstelling. De Stichting Huurdersbelangen VWS ziet wel problematische situaties en enige overlast ontstaan vanwege mensen met psychische problemen die een woning toegewezen krijgen. Hier vraagt de Stichting Huurdersbelangen VWS aandacht voor.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is van mening dat de Veenendaalse Woningstichting goed presteert ten aanzien van wonen en zorg. Zo past de Veenendaalse Woningstichting woningen aan voor specifieke doelgroepen. De Veenendaalse Woningstichting vervult daarnaast de taakstelling ten aanzien van statushouders altijd tijdig en op een goede wijze.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van wonen en zorg. De corporatie zet zich goed in om goede, veilige, en betaalbare huisvesting te realiseren voor verschillende doelgroepen. Zo wordt bij nieuwbouw en in bestaande bouw rekening gehouden met het geschikt maken voor woningen voor ouderen of mindervaliden.

Daarnaast worden diverse locaties in Veenendaal verhuurd aan zorgpartijen en worden, in samenwerking, er meerdere bijgebouwd. Daarnaast wordt aangegeven dat de corporatie stappen heeft gemaakt in de ketensamenwerking. Gemeenschappelijk worden nu plannen gemaakt voor huurders, waarin de benodigde zorg of ondersteuning wordt afgestemd. Deze (vroegtijdige) afstemming kan volgens bepaalde belanghebbenden nog wel wat worden geïntensiveerd.

Thema 5: Leefbaarheid

7,2

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van leefbaarheid met een 'ruim voldoende'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten aanzien van de leefbaarheid in het werkgebied. Zo worden er regelmatig wijkstouwen gehouden waar de Veenendaalse Woningstichting in participeert en worden de uitslagen hiervan geëvalueerd met diverse partijen. Wanneer zich problemen voordoen neemt de Veenendaalse Woningstichting altijd actie. In samenhang met politie, gemeente, zorgpartijen wordt gelet op de leefbaarheid, veiligheid en netheid van de buurt.

De Veenendaalse Woningstichting heeft daarnaast een allround onderhoudsmedewerker in dienst die gebreken aan woningen in de gaten houden en zelf proactief op pad gaan om deze op te lossen. Daarnaast spreekt de Veenendaalse Woningstichting huurders aan met sterk verwaarloosde voortuinen. De Stichting Huurdersbelangen VWS vraagt daarnaast blijvende aandacht voor de samenstelling van de huurders in de wijken.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is tevreden over de inzet ten aanzien van leefbaarheid en geeft aan dat in het werkgebied van de Veenendaalse Woningstichting echte leefbaarheidsproblematiek zich niet voordoet. Door de lage mutatiegraad komen er ook relatief weinig nieuwkomers in de wijken waar de Veenendaalse Woningstichting bezit heeft en is de onderlinge cohesie van huurders sterk. Dit helpt voor de Veenendaalse Woningstichting in het aanspreken en huurders en herkennen van problematiek.

De gemeente merkt ook op dat leefbaarheid geen speerpunt is van de Veenendaalse Woningstichting en dat daardoor de zichtbaarheid van de Veenendaalse Woningstichting binnen de gemeente bij diverse leefbaarheidsprojecten wat minder is. Op dit gebied mist de gemeente wat inzet.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan tevreden te zijn over de leefbaarheidsinzet van de Veenendaalse Woningstichting. De corporatie draait binnen haar mogelijkheden goed mee en in geval van overlast reageert de corporatie tijdig en adequaat, maar is wel sprake van het handelen vanuit een specifieke casus. Een overkoepelend beleid ten aanzien van leefbaarheid zou gewenst zijn. Hierin wordt echter ook opgemerkt dat grote leefbaarheidsproblemen zich niet voordoen in de wijken waar de Veenendaalse Woningstichting bezit heeft. Vanuit de belanghebbenden worden dan ook zelden klachten of knelpunten over de leefbaarheid gehoord met betrekking tot de Veenendaalse Woningstichting.

2.3.1 *Relatie en communicatie*

8,3

De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met de Veenendaalse Woningstichting met een 'goed'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is erg tevreden over de relatie en samenwerking met de Veenendaalse Woningstichting. Er wordt goed samengewerkt, er zijn korte lijnen en zaken worden snel en adequaat opgelost. De communicatie is daarnaast open, waarin de Veenendaalse Woningstichting een transparante partner is. De Stichting Huurdersbelangen VWS merkt niet dat er een afstand is tot de werknemers van de Veenendaalse Woningstichting. Dit geldt voor zowel de werknemers als de directeur-bestuurder. De Stichting Huurdersbelangen VWS merkt daarnaast dat ze alles kunnen bespreken en aangeven bij de Veenendaalse Woningstichting en dat ze vervolgens ook kunnen terugvinden wat ze hebben aangekaart.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is van mening dat de Veenendaalse Woningstichting een sociale corporatie is, waarin een proactieve houding ten aanzien van samenwerking heerst. Dit maakt volgens de gemeente het werken leuk. De Veenendaalse Woningstichting communiceert eerlijk, duidelijk en is flexibel. In samenhang wordt gezocht naar nieuwe wegen om de sociale sector te ondersteunen. Dit zorgt voor het opstarten van diverse projecten en een prettige samenwerking.

Ten aanzien van de relatie geeft de gemeente aan dat de lijnen kort zijn en dat het contact, op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau prettig verloopt. Bij de Veenendaalse Woningstichting werken daarnaast al gedurende lange tijd dezelfde mensen op dezelfde functies, waardoor het contact informeel en direct is. De Veenendaalse Woningstichting is daarnaast transparant over wat ze

willen, wat ze van de gemeente verwachten, hoe ze er financieel voorstaan, over wat ze gaan doen en over wat er niet goed gaat.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg positief over de relatie en communicatie met de Veenendaalse Woningstichting. Zo wordt aangegeven dat de samenwerking goed en constructief verloopt en dat de onderlinge relatie erg goed is. De samenwerking loopt daarnaast op gelijkwaardigheid, doelgerichtheid en het leuk vinden om samen zaken op te pakken. De corporatie wordt daarnaast bestempeld als benaderbaar voor zowel huurders als ketenpartners. De Veenendaalse Woningstichting staat altijd open om het gesprek aan te gaan en afspraken worden nagekomen. De corporatie is zich ook op een regionaal platform gaan begeven, wat als positief wordt gezien.

Aanvullend wordt aangegeven dat de communicatie proactief en tijdig is, dat er korte lijnen bestaan en dat de corporatie altijd bereikbaar is. Een belanghebbende geeft aan dat de laatste tijd sprake is van toenemend contact, vooral als het gaat om het plaatsen van kwetsbare groepen, warmtetransitie en de inzet in wijkteams. Ook zien belanghebbenden dat de communicatie naar de huurders goed is. De Veenendaalse Woningstichting kent haar huurders en weet deze te ondersteunen.

2.3.2 *Invloed op beleid*

7,7

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van de Veenendaalse Woningstichting met een 'goed'.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de invloed die het heeft op het beleid van de Veenendaalse Woningstichting. De Stichting Huurdersbelangen VWS is in de positie om altijd tijdig mee te denken en mee te praten. Ook wordt aangegeven dat dit beter verloopt dan enige tijd geleden. De Veenendaalse Woningstichting stuurt ook proactief zelf stukken tijdig op en vraagt hierin om input. De corporatie vraagt zodoende vaak om de mening van de Stichting Huurdersbelangen VWS. Daarnaast wordt aangegeven dat af en toe discussies worden gevoerd, maar dat beide partijen hier altijd uitkomen.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is tevreden over de invloed op het beleid en geeft aan dat de Veenendaalse Woningstichting open staat voor andere invloeden op zowel het ambtelijk als bestuurlijk niveau. Zo geeft de gemeente aan dat de Veenendaalse Woningstichting een proactieve houding heeft jegens ideeën en meningen van andere partijen. De gemeente staat er vervolgens ook voor open om bijvoorbeeld verordeningen aan te passen aan de hand van plannen van de Veenendaalse Woningstichting. De VWS initieert daarnaast zelf, komt met ideeën, maar staat altijd open voor andere input.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de invloed op het beleid. Zo wordt aangegeven dat de Veenendaalse Woningstichting belanghebbenden betreft, om input vraagt en aanpakken afstemt. Met de geleverde input wordt volgens belanghebbenden ook daadwerkelijk iets gedaan. De corporatie levert daarnaast tijdig en snel informatie aan belanghebbenden en houdt ze op de hoogte. Een belanghebbende geeft aan dat, dankzij de goede communicatie, dergelijke processen van nature plaatsvinden.

Als kanttekening wordt aangegeven dat de corporatie iets pro-actiever kan zijn in het doorgeven van signalen van problematiek in de wijken aan ketenpartners. Hier kan meer de verbinding worden gezocht.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om goede punten, leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten en complimenten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten en complimenten' mee, waarmee zij aangeven wat VWS vooral moet behouden of voortzetten de komende periode.

Stichting Huurdersbelangen VWS

- De Stichting Huurdersbelangen VWS is te spreken over het feit dat wensen altijd kunnen worden aangegeven en dat wanneer iets wordt aangegeven dat de Veenendaalse Woningstichting dit vaak oppakt;
- De Stichting Huurdersbelangen VWS is positief over het feit dat vier keer per jaar overleg wordt gevoerd met de voltallige directie van de Veenendaalse Woningstichting. Hierin wordt duidelijkheid geboden en kan invloed worden uitgeoefend;
- De Veenendaalse Woningstichting houdt met renovaties, sloop/nieuwbouw en groot onderhoud goed rekening met de huurders.

Gemeente Veenendaal

- De Veenendaalse Woningstichting wordt gewaardeerd om haar inhoudelijke inbreng en kennis van de lokale volkshuisvesting en haar bezit en huurders;
- Bij de Veenendaalse Woningstichting gaan zaken zelden mis en wanneer iets fout gaat dan geven ze dit zelf altijd aan en kan het besproken worden;
- De gemeente krijgt nooit klachten over verbouwingen, kwaliteit, renovaties etc. Dit toont aan dat de Veenendaalse Woningstichting een degelijke corporatie is;
- De Veenendaalse Woningstichting is vertegenwoordigd in de Foodvalley.

Overige belanghebbenden

- De Veenendaalse Woningstichting zorgt goed voor haar huurders, men maakt de slogan 'gewoon goed' waar;
- De Veenendaalse Woningstichting heeft persoonlijk contact met huurders, en is lokaal verankerd;
- De Veenendaalse Woningstichting is benaderbaar en laagdrempelig;
- De Veenendaalse Woningstichting komt gemaakte afspraken na. De Veenendaalse Woningstichting doet dit op een proactieve wijze en dat wordt gewaardeerd;
- De Veenendaalse Woningstichting doet water bij de wijn wanneer situaties daarom vragen. De corporatie doet veel aan preventie en aan de voorkant doet ze veel aan samenwerking en sfeer. Hierdoor is het contact goed en worden lastige situaties voorkomen;
- De Veenendaalse Woningstichting vraagt om input en is bereikbaar;
- De Veenendaalse Woningstichting denkt mee in casussen en heeft vertrouwen in de plannen die vanuit de hulpverlening worden aangedragen. Dit is een mooie ontwikkeling;
- De kennis die de Veenendaalse Woningstichting heeft van het eigen bezit en doelgroep. De Veenendaalse Woningstichting weet wie de huurders zijn;
- Er heerst binnen Veenendaal een mooi evenwicht met de grotere corporatie;

- De Veenendaalse Woningstichting is een goede club mensen met het hart op de goede plek en hart voor de eigen corporatie;
- De Veenendaalse Woningstichting heeft de afgelopen tijd de blik wat meer naar buiten gericht door onder andere deel te nemen in de vastgoedmonitor;
- De Veenendaalse Woningstichting heeft een sterk sociaal gezicht. Ze helpen de bewoners en zijn er voor ze. Ook wanneer vervelende maatregelen genomen dienen te worden door de Veenendaalse Woningstichting zorgen ze dat dit op een zorgvuldig manier, met respect jegens de huurders, wordt gedaan;
- De menselijkheid van de Veenendaalse Woningstichting Het ons kent ons gehalte.

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Stichting Huurdersbelangen VWS

- De Stichting Huurdersbelangen VWS vraagt aandacht voor de mix in de samenstelling van de huurders in de wijken;
- Ook wordt aandacht gevraagd voor een toenemende overlast in de wijken door mensen met psychische problemen.

Gemeente Veenendaal

- De Veenendaalse Woningstichting heeft een sterke en goede mening, echter kan deze wel beter en vaker worden uitgedragen. Veenendaalse Woningstichting moet meer uitdragen wat het zelf vindt;
- Vergroot af en toe de zichtbaarheid;
- Wees minder bescheiden ten aanzien van de eigen prestaties en successen. Van sober en doelmatig mag het af en toe wat uitbundiger. Laat je letterlijk en figuurlijk wat meer zien.

Overige belanghebbenden

- Zorg voor een betere bestuurlijke afstemming, op uitvoerend niveau is deze afstemming immers al sterker aanwezig. Met name op strategisch (SVB) niveau en de sociaal maatschappelijke doelgroepen en wonen en zorg is dit gewenst;
- Als verbeterpunt geeft een belanghebbende aan dat mogelijk wat meer aangesloten kan worden bij bestaande netwerken. De Veenendaalse Woningstichting lijkt wat zoekende in waar ze staan ten opzichten van wonen en zorg. Ze worden hierin wel wat zichtbaarder, door onder andere de participatie in de interventieteams, maar dit kan nog worden verbeterd;
- De Veenendaalse Woningstichting mag af en toe wat meer lef tonen. Ze zijn nu nog wel eens te bescheiden. Hierin ziet de belanghebbende echter al verbetering;
- De Veenendaalse Woningstichting zou wat meer de verbinding kunnen leggen en de samenwerking op kunnen zoeken met ketenpartners ten aanzien van de leefbaarheid in de wijken;
- De Veenendaalse Woningstichting zou af en toe wat meer op lange termijn mogen nadenken bijvoorbeeld ten aanzien van de toekomst van de wijken waarin het bezit heeft;
- Ten aanzien van problematische situaties met huurders zou de Veenendaalse Woningstichting eerder kunnen acteren door de juiste ketenpartners erbij te betrekken en zodoende tot een oplossing te komen;
- De Veenendaalse Woningstichting zou wat meer met de tijd mee kunnen gaan. De corporatie lijkt soms wat ouderwets in het aanpakken en omgaan met problematiek. De Veenendaalse Woningstichting dient van bepaalde zaken op de hoogte te zijn binnen het aanpakken van dergelijke gevallen, waar dat nu nog niet het geval is. Bijvoorbeeld het weten dat er een

meldpunt voor verwarde personen is of dat je iemand kan melden bij Veilig Thuis. En wanneer de Veenendaalse Woningstichting dit vervolgens weet dient dit ook gebruikt te worden;

- Vanwege het feit dat ze een kleine corporatie zijn, zijn ze wat minder zichtbaar. Echter, wanneer ze inbreng hebben is dat vrijwel uitsluitend goed.

2.4.3 Boodschap of advies

- Wees minder bescheiden. Zeker op de kerntaken levert de Veenendaalse Woningstichting goede prestaties. Dat mag meer gedeeld worden;
- Wees in de toekomst alerter op zaken die aanpassingen van het beleid nodig hebben en pak deze ook tijdig op. Door te lang te wachten, moet men nu veel zaken tegelijk doen;
- Laat de Veenendaalse Woningstichting blijven zoals ze zijn. Met de nuchterheid en humor, waarmee ze naar zaken kijken. Dat is verfrissend en hierdoor staan ze dicht bij hun huurders. Ze zijn oprecht;
- De Veenendaalse Woningstichting heeft een sociaal hart en acteert ten aanzien van mensen met betalingsachterstanden erg goed. In bepaalde situaties zouden ze alleen wel wat pittiger kunnen optreden.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Stichting Huurdersbelangen VWS

De Stichting Huurdersbelangen VWS is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. De afspraken zijn concreet en duidelijk. Ook merkt de Stichting Huurdersbelangen VWS niet dat er zaken zijn blijven liggen en zien ze dat de input die ze leveren ook daadwerkelijk zijn terug te zien in de gemaakte afspraken. Ook wordt feedback gegeven vanuit de Veenendaalse Woningstichting over veranderingen en aanpassingen. De afspraken zijn volgens de Stichting Huurdersbelangen VWS zodoende wederkerig.

In discussies over de prestatieafspraken merkt de Stichting Huurdersbelangen VWS dat deze afspraken snel concreet en uitvoerbaar worden opgesteld. Ook worden altijd evaluaties gedaan over wat ten aanzien van de afspraken beter kan. Dit wordt vervolgens meegenomen bij het opstellen van het nieuwe bod.

Daarnaast is de Stichting Huurdersbelangen VWS ook tevreden over het proces om te komen tot de prestatieafspraken. De Stichting Huurdersbelangen VWS stelt dat dit in goed constructief overleg is verlopen en dat door de open communicatie de Stichting Huurdersbelangen VWS steeds meer invloed kan uitoefenen. Daarnaast merkt de Stichting Huurdersbelangen VWS dat ze op alle niveaus konden participeren en dat wanneer iets niet werd begrepen dit werd toegelicht door de Veenendaalse Woningstichting.

Gemeente Veenendaal

De gemeente Veenendaal geeft aan erg tevreden te zijn over de kwaliteit van de gemaakte prestatieafspraken met de Veenendaalse Woningstichting. De afspraken zijn concreet en specifiek, passend bij de lokale opgaven. De gemeente noemt verder dat dit ook geldt voor meer sociale onderwerpen, als de Wmo en zorg gerelateerde zaken. Ook op dit vlak zijn er concrete en specifieke afspraken gemaakt met de Veenendaalse Woningstichting.

Het proces tot het komen van de prestatieafspraken met de Veenendaalse Woningstichting is volgens de gemeente ook constructief verlopen. Samen is gekeken en gezocht naar mogelijkheden. De Veenendaalse Woningstichting weet wat het wil, maar zet hier niet te hard op in. De corporatie voelt in dit traject ook niet als tegenstander, maar als medestander met een gezamenlijk doel. Hierin wordt goed meegedacht, waardoor uiteindelijk goede afspraken zijn gemaakt.

De gemeente is daarnaast van mening dat de Veenendaalse Woningstichting een sterke, goede mening heeft maar dit op bepaalde momenten binnen het proces wat meer kan en mag uitdragen.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Veenendaalse Woningstichting wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt 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 het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 11 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het actief binnen de beschikbare vermogensruimte en met behoud van de goede financiële positie, zoeken naar investeringsmogelijkheden en het op goede wijze meenemen van de maatschappelijke overwegingen bij de beoordeling en uitvoering van investeringsplannen.

Veenendaalse Woningstichting heeft een duidelijke visie op haar vermogensinzet

Uit de bestudeerde documentatie en de gesprekken met bestuurder, MT en leden van de RvC blijkt dat de Veenendaalse Woningstichting goed oog heeft voor haar huidige financiële positie, de toekomstige financiële ruimte en de investeringen die daarmee gedaan kunnen worden. In de financiële meerjarenbegroting wordt bijvoorbeeld een duidelijke relatie gelegd met de doelstellingen uit het ondernemingsplan, het jaarplan en de prestatieafspraken.

Veenendaalse Woningstichting beschouwt financieel en maatschappelijk rendement in samenhang

Om te bepalen waar geïnvesteerd kan worden, maakt VWS gebruik van de woonvisie van de gemeente, externe onderzoeken en de eigen kennis en ervaring van de lokale woningmarkt. Op basis van deze informatie formuleert men voorkeursvarianten ofwel scenario's. Bijvoorbeeld waar men wil inbreiden (mix, aantal, inbreidingswijk) en wat de daarmee samenhangende kosten en maatschappelijke opbrengsten zijn. Dit vormt het afwegingskader.

Veenendaalse Woningstichting monitort de indicatieve bestedingsruime (IBW)

De Veenendaalse Woningstichting heeft een goede financiële positie en houdt door het monitoren van de kengetallen van de toezichthouders Aw/WSW goed zicht op haar financiële ruimte. Omdat de beschikbaarheid van gronden in de gemeente laag is, zoekt de Veenendaalse Woningstichting actief naar mogelijkheden te investeren in inbreidingsgebieden, en in uitleggebieden.

De visitatiecommissie waardeert het dat men zich bij het plannen van investeringen niet door de relatief kleine werkorganisatie laat beperken. Door goed contact met ontwikkelaars en via zogenoemde 'turn key' concepten te bouwen heeft men bijvoorbeeld woningen laten bouwen zonder veel eigen bemoeienis en belasting voor haar werkapparaat.

Veenendaalse Woningstichting verantwoordt haar vermogensinzet in de jaarverslagen

De Veenendaalse Woningstichting geeft in haar jaarverslagen op heldere wijze tekst en uitleg over de ondernomen en geplande investeringen. Men geeft niet direct inzicht in de maatschappelijke rendementen, maar toont wel de marktwaarde en beleidswaarde van projecten. Het verschil is te zien als het maatschappelijk offer.

Oordeelsbrieven Aw en WSW

De Aw en het WSW hebben ten aanzien van de financiële continuïteit van Veenendaalse Woningstichting gedurende de jaren van de visitatieperiode een opmerking gemaakt over de Loan to Value. Dit kengetal voldeed in de prognoses niet aan de gestelde normen omdat de Veenendaalse Woningstichting de ambities had verhoogd. Door de toekomstige ambities enigszins aan te passen, is deze situatie opgelost.

Uitkomst Aedes benchmark onderdeel bedrijfslasten

De Veenendaalse Woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode een wisselende score behaald in de Aedes benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Over het jaar 2019 is een C-score behaald, terwijl over het jaar 2018 een B-score is toegekend en over 2017 en 2016 zelfs een A-score. De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten bedroegen in 2019 € 918 per vhe en lagen daarmee ruim boven het Nederlandse gemiddelde (€785 per vhe).

Als voornaamste reden voor de gestegen bedrijfslasten wordt gegeven dat de advieskosten zijn toegenomen. Door ontwikkelingen op onderwerpen als verduurzaming, fiscaliteit audit en AVG heeft de Veenendaalse Woningstichting extra kosten moeten maken. Bij een kleine corporatie werken deze kosten relatief sterk door in de berekening van het kengetal bedrijfslasten per VHE.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Veenendaalse Woningstichting wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 12 Governance van het maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,2
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen			7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de opzet en de aansluiting van de visie bij de lokale context, door gestructureerd trapsgewijs te werken van visie, naar missie, naar strategie. Verder heeft de Veenendaalse woningstichting ook een logische doorvertaling gemaakt van het Koersplan richting praktische uitwerking in de portefeuillestrategie. Daarnaast is men alert op wijzigingen in de omgeving en is de strategie ook bijgesteld, wanneer hier aanleiding voor was.

In 2015 heeft de Veenendaalse Woningstichting een nieuw ondernemingsplan opgesteld, die is ingegaan in 2016: 'Koersplan Veenendaalse Woningstichting 2016-2020'. De corporatie heeft bewust gekozen voor een koersplan, zodat men een richting heeft voor haar activiteiten en beleidsvorming, en tegelijkertijd in kan spelen op actuele ontwikkelingen. In het koersplan heeft de Veenendaalse Woningstichting een heldere overkoepelende doelstelling geformuleerd, als basis voor het handelen:

Goede en energiezuinige woningen in een leefbare omgeving bieden tegen een eerlijke prijs, met oog voor de keuzevrijheid van de bewoner.

Veenendaalse Woningstichting heeft haar visie op een heldere wijze verantwoord en borgt aansluiting bij de lokale context

De visie en strategie van de Veenendaalse Woningstichting worden in het koersplan op een transparante manier onderbouwd, door gebruik te maken van een heldere structuur. In het koersplan worden achtereenvolgens de volgende onderwerpen besproken: externe ontwikkelingen, betaalbaar woningaanbod, duurzaamheid, leefbaarheid, investeren, organisatie en financiën. Deze onderwerpen, met uitzondering van de organisatie specifieke onderwerpen, sluiten ook aan bij de onderwerpen in de prestatieafspraken.

Per hoofdstuk wordt stilgestaan bij: (1) wat de Veenendaalse Woningstichting en haar belanghebbenden *zien* op het onderwerp (visie), (2) wat de Veenendaalse Woningstichting daarmee *wil* doen (missie) en (3) wat men daarmee gaat *doen* (strategie). Op deze wijze is een heldere opbouw per onderwerp zichtbaar en goed volgbaar, van visie naar strategie.

De Veenendaalse Woningstichting heeft gesprekken gevoerd met de huurdersorganisatie, gemeente, medewerkers en de RvC. Hierbij ging het met name om de vraag: wat speelt er in de omgeving en op welke onderwerpen vindt men dat de Veenendaalse Woningstichting een taak heeft. Deze input (omgevingsanalyse) is per thema verwerkt in de visie in het koersdocument.

De visitatiecommissie constateert dat de opgaven en onderwerpen in de visie logisch en volgbaar zijn onderbouwd en aansluiten bij de lokale context.

Logische doorvertaling van het koersdocument naar portefeuillestrategie

Zoals gezegd, geeft het koersplan ook aan wat de Veenendaalse Woningstichting vanuit de visie wil doen, en wat men gaat doen. Waar mogelijk zijn deze doelstellingen concreet en SMART geformuleerd, maar dit is echter niet in alle gevallen mogelijk en/of wenselijk. De keuzes die hierin zijn gemaakt, zijn voor de visitatiecommissie logisch, gezien de aard van de doelstelling, de afhankelijkheid hierbij van externe factoren en de mate waarin deze factoren op voorhand concreter uit te werken zouden zijn voor de Veenendaalse Woningstichting.

De strategie uit het koersplan is in 2017 leidend geweest in de ontwikkeling van de portefeuillestrategie, 'Portefeuilleplan Veenendaalse Woningstichting, periode 2017-2021-2026', en de actualisatie hiervan in 2018: 'De Wensportefeuille onderbouwd, een verdieping van het portefeuilleplan'. In deze portefeuillestrategie zijn eveneens de doelstellingen verantwoord aan de hand van het koersdocument, een uitgewerkte uitgebreide omgevingsanalyse, een match met de huidige woningvoorraad, en een definiëring van de doelgroep gekoppeld aan de woonbehoefte (kwaliteitsvraag). Dit leidt tot de overkoepelende ambities ten aanzien van de portefeuille, en een uitwerking hiervan op complexniveau.

Vervolgens zijn de financiële effecten in kaart gebracht van het basisscenario in de portefeuillestrategie, waardoor uiteindelijk nog enkele mutaties zijn doorgevoerd in de strategie.

Naast de financiële effecten, is ook de robuustheid van de strategie geïnventariseerd en zijn de financiële effecten van de risico's in kaart gebracht. Daarbij is nog een verdiepende analyse van de robuustheid van de strategie in 2018 uitgevoerd.

De visitatiecommissie constateert dat de Veenendaalse Woningstichting de strategie op een heldere en transparante manier verantwoordt en doorvertaald richting praktische toepassing.

De strategie wordt actief gehanteerd in praktijk en geactualiseerd wanneer nodig

De strategie van de Veenendaalse Woningstichting (koersplan en portefeuilleplan) vindt vervolgens zijn weerslag in de jaarlijkse begrotingsdocumenten van de Veenendaalse Woningstichting, en in breder verband ook in de lokale prestatieafspraken. Hierbij valt op dat ook de prestatieafspraken terugkomen in de begroting. De verbanden en koppeling tussen de verschillende documenten is hiermee goed geborgd.

Daarnaast is ook op thema's als duurzaamheid en betaalbaarheid aan de prestaties te zien dat de Veenendaalse Woningstichting de strategie op dit vlak toepast in praktijk. Zo is er actief ingezet op het plaatsen van zonnepanelen, in het kader van verduurzaming en betaalbaarheid, waaraan veel huurders hebben meegedaan. Ook in het huurbeleid is gezocht naar mogelijkheden om de laagste inkomens zoveel mogelijk te ontzien.

De verdiepingsslag in 2018 geeft ook aan dat de visie, waar nodig, geactualiseerd wordt.

4.3.2 *Sturing op prestaties*




7,0








In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het goed volgbare monitoringssysteem, waarin de statusinformatie helder is weergegeven. De voorgenomen en gerealiseerde prestaties in relatie tot het Koersplan zijn echter nog niet expliciet terug te herleiden in het jaarverslag. Verder wordt er door de Veenendaalse Woningstichting actief bijgestuurd, indien dit nodig is.

De Veenendaalse Woningstichting rapporteert voortgang actief middels kwartaalrapportages

De Veenendaalse Woningstichting laat in de kwartaalrapportages zien welke (volkshuisvestelijke) prestaties zij heeft geleverd. In deze rapportages is er ook een hoofdstuk gewijd aan de bespreking van de stand van zaken en prestaties ten aanzien van de prestatieafspraken. Verder wordt ingegaan op prestaties rondom regionale samenwerking, verhuur en incasso, sociaal beheer en vastgoed.

Op het thema vastgoed is de status van de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting visueel weergegeven, middels een stoplichtsysteem als in onderstaand figuur weergegeven. Op deze wijze wordt snel inzichtelijk wat de stand van zaken met betrekking tot de begroting of een doelstelling is.

-  In voorbereiding
-  Aanbesteed of gestart
-  Gereed

Cpl.	Werk	Omschrijving	Status	Begroting 2018	Geboekte kosten	Verwachte realisatie	Uitge- voerd	Gefac- tureerd	Voor- / nadeel	Resultaat/ afwijking
41	660	Energetische maatregelen		€ 706.000	€ 229.535	€ 604.567	40%	38%		€ 101.413
42	663	Energetische maatregelen		€ 54.000	€ 12.055	€ 58.519	20%	21%		€ -4.519
52	662	Energetische maatregelen		€ 64.000	€ 20.113	€ 31.241	20%	18%		€ 32.759
Totaal energetisch				€ 824.000	€ 261.703	€ 694.347				€ 129.653

Figuur 2 Voorbeeld toepassing stoplichtsysteem door de Veenendaalse Woningstichting (Kwartaalrapportage Q4 2018).

Ook komen de onderwerpen uit de strategie terug in het uitgebreide jaarverslag, al wordt de monitoring hierin niet expliciet. De koppeling in het jaarverslag met de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in relatie tot het Koersplan zou nog explicieter opgenomen kunnen worden in het jaarverslag.

Het monitoringssysteem wordt ook actief gehanteerd. Zo wordt de voortgang ieder kwartaal besproken met de RvC. In dit overleg komen zowel de financiële situatie als de kwalitatieve aspecten en trends aan bod.

De Veenendaalse woningstichting stuurt indien nodig bij

De Veenendaalse Woningstichting stuurt haar strategie en beleid bij waar nodig en legt dit ook helder en volgbaar uit. Een genoemd voorbeeld hiervan is de herijking van de portefeuillestrategie in 2018.

Andere voorbeelden van bijsturing zijn dat de Veenendaalse Woningstichting voornemens was om woningen te verkopen en te slopen, maar uiteindelijk toch gekozen heeft voor het doorexploiteren van de woningen. Bij de te verkopen woningen heeft de Veenendaalse Woningstichting nader onderzoek gedaan, waaruit bleek dat de 80 woningen nog nodig waren in de kernvoorraad. In het geval van de 8 te slopen woningen heeft de Veenendaalse Woningstichting bewoners betrokken en gevraagd naar hun mening. Hieruit bleek dat de bewoners nog tevreden waren met de huidige woningen, waardoor ook gekozen is voor doorexploratie.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 *Maatschappelijke oriëntatie van de raad van Commissarissen*

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve houding waarop de RvC invulling geeft aan haar maatschappelijke rol. De RvC is op de hoogte van de lokaal spelende maatschappelijke opgaven en probeert deze te borgen in het strategisch beleid. De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk, fungeert als sparringpartner binnen besluitvormingsprocessen en neemt maatschappelijke overwegingen mee in investeringsbesluiten.

De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op de maatschappelijke rol

Uit het gesprek met de RvC en bestudeerde bronnen blijkt dat de RvC beschikt over een gemeenschappelijke visie op haar maatschappelijke rol. In deze visie staat beschreven waar de toegevoegde waarde van de Veenendaalse Woningstichting ligt, wat er onder goed toezicht wordt verstaan en het doel en functie van de RvC. Uit de visie blijkt onder andere dat de RvC kennis en ervaring aan de maatschappij terug wil geven en een bijdrage wil leveren aan het invullen van de maatschappelijke opgaven van de Veenendaalse Woningstichting. Zo wordt bestempeld dat het gevoel van wonen essentieel is en dat corporaties aan deze behoefte kunnen voldoen. Woningcorporaties zijn bovendien in de ontwikkeling van een stad, op zowel fysiek als sociaal gebied, een belangrijke organisatie. De leden van de RvC willen daar graag door steeds meer de maatschappelijke oriëntatie in het toezicht te verwerken aan bijdragen.

Deze visie is volgens de commissarissen zelf nog iets te veel gericht op volkshuisvestelijke onderwerpen, waarin nog te weinig nadruk ligt op de maatschappelijke vooruitgang die geboekt kan worden of de maatschappelijke rede waarom een volkshuisvestelijke actie wordt uitgevoerd. De RvC is zelf nog zoekende naar de balans hiertussen maar is wel zelf actief bezig om de visie aan te vullen en te actualiseren. De RvC reflecteert dus op haar eigen visie en past deze waar nodig aan.

De RvC is betrokken bij strategievorming

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de raad van commissarissen vastgesteld dat de RvC goed is ingevoerd in de lokale omstandigheden en goed op de hoogte is van de maatschappelijke opgaven van de Veenendaalse Woningstichting. De RvC vervult dan ook een actieve rol bij de strategie- en planvorming van de Veenendaalse Woningstichting. Zo is de RvC betrokken bij het opstellen van het koersplan en gaat de RvC ook een rol spelen bij de actualisatie van dit plan. De RvC bewaakt hierin dat de maatschappelijke aspecten in de vastgestelde ambities ook voldoende aandacht krijgen. De RvC probeert te borgen dat de maatschappelijke en lokale kennis die zich binnen de organisatie bevindt ook daadwerkelijk wordt uitgeschreven in dergelijke plannen.

De RvC probeert ook meer grip te krijgen op de strategische planvorming. Zo had de RvC de wens niet alleen aan het einde van de strategievorming betrokken te worden, maar juist meer de voorkant. Na een zoektocht en diverse gesprekken met de Veenendaalse Woningstichting is daar meer evenwicht in gevonden. De RvC heeft de intentie om binnen trajecten actiever op te treden als klankbordfunctie en sparringpartner. De RvC ziet dat in een kleine organisatie zij binnen een project input kunnen leveren. Dit betreft bijvoorbeeld juridische risico's en contacten met verschillende partijen. Zonder de rolverdeling tussen corporatie en RvC uit het oog te verliezen wil de RvC wel haar kennis delen en inzetten.

Met de directeur-bestuurder wordt binnen de strategievorming besproken waar kansen worden gezien en hoe daar op kan worden ingezet om het maatschappelijk rendement te optimaliseren. De RvC probeert zodoende de Veenendaalse Woningstichting aan te sporen een scherp beeld te creëren van waar de corporatie voor staat.

De RvC borgt het nastreven van de maatschappelijke opgaven bij besluitvorming

De visitatiecommissie heeft aan de hand van verslagen van RvC-vergaderingen en het gevoerde gesprek vastgesteld dat de RvC de maatschappelijke opgaven in de besluitvorming borgt. Dit wordt onder andere gedaan door het agenderen van diverse punten. Zo bespreekt de RvC onderling punten als het ondernemingsplan en het jaarverslag, maar worden ook volkshuisvestelijke onderwerpen en de managementrapportages besproken. De RvC bespreekt bijvoorbeeld de effecten van de huurverhoging, of investeringsvoorstellen passen binnen de visie, voert discussies over het onderhoud van woningen en de voortgang van de verduurzaming van het bezit. De RvC

discussieert ook over de borging van de PDCA-cyclus en de toekomst van de corporatie. Op deze wijze houdt de RvC de vinger aan de pols aangaande diverse onderwerpen. Wanneer de RvC knelpunten ziet wordt dit teruggelegd bij de corporatie.

De RvC maakt daarnaast overwegingen bij investeringsbesluiten. Maatschappelijke rendementen spelen een centrale rol in deze overwegingen. Zo kijkt de RvC binnen bijvoorbeeld nieuwbouwprojecten en aansluitende investeringsvoorstellen welk maatschappelijk rendement er behaald kan worden. In 2017/2018 werd bijvoorbeeld een investeringsvoorstel gedaan waarbij een zorgpartij was aangesloten. Dergelijke partijen die dit maatschappelijke rendement kunnen leveren worden door de RvC belangrijk gevonden. Ook probeert de RvC binnen investeringsbesluiten steeds aandacht te behouden voor het onderscheidend vermogen van het voorstel zit en hoe het maatschappelijk rendement geoptimaliseerd kan worden.

De RvC is betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken en de jaarlijkse bieding. Om een bijdrage te kunnen leveren houdt de RvC aandachtig de stand van zaken van afspraken in de managementrapportages in de gaten. De RvC bespreekt ook volkshuisvestelijke afspraken die nog niet of anders kunnen worden opgepakt. De RvC gaat na of het onderste uit de kan wordt gehaald in de biedingen en prikkelt zo de corporatie. Ook worden toelichtingen gevraagd over bijvoorbeeld gemaakte uitgaven en wordt gevraagd naar verdere toelichting. De RvC heeft zodoende aandacht voor lokale maatschappelijke consequenties, heeft zicht op de gemaakte afspraken en probeert te waarborgen dat afspraken geoptimaliseerd worden.

De externe zichtbaarheid van de RvC in het lokale netwerk

De visitatiecommissie stelt dat de RvC haar maatschappelijke rol op actieve wijze vervult, zichtbaar is in het lokale netwerk en zicht heeft op wat er speelt bij externe belanghebbenden. Om voeling te krijgen bij het lokale netwerk is de RvC meermaals de wijk ingegaan om te luisteren naar huurders om te achterhalen wat er speelt en leeft en om de uitwerking van de maatschappelijke doelen in de praktijk te ervaren. Er ontstaat volgens de RvC zo een sterker gevoel bij de situatie van huurders.

De RvC onderhoudt contact met de huurderbelangenvereniging. Zo worden jaarlijks één of meerdere vergaderingen met de huurders bijgewoond. Daarnaast zijn twee leden van de RvC op voordracht van de huurdersbelangenvereniging benoemd.

De RvC is ook aanwezig bij bijeenkomsten met ketenpartners. Zo wordt de RvC uitgenodigd wanneer volkshuisvestelijke prestaties, zoals nieuwbouw, gerealiseerd worden. De RvC staat open en wil ook graag uitgenodigd worden bij dergelijke aangelegenheden om zichtbaar te zijn en mee te denken. Dit wordt volgende RvC steeds meer en beter opgepakt. De RvC geeft aan de banden aangehaald te hebben met Patrimonium. De RvC ziet dat beide partijen van elkaar kunnen leren en elkaar beter kunnen benutten. De RvC is zich er wel van bewust dat de directeur-bestuurder het boegbeeld van de Veenendaalse Woningstichting is en dat de RvC vooral goed toezicht moet blijven houden.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere visie op het belanghebbendenveld, waarbij ook vanuit het meer sociale en leefbaarheidsdomein belanghebbenden zijn opgenomen. Daarnaast heeft de Veenendaalse Woningstichting ook belanghebbenden betrokken bij beleidsvorming en in de reguliere uitvoering van haar werk, hierbij vindt ook terugkoppeling plaats.

De Veenendaalse Woningstichting heeft een heldere visie op de samenwerking met het belanghebbendenveld

In het kader van externe legitimatie heeft de Veenendaalse Woningstichting in het jaarverslag de belanghebbenden opgenomen die de Veenendaalse Woningstichting betreft bij het werk en bij de beleidsvorming. De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, gemeente, collega-corporaties en wijkteams West en Noord. Wat betreft de collega-corporaties gaat het om zowel de collega-corporatie actief in dezelfde gemeente, als om collega-corporaties in regionaal verband (regio FoodValley). De wijkteams worden gevormd door een gemeentelijke wijkmanager, de politie, Veens (welzijnsorganisatie) en de plaatselijke verhuurder(s).

In het jaarverslag heeft de Veenendaalse Woningstichting ook opgenomen via welke overlegsituaties men de betreffende belanghebbenden spreekt, hoe vaak dit plaatsvindt en in sommige gevallen globaal welke onderwerpen aan bod komen in de overleggen. Dit overzicht maakt inzichtelijk dat de Veenendaalse Woningstichting in contact staat met belanghebbenden en actief is op verschillende niveaus, bijvoorbeeld lokaal-regionaal en bestuurlijk-ambtelijk/uitvoerend.

De Veenendaalse Woningstichting heeft belanghebbenden actief betrokken bij beleid en de realisatie van plannen

De Veenendaalse Woningstichting heeft onder meer de huurders en gemeente betrokken bij het vormgeven van het nieuwe ondernemingsplan in de visitatieperiode. Door middel van gesprekken met belanghebbenden zijn de trends en ontwikkelingen die belanghebbenden zien, en de bijdrage die zij van de Veenendaalse Woningstichting graag zouden zien, besproken en verwerkt in de visievorming van de Veenendaalse Woningstichting.

Verder staat de Veenendaalse Woningstichting ook open voor invloeden van buitenaf, buiten de formele momenten wanneer beleid wordt geformuleerd, zowel op meer uitvoerend als bestuurlijk niveau. Dit blijkt onder meer uit gesprekken met belanghebbenden. De Veenendaalse Woningstichting is hierbij vaak ook bereid om met belanghebbenden mee te denken op deze punten, om uiteindelijk de lokale maatschappelijke opgaven beter in te kunnen vullen.

Terugkoppeling van keuzes en beleid vanuit de Veenendaalse Woningstichting naar haar belanghebbenden vindt voornamelijk plaats via de processen rondom de reguliere overleggen. Bijvoorbeeld met de huurdersorganisatie en de gemeente. Daarnaast vindt er ook schriftelijke terugkoppeling plaats, van de keuzes en overwegingen hierbij.

De RvC heeft direct contact met de huurdersorganisatie en werkt aan betrokkenheid bij overige belanghebbenden

Daarnaast heeft ook de RvC contact met de belanghebbenden. De op voordracht van de huurdersorganisatie benoemde commissarissen onderhouden het contact met huurdersorganisatie Stichting Huurdersbelangen Veenendaalse Woningstichting. Deze commissarissen wonen ook

jaarlijks minimaal één vergadering van de huurdersorganisatie bij. Daarnaast is er in 2019 een kennismaking geweest met de voltallige raad, waarbij ook de nieuwe leden elkaar konden leren kennen. De RvC heeft daarnaast contact opgezet met RvC's in de Foodvalley regio.

Met andere belanghebbenden heeft de RvC geen direct contact, maar laat de raad zich informeren door de bestuurder, onder meer door een stakeholderoverzicht waarin de partijen en de aard van de relaties zijn opgenomen. Op deze wijze neemt de raad de belangen van belanghebbenden mee in haar toezicht.

4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de op de doelgroep afgestemde publicaties, zoals de informatiefolders en nieuwsberichten op de website. Daarnaast is ook de meer formele openbare verantwoording, zoals het jaarverslag en ondernemingsplan, transparant en goed volgbaar.

De openbare verantwoording van de Veenendaalse Woningstichting vindt met name plaats via het ondernemingsplan, het jaarverslag en de website. Deze documentatie is prettig geschreven, transparant en goed volgbaar voor huurders en andere belanghebbenden.

De meer officiële verantwoordingsinformatie, zoals het jaarverslag, ondernemingsplan en het visitatierapport, zijn gepubliceerd op de website van de Veenendaalse Woningstichting en daarmee toegankelijk voor haar belanghebbenden. In het jaarverslag worden de prestaties en afwijkingen uitgebreid toegelicht. Ook wordt op onderwerpen de relatie tussen de prestatie en voorgenomen prestatie benoemd. Zoals onder prestatiesturing toegelicht, wordt er geen expliciete koppeling met het ondernemingsplan gemaakt in het jaarverslag, waardoor deze prestaties door externen minder goed te volgen zijn.

Verder is er op de website project- en onderwerp gerelateerde verantwoording en huurdersinformatie te vinden, afgestemd op de doelgroepen. Zo worden er maandelijks nieuwsberichten op de website gepubliceerd, die lezers informeren over de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting, bijvoorbeeld rondom de resultaten van het uitgevoerde Woonlastenonderzoek, het behalen van gemiddeld label B in het bezit, het bevorderen van doorstroming en opgeleverde projecten. In de artikelen worden de prestaties genoemd en gerelateerd aan de doelstellingen of voorgenomen prestaties, waar relevant. Hiermee worden de prestaties niet alleen beknopt en helder toegelicht, maar wordt ook de samenhang tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties zichtbaar. De relatie van de prestaties met de maatschappelijke opgave zou in enkele artikelen nog nadrukkelijker een plek kunnen krijgen.

Naast eigen nieuws, heeft de Veenendaalse Woningstichting ook ander lokaal en regionaal nieuws een plek op haar website, middels een Twitter-newsfeed. Op deze wijze worden tweets met nieuwsberichten van externe relevante partijen weergegeven. De visitatiecommissie vindt dit een mooi concept, omdat zo de verbinding met de lokale en regionale context, en wat daar gebeurt, zichtbaar wordt. De meerwaarde zou vergroot worden als er een meer divers beeld van organisaties vertegenwoordigd zou zijn in de newsfeed.

Ook is er een aantal informatieve folders raadpleegbaar via de website van de Veenendaalse Woningstichting. Deze folders informeren huurders over bepaalde onderwerpen in relatie tot het wonen in een woning van de Veenendaalse Woningstichting. Onderwerpen die in de folders aan bod komen zijn bijvoorbeeld huuropzegging, klussen, brandveilig wonen en tuinonderhoud. De folders zijn beknopt, toegankelijk geschreven en bevatten informatie afgestemd op de doelgroep.



Figuur 3 Voorbeeld uitsnede folder tuinonderhoud

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Deze position paper is de aftrap voor de visitatie van de Veenendaalse Woningstichting (VWS) over de periode 2016-2019. In deze periode is de nieuwe Woningwet geïmplementeerd. Voor een corporatie als de onze was dat geen sinecure. Ondanks de extra effort die ons dit heeft gekost, menen wij dat wij op een goede wijze onze volkshuisvestelijke opgave hebben ingevuld.

De Veenendaalse Woningstichting

Wij zijn één van de twee woningbouwcorporaties in Veenendaal. Wij hebben alleen sociale huurwoningen in Veenendaal en willen dat zo houden. Wij voelen ons sterk met de lokale gemeenschap verbonden en hebben uitstekende contacten. We werken veel samen met onze Stichting Huurdersbelangen VWS (SHV), de gemeente, lokale welzijns- en zorginstellingen en onze collega corporatie Patrimonium Woonservice. Hiernaast werken wij regionaal samen met onze collega's in de regio Foodvalley.

De VWS is ruim honderd jaar geleden opgericht door de Veenendaalse Stoomspinnerij en Weverij. Het doel toen was om goede woningen te realiseren voor de arbeiders die bij dit bedrijf werkten. De leefomstandigheden aan het eind van de negentiende en begin van de twintigste eeuw waren niet best. De realisatie van ons oudste en nog bestaande bezit (de Davidsstraat) was in dat oogpunt heel vooruitstrevend. De woningen waren voor die tijd ruim en modern.

We zijn er trots op dat wij nu, ruim honderd jaar later, nog steeds een bijdrage leveren aan goede en betaalbare sociale huisvesting in Veenendaal. Daarbij richten wij ons vooral op huishoudens die recht kunnen doen gelden op huurtoeslag (onze primaire doelgroep) en huishoudens met een inkomen tot 39.055 euro. Al onze woningen hebben dan ook een huurovereenkomst onder of gelijk aan de liberalisatie grens. We hebben dus (op een enkele uitzondering na) geen duurdere woningen en we hebben nauwelijks bedrijfsroerend goed: in het huidige jargon 'we zijn een echte DAEB-corporatie'.

Onze vigerende doelstelling is "Goede en energiezuinige woningen in een leefbare omgeving bieden tegen een voor onze doelgroep betaalbare prijs, met oog voor keuzevrijheid van de bewoner". Dit is kort samengevat in ons motto "Gewoon goed" waarbij de nadruk ligt op "woon goed". Wij willen graag dat onze bewoners dit ook zo ervaren. Wij denken dat we dat bereiken omdat wij door onze schaalgrootte dichtbij en herkenbaar kunnen zijn.

Ons bezit: betaalbaar en van goede kwaliteit

Een deel van ons bezit stamt nog uit de beginperiode van onze corporatie. Maar het overgrote deel van onze bijna 1.300 woningen dateert van na 1980. In totaal hebben wij meer dan 65 % veelal ruime eengezinswoningen die bijzonder geliefd zijn bij woningzoekenden. Ons woningbezit heeft dan ook een belangrijke meerwaarde voor de differentiatie van de sociale woningvoorraad in Veenendaal. Ons bezit kent een uitstekende prijs-kwaliteitsverhouding; de huren zijn gemiddeld 'slechts' 68 % van de maximaal toegestane huurprijsgrens. Hoewel, als gevolg van o.a. de grootte van de woningen, onze huren wat hoger zijn dan het gemiddelde in onze sector borgen wij dat 70 % van de vrijkomende woningen verhuurd worden met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen, zodat deze toegankelijk zijn voor de laagste inkomensgroepen. De

verhuur van kwalitatief zeer goede woningen tegen betaalbare huren (ver onder de marktprijs) zien wij als onze belangrijkste maatschappelijke bijdrage.

Hier komt bij dat wij de energetische kwaliteit van onze woningen gemiddeld genomen als meer dan goed beschouwen (ruim beter dan het gemiddelde in onze sector). Eind 2019 hebben de woningen al gemiddeld energielabel B! De komende jaren continueren wij het verder verbeteren van de energetisch kwaliteit; over enkele jaren verwachten wij dat ons bezit gemiddeld label A heeft.

Het verheugd ons dat wij de laatste jaren nieuwe woningen aan ons bezit konden toevoegen. In 2018 14 zogenaamde rug aan rug woningen en in 2019 in Veenendaal Oost 20 eengezinswoningen. De huurprijs van deze laatste woningen ligt weliswaar op de liberalisatiegrens, maar wij denken toch dat deze woningen een goede toevoeging zijn aan onze portefeuille. Dat blijkt ook wel uit de vele reacties die we op deze woningen hebben ontvangen.

Bovendien zijn we in 2019 gestart met de bouw van nog eens 60 woningen: van deze appartementen worden er 36 verhuurd aan Philadelphia. De overige 24 appartementen worden regulier verhuurd.

Voor de 80 woningen aan de Dr. Kuypersstraat en de Keucheniusstraat is recent een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijke keuzes. Dit heeft ertoe geleid dat er voor gekozen is om de woningen te gaan verduurzamen en door te exploiteren.

Wij voorzien op korte en lange termijn geen problemen met de verhuurbaarheid van ons bezit. De vraag naar onze betaalbare woningen is op dit moment groot. Bovendien zien we de afgelopen jaren zelfs een stijging in het aantal reacties op woningen met een huurprijs tussen de 2e aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens. Dit zal mede veroorzaakt worden door de krapte op de woningmarkt in de aangrenzende regio's (Utrecht en zelfs de Randstad). Op langere termijn borgen ligging, type en kwaliteit van ons bezit, naast de groeiende vraag vanuit onze doelgroep de verhuur van onze woningen.

Onze doelgroepen

Natuurlijk vormen huishoudens met een lager inkomen onze belangrijkste doelgroep. Maar evenzeer hebben wij een warm hart voor bijzondere doelgroepen.

Voor de huisvesting van mindervaliden heeft de VWS zeventien woningen in haar bezit. Dit zijn woningen die bij de bouw zijn uitgevoerd als rolstoel aangepaste woningen. Als een dergelijke woning vrijkomt, dan wordt samen met de afdeling Wmo van de gemeente Veenendaal gezocht naar een passende huurder. Ook hebben we 13 appartementen verhuurd aan Philadelphia waardoor mensen met een beperking midden in een woonwijk kunnen wonen. In het voorjaar van 2020 worden 36 appartementen opgeleverd voor cliënten van Philadelphia.

Landelijk wordt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de taakstelling voor de huisvesting van statushouders vastgesteld. In Veenendaal is de afspraak gemaakt om de taakstelling te verdelen naar verhouding van het corporatiebezit. Wij zijn daarom verantwoordelijk voor circa 1/7 deel van de taakstelling, waaraan wij steeds voldoen.

Voor de opvang van vrouwen uit blijf van mijn lijf huizen, ex delinquenten en verwarde personen zijn op gemeentelijk niveau afspraken gemaakt. Samen met Patrimonium

Woonservice en de Gemeente zorgen wij er voor dat deze mensen op een juiste manier gehuisvest worden. Indien nodig worden er afspraken gemaakt over de begeleiding.

Wij zien de samenstelling van onze bewoners veranderen; we worden geconfronteerd met meer (psycho)sociale problematiek. Daarom heeft het sociaal beheer de laatste tijd meer aandacht gekregen. Op dit gebied ondernemen wij een scala van activiteiten. Dat varieert van inbraakwerend maken van woningen, aandacht voor 'schoon, heel en veilig' in de woonomgeving, initiëren van buurtbemiddeling, deelname aan wijkteams, tot het beroep doen op het gemeentelijk interventieteam bij bijzonder problematische woonsituaties. Wij willen de goede samenwerking op dit gebied voortzetten en verwachten onze inzet op dit gebied te intensiveren.

Wat wij willen bereiken

De kern van onze ambities is natuurlijk het betaalbaar houden van onze woningen en het verder verbeteren van die woningen. Die betaalbaarheid borgen wij onder andere door de jaarlijkse actualisatie van ons streefhurenbeleid, waarbij wij bewaken dat de nieuwe huur van tenminste 70 % van de woningen onder de aftoppingsgrenzen blijft.

De verbetering van onze woningvoorraad is in de eerste jaren nog gericht op het uitvoeren van energiebesparende maatregelen die wij, om de woonlasten voor onze huurders te verlagen, zonder een huurverhoging te vragen realiseren. Maar we kijken verder, op termijn moeten onze woningen gasloos en CO2 neutraal zijn. Wij verwachten dat, wanneer duidelijk wordt hoe de energietransitie wordt gerealiseerd, wederom (over 8 jaar?) grote investeringen, ook in de verduurzaming van ons bezit, noodzakelijk zijn. De verduurzaming van ons bezit kunnen we niet alleen; daarom participeren we in lokale en regionale overleggen waarin de energietransitie wordt voorbereid. Eind 2021 moet in deze een (haalbare) gemeentelijke visie op tafel liggen. Op dit moment wordt voor het grootste deel van Veenendaal uitgegaan van een aan te leggen warmtenet.

Maar er is voor ons nog een grote opgave. Uit recent woningmarkt onderzoek blijkt dat er in Veenendaal een forse behoefte is aan het vergroten van de voorraad sociale huurwoningen: een toevoeging van zo'n 80 woningen per jaar. Als Veenendaalse Woningstichting willen wij er daarvan jaarlijks 20-30 voor onze rekening nemen. Wij zullen ons daarbij vanwege de huidige samenstelling van ons bezit en gezien de toekomstige vraag vooral richten op kleinere betaalbare woningen (huur voornamelijk onder de aftoppingsgrenzen), levensloopbestendige woningen voor ouderen (1- en 2persoonshuishoudens) en op woningen voor bijzonder doelgroepen.

Wij willen, maar kunnen ook veel bereiken. Onze investeringscapaciteit is daartoe vooralsnog toereikend. De operationele kasstromen zijn positief, er is ruimte om af te lossen maar ook om te investeren in betaalbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw. Financieel zijn we een gezonde organisatie en dat is maar goed ook want er is veel te doen.

Het spreekt voor zich dat wij de samenwerking met onze stakeholders voortzetten. Daarbij willen wij onze klanttevredenheid tenminste handhaven en hebben wij een scherp oog voor efficiency in onze bedrijfsvoering.

Onze voornemens gaan we aanscherpen wanneer we in 2020 ons ondernemingsplan gaan vernieuwen; uiteraard samen met onze stakeholders, die wij de komende jaren nog meer hopen te betrekken bij onze beleidsvorming.

Onze organisatie, klein en deskundig

Door onze platte organisatie kunnen wij efficiënt en snel onze huurders van dienst zijn. Onze huurders herkennen dat ook en zijn tevreden over onze dienstverlening. We hebben maatschappelijk betrokken en kwalitatief sterke medewerkers. Voor specifieke werkzaamheden, maken wij gebruik van marktpartijen. Dit zorgt ervoor dat wij flexibel kunnen reageren op ontwikkelingen. Eind 2019 telt onze organisatie 12 medewerkers, corresponderend met 9,75 fte.

We vinden een open cultuur belangrijk en wij spreken elkaar aan op verantwoordelijkheden en verwachtingen. Wij hebben aandacht voor de ontwikkeling en versterking van de werkorganisatie. We stimuleren de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers zodat zij bij blijven op hun vakgebied en hun kennis verbreden.

Terugblik Visitatie 2015

In het visitatierapport 2015 staan een aantal aanbevelingen voor onze corporatie. Hieronder geven wij deze puntsgewijs cursief weer en geven wij een reactie.

Volkshuisvestelijke ambities

Formuleer vanuit de visie van de Veenendaalse Woningstichting concrete en meetbare volkshuisvestelijke doelen die tegemoetkomen aan de opgaven in Veenendaal.

Wij hebben dit de afgelopen voor ogen gehad en zijn daarin gegroeid. Eveneens menen wij dat wij hierin nog stappen kunnen maken.

Zet veel actiever in op het leveren van volkshuisvestelijke prestaties, zeker gelet op de gunstige vermogenspositie. Dat geldt in het bijzonder voor het investeren in vastgoed.

Wij menen dat wij hier o.a. door onze forse nieuwbouwinspanning gevolg aan hebben gegeven.

Betrek belanghebbenden eerder en intensiever bij de beleidsvorming om zo de volkshuisvestelijke visie verder te versterken.

Wij hebben hier naar onze opvatting invulling aan gegeven en zijn benieuwd naar de opvattingen van onze stakeholders. Wij zullen dit zo mogelijk versterken bij het actualiseren van ons ondernemingsplan.

Investeringen

Geef aan welk deel van het vermogen beschikbaar is voor investeringen en ga met belanghebbenden in gesprek over de inzet van het beschikbare vermogen.

Wij hebben in der loop der jaren aangegeven dat wij kunnen en willen investeren en hebben dat ook gedaan. De inzet van onze investeringscapaciteit zal ook een gesprek zijn bij de actualisatie van ons ondernemingsplan.

Actualiseer het investeringsstatuut.

Dit is in 2016 gebeurd.

Intern toezicht

Leg in het toetsingskader de samenhang vast tussen de volkshuisvestelijke, bedrijfsmatige en financiële toetsing door de raad van toezicht.

Zoek tijdig naar manieren om de continuïteit in de raad te borgen wanneer in 2017 de termijn van drie van de leden afloopt.

Ten opzichte van 2015 is de raad van commissarissen vernieuwd en daarmee ook verder geprofessionaliseerd. Alle benodigde aandachtsvelden worden gedekt door de verschillende achtergronden van de leden. Er is aandacht geweest voor continuïteit in de raad. Alle governance documenten inclusief het toetsingskader zijn recent vernieuwd. Wij menen op dit gebied forse stappen voorwaarts te hebben gezet.

Externe contacten

Treed als organisatie meer op de voorgrond in de lokale samenwerking met belanghebbenden.

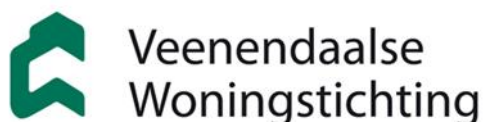
Stimuleer tegenkracht vanuit de huurders. De nieuwe rol die de Woningwet van huurders vraagt, maakt (veel) meer aandacht voor deskundigheidsbevordering noodzakelijk.

Veranker de dialoog met belanghebbenden op alle niveaus in de organisatie door als raad van toezicht vaker met belanghebbenden in gesprek te gaan.

Breng in beeld wat de beoogde concrete opbrengsten voor de huurders van de Veenendaalse Woningstichting zijn van de actieve deelname in de regio Foodvalley.

We zijn actief in tal van lokale en regionale samenwerkingsverbanden. Wij realiseren ons dat we soms beter mogen laten zien wat we presteren, maar dat zit niet vanzelfsprekend in ons dna. De raad van commissarissen heeft de contacten met de huurdersvertegenwoordiging verstevigd en zal ook het contact met andere stakeholders zoeken. Wij zijn samen met de Stichting Huurdersbelangen VWS, met betrokkenheid van de Woonbond, in 2019 gestart met de professionalisering van onze huurdersorganisatie.

Wij hebben geleerd van de vorige visitatie en zijn zeer benieuwd naar de resultaten van de komende visitatie.



Bestuurlijke reactie visitatierapport Veenendaalse Woningstichting 2016-2019

11 juni 2020

Bestuur, Raad van Commissarissen en medewerkers van de Veenendaalse Woningstichting hebben met trots kennis genomen van het door Ecorys uitgebrachte Visitatierapport 2016-2019. De rapportage is besproken in de vergadering van de RvC op 27 mei 2020 waarna deze reactie is vastgesteld.

Meer dan 'Gewoon goed'?

'Gewoon goed' is het motto wat wij de laatste jaren hebben willen uitstralen. De visitatiecommissie heeft dit motto herkend in onze activiteiten en houding. De commissie omschrijft ons als een lokaal betrokken, enthousiaste, bescheiden en nuchtere corporatie, die zich nadrukkelijk wil inzetten voor goede woningen en voor haar huurders. Wij menen dat dit juist is getypeerd.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat wij de aanbevelingen en verbeterpunten uit de voorgaande visitatie hebben opgepakt en hier goede stappen hebben gezet, zoals het realiseren van nieuwbouw, de vernieuwings- en professionaliseringsslag in het interne toezicht en het intensiever betrekken van onze belanghebbenden. Wij onderschrijven deze conclusie van de commissie.

Natuurlijk verheugt het ons dat de commissie constateert dat onze performance op alle vier perspectieven is verbeterd. Daar waar 6 het 'ijkpunt' (voldoende) is, scoren wij nu op alle velden een 7 en veelal hoger omdat de commissie ons steeds één of meer beargumenteerde 'pluspunten' toekent! Dit mooie resultaat doet ons natuurlijk buitengewoon goed. Moet dit niet leiden tot aanpassing van ons motto? In ieder geval zien wij de uitkomst als een aansporing om het (nog) beter te doen.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,2

De prestaties op dit veld hangen nauw samen met de aanwezigheid en kwaliteit van de prestatieafspraken zoals die jaarlijks tussen de gemeente, de twee Veenendaalse corporaties en de huurdersorganisaties worden gesloten. De commissie oordeelt positief over proces en inhoud van de prestatieafspraken en oordeelt dat wij de opgaven uit de prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode goed hebben weten in te vullen. Wij scoren op alle thema's een ruime voldoende tot goed.

Belangrijke door de commissie toegekende pluspunten zijn voor ons: de gerealiseerde nieuwbouw, de door ons bevorderde doorstroming, het geringe aantal huisuitzettingen, het verbeteren van de energetische kwaliteit van onze woningen (eind 2019 al gemiddeld label B), onze pro-actieve houding inzake het realiseren van additionele zorgeenheden voor mensen met een beperking en het brede scala aan activiteiten die wij op het gebied van sociale leefbaarheid ondernemen. De mooiste score (7,7) betreft duurzaamheid. Wat

ons betreft scoren wij bij de volgende visitatie over 4 jaar op dit punt weer goed omdat wij er naar streven dat ons woningbezit dan gemiddeld label A heeft.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,7

Onze belanghebbenden beoordelen ons met een gemiddelde van een 7,7. Dat doet ons deugd! Juist omdat deze score niet het gevolg is van toegekende pluspunten door de commissie; het betreft hier puur de beoordeling door onze belanghebbenden zelf. Bijzondere positief zijn de Stichting Huurdersbelangen VWS en de gemeente over de relatie en communicatie met ons en de invloed die men heeft op ons beleid. De scores liggen hier tussen de 8 en 9!

Wij zijn onze belanghebbenden erkentelijk voor de 'Goede punten en complimenten', de 'Leer- en verbeterpunten' en de zaken die genoemd zijn onder 'Boodschap of advies'. Het vergroten van onze zichtbaarheid en het minder bescheiden zijn ten aanzien van onze prestaties en successen vormt, vinden wij, de centrale boodschap. Die boodschap en de overige punten nemen wij ons ter harte.

Presteren naar vermogen: 7,0

De visitatiecommissie constateert dat wij de inzet van ons beschikbare vermogen voldoende verantwoorden en motiveren. Daarbij krijgen wij een pluspunt voor het actief zoeken naar investeringsmogelijkheden. Wij delen deze bevindingen van de commissie. Wij menen dat wij een goed inzicht hebben in onze investeringscapaciteit en de (on)mogelijkheden deze in te zetten voor het handhaven van de betaalbaarheid en de verdere verbetering (verduurzaming) van onze woningen en het toevoegen van nieuwe woningen. Voor dat laatste willen wij ons de komende jaren hard maken. Wij realiseren ons dat onze bedrijfslasten relatief hoog zijn; 'overhead kosten' wegen bij een kleine corporatie nu eenmaal zwaar(der). Wij zien daarin wel een aansporing om zo efficiënt mogelijk te werken.

Governance: 7,0

De commissie beoordeelt onze strategie en prestatiebesturing positief en heeft waarderende woorden voor hoe wij zo nodig bijsturen en dit ook helder en navolgbaar uitleggen. Ook onze externe legitimatie en openbare verantwoording beoordeelt de commissie met enkele pluspunten.

De wijze waarop de commissie de maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen beschrijft is voor ons herkenbaar; de actieve houding waarop de RvC invulling geeft aan haar maatschappelijke rol leidt tot een pluspunt. De commissie constateert dat wij op het gebied van governance ten opzichte van de vorige visitatie beter presteren. Wij kunnen dit onderstrepen.

Aanbevelingen

De visitatiecommissie komt niet tot zwaarwegende verbeterpunten maar benoemt wel enkele aanbevelingen, te weten:

- leg in de monitoring- en verantwoordingsdocumentatie een explicietere koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties;
- breidt de contacten van de RvC uit naar belanghebbenden in de zorg- en welzijnshoek;
- richt je in de samenwerking met vooral de overige belanghebbenden meer op het ontwikkelen van overkoepelend en gezamenlijk beleid (als aanvulling op opspelende casuïstiek);

- tot slot, laat nog meer extern zien welke bijdrage en prestaties aan de lokale maatschappelijke opgaven worden geleverd.

Wij herkennen deze aanbevelingen en kunnen ons daarin vinden: we gaan er de komende tijd mee aan de slag. Onder andere in het nieuwe ondernemingsplan dat we eind dit jaar gaan maken.

Tenslotte

We staan voor het beheren en bouwen van betaalbare, goede en duurzame woningen voor de lagere inkomensgroepen en bijzondere doelgroepen in Veenendaal. Dat doen wij graag samen met onze maatschappelijke partners. Aan dit visitatierapport ontleen wij energie om daar onverdroten mee voort te gaan.

Wij willen graag iedereen, maar vooral onze belanghebbenden, bedanken voor hun bijdragen aan dit rapport en de inzichten die dat ons heeft gegeven. Bestuur en Raad van Commissarissen zijn de visitatiecommissie erkentelijk voor de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de wijze waarop de bevindingen in dit voor ons mooie rapport zijn verwoord.

C.J.M. Karsten
directeur-bestuurder a.i.

H.B.I. de Lange
voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Veenendaalse Woningstichting

Naam	Functie
Directieteam	
De heer J.W. van Heteren	Directeur-bestuurder
De heer D. van Doorn	Manager Woondiensten
De heer J. Blankespoor	Manager Financiën
De heer C.J.M. Karsten	Plaatsvervangend directeur-bestuurder
Raad van Commissarissen	
De heer H.B.I. de Lange	Voorzitter RvC
Mevrouw K. Broekhuizen	Vice-voorzitter RvC
Mevrouw J.E. Hulsbergen	Lid
De heer E. Karharman	Lid
De heer F.J. Halsema	Lid

Gesproken belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeenten		
Gemeente Veenendaal	De heer E. Strooboscher	Wethouder Fysieke domein
	De heer M. Beek	Wethouder WMO
	De heer W. van Walsum	Beleidsmedewerker Volkshuisvesting
Gemeente Veenendaal	De heer M. Verloop	Wethouder duurzaamheid
	De heer B. Dijkman Dulkes	Beleidsmedewerker RO
Huurdersvertegenwoordiging		
Stichting Huurdersbelangen VWS	De heer T. van Ewijk	Voorzitter
	De heer D. Meijer	Lid
	De heer T. Ferkranus	Lid
Overige belanghebbenden		
Gemeente Veenendaal	De heer D. Bok	Wijkmanager West en Zuid/West
	Mevrouw N. Aliyat	Wijkmanager Noordwest
Gemeente Veenendaal	De heer P. de Vries	Wijkfunctionaris Zorg en Veiligheid
Patrimonium Woonservice	De heer H. Goorhuis	Manager Wonen
	Mevrouw C. van der Poel	Adviseur beleid en expertiseontwikkeling
Woonstede	Mevrouw M. Teer	Bestuurder
Politie – Midden Nederland – District Oost Utrecht	Mevrouw E. Driesman	Operationeel expert zorg en veiligheid
Veens Welzijn	De heer F. Veltink (Kwintes)	Woonbegeleider en coördinator buurtbemiddeling
	De heer B. van Mierlo (Santé Partners)	Wijkcoach en coördinator buurtbemiddeling
Philadelphia Zorg	Mevrouw D. Hagoort-Zaal	Projectmanager huisvesting
Vastgoedmonitor	Mevrouw M. Overduin	Voorzitter

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Veenendaalse Woningstichting in jaar in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Veenendaalse Woningstichting hebben.

Rotterdam, 18 februari 2019

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Veenendaalse Woningstichting in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Veenendaalse Woningstichting.

Rotterdam, 18 februari 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Veenendaalse Woningstichting in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Veenendaalse Woningstichting.

Rotterdam, 18 februari 2019

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Veenendaalse Woningstichting in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Veenendaalse Woningstichting.

Rotterdam, 18 februari 2019

Frank de Gouw

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Commissielid

Frank de Gouw

Naam, titel, voorletters:

de Gouw, ing./MSc, F.A.

Geboorteplaats en –datum:

's-Hertogenbosch, 22 juni 1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- 2016 – 2018 Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
- 2015 – 2016 Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
- 2011 – 2015 HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
- 2005 – 2011 d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

Loopbaan:

- 2018 – Heden Consultant Regions & Cities, Ecorys B.V.
- 2017 – 2018 Graduate Intern, ARCADIS B.V.

Profielchets:

Frank de Gouw is commissielid van deze visitatie en werkzaam als consultant bij Ecorys binnen de afdeling Regions & Cities. Als afgestudeerd stadsgeograaf aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is Frank in staat om de wederzijdse wisselwerking en dynamiek van geografische (ruimtelijke) verschijnselen te doorgronden, zoals locatiegedrag van economische actoren, het sociaal-ruimtelijk handelen van bedrijven, overheidsinstanties, huishoudens en individuen en de sociaaleconomische ontwikkeling van steden en regio's. Frank heeft daarnaast inhoudelijke kennis van en vaardigheid in het actuele onderzoek omtrent het gebied van de stedelijke geografie inclusief urbane/rurale- en regionale studies en volkshuisvesting.

Als consultant binnen de afdeling Regions & Cities is Frank betrokken bij verschillende vraagstukken en onderzoek op het gebied van de woningmarkt, ruimtelijke gebiedsontwikkeling, beleidsvraagstukken en bij de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Visitaties waarbij Frank betrokken is geweest omvatten onder andere Zeeuwend, Centrada en Wonen Zuid.

Kernwaarden waarover Frank beschikt zijn pro activiteit, enthousiasme, sociaalvaardigheid het hebben van een kritische blik en oplossingsgerichtheid.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Perspectief	Documenten
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper 2019 Prestatieafspraken 2016 Prestatieafspraken 2017 – 2019 Prestatieafspraken 2018 Prestatieafspraken 2019 Koersplan 2016 – 2020 Jaarverslagen 2016 tot en met 2019 Managementrapportages Q1 tot en met Q4 2016 - 2019 Portefeuillestrategie 2017 – 2021 – 2026 Verdieping op portefeuillestrategie 2018 Memo inzake Sociale commissie en leefbaarheid Toezichtsvisie en toetsingskader 2019 Woonvisie gemeente Veenendaal 2014 – 2019 Onderhoudsbegroting 2016 – 2020, 2017 – 2021, 2018 – 2022, 2019 – 2023 Meerjarenbegroting 2018 – 2022
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeelsbrieven Aw 2016 tot en met 2019 Beoordelingsbrieven WSW 2016 tot en met 2019 Onderhoudsbegroting 2016 – 2020, 2017 – 2021, 2018 – 2022, 2019 – 2023 Meerjarenbegroting 2018 – 2022 Jaarverslagen 2016 tot en met 2019 Managementrapportages Q1 tot en met Q4 2016 tot en met 2019 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen
Governance van maatschappelijk presteren	Koersplan 2016 – 2020 Jaarverslagen 2016 tot en met 2019 Managementrapportages Q1 tot en met Q4 2016 tot en met 2019 Portefeuillestrategie 2017 – 2021 – 2026 Verdieping op portefeuillestrategie 2018 Toezichtsvisie en toetsingskader 2019 Woonvisie gemeente Veenendaal 2014 – 2019 Onderhoudsbegroting 2016 – 2020, 2017 – 2021, 2018 – 2022, 2019 – 2023 Meerjarenbegroting 2018 – 2022 Zelfevaluatie RvC 2017 en 2019 Notulen RvC 2016 tot en met 2019

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woonruimteverdeling en voorraadontwikkeling		
<p>De Veenendaalse Woningstichting (VWS) heeft de opgave om nieuwbouwwoningen op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 0 woningen • 2017: 14 woningen (Pres 17-21) • 2018: 20 woningen (Pres 17-21) • 2019: 20 woningen (Pres 17-21) <p>Voor de jaren 2017, 2018 en 2019 betreft dit harde en zachte woningbouwplannen. VWS heeft in 2017 gezamenlijk met Patrimonium de opgave om de nieuwbouwplannen te herijken in relatie tot de actuele inschatting aan de behoefte aan sociale huurwoningen. Hierin wordt een expliciete koppeling gemaakt met de behoefte aan seniorenhuisvesting (Pres 17-21).</p>	<p>De VWS heeft nieuwbouw opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 0 woningen • 2017: 14 woningen (JV 17, p. 21) • 2018: 0 woningen. Start bouw Oost Veenderij en Zuivelstraat. (JV 18, p.16) • 2019: 20 woningen Veenendaal Oost Veenderij Eiland F. <p>In maart 2016 zijn 14 nog te realiseren woningen gekocht van Bunte Vastgoed (JV 16, p.17). Dit betreft de opgeleverde woningen in 2017.</p> <p>De oplevering van 60 appartementen in de Zuivelstraat staat gepland voor 2020. Start werkzaamheden in 2018.</p> <p>De Veenendaalse Woningstichting is er, wanneer de 60 appartementen in de Zuivelstraat worden meegenomen, ondanks haar beperkte omvang in geslaagd om bijna 100 woningen op te leveren. Voor deze prestatie worden twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>De VWS zet zich in om doorstroming te stimuleren en scheefwoners (projectmatig) te verleiden te verhuizen naar een woning die beter past (in huurprijs en/of omvang van de woning). Deze aanpak richt zich vooral op jongere en oudere bewoners. (Daartoe wijzen de corporaties in hun bewonersmagazine en/of nieuwsbrief op de mogelijkheden van potentieel interessante nieuwbouwprojecten in de vrije sector. (Pres 16; 17-21).</p>	<p>De Veenendaalse Woningstichting zet zich in om doorstroming te stimuleren en scheefwoners (projectmatig) te verleiden om te verhuizen naar een woning die beter past (in huurprijs en/of omvang van de woning). Deze aanpak richt zich vooral op jongere en oudere bewoners. Daartoe wijst de Veenendaalse Woningstichting in hun bewonersmagazine en/of nieuwsbrief op de mogelijkheden van potentieel interessante nieuwbouwprojecten in de vrije sector.</p> <p>In het najaar van 2019 is de Veenendaalse Woningstichting met een ontwikkelaar overeengekomen om koopwoningen met voorrang aan de huurders van de Veenendaalse Woningstichting te koop aan te bieden, om de doorstroming te bevorderen. Hier hebben een aantal bewoners gebruik van gemaakt. De woningen worden in het tweede kwartaal van 2020 opgeleverd.</p> <p>In december 2019 is door de Veenendaalse Woningstichting een verzoek bij de gemeente ingediend om een doorstromingsexperiment uit te voeren bij een deel van de 60 appartementen, in het voorjaar van 2020. De gemeente heeft inmiddels aangegeven dat hier toestemming voor verleend wordt. De Veenendaalse</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woningstichting verwacht begin februari 2020 met de verhuur te starten.</p> <p>Voor de inzet van de Veenendaalse Woningstichting ten behoeve van de doorstroming is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>Europese regelgeving: De VWS dient 90% (2015) successievelijk 80% (vanaf 2016) van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot aan de maximale inkomensgrens voor huurtoeslag.</p> <p>Passend toewijzen De VWS dient per 1 januari 2016 tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning met rekenhuur onder de aftoppingsgrens toe te wijzen.</p>	<p>Europese regelgeving De VWS heeft toegewezen aan inkomens tot de inkomensgrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 100% (JV 16, p.35) • 2017: 100% (JV 17, p.33) • 2018: 98% (JV 18, p.7) • 2019: 100% <p>Passend toewijzen: De VWS heeft daarnaast passend toegewezen aan de doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 100% (JV16, p.36) • 2017: 97% (JV 17, p.33) • 2018: 96% (JV 18, p.7) • 2019: 100% 	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting op het gebied van beschikbaarheid met een ruim voldoende. De Veenendaalse Woningstichting is er in geslaagd om een substantieel aantal woningen op te leveren en probeert zodoende aan de toenemende vraag te voldoen. De Veenendaalse Woningstichting heeft zich daarnaast sterk ingezet om de doorstroming te bevorderen. Hiervoor worden zowel zelf acties en initiatieven opgezet als afspraken met marktpartijen gemaakt.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huurprijsbeleid		
De VWS heeft als opgave een gematigde huurverhoging door te voeren. Voor 2017 wordt ingezet op een verhoging van inflatie +0,5% (Pres 17-21).	<p>De VWS heeft een gemiddelde huurverhoging doorgevoerd van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 1,1% (JV 16, p.40) • 2017: 0,58% (JV 17, p.17) • 2018: 1,4% (JV 18, p.11) • 2019: 1,28% (zonder IAH) <p>Voor de jaren 2016 tot en met 2018 is gebruik gemaakt van een inkomensafhankelijke huurverhoging.</p> <p>Vanwege de positieve afwijking op de gestelde opgave van inflatie +0,5% wordt een pluspunt toegekend. De Veenendaalse Woningstichting weet zodoende een gematigd huurbeleid te voeren.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De huurprijzen van de VWS bevinden zich allen onder de liberalisatiegrens, waarvan 70% onder de aftoppingsgrenzen (Pres 17-21).	<p>Goedkoop (onder kwaliteitskortingsgrens) (JV 18, p.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 9% • 2017: 10% • 2018: 10% • 2019: 8% <p>Betaalbaar (kwaliteitskortingsgrens tot 2^e aftoppingsgrens) (JV 18, p.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 58% • 2017: 58% • 2018: 60% • 2019: 60% <p>Duur (2^e aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens) (JV 18, p.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 33% • 2017: 32% • 2018: 30% • 2019: 32% <p>Totaal onder de liberalisatiegrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 100% (67% onder aftoppingsgrenzen) • 2017: 100% (68% onder aftoppingsgrenzen) • 2018: 100% (70% onder aftoppingsgrenzen) • 2019: 100% (68% onder aftoppingsgrenzen) <p>De Veenendaalse Woningstichting heeft in grote mate voldaan aan de opgave en weet een aanzienlijk deel van de woningvoorraad bereikbaar te houden voor de doelgroep. Hiervoor wordt een pluspunt toegekend.</p>	7
Woonlasten		
De VWS, Patrimonium en de gemeente onderzoeken de mogelijkheden om een woonlastencompensatiefonds in te stellen. Deze compensatie is bestemd voor huurders, die maximaal gebruik maken van een bestaande inkomensondersteunende voorzieningen, waar de huur toch te hoog is in vergelijking met het inkomen (Pres 17-21).	<p>Er is door de genoemde partijen uiteindelijk geen woonlastencompensatiefonds opgesteld. Wel is bij een aantal huurders de huurprijs verlaagd onder de liberalisatiegrens, doordat het inkomen tot onder de huurtoeslaggrens was gedaald.</p> <p>Daarnaast is het voor huurders mogelijk om met de VWS contact op te nemen wanneer ze na huurverhoging in betalingsproblematiek kunnen geraken. Aan de hand van maatwerk bepaalt de VWS of de huurprijs wordt aangepast.</p> <p>Ondanks dat het woonlastencompensatiefonds er niet in is gekomen weet de Veenendaalse Woningstichting wel huurprijzen te verlagen. Hier is een pluspunt voor toegekend.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Door de VWS wordt een preventiepijl gestart in 2017 voor het gezamenlijk bezoeken van huurders met 2 maanden betalingsachterstand.</p> <p>Na een evaluatie in 2018 is bepaald dat in 2019 het op uitvoeringsniveau tussen diverse organisaties gewenst is dat er heldere afspraken worden gemaakt t.a.v. vroegsignalering (Pres 18;19).</p>	<p>De VWS heeft in samenwerking met diverse andere partijen een preventiepijl opgestart. Deze loopt momenteel. Aansluitend is ook een schuldsaneringstraject opgestart voor huurders met betalingsproblematiek.</p> <p>De VWS heeft contacten met diverse instanties om huurders te ondersteunen en de huurachterstand laag te houden. Als het niet lukt tijdig een betalingsregeling te treffen worden bewoners doorverwezen naar hulpverlenende instanties om de risico's voor de corporatie en de huurders te beperken (JV 17, p.44).</p> <p>De VWS streeft voortdurend naar samenwerking met andere organisaties om huurders die in problemen dreigen te geraken een vangnet te bieden om verdere problematiek te voorkomen.</p> <p>Voor de uitgebreide aandacht en opgestarte acties die de Veenendaalse Woningstichting heeft voor de preventie van betalingsachterstanden zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>De corporaties willen het aantal ontruimingen in de periode 2016-2019 terugbrengen naar maximaal 10 per jaar. Voor de VWS geldt dat dit al jaren maximaal twee keer jaar voorkomt.</p> <p>In het kader van 'voorkomen huisuitzettingen' tracht de VWS ook de huurachterstand verder te beperken.</p>	<p>In de visitatieperiode hebben ontruimingen plaatsgevonden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 2 ontruimingen (JV 17, p.44) • 2017: 1 ontruiming (JV 17, p.44) • 2018: 0 ontruimingen (JV 18, p.12) • 2019: 2 ontruimingen, waarvan 1 'noorderzonner'. <p>De huurachterstand van de VWS bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 0,63% (JV 16, p.47) • 2017: 0,65% (JV 18, p.11) • 2018: 0,69% (JV 18, p.11) • 2019: 0,64% <p>Voor het weten te beperken van zowel de huurachterstand als het aantal ontruimingen is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting op het gebied van betaalbaarheid ruim voldoende gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting heeft een gematigd huurbeleid gevoerd en heeft zich ingezet om voldoende betaalbare woningen te handhaven binnen het woningbezit. Daarnaast heeft de Veenendaalse Woningstichting geruime aandacht gehad voor de preventie en aanpak van huurders met betalingsproblematiek en is zowel het aantal ontruimingen als de totale huurachterstand beperkt ge</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,2

Thema 3: Kwaliteit woningvoorraad en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Energieprestaties		
<p>De VWS heeft de opgave om gemiddeld een energielabel B te behalen voor 2025 (Pres 17-21).</p> <p>Het doel is om bij te dragen aan 'Een energieneutraal Veenendaal 2035'.</p>	<p>Slechts 2,5% van de portefeuille heeft label F of G en bijna 80% van het bezit heeft een label C of beter (JV 17; JV 18, p.25)</p> <p>In 2018 ligt de prioriteit van de VWS vooral bij de verbetering van de energetische kwaliteit van de bestaande woningen. Dit levert naast een besparing van de CO2 uitstoot, ook een direct voordeel op voor de bewoners. Hierin wordt gelet op de materiaalkeuzes bij onderhoud en vervanging.</p> <p>De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad per 31 december 2019 is gemiddeld 1,39.</p> <p>Voor het voortijdig realiseren van de gestelde duurzaamheidsopgaven, het behalen van een gemiddeld label B in 2019 en het grote aantal woningen met een groen energielabel zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>De VWS gaat zich extra inspannen vanaf 2018 om naast alle fysieke duurzaamheidsmaatregelen ook de focus te leggen op het energiebewust maken van de bewoners. Hiervoor worden diverse acties opgezet, waaronder het promoten van LED verlichting (Pres 18; Pres 19).</p>	<p>De energiecoaches van de Stichting Huurdersbelangen geven bij een bezoek een set led lampen weg. Alle nieuwe huurders worden hier bij de sleuteluitreiking op attent gemaakt. Ze kunnen zelf een afspraak maken. Na het uitvoeren van energetische maatregelen krijgen de bewoners ook informatie over de energiecoaches.</p> <p>Vanwege de inzet van de VWS om in samenwerking met de Huurdersvereniging de huurders meer energiebewust te maken is een pluspunt toegekend.</p>	7
Kwaliteit woningvoorraad		
<p>Renovatieopgaven van de VWS (Pres 16; Pres 17-21):</p> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> 62 woningen (Pres. 16) <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 woningen Kostverloren 32 woningen Vollewens 51 woningen Stationsplein <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> 123 woningen Sprenkelaar e.o. <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> 42 woningen 't Hoortje 	<p>De VWS heeft gedurende de visitatieperiode diverse woningen energetisch en kwalitatief verbeterd. Deze verbeteringen bestaan onder andere uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het vervangen van kozijnen Het aanbrengen van isolatie (vloeren, daken) Woningen voorzien van vraag gestuurde ventilatie Het aanbrengen van zonnepanelen Vervangen beglazing door HR++ beglazing <p>In 2016 zijn de volgende woningen gerenoveerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 18 woningen Zandstraat 20 eengezinswoningen Dahliastraat <p>In 2017 zijn onderstaande woningen verbeterd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 32 appartementen Vollewens en Sprenkelaar. Uitvoering vindt plaats in 2018 en 2019; 51 appartementen Stationsplein 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De VWS zet zich in voor het aanbrengen van zonnepanelen tegen beperkte huurverhoging in bestaande bouw (Pres 17-21).	<p>In 2019 worden diverse woningen voorzien van zonnepanelen. Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 123 eengezinswoningen en 16 appartementen Schenchorst en omgeving. • 12 woningen Vendelseweg. <p>De kwaliteit van de voorraad is daarnaast verbeterd door het uitvoeren van groot onderhoud.</p> <p>De VWS heeft daarnaast in 2019 een onderzoek uitgevoerd naar noodzakelijke ingrepen bij 80 woningen in het Franse Gat. Hierbij is besloten om de woningen door te exploiteren en gefaseerd te verbeteren. In 2019 is gestart met het vervangen van het aanwezige enkel glas. In 2024 en 2025 is gepland om de daken en de dakkapellen te vervangen. De begane grondvloeren worden in overleg met de zittende bewoners of bij mutatie vervangen.</p> <p>Vanwege de geruime inzet ten aanzien van het renoveren en energetisch verbeteren van de voorraad zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting op het gebied van kwaliteit van de woningvoorraad en duurzaamheid met een goed. De Veenendaalse Woningstichting is erin geslaagd om eind 2019 al voortijdig de vastgestelde duurzaamheidsopgave te behalen. De woningvoorraad van de corporatie heeft eind 2019 al een gemiddeld label B, waarbij 80% van de woningvoorraad een groen energielabel bezit. De Veenendaalse Woningstichting heeft daarnaast veel inzet getoond in het renoveren en energetisch verbeteren van de voorraad. Zo zijn diverse renovatieopgaven afgerond en is de energetische status van de voorraad verbeterd.		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 4: Wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
In 2017 actualiseren partijen het convenant 'WMO Woningaanpassingen'. Gemaakte afspraken worden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In 2018 en 2019 wordt dit beleid gemonitord (Pres 18; 19).	<p>De VWS heeft woningen aangepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 2 woningen (JV 16, p.35) • 2017: 0 woningen • 2018: 2 woningen (JV 18, p.10) • 2019: 4 woningen <p>Deze aanpassingen lopen via de VWS. De gemeentelijke aanpassingen worden hierin niet meegeteld.</p> <p>Als een aangepaste woningen vrijkomt voor verhuur dan kijkt de VWS aan de hand van de aanpassingen of het wenselijk is een kandidaat te zoeken die weer gebruik kan maken van de aanwezige voorzieningen. Door de</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>afdeling Wmo van de gemeente wordt hiervoor een wachtlijst bijgehouden.</p> <p>Bij kleine aanpassingen wordt er over het algemeen besloten de woning regulier te verhuren en zo nodig de voorzieningen te verwijderen. Daarnaast houdt de VWS bij regulier onderhoud en renovaties rekening met het aanpassen van woningen.</p> <p>Voor de aandacht die de VWS heeft getoond voor het aanpassen van woningen en het zodoende bedienen van de bijzondere doelgroep is een pluspunt toegekend.</p>	
	De VWS zet zich in voor mensen met een verstandelijke beperking door diverse woningen te verhuren aan Philadelphia Zorg. Met deze zorgpartij wordt daarnaast gezocht naar uitbreidingsmogelijkheden om meerdere mensen te kunnen bedienen. Zo wordt vanaf 2018 gewerkt aan een project van 36 appartementen bestemd voor mensen met een beperking.	7
De VWS heeft de opgave om de te voldoen aan de wettelijke taakstelling aangaande het huisvesten van statushouders.	<p>De VWS heeft statushouders weten te huisvesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 13 statushouders (voorstand van 2015) (Taakstelling behaald) • 2017: 17 statushouders (Taakstelling behaald) (JV 17, p.32) • 2018: 7 statushouders (gemeentelijke taakstelling behaald) (JV 18, p.16) • 2019: 1 statushouder (gemeentelijke taakstelling behaald). <p>Doordat de Veenendaalse Woningstichting de opgave jaarlijks volledig heeft ingevuld is een pluspunt toegekend.</p>	7
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting op het gebied van Wonen en Zorg met een ruim voldoende. De Veenendaalse Woningstichting heeft aan de hand van woningaanpassingen aangetoond zich in te zetten voor de zorgbehoevende doelgroep. Daarnaast is de Veenendaalse Woningstichting actief met zorgpartijen blijven zoeken naar mogelijkheden voor huisvesting van mensen met een beperking.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De VWS heeft als opgave de uitkomsten van het LEMON onderzoek als basis te laten gelden voor de gezamenlijk en afzonderlijk te organiseren activiteiten, acties en prioritering 2016-2018 op het gebied van leefbaarheid (Pres 17-21).	Eind 2015 is een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan de resultaten zijn vastgelegd in de zogenaamde leefbaarheidsmonitor (LEMON). Het totaal oordeel van dit onderzoek is positief. Met een 7,8 als totaaloordeel geven de bewoners aan prettig te wonen in de gemeente. Er zijn geen noemenswaardige	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>verschillen tussen respondenten woonachtig in een sociale huurwoning en respondenten woonachtig in een koopwoning (JV 16, p.42).</p> <p>In navolging van het LEMON onderzoek is in 2018 een vervolgonderzoek uitgevoerd om de leefbaarheid in Veenendaal opnieuw te meten ten aanzien van de fysieke woonomgeving, sociale woonomgeving, ongenoegens en veiligheid.</p> <p>Vanwege de continue aandacht voor de leefbaarheid door het laten uitvoeren van verschillende onderzoeken is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>De VWS heeft de opgave om (Pres 17-21):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actief te participeren in wijkteams en het interventieteam; • De inzet en participatie van bewoners(commissies) te stimuleren en te ondersteunen; • Actief te blijven samenwerken met de politie ter bestrijding van hennepkwekerijen • Samen te blijven werken met de gemeente aan het bestrijden en voorkomen van woonfraude. 	<p>De VWS participeert actief in diverse wijkteams. Deze wijkteams staan onder leiding van een wijkmanager die door de gemeente is aangesteld (JV 18, p.22). in 2016 zijn al wijkagenda's opgesteld waarin al meer wordt aangestuurd op het door de bewoners uitwerken en uitvoeren van oplossingen.</p> <p>Onder begeleiding van Veens wordt het initiatief Buurtbemiddeling gehandhaafd. Opgeleide burgers treden op als bemiddelaar bij (beginnende) conflicten tussen buurtbewoners. De VWS verwijst regelmatig bewoners door naar buurtbemiddeling. Het gaat dan vooral om beginnende overlast.</p> <p>Daarnaast is in samenwerking met diverse partijen een nieuw convenant hennep opgesteld.</p> <p>Vanwege het feit dat de Veenendaalse Woningstichting zich op verschillende manieren heeft ingezet om de sociale leefbaarheid te waarborgen is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>Ten aanzien van fysieke activiteiten zet de VWS in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inbraakbeveiligingen preventie; • Aanpak openbare ruimte, groen voorziening en schoonmaakacties; • Individuele kleine opdrachten gericht op verbetering van de directe woon- en leefomgeving. 	<p>VWS brengt bij alle woningen waar schilderwerk wordt uitgevoerd goed hang- en sluitwerk aan dat voldoet aan de eisen van het Politiekeurmerk.</p> <p>Waar nodig worden bij "enge" plekken op achterpaden snoei en opruimwerkzaamheden uitgevoerd. Bij complexen met gemeenschappelijke bergingen wordt jaarlijks een opschoon actie uitgevoerd. Vooral spullen van vertrokken bewoners blijven nog weleens achter.</p> <p>Vanwege de inzet om het veiligheidsgevoel onder huurders te verhogen en fysieke knelpunten aan te pakken is een pluspunt toegekend.</p>	7

Beoordeling visitatiecommissie

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de Veenendaalse Woningstichting op het gebied van leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De Veenendaalse Woningstichting heeft aan de hand van twee uitgevoerde LEMON onderzoeken de leefbaarheidssituatie goed inzichtelijk. Daarnaast zet de Veenendaalse Woningstichting zich sterk in om het veiligheidsgevoel van de huurders te verhogen, wordt geparticipeerd in wijkteams, wordt de fysieke leefbaarheid verbeterd en is buurtbemiddeling gehandhaafd.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas