



VISITATIERAPPORT

2016 - 2019



DE GOEDE WONING-NEERIJNEN
MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2016 - 2019



Bennekom, 17 december 2020

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | Voorzitter
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren De Goede Woning-Neerijnen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van De Goede Woning-Neerijnen zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie, ook na de fusie met De Kernen eind 2020. We hopen dat de fusie tot meerwaarde voor de huurders zal blijken en de lokale worteling niet verloren gaat.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A	Recensie De Goede Woning-Neerijnen	6
B	Scorekaart De Goede Woning-Neerijnen.....	10
C	Scorekaart in beeld De Goede Woning-Neerijnen.....	11
D	Samenvatting in beeld De Goede Woning-Neerijnen	12
E	Reactie De Goede Woning-Neerijnen	14
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	16
1	Visitatie bij De Goede Woning-Neerijnen	17
1.1	Schets De Goede Woning-Neerijnen	17
1.2	Werkgebied De Goede Woning-Neerijnen	18
2	Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	19
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	19
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	22
3	Presteren naar Opgaven en Ambities.....	24
3.1	Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	24
3.2	Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	27
4	Presteren volgens Belanghebbenden	29
4.1	De belanghebbenden van De Goede Woning-Neerijnen	29
4.2	Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	30
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	34
5	Presteren naar Vermogen.....	35
5.1	Beoordeling van de vermogensinzet van De Goede Woning-Neerijnen	35
6	Governance van maatschappelijk presteren	38
6.1	Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing	38
6.2	Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	39
6.3	Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	40
Deel 3	Bijlagen bij het rapport.....	41
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	42
Bijlage 2	Curricula vitae.....	43
Bijlage 3	Bronnenlijst	46
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	47
Bijlage 5	Position paper.....	48
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	50
Bijlage 7	Meetschaal.....	56

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie De Goede Woning-Neerijnen

Terugblik op visitatie 2012-2015

Bij de vorige visitatie werd De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) getypeerd als een betrouwbare organisatie, die met een open mind dicht bij haar huurders stond. Goed benaderbaar, laagdrempelig en degelijk, maar ook behoudend en met weinig oog voor vernieuwing. Het ontbrak de corporatie, volgens de commissie, aan voldoende visie op de toekomst van het verouderde woningbezit. De maatschappelijke prestaties werden als ruim voldoende beoordeeld door de commissie. Belanghebbenden gaven gemiddeld een 5,5 voor de prestaties, terwijl zij de relatie en communicatie en de invloed op beleid wel voldoende achtten. Dat de commissie een duidelijke toekomstvisie mistte, vertaalde zich in een onvoldoende score voor de ambities in relatie tot de opgaven. De financiële continuïteit en de doelmatigheid beoordeelde commissie als (ruim) voldoende; de vermogensinzet echter als onvoldoende. Governance bleek op alle onderdelen onvoldoende te zijn, zowel op besturing als intern toezicht, externe legitimatie en verantwoording.

Het bestuur van DGWN was zich destijds wel bewust van de zwakke punten en had in haar position paper reeds de uitdagingen voor de toekomst benoemd, namelijk het maken van een inhaalslag op de kwaliteit van het woningbezit in combinatie met duurzaamheid, maar ook het steeds complexer worden van het corporatiewerk door toenemende eisen van de overheid. De organisatie was kwetsbaar.

De commissie was van mening dat enkel met hulp en verregaande samenwerking in de regio, DGWN haar bestaansrecht zou kunnen waarmaken. Verbeterpunten die de commissie aandroeg waren gericht op het ontwikkelen van een (gedragen) visie op het bestaansrecht en de toekomstwaarde van DGWN als zelfstandige organisatie.

Een tweede verbeterpunt was het ontwikkelen van een strategisch voorraadbeleid. Als derde noemde de commissie het in perspectief plaatsen van de samenwerking met collega-corporaties. Eveneens vond de commissie het van belang dat de corporatie beter zichtbaar maakt wat zij doet en wat zij belangrijk vindt. Daarnaast zou de corporatie moeten werken aan het verbeteren van de governance: PDCA-cyclus, Governancecode en het oprichten van een huurdersplatform.

Resultaten visitatie 2016-2019

Veel zaken op orde gebracht

DGWN heeft de verbeterpunten uit de vorige visitatie ter harte genomen. Zoals de corporatie zelf in haar position paper beschrijft, heeft ze de afgelopen vier jaar een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. De commissie herkent dit. In de zomer van 2016 is een nieuwe koers uitgezet en het inspelen op regelgeving, governance en de administratie is naar een hoger niveau gebracht. Ook werd er een huurdersplatform opgericht om de bewonersparticipatie vorm te geven. Eveneens werd de samenwerking met de Kernen door middel van een overeenkomst (her)bevestigd. DWGN koos ervoor om een Strategisch Voorraad Beleid op te zetten en van daaruit te werken. Verduurzaming van het bezit heeft de afgelopen jaren duidelijk prioriteit gekregen, zowel in beleid als in de uitvoering. Dit is duidelijk zichtbaar in de prestaties. Eveneens is er beperkte nieuwbouw gerealiseerd, zoals een levensloopbestendig nieuwbouwproject in Haaften Noord. Ook is gewerkt aan verdere samenwerking met collega-corporatie De Kernen.

Van vereniging naar stichting, naar fusie met De Kernen in 2021

DGWN onderkent dat ze een kleine corporatie is met een smalle personele bezetting. Dat is kwetsbaar. Mede met het oog op het waarborgen van de continuïteit is samenwerking gezocht met De Kernen. De afgelopen jaren heeft DGWN nauw samengewerkt met de collega-corporatie De Kernen. De Kernen was betrokken bij het opstellen van het strategisch voorraadbeleid in 2017 en deed de afhandeling van reparatieverzoeken. De samenwerking werd steeds intensiever en verliep naar tevredenheid. Hierdoor kwam een fusie met De Kernen steeds meer in beeld, beschrijft de corporatie in haar position paper. Met de fusie beogen partijen de dienstverlening te verbeteren en de positie als volkshuisvester in het gehele werkgebied te versterken. Dit kan ook prima omdat de werkgebieden van DGWN en De Kernen op elkaar lijken qua opgave en geografisch naadloos op elkaar aansluiten. Bovendien zijn ze reeds in dezelfde gemeente actief. DGWN verwacht dat deze stap leidt tot verbetering voor de huurders. In de loop van 2019 is aan de huurders/leden van DGWN helder uitgelegd dat de omzetting van een vereniging naar een stichting het achterliggende doel had om een juridische fusie tussen DGWN en De Kernen te kunnen bewerkstelligen. Medio 2020 zijn alle afspraken voor de fusie in januari 2021 vastgesteld. De commissie vindt dit een positieve ontwikkeling, omdat hiermee de (kleine) organisatie die te kwetsbaar bleek minder kwetsbaar en professioneler wordt. Alle belanghebbenden zijn blij met de fusie en zien hiervan duidelijk een meerwaarde voor de huurders.

Inhaalslag gemaakt: meer dan helft bezit verduurzaamd en verbeterd

De corporatie had verouderd bezit. Dit was algemeen bekend. In de vorige visitatie was een van de verbeterpunten het opstellen van een strategisch voorraadbeleid. Dit heeft DGWN in 2017 met behulp van De Kernen gedaan. De uitvoering ervan is voortvarend ter hand genomen. In drie jaar tijd is meer dan de helft van het bezit verbeterd: circa 350 woningen zijn verduurzaamd, ruim 80 woningen zijn gerenoveerd en andere woningen hebben (alleen) zonnepanelen gekregen. Ook werden woningen verkocht, met name aan huurders en/of middeninkomens. De corporatie bouwde daarnaast levensloopbestendige woningen in het dorp Haaften. Betaalbaarheid van de woonlasten staat hoog op de agenda bij DGWN. De renovaties leidden voor zittende huurders niet tot hogere huurprijzen. Het is de commissie opgevallen dat een integrale visie en afwegingskader op de maatschappelijk opgave, waarin ook wonen, welzijn en zorg en het sociaal domein werden meegenomen, ontbreekt. Wel constateert de commissie dat er een goede basis ligt voor de fusie met De Kernen.

Kleine en toegankelijke corporatie

DGWN wordt door belanghebbenden getypeerd als een kleine en toegankelijke corporatie. Die toegankelijkheid willen belanghebbenden ook graag ook na de fusie blijven ervaren. Toch -zo schrijft DGWN in haar position paper- lukte het niet goed om in eigen beheer het reparatieonderhoud en alles daaromheen te verbeteren. In de loop van 2019 is dat steeds meer uitbesteed aan collega-corporatie De Kernen. Dat bleek succesvol en de tevredenheid van de huurders op dit onderdeel is duidelijk toegenomen. Hoewel de commissie dit moeilijk vast kon stellen, omdat DGWN tot voor kort geen Aedes-benchmark gegevens over dienstverlening had. DGWN merkte door de nauwere samenwerking dat er een bredere kennis en meer kwaliteit nodig was. Vooral om goed aandacht te kunnen schenken aan maatschappelijke en sociale problemen bij huurders.

Governance op orde gebracht

Mede naar aanleiding van de vorige visitatie is gedurende deze visitatieperiode de governance op orde gebracht. De visitatiecommissie ziet dat er grote stappen zijn gezet. De RvC is van zes leden naar drie leden gebracht. En er is een toezichtsvisie opgesteld. De RvC is gegroeid in het vervullen van de drie rollen van toezichthouder, klankbord en werkgever. In het verleden ging het nog wel eens te veel over details, inmiddels gaat het over de grote lijn. In de toezichtrol is de RvC, zo zag de visitatiecommissie, bereid om kritisch te blijven op het bestuur. De RvC heeft bijgedragen aan de communicatie met de algemene ledenvergadering over de omzetting van vereniging naar stichting.

Financieel gezonde corporatie

DGWN is een financieel gezonde en kostenbewuste corporatie met een laag tot midden risicoprofiel. De bedrijfslasten en de instandhoudingskosten zijn gemiddeld. DGWN heeft gedurende de visitatieperiode in korte tijd veel zaken op orde gebracht. Er is nu een duidelijke samenhang tussen portefeuillestrategie, begroting en projecten. En het risicomanagement is op orde gebracht.

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

Sterke punten

- + Forse inhaalslag gemaakt in het verduurzamen en renoveren van het verouderde bezit.
- + Relatief lage woonlasten.
- + Mooi levensloopbestendig nieuwbouwproject in Haaften gerealiseerd.
- + Inhaalslag gemaakt in het op orde brengen van de governance en risicomanagement
- + Kleine en slagvaardige corporatie.
- + Kwetsbaarheid kleine organisatie beperkt door samenwerking met De Kernen.
- + Financieel gezonde corporatie.
- + Fusie met De Kernen (eind 2020) in belang van volkshuisvesting en gesteund door belanghebbenden.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

DGWN gaat per december 2020 fuseren met De Kernen. Evenals alle belanghebbenden is de commissie positief over deze stap. De beide corporaties hechten groot belang aan maatwerk per woonkern en het centraal stellen van de huurder. De commissie geeft DGWN daarom vooral verbeteringsuggesties mee die ook nog relevant zijn na de fusie. Uiteraard is het ook zinvol te kijken welke verbeteringsuggesties De Kernen heeft.

De belanghebbenden hebben ook verbeteringsuggesties gegevens (zie paragraaf 4.3).

Met een aantal van deze suggesties was de commissie het eens en heeft onderstaande verbeteringsuggesties meegenomen:

Klanttevredenheid behouden en verbeteren

Sinds De Kernen de reparatieverzoeken afhandelt, wordt de klanttevredenheid gemeten. Daardoor ontstaat er een basis om tevredenheid te meten en te verbeteren. De commissie vindt dit een goede zaak.

Behoud laagdrempeligheid

DGWN is een lokale organisatie met haar kantoor in een van de vier kernen. Met de fusie met De Kernen wordt DGWN onderdeel van een grotere corporatie. Hoe zorg je ervoor dat de corporatie laagdrempelig blijft en haar huurders kent? Blijft er een kantoor of komt er een loket? Bijvoorbeeld een loket in een gedeeld gebouw met organisaties die actief zijn op het sociaal domein en min of meer dezelfde doelgroep hebben als de corporatie? Of wordt de laagdrempeligheid op een andere manier geregeld? De commissie acht deze vragen relevant in het kader van de fusie.

Aandacht voor groeiende groep kwetsbare huurders

Door het passend toewijzen en de extramuralisering in de zorg neemt de groep kwetsbare huurders toe. Ook is een 'zachte landing' van statushouders in de kernen gewenst. De corporatie komt al vaak achter de voordeur bij huurders en dan is het mogelijk om sociale problemen te signaleren en te bespreken met het wijkteam. Ook is er aandacht nodig om de huurschulden terug te dringen en huurders hierbij ondersteuning aan te bieden indien nodig.

Ontwikkel een visie op wonen en zorg

Er is sprake van vergrijzing. Veel huurders willen thuis blijven wonen. Welke aanpassingen zijn nodig om langer thuis te blijven wonen? Wat kan er gedaan worden voor mantelzorg(woningen)? Welke nieuwbouw is nodig? Moeten ouderen in hun eigen kern kunnen blijven wonen? Een visie op het wonen in de kleine kernen is daarom gewenst.

Doe meer samen met bewoners aan leefbaarheid

Er liggen kansen om meer samen met de welzijnsorganisatie en de Stichting Bewonersraad De Goede Woning Neerijnen (Bewonersraad) op te trekken als het gaat om het verbeteren van de leefbaarheid in de kernen. Denk aan het tuinenbeleid, vrijwilligerswerk en dagbesteding.

Discussie over nieuwbouw in kernen op regionaal niveau voeren

Er is verschil van visie over nieuwbouw van woningen in alle kernen of alleen in kernen waar een duidelijke vraag ligt volgens het woningbehoefteonderzoek. De (gemeentelijke) politieke wens bestaat om nieuwbouw in alle kernen te realiseren. De Kernen heeft in de gemeenten waar zij bezit heeft dezelfde discussie; deze kan dus breder opgepakt worden na de fusie.

B Scorekaart De Goede Woning-Neerijnen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									6,8
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	8,0	7,0	6,0	6,0	7,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,2
Prestaties	8,0	7,3	8,0	6,5	6,3	6,0	7,0	50%	
Relatie en communicatie							7,1	25%	
Invloed op beleid							7,6	25%	
Presteren naar Vermogen									6,0
Vermogensinzet							6,0	100%	
Governance									6,2
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					6,0	6,0	33%	
	Prestatiesturing					6,0			
Maatschappelijke rol RvC							6,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid									
Thema 2: Passende woningvoorraad en nieuwbouw									
Thema 3: Voldoende betaalbare woningen beschikbaar									
Thema 4: Wonen, welzijn en zorg									
Thema 5: Leefbaarheid en sociaal beleid									
Thema 6: Dienstverlening									

C Scorekaart in beeld De Goede Woning-Neerijnen



Thema's:

1. Kwaliteit en duurzaamheid
2. Passende woningvoorraad en nieuwbouw
3. Voldoende betaalbare woningen beschikbaar
4. Wonen, welzijn en zorg
5. Leefbaarheid en sociaal beleid
6. Dienstverlening

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld De Goede Woning-Neerijnen

Visitatie De Goede Woning-Neerijnen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018/2) en vond plaats tussen oktober tot en met december 2020.

Korte schets De Goede Woning-Neerijnen

De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) is een kleine plattelandscorporatie die uitsluitend werkzaam is in de voormalige gemeente Neerijnen (sinds 1 januari 2019 samengevoegd met de gemeenten Geldermalsen en Lingewaal in de gemeente West Betuwe). DGWN was tot 2020 een vereniging. Sindsdien is het een woningstichting. Hiermee werd een fusie mogelijk met de collega-corporatie De Kernen. De fusie zal (formeel) worden gerealiseerd per 1 januari 2021. Alle voorbereidingen zijn daartoe voor 1 juli 2020 afgerond.

De corporatie biedt primair woonruimte aan mensen met een smallere beurs op een klantgerichte wijze. De corporatie had ultimo 2019 een bezit van 688 woningen.

Beoordelingen De Goede Woning-Neerijnen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2016	2020
Presteren naar Opgaven en Ambities		6,5	6,8
Presteren volgens Belanghebbenden		5,9	7,2
Presteren naar Vermogen		5,5	6,0
Governance		4,8	6,2

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op zich beter functioneert dan vier jaar geleden, eenzelfde score krijgt in de visitatie.

Bij DGWN is ten opzichte van de vorige visitatie een duidelijke verbetering te zien: bij Presteren volgens Belanghebbenden, bij vermogensinzet en bij governance. Tijdens de vorige visitatie was vermogensinzet een onderdeel van Presteren naar Vermogen en scoorde dit een 4,0. Nu is dit een 6,0. De hogere score is te danken aan een betere onderbouwing van de inzet van middelen. Bij governance is verbetering op alle onderdelen te zien.

Samenvatting in beeld De Goede Woning-Neerijnen

Prestaties naar Opgaven en Ambities: 6,8

De prestaties van DGWN zijn allen als minimaal voldoende beoordeeld; gemiddeld ruim voldoende. Daarbij vallen de goede scores voor 'kwaliteit en duurzaamheid' en 'betaalbaarheid' op. De ambities in relatie tot opgaven zijn voldoende.

Prestaties volgens belanghebbenden: 7,2

Belanghebbenden zijn tevreden over alle prestaties, evenals over de relatie en communicatie en mate van invloed op beleid. Ze vinden de prestaties op het gebied van duurzaamheid, voldoende betaalbare woningen en nieuwbouw en passende woningvoorraad goed. De overige maatschappelijke prestaties worden als voldoende beoordeeld. Verbeterpunten: gesprek over nieuwbouw in kernen, begeleiding kwetsbare groepen, tuinenbeleid, vergrijzingsopgave bespreken.



688 woningen

Prestaties naar Vermogen: 6,0

Financieel gezonde corporatie, die de verduurzaming van haar bezit en het laag houden van de huurprijzen kon financieren. Een en ander is onderbouwd en verantwoord in de meerjarenbegrotingen en het strategisch voorraadbeleid.

Governance: 6,2

Governance bevat strategievorming en sturing op prestaties, de maatschappelijke rol van de RvC en externe legitimatie en verantwoording. Op alle onderdelen voldoet DGWN aan het ijkpunt, waarbij externe legitimatie in positieve zin opvalt, dankzij de wijze waarop de huurdersvertegenwoordiging is opgezet gedurende de visitatieperiode.

E Reactie De Goede Woning-Neerijnen



Bestuurlijke reactie op het Visitatierapport 2016-2019

De Raad van Commissarissen en het bestuur van DGWN hebben kennisgenomen van de inhoud van het Visitatierapport 2016-2019, zoals dat door Raeflex is opgesteld.

De RvC en het bestuur overwegen hierbij het volgende.

In het 2^e halfjaar van 2016 is bij DGWN over de periode 2012-2015 een visitatie uitgevoerd door Procorp.

Omdat DGWN per 1 januari 2021 fuseert met De Kernen is in het voorjaar gekozen voor een gezamenlijke aanpak. Dat heeft er toe geleid dat Raeflex dit keer de visitatie heeft uitgevoerd. Raeflex was wel bekend met De Kernen, maar vanuit het verleden niet met DGWN.

De afgelopen jaren hebben de RvC, het bestuur en het personeel de uitkomst van de vorige visitatie gebruikt om langs strakke lijnen op alle fronten een kwaliteitsverbetering door te voeren en fors in te zetten op verduurzaming en het opwaarderen van het woningbestand.

De kritische houding van controlerende en toetsende instanties zoals de Aw, het WSW en de accountant is omgebogen in veel waardering die tijdens overleg is uitgesproken en is weergegeven in brieven en rapporten.

Die, hier en daar, door de commissie voorzichtig geformuleerde waardering lezen wij terug in het nu voorliggende Visitatierapport.

Er is geen reden om daar op deze plaats een nadere beschouwing aan te wijden.

Helaas heeft de commissie die waardering niet vertaald in significant betere cijfers dan zoals die in het vorige Visitatierapport zijn opgenomen.

Allen die de afgelopen jaren bij DGWN, in welke rol dan ook, betrokken zijn geweest bij de verbetering en de stroomlijning van processen en werkzaamheden en niet in het minst bij de investeringsprojecten, hebben dit als teleurstellend ervaren.

Nader overleg met- en extra verstrekte informatie aan de commissie heeft de commissie niet tot andere inzichten gebracht.

Het is uitsluitend om deze reden dat, bij wijze van voorbeeld in deze reactie nog kort wordt stil gestaan bij het toegekende cijfer voor het onderdeel “presteren naar vermogen”. De RvC en het bestuur zien dit in bepaalde mate ook als een vorm van verantwoording.

Toen de RvC en het bestuur in 2016 aantraden is er voor gekozen om eerst alle regelgeving, procedures en de governance op orde te brengen, gecombineerd met een grote inspanning voor de huurders die dagelijks met de achteruitgang van de kwaliteit van hun woning werden geconfronteerd.

Dit kwaliteitsvraagstuk was immers prominent benoemd in het vorige Visitatierapport en ook met regelmaat naar voren gebracht door externe partijen, zoals de Aw en het WSW.

DGWN had gelet op haar specifieke situatie in de vier dorpskernen die het werkgebied vormen, geen rol bij het realiseren van zorgvastgoed. Gelet op het gemiddeld lage niveau van de huren, lag verlagings van de huren bepaald niet voor de hand en aanzienlijk investeren in leefbaarheid zou, gegeven de situatie, absoluut niet door de huurders, tevens leden van de vereniging, zijn begrepen.

Er is in de periode 2016-2019 daarom vol ingezet op verduurzaming en opwaardering van heel veel huurwoningen. Hierdoor nam het comfort van de woningen toe en konden de woonlasten dalen. Een sterke focus op de kerntaak en het belang van de huurders stonden hierbij voorop. Het opwaarderen van de woningen, ook esthetisch, gaf mede een boost aan de leefomgeving. Straten kregen een ander en aantrekkelijker beeld. De huurders waren er zeer mee gebaat.

Conclusie; naar de mening van de RvC en het bestuur is er in de afgelopen jaren, in samenwerking met de Bewonersraad en de betrokken huurders, maximaal gescoord op het onderdeel "presteren naar vermogen".

Het voorliggende Visitatierapport 2016-2019 is het laatste rapport dat voor DGWN is uitgebracht.

Het is een rapport geworden waar de commissie veel tijd aan heeft besteed.

Daar wordt waardering voor uitgesproken.

Wij hebben er alle vertrouwen in dat na de komende fusie de nieuwe woningcorporatie De Kernen de aanbevelingen uit dit rapport zal betrekken bij het te voeren beleid.

Haften, 31 december 2020.

De Raad van Commissarissen en het bestuur van De Goede Woning Neerijnen.

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij De Goede Woning-Neerijnen

De reden voor visitatie

In februari 2020 heeft De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) opdracht gegeven voor de visitatie. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie DGWN belangrijk om de visitatie in dezelfde periode te laten uitvoeren als fusiepartner De Kernen.

De visitatie betreft de periode 2016 tot en met 2019.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats van oktober tot en met december 2020.

Op basis van alle door DGWN verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van DGWN.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 6 oktober en één interview via MS Teams werd afgenomen op 12 oktober 2020. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel, de position paper en de enquête over de prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan DGWN, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling, of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit: de heer H.D Albeda (voorzitter) en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets De Goede Woning-Neerijnen

De Goede Woning-Neerijnen is een kleine plattelandscorporatie die uitsluitend werkzaam is in de voormalige gemeente Neerijnen (sinds 1 januari 2019 samengevoegd met de gemeenten Geldermalsen en Lingewaal in de gemeente West Betuwe). DGWN was tot 2020 een vereniging. Sindsdien is zij een woningstichting. Hiermee werd een fusie mogelijk met de collega-corporatie De Kernen. De fusie zal (formeel) worden gerealiseerd per 1 januari 2021. Alle voorbereidingen daartoe zijn voor 1 juli 2020 afgerond. De corporatie biedt primair woonruimte aan mensen met een smallere beurs op een klantgerichte wijze. De corporatie had ultimo 2019 een bezit van 688 woningen.

De voormalige gemeente Neerijnen telde 12.397 inwoners (2018). De nieuwe gemeente West Betuwe, waar de voormalige gemeente Neerijnen onderdeel van is, telt 50.958 inwoners en 20.710 woningen (2019, allecijfers.nl).

De belangrijkste belanghebbenden zijn de Bewonersraad, de gemeente West Betuwe en Stichting Welzijn West Betuwe. De corporatie fuseert met collega-corporatie De Kernen uit Hedel, die nu nog 389 woningen bezit in de gemeente West Betuwe en meer dan 4.000 woningen in andere gemeenten. In de gemeente West Betuwe is ook collega-corporatie Kleurrijk Wonen actief. Kleurrijk Wonen beheert 3.595 woningen (bron: jaarverslag 2019). Bij DGWN werkt een vijftal medewerkers; in totaal 2,75 fte en met toerekening van bestuursfuncties is dit 3,9 fte (bron: Jaarverslag 2019).

De leiding van de corporatie berust bij een meerhoofdig bestuur. In de praktijk vervult de voorzitter van het bestuur de (parttime) rol van directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit drie leden, van wie één lid op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting heeft.

1.2 Werkgebied De Goede Woning-Neerijnen

De Goede Woning-Neerijnen is werkzaam in de gemeente West Betuwe, provincie Gelderland. Deze gemeente is een plattelandsgemeente met een groot aantal kleine kernen.

De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door een relatief groot aantal koopwoningen (69 procent, landelijk 58 procent) en een beperkt aantal corporatie-huurwoningen (22 procent, landelijke 29 procent). De gemeente bestaat uit 27 kernen (Bron: allecijfers.nl). Het bezit van DGWN is te vinden in enkele van deze kernen, namelijk: Hellouw, Haaften, Tuil en Waardenburg. In de overige kernen van de gemeente West Betuwe verhuren De Kernen en Kleurrijk Wonen woningen.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van DGWN met de huurderorganisatie en de gemeente aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds over het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente, DGWN en collega-corporatie, en tevens fusiepartner De Kernen, aan bod. De visitatiecommissie geeft in deze paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten van alle belanghebbenden gegeven (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In 2016, 2017 en 2018 heeft DGWN prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Neerijnen, Woningstichting De Kernen en de bewonersraden van de beide corporaties.

In deze prestatietabel zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken samengevat onder de volgende thema's:

1. Kwaliteit en duurzaamheid
2. Passende woningvoorraad en nieuwbouw
3. Voldoende betaalbare woningen beschikbaar
4. Wonen, welzijn en zorg
5. Leefbaarheid en sociaal beleid

Als zesde thema is, omdat dit een eigen belangrijke ambitie is van DGWN, toegevoegd:

6. Dienstverlening

De prestatieafspraken zijn hieronder kort samengevat.

Ad 1. Kwaliteit en duurzaamheid

DGWN heeft met de gemeente afgesproken om het bezit te verduurzamen, te renoveren, te isoleren en zo de levensduur van de woningen te verlengen. Hiermee werd beoogd om – zoals ook in het landelijke Energieconvenant is afgesproken - in 2020 gemiddeld energielabel B ($EI < 1,25$) te behalen. Eveneens heeft DGWN afgesproken om huurders actief te betrekken bij (energetische) verbeterprojecten, door middel van een informatiebijeenkomst voor huurders.

Ad 2. Passende woningvoorraad en nieuwbouw

Bij dit thema heeft DGWN afgesproken dat verkoop van woningen bijdraagt aan de slaagkansen voor middeninkomens. Eveneens zou DGWN naar rato bijdragen aan de huisvesting van statushouders.

Ad 3. Voldoende betaalbare woningen beschikbaar

DGWN heeft afgesproken om de druk op de sociale woningmarkt te monitoren met Woongaard jaarrapportages en op basis daarvan de agenda te bepalen. Eveneens is afgesproken dat DGWN meedenkt over huisvesting van bewoners op woonwagenlocaties.

Ad 4. Wonen, welzijn en zorg

DGWN heeft afgesproken het langer thuis wonen te stimuleren en om in kaart te brengen hoe de Woonladder is ingedeeld voor inwoners in Neerijnen.

Ad 5. Leefbaarheid en sociaal beleid

DGWN heeft afgesproken in te zetten op kwaliteit van de woon- en leefomgeving. Onder meer door actieve betrokkenheid van huurders te stimuleren. Daarnaast heeft de corporatie afgesproken ondersteuning te bieden aan mensen met problemen en overlastsituaties en buurtbemiddelingszaken terug te dringen. Dit doet zij door proactief te handelen, begeleiding bij overlastsituaties en (kleine) conflicten te geven en bij te dragen aan buurtbemiddeling. Bij dreigende huurachterstand grijpt ze snel en effectief in. Verder vindt er afstemmingsoverleg plaats tussen gemeente, corporaties en Sociaal Team Neerijnen.

De prestaties, zoals door DGWN geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of ze worden facultatief beoordeeld op de ambities van de corporatie. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

In 2018 was de laatste vergadering over de prestatieafspraken. Dit komt door de gemeentelijke fusie die recent heeft plaats gevonden tussen de gemeente Neerijnen (waar het bezit van DGWN ligt), de gemeente Geldermalsen en de gemeente Lingewaal. Per 1 januari 2019 is er een nieuwe gemeente, West Betuwe. De gemeentelijke fusie vraagt veel tijd, waardoor de gemeente door enkele partijen als erg intern gericht wordt ervaren. Een nieuwe woonvisie is nog in ontwikkeling. Partijen wachten tot deze gereed is, zodat er een basis ligt om tot nieuwe prestatieafspraken te komen. DGWN deed overigens wel een bod. Zowel de corporatie als de Bewonersraad zien graag dat het proces van de prestatieafspraken weer opgepakt wordt.

Bewonersraad

De Bewonersraad bestaat pas sinds mei 2018. Tot die tijd was er het huurdersplatform. Dit had geen formele status van huurdersvertegenwoordiging, maar de huurders waren wel betrokken bij het proces van de prestatieafspraken. De Bewonersraad oordeelt zowel positief als (zeer) kritisch. Het verschilt sterk per aspect. De Bewonersraad vindt dat alle relevante partijen betrokken zijn en het helder is wie de regie heeft en wie welke rol heeft. De procesdoelen zijn duidelijk en alle deelnemers beschikken over informatie. Eveneens is de Bewonersraad er tevreden over dat de besluiten die genomen worden, ook worden uitgevoerd. Deelnemers nemen elkaars positie en inbreng bovendien serieus en weten elkaar te vinden. Sommige punten ziet de Bewonersraad echter als onvoldoende en dit komt vooral door de gemeente Neerijnen (nu West Betuwe). De samenwerking met de corporatie verloopt volgens de Bewonersraad goed.

De gemeente is nog erg intern gericht vanwege de gemeentelijke fusie. De kritiek van de Bewonersraad betreft de organisatie, het proces van samenwerken en het onderling vertrouwen. Ook vindt de Bewonersraad dat er bij de gemeente op bestuurlijk niveau beter knopen moeten worden doorgehakt. De Bewonersraad vindt dat er bij de gemeente onvoldoende bereidheid is om tot commitment voor meer jaren te komen en dat de wederkerigheid beter kan. De Bewonersraad vindt tot slot dat er te weinig urgentie gevoeld wordt om tot resultaten te komen, vooral bij de gemeente. Ook zijn de prestatieafspraken nog weinig meetbaar en concreet.

Gemeente West Betuwe

De gemeente West Betuwe is het meest positief en vindt over de gehele linie dat de organisatie, het vertrouwen, onderling gedrag en de opbrengst van de samenwerking ruim voldoende zijn. Bij alle partijen is er volgens de gemeente bereidheid om samen te werken. Meer dan ruim voldoende beoordeelt de gemeente de organisatie van het proces en de samenwerking. Daarnaast weten deelnemers elkaar goed te vinden, ook buiten de vergadering. Opvallend is dat de gemeente West Betuwe uitermate positief is over de bereidheid tot meerjaren-commitment, terwijl de Bewonersraad en de corporatie dit juist als slecht beoordelen. De gemeente realiseert zich dat er betere afstemming en communicatie moet komen over nieuwbouwprojecten. Over woonwageningen heeft de gemeente uitgebreid gesprekken gevoerd met de corporatie. Daarnaast signaleert West Betuwe dat er bij de Bewonersraad het gevoel bestaat dat er informatie achtergehouden wordt, maar dit is volgens de gemeente niet aan de orde.

De Goede Woning-Neerijnen

DGWN is positief over de organisatie en samenwerking. Het overleg met de Bewonersraad vindt de corporatie constructief. Het overleg met de gemeente Neerijnen verliep plezierig. Datgene wat de corporatie in haar bod zet, wordt overgenomen in de prestatieafspraken. Wel zou de corporatie wat meer commitment willen zien vanuit de gemeenten, meer gericht op resultaat en inzet van de gemeente. Als de gemeente sneller knopen zou doorhakken zou dat in positieve zin bijdragen. De corporatie wil dat de gemeente in het kader van prestatieafspraken meer locaties om sociale huurwoningen te bouwen toezegt. Ook moet er actiever gewerkt worden aan het centrumplan voor het dorp Haaften. Daarnaast had de corporatie gewild dat de gemeente gelijke tred zou houden met het aanpakken van de leefomgeving als huurwoningen werden gerenoveerd.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

Bij de gemeente West Betuwe wordt door de fusie van de gemeenten een geheel nieuw traject van woonvisie tot prestatieafspraken ingezet. Er wordt nog gewerkt aan een nieuwe woonvisie, waardoor het nog ontbreekt aan een basis voor het maken van prestatieafspraken. Partijen zijn positief over de ervaringen uit het verleden, maar verwachten meer commitment van de gemeente.

De commissie adviseert partijen, zodra DGWN en De Kernen zijn gefuseerd, het proces van en de verwachtingen bij de prestatieafspraken te bespreken en/of te evalueren. Per 2021 vindt de fusie met De Kernen plaats. Beide corporaties samen zijn een grotere partij voor de gemeente West Betuwe. Ook de Bewonersraad zal naar verwachting fuseren met de Bewonersraad van De Kernen.

De commissie constateert dat het proces rond de prestatieafspraken heeft stilgelegen en dat partijen wachten op de gemeente. Dat is jammer, maar de toekomst ziet er gunstig uit.

De huurders zijn zeer betrokken en bereid om kritisch mee te denken. De fusiecorporatie zal een aantrekkelijkere partner zijn om afspraken mee te maken. De commissie ziet dat er kansen liggen om te werken aan verdere verbetering van de prestatieafspraken. Het gaat dan om het SMART maken van de doelen, meer ambitie en creativiteit. Wanneer prestatieafspraken meer SMART en concreter worden gemaakt, is ook een betere sturing op prestaties mogelijk. En de prestatieafspraken kunnen een grotere rol spelen in het gezamenlijk inspelen op de opgaven. Nu betreft het vaak nog een vastlegging van wat de corporatie toch al van plan is. Meer bijdragen en een actieve rol vanuit de gemeente zijn gewenst. Eveneens is het van belang om met de gemeente, welzijns- en zorgorganisaties het thema wonen, welzijn en zorg voor de toekomst verder te verkennen. Dit kan bijvoorbeeld door betreffende organisaties uit te nodigen op een themadag. Bij de gemeente staat daarnaast klimaatadaptatie op de agenda. Bij de Bewonersraad (van De Kernen) staat 'het woongenot van huurders' centraal. Wellicht dat dit thema na de fusie onderdeel van de prestatieafspraken kan worden. Ook kunnen de prestatieafspraken een grotere rol spelen bij inhoudelijke discussies over de gewenste nieuwbouw/transformatie in de kernen en de bouw van en locaties voor sociale huurwoningen. Hier kunnen ook de welzijn- en zorgorganisaties bij betrokken worden, aangezien voor een vergrijzende bevolking de aanwezigheid van of toegang tot voorzieningen belangrijker wordt.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Doorgaan met:

Partijen vinden het belangrijk om het overleg op bestuurlijk niveau te continueren. Daarbij blijven thema's als beschikbaarheid en betaalbaarheid belangrijk.

De Bewonersraad vindt het belangrijk om de samenwerking te verbeteren, vooral met de gemeente. De gemeente is nu een woonvisie aan het maken en dit biedt een basis voor de eerstvolgende prestatieafspraken. Partijen kijken daar naar uit. DGWN merkt hierbij op dat zij minder aandacht wil besteden aan systeemvereisten.

Meer aandacht besteden aan:

Alle partijen, maar met name de Bewonersraad en de corporatie hameren erop dat de afspraken beter, concreter, meer SMART en professioneler moeten worden vastgelegd. Heldere doelen, gericht op resultaat, vergezeld van een duidelijk tijdspad zijn gewenst. Ook wil de Bewonersraad meer duidelijkheid over wanneer wat te verwachten is en hoe dat kenbaar wordt gemaakt: tijdiger, duidelijker en transparantere communicatie. Denk aan het eerder toesturen van de stukken voor vergaderingen, zodat er voldoende tijd is om ze door te nemen. En rapporteer terug wat er gedaan is. Ook de corporatie onderstreept dat de Bewonersraad door de gemeente beter betrokken moet worden bij de prestatieafspraken.

Thema's die prioriteit moeten krijgen:

- Nieuwbouw ten behoeve van beschikbaarheid en betaalbaarheid: De gemeente West Betuwe en de Bewonersraad willen dat er in alle kernen nieuwbouw komt. De Bewonersraad acht het zinvol dat in het kader van prestatieafspraken en met behulp van het woningbehoefteonderzoek verkend wordt hoe de woningbehoefte het beste beantwoord kan worden, rekening houdend met de verschillende (markt)vraag in de kernen.

De corporatie en de Bewonersraad wensen dat de gemeente West Betuwe actiever is in het bijstaan van de corporatie om locaties voor sociale woningbouw te vinden, bijvoorbeeld door bij nieuwbouwprojecten het percentage sociale huurwoningen vast te leggen en/of door ervoor te zorgen dat ontwikkelaars sociale huurwoningen bouwen. De corporatie wil graag dat het centrumplan voor het dorp Haften, waar al lang op is aangedrongen, nu van de grond komt.

- **Wonen en zorg:** De Bewonersraad vindt dat er behoefte is aan nieuwe seniorenwoningen die aan de eisen van deze tijd voldoen. De gedateerde bejaardenwoningen kunnen omgezet worden naar kleine gezinswoningen.
De corporatie wenst dat de gemeente een visie ontwikkelt op wonen, welzijn en zorg waarbij ook zorgpartijen betrokken worden. Het gaat dan ook over de zorg in het sociaal domein. Er komen namelijk steeds meer kwetsbare huishoudens in huurwoningen te wonen door de kanteling (extramuralisering) in de zorg.
- **Verkoop:** Door de verkoop van huurwoningen en de beperkte nieuwbouw komen er volgens de Bewonersraad weinig woningen beschikbaar voor zowel nieuwe huurders als voor de doorstroming.
- **Leefbaarheid kernen:** Alle partijen noemen de sociale leefbaarheid in de kernen een thema dat steeds meer aandacht verdient. Het gaat dan om de huisvesting van kwetsbare groepen, zoals statushouders en huurders met een maatschappelijke zorgvraag.
- **Klimaatadaptatie:** De gemeente West Betuwe wil in de toekomst de duurzaamheid en klimaatadaptatie verder uitwerken in het kader van de prestatieafspraken. Ook de Bewonersraad van De Kernen vindt duurzaamheid een belangrijk thema.
- **Onderhoud openbare ruimte/groen:** De Bewonersraad wil dat de uitvoering van het tuinenbeleid gecombineerd wordt met het groenbeheer van de gemeente. Als dat goed geregeld is, kan de corporatie ook meer van huurders vragen ten aanzien van tuinonderhoud. De corporatie wil dat het opknappen van de leefomgeving gelijke tred houdt met en aansluit op de renovatie van huurwoningen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		7,0	75%
Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0		
Thema 2: Passende woningvoorraad en nieuwbouw	7,0		
Thema 3: Voldoende betaalbare woningen beschikbaar	8,0		
Thema 4: Wonen, welzijn en zorg	7,0		
Thema 5: Leefbaarheid en sociaal beleid	6,0		
Thema 6: Dienstverlening	6,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		6,0	25%
Gemiddelde score		6,8	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. De prestaties van DGWN scoren op alle thema's een voldoende tot ruime voldoende. Voor de thema's *Kwaliteit en duurzaamheid* en *Voldoende betaalbare woningen beschikbaar* worden de hoogste scores gegeven, namelijk een 8,0. De beoordeling wordt hieronder per thema toegelicht.

Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Met de gemeente is afgesproken om het bezit te verduurzamen, te renoveren, te isoleren en zo de levensduur van de woningen te verlengen. Hiermee werd beoogd om – zoals ook in het landelijke Energieconvenant is afgesproken - in 2020 gemiddeld energielabel B (EI < 1,25) te behalen. Eveneens was afgesproken om huurders actief te betrekken bij (energetische) verbeterprojecten, door middel van een informatiebijeenkomst voor huurders.

De commissie constateert dat DGWN haar ambities op dit punt waar heeft gemaakt.

De corporatie had een flinke achterstand, maar heeft in korte tijd een flinke inhaalslag gemaakt. Het strategisch voorraadbeleid werd in 2017 opgesteld en in 2018 tot en met 2020 vindt de uitvoering plaats. In september 2020 werden de werkzaamheden afgerond.

Ongeveer de helft van het bezit (351 woningen) is verduurzaamd en van meer comfort voorzien. Meer dan 10 procent van de woningen is bovendien ingrijpend gerenoveerd.

Daarnaast zijn er woningen die alleen zonnepanelen hebben gekregen. Een tweede renovatieproject zal nog van start gaan. Huurders zijn steeds zowel schriftelijk als via gesprekken en/of een bezoek vroegtijdig geïnformeerd over de renovatie/verduurzaming.

Thema 2: Passende woningvoorraad en nieuwbouw: 7,0

Bij dit thema hebben partijen afgesproken dat verkoop van huurwoningen bijdraagt aan de slaagkansen voor middeninkomens. Eveneens zou DGWN naar rato bijdragen aan de huisvesting van statushouders. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Hoewel er geen afspraken zijn gemaakt over nieuwbouw, wordt dit wel als thema benoemd in de prestatieafspraken. De nieuwbouw die DGWN heeft gerealiseerd tijdens de visitatieperiode is beperkt (18 woningen in Haaften Noord). Deze woningen zijn levensloopbestendig. De corporatie heeft creativiteit laten zien in het ontwerp. Waar ruimte is, kan naar behoeven van de huurders deze ruimte omgevormd worden tot een lift of kast. DGWN wilde wel meer bouwen, maar had geen grondpositie en de gemeente heeft deze niet geboden.

Een groot aantal woningen hebben het verkooplabel gekregen (182 woningen) en daarvan zijn er tot en met 2019 52 verkocht. De verkochte woningen liggen in de vier kernen waar DGWN bezit heeft. DGWN heeft veel verkocht waardoor de middeninkomens konden starten met het opknappen en zo een eigen woning hebben. De regels die DGWN hanteert dragen eraan bij dat verkochte huurwoningen niet bij beleggers terecht komen. DGWN verkoopt de woningen bij voorkeur aan de zittende huurders (met 10 procent korting) of bij mutatie aan andere huurders.

DGWN heeft gedurende de visitatieperiode vijf woningen aangeboden voor statushouders, waarvan in drie woningen ook statushouders zijn gehuisvest. Voor de andere twee woningen waren er geen kandidaten (2018). Niet in alle jaren (2018 en 2019) is de taakstelling behaald. Dit kwam deels doordat er geen kandidaten waren.

Thema 3: Voldoende betaalbare woningen en beschikbaarheid: 8,0

Afgesproken is om de druk op de sociale woningmarkt te monitoren met Woongaard jaarrapportages en op basis daarvan de agenda te bepalen. Eveneens is afgesproken dat DGWN meedenkt over huisvesting van bewoners op woonwagencentrales. Dit heeft DGWN gedaan conform afspraken.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0, omdat de betaalbaarheid van de woningen goed is. Er zijn geen concrete prestatieafspraken gemaakt over de betaalbaarheid van reguliere huurwoningen. De huurprijzen zijn relatief laag, namelijk 67,1 procent van de maximaal toegestane huur. Landelijk is dit 71,7 procent. In 2016, 2017 en 2018 zijn de huren (beperkt) verhoogd. In 2019 en 2020 heeft de corporatie geen huurverhoging doorgevoerd. Dit vloeit voort uit een specifieke afspraak die met de gemeente West Betuwe is gemaakt voor de jaren 2019 en 2020. Die afspraak is gemaakt omdat DGWN als eigenaar, vanaf het jaar 2019, niet langer een aanslag Rioolheffing heeft gekregen voor haar woningen, maar dat de huurders deze heffing zelf moeten betalen. Hierdoor werd er geen huurverhoging doorgevoerd bij het verduurzamen of opwaarderen van woningen, waardoor de woonlasten voor veel huurders omlaag zijn gegaan, omdat ze door de maatregelen lagere energielasten kregen.

Thema 4: Wonen, welzijn en zorg: 7,0

Afgesproken is het langer thuis wonen te stimuleren en om in kaart te brengen hoe de Woonladder is ingedeeld voor de inwoners in Neerijnen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

DGWN heeft aandacht voor langer thuis wonen bij nieuwbouw. Er zijn 26 levensloopbestendige woningen, waarvan er 18 in de visitatieperiode zijn gebouwd. De 18 woningen in Haaften Noord zijn aan te passen naar een woning met lift. De commissie vindt dit een creatieve oplossing. In voorkomende gevallen brengt de corporatie kleine voorzieningen voor ouderen aan, zodat ze langer thuis kunnen blijven wonen. Daarnaast wordt met name ingezet op doorstroming, met faciliteiten, van reguliere woningen naar vrijkomende en beschikbare woningen voor senioren.

Thema 5: Leefbaarheid en sociaal beleid: 6,0

Er ligt geen grote opgave op het gebied van leefbaarheid. Afgesproken is om in te zetten op de kwaliteit van de woon- en leefomgeving. Onder meer door actieve betrokkenheid van de huurders te stimuleren. Daarnaast is er afgesproken om ondersteuning te bieden aan mensen met problemen en het aantal overlastsituaties en buurtbemiddelingszaken terug te dringen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

DGWN pakt praktische zaken als verlichting en dergelijke in de woonomgeving op. Voor huurders is budget beschikbaar om de leefomgeving op te fleuren. Eveneens is er aandacht voor de uitstraling van de tuinen, maar in de praktijk blijkt het lastig huurders hierop aan te spreken.

Overlastsituaties lost DGWN in samenwerking met andere partijen ruim voldoende op, de corporatie betaalt mee aan buurtbemiddeling en zet bemiddelaars in als dat nodig is. De huurachterstanden zijn gedurende de visitatieperiode verdubbeld, hetgeen de commissie een punt van zorg vindt (en dat dus de score drukt). DGWN geeft aan dat sinds 2016 het beleid wordt toegepast om huurschulden niet af te boeken ten laste van de daarvoor beschikbare reserve, maar zo lang mogelijk in beeld te houden. Na de fusie zal de werkwijze worden afgestemd op die van De Kernen.

Thema 6: Dienstverlening: 6,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. In de loop van 2019 is de coördinatie en de uitvoering van het reparatieonderhoud uitbesteed aan collega-corporatie De Kernen, dit wordt gewaardeerd met een 8,0. Cijfers over dienstverlening werden in de jaren daarvoor niet bijgehouden door DGWN. De visitatiecommissie heeft haar oordeel daarom gebaseerd op de indruk die zij heeft opgedaan in de gesprekken. De indruk is dat het reparatieonderhoud door de uitbesteding aan De Kernen is verbeterd. De visitatiecommissie heeft de indruk dat de dienstverlening op voldoende niveau was tijdens de visitatieperiode en dat de corporatie door haar lokale karakter en kantoor ter plekke goed toegankelijk was voor haar huurders. Sinds De Kernen de afhandeling van reparaties heeft overgenomen, is er veel verbeterd volgens de Bewonersraad. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de dienstverlening persoonlijk en voldoende was, maar wel voor verbetering vatbaar; tot De Kernen het overnam.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Zoals in het vorige visitatierapport staat beschreven, ontbrak het aan het begin van de visitatieperiode aan een strategisch ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid. In 2014 is er een inventarisatie uitgevoerd naar de onderhoudstoestand van het woningbezit van DGWN. Vanuit deze inventarisatie is er een verkooplijst samengesteld. De corporatie heeft vanaf 2017 jaarplannen opgesteld waarin ze concrete acties benoemd, zoals het maken van een strategisch ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid. In 2017 heeft de corporatie ook daadwerkelijk het strategisch voorraadbeleid opgesteld. Het opstellen van het strategisch ondernemingsplan is steeds uitgesteld en in verband met de aanstaande fusie inmiddels niet meer aan de orde.

Jaarplannen

In de jaarplannen geeft DGWN aan welke acties zij het betreffende jaar wil uitvoeren.

In 2019-2020 betrof het onder meer:

- het opstellen van een ondernemingsplan (dat er nog niet is);
- het formaliseren van het huurprijsbeleid (wordt niet vastgelegd);
- het klantvriendelijker maken van de website; het omzetten van DGWN van vereniging naar stichting;
- visitatie;
- het actualiseren van het Strategisch Voorraad Beleid (SVB) uit 2017 en
- samenwerking met De Kernen.

In eerdere jaren was ook al in het jaarplan het ondernemingsplan, het formaliseren van het huurbeleid, de website en de omzetting naar een stichting opgenomen.

Het SVB krijgt in de jaarplannen op verschillende manieren aandacht. In 2017 werd in het jaarplan opgenomen om een strategisch voorraadbeleid op te stellen, hetgeen wat ook in betreffend jaar gedaan is. In 2018 werd de actie uitvoering verduurzamingsmaatregelen opgenomen.

Kernplannen en strategisch voorraadbeleid

Om de kwaliteit van de woningen ook voor de lange termijn te waarborgen is in 2017 het SVB vastgesteld. Hierin is per kern de toekomstvisie beschreven. Dit leidt in veel gevallen tot verduurzamen, opwaarderen en mogelijke vervangende nieuwbouw. Door het vaststellen van het SVB is ook een nieuwe lijst met te verkopen woningen bepaald. In totaal hebben 160 woningen het label *Verkoop* gekregen. In 2018 is door het Bestuur en de RvC besloten om nog eens 22 woningen in Waardenburg toe te voegen aan de verkooplijst. In totaal bevat de lijst dus 182 woningen die voor verkoop in aanmerking komen.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven: 6,0

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

De Goede Woning-Neerijnen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. DGWN heeft een concreet ingevuld portefeuilleplan, waarin per woning is opgenomen wat ermee gaat gebeuren. De plannen zijn ambitieus. De commissie is hier positief over, zeker omdat dit ook geleid heeft tot het daadwerkelijk verbeteren van het woningbezit.

De commissie mist wel de schriftelijke onderbouwing van de afweging om de vastgoedopgave als de belangrijkste te zien, maar schat in dat de ambities passen bij de opgaven: er is een bewuste keuze gemaakt op basis van de opgaven voor deze periode, zo blijkt uit de gesprekken met bestuur en RvC. De indruk van de belanghebbenden was overigens ook dat het verbeteren en verduurzamen van het bezit de belangrijkste opgave was voor de corporatie. Daarmee lijkt de ambitie te passen bij de opgave. Alles overwegende, beoordeelt de commissie dit als voldoende.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van De Goede Woning-Neerijnen (DGWN). Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vijf face-to-face gesprekken een MS Teams-gesprek geïnterviewd over de prestaties van DGWN. De voorzitter van de commissie heeft het interview met De Wittenberg (zorgpartij) telefonisch gevoerd.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- verenigingen	Gemeente	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,0	50 %
Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid	8,5	8,0	7,5	8,0		
Thema 2: Passende woningvoorraad en nieuwbouw	8,0	7,0	7,0	7,3		
Thema 3: Voldoende betaalbare woningen beschikbaar	8,0	8,0	8,0	8,0		
Thema 4: Wonen, welzijn en zorg	7,0	6,0	6,5	6,5		
Thema 5: Leefbaarheid en sociaal beleid	5,8	6,0	7,0	6,3		
Thema 6: Dienstverlening	6,0			6,0		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,5	7,5	7,4	7,1	7,1	25 %
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,5	7,5	7,8	7,6	7,6	25 %
Gemiddelde score					7,2	

4.1 De belanghebbenden van De Goede Woning-Neerijnen

Bewonersraad

Op 18 juli 2016 is het Huurdersplatform van DGWN opgericht. Op 4 mei 2018 is het "Huurdersplatform De Goede Woning Neerijnen" officieel omgezet naar "Stichting Bewonersraad De Goede Woning Neerijnen". De omzetting van platform naar stichting betekent dat de Bewonersraad geheel zelfstandig is en niet meer onder de paraplu van DGWN functioneert. De Bewonersraad bestaat uit zeven huurders en zij vertegenwoordigen en behartigen de belangen van de huurders. De Bewonersraad wordt betrokken bij het beleid van DGWN. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn onder andere: de jaarlijkse huurverhoging, plannen omtrent sloop en renovatie, verduurzaming en opwaardering, het toewijzings- en verhuurbeleid, de (meerjaren)begroting en het jaarverslag. In 2019 zijn zij intensief betrokken geweest bij de omzetting van de verenigingsvorm naar de stichtingsvorm. Medio 2019 heeft de Bewonersraad in alle dorpen een bewonersavond georganiseerd voor de huurders.

Gemeente West Betuwe

De gemeente West Betuwe is begin 2019 ontstaan uit een fusie tussen de gemeente Neerijnen (waar De Kernen bezit heeft), de gemeente Geldermalsen en de gemeente Lingewaal. Het bezit van DGWN staat in de voormalige gemeente Neerijnen. Door de fusie met collega-corporatie De Kernen, die ook bezit heeft in de voormalige gemeente Neerijnen, komen er meer woningen bij. Het bezit van DGWN is vooral te vinden in de kern Haften. DGWN maakt prestatieafspraken met deze gemeente.

Zorgorganisatie De Wittenberg

Zorgcentrum De Wittenberg te Haaften biedt verzorgd en beschermd wonen aan. Hier zijn 60 plaatsen beschikbaar. Deze plaatsen betreffen zowel somatische als psychogeriatrische zorg. Tevens is er op deze locatie kortdurende opname mogelijk. Direct aansluitend aan De Wittenberg bevinden zich drie complexen met zorgwoningen: Hoekland, Kempkeshof en het appartementencomplex 9A aan de Schoolstraat. In deze woningen verleent De Wittenberg zorg en maken de huurders gebruik van de dienstverlening. De Wittenberg heeft geen directe samenwerkingsband met DGWN. Deze zorgorganisatie heeft daarom geen scores gegeven.

Welzijnsorganisatie Stichting Welzijn West Betuwe

Welzijn West Betuwe is dé welzijnsorganisatie voor alle inwoners van de gemeente West Betuwe. Denk aan mantelzorg, ouderenwerk, ondersteuning van kwetsbare doelgroepen, vrijwilligersondersteuning en jeugdwerk. Bij alles staat betrokkenheid en aanwezigheid binnen de kernen voorop.

Collega-corporatie en toekomstig fusiepartner De Kernen

Woningcorporatie De Kernen heeft circa 4.600 woningen in bezit, waarvan enkele honderdtallen in de gemeente West Betuwe. De Kernen voert sinds 2019 reeds de reparatieverzoeken voor DGWN uit en is betrokken geweest bij het opstellen van het Strategisch Vastgoedbeheer in 2017. Per 1 januari 2021 gaan DGWN en De Kernen fuseren.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort DGWN een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Grote tevredenheid is er bij alle geïnterviewden over de prestaties van DGWN op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid. Ook zijn belanghebbenden (zeer) tevreden over de relatie en communicatie en de mate van invloed op het beleid.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. Alle belanghebbenden zijn heel tevreden over de prestaties die de corporatie heeft geleverd met de inhaalslag om het bezit te verduurzamen en te verbeteren. De gemeente West Betuwe vindt het bewonderenswaardig dat DGWN dit in zo'n korte tijd heeft gedaan.

De Bewonersraad geeft zelfs een 8,5, omdat de corporatie de extra kwaliteit heeft geleverd zonder huurverhoging door te voeren. De Kernen vindt dat DGWN veel werk heeft verzet de afgelopen jaren, maar geeft niet hoger dan een 7,5, omdat een groot deel van het bezit nog wat gedateerd is.

Thema 2: Passende woningvoorraad en nieuwbouw: 7,3

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,3.

De Bewonersraad vindt de prestaties van DGWN goed (8,0), ook al zijn er weinig nieuwe huizen gebouwd. Dat DGWN weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd, is volgens de Bewonersraad vooral te wijten aan het gebrek aan locaties en door de gemeente die daar volgens de raad niet aan meewerkt. De beperkte nieuwbouw die DGWN heeft opgeleverd is levensloopbestendig en voldoet aan de hoogste energielabels, vindt de Bewonersraad. Bovendien is de huur ook nog eens acceptabel.

De gemeente West Betuwe en De Kernen geven beiden een 7,0 voor passende woningvoorraad en nieuwbouw. De gemeente is tevreden over de nieuwbouw die DGWN in Haaften Noord heeft weten te realiseren en vindt dat knap voor een kleine corporatie. De corporatie heeft in de woningen ruimte gemaakt voor een lift. Als er geen lift nodig is, wordt die plek gebruikt voor een kast. De gemeente vindt dat DGWN hier een vooruitstrevend concept heeft neergezet dat goed is ontvangen.

Thema 3: Voldoende betaalbare woningen beschikbaar: 8,0

De belanghebbenden die dit thema hebben beoordeeld geven allemaal een 8,0.

De Bewonersraad is zeer tevreden over de relatief lage huurprijzen en omdat de huren de laatste jaren niet zijn verhoogd, ook niet tijdens de verduurzaming en opwaardering van woningen.

De gemeente West Betuwe is tevreden over de wijze waarop DGWN oog heeft voor haar huurders. DGWN denkt na over het niet te veel verhogen van de huurprijzen als huurders gaan verhuizen naar een andere huurwoning. Ook bij woningverbetering is betaalbaarheid volgens de gemeente bij DGWN van belang.

Thema 4: Wonen, welzijn en zorg: 6,5

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een voldoende tot ruim voldoende, gemiddeld met een 6,5.

De Bewonersraad geeft een 7,0, omdat de raad ziet dat DGWN erop inspeelt als zich ergens een probleem voordoet, bijvoorbeeld als ouderen problemen hebben of iets niet meer zelfstandig kunnen. De Bewonersraad ziet kansen voor verbetering als de corporatie meer preventief bezig is met dit soort zaken.

De gemeente West Betuwe geeft een voldoende (6,0). Volgens de gemeente kan de corporatie een actievere rol spelen wanneer een huurder overlast veroorzaakt. Nu De Kernen betrokken is bij de aanpak van overlast is er een verbetering te zien.

De Welzijnsorganisatie West Betuwe geeft een ruime voldoende (7,0). Er zijn huurders die schulden hebben. Soms is er sprake van een zorgvraag, bijvoorbeeld door dementie. De organisatie ziet dat nieuwbouw in Geldermalsen effect heeft op de kleine kernen. Gezinnen vertrekken naar Geldermalsen, terwijl ouderen in de kleine kernen blijven wonen. Een visie op het wonen in de kleine kernen zou daarom gewenst zijn. Er liggen nog kansen om meer samen op te trekken.

Collega-corporatie De Kernen geeft een voldoende (6,0) op dit onderdeel. Er is sprake van vergrijzing, zeker ook onder huurders, volgens De Kernen. DGWN speelt hierop in als er aanvragen voor kleine woningaanpassingen zijn. DGWN heeft dan een responsieve houding, maar opereert niet vanuit een visie op het geheel van wonen en zorg.

Thema 5: Leefbaarheid en sociaal beleid: 6,3

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,3.

De gemeente West Betuwe geeft een 6,0 op dit onderdeel. De Bewonersraad geeft een 5,75, omdat deze vindt dat DGWN globaal voldoende presteert, maar steken laat vallen in concrete overlastsituaties. De Bewonersraad benoemt diverse voorbeelden van overlast en onveilige situaties. De Bewonersraad pleit voor meer begeleiding en een 'zachte landing' van statushouders in de kernen. Ook maakt de Bewonersraad zich zorgen over de toename van huurachterstanden. Daarnaast vindt de Bewonersraad de uitvoering van het tuinbeleid belangrijk en ziet het liefst dat het beleid breder getrokken wordt en ook gaat over de uitstraling van de woning. De corporatie zou dit samen met actieve bewoners kunnen oppakken.

De Welzijnsorganisatie West Betuwe en De Kernen geven beiden een ruime voldoende (7,0). Vanuit welzijn is er contact met de corporaties als het gaat om schulden bij huurders. De Kernen geeft aan dat veel zaken nog vanaf kantoor worden geregeld door DGWN en dat medewerkers minder naar de huurder zelf toegaan. DGWN is, volgens De Kernen, wel in staat om snel hulp in te roepen als dat nodig is.

Thema 6: Dienstverlening: 6,0

De Bewonersraad beoordeelt dit thema met een 6,0. De Kernen voert sinds 2019 zelf de reparaties uit voor DGWN en kan op basis daarvan geen onafhankelijk oordeel geven.

De overige belanghebbenden hebben aangegeven niet over voldoende informatie te beschikken om een oordeel te kunnen geven op dit thema.

De Bewonersraad geeft aan dat tot 2019 de afhandeling van klachten of reparatieverzoeken van huurders vrij willekeurig was en dat veel zaken bleven liggen. Sinds De Kernen de afhandeling van reparaties heeft overgenomen, is er veel verbeterd volgens de Bewonersraad. Er liggen nog welke enkele punten die opgelost moeten worden, maar de Bewonersraad merkt dat huurders tevredener zijn dan voor 2019.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie: 7,1

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,1.

De Bewonersraad beoordeelt de relatie en communicatie met een 6,5 en geeft aan dat deze is verbeterd ten opzichte van eerdere jaren. Er is meer heldere communicatie en openheid van zaken. DGWN heeft volgens de Bewonersraad een grote verandering doorgemaakt in positieve zin. Er is beleid opgesteld, er zijn procedures vastgelegd en de huurders worden serieus genomen. Er is een huurdersplatform opgericht dat tijdens de visitatieperiode (mei 2018) een formele stichting en huurdersvertegenwoordiging is geworden. Dat is de Bewonersraad. Er was veel oud zeer en het nieuwe bestuur heeft dit opgepakt en hierover gecommuniceerd. Er was sprake van renovaties die niet correct waren uitgevoerd en daar heeft de corporatie volgens de Bewonersraad de klachten snel opgelost. Volgens de Bewonersraad kan de communicatie (in algemene zin) nog wel strakker, tijdiger, duidelijker en transparanter.

De gemeente West Betuwe vindt de relatie en communicatie prima verlopen (7,5) en is blij met de wijze waarop DGWN samenwerkt met De Kernen. Bij het maken van de prestatieafspraken verliep een groot deel van de communicatie via De Kernen. Dat was prima volgens de gemeente. De gemeente is verder veel intern bezig geweest met de eigen fusie.

De Welzijnsorganisatie West Betuwe geeft aan weinig contact te hebben met DGWN, omdat het een kleine corporatie is. De relatie is goed (8,0).

De Kernen beoordeelt de relatie en communicatie met een 6,75. Met de komst van het nieuwe bestuur is de relatie verbeterd en verdiept, maar dat geldt volgens De Kernen nog niet op alle niveaus. Voor een deel heeft dat te maken met de beperkte bezetting van zo'n kleine corporatie als DGWN. Het duurde volgens De Kernen lang voordat de corporatie omgevormd was van een vereniging naar stichting. Verder had De Kernen graag gezien dat de samenwerking en fusie sneller was verlopen.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie: 7,6

Alle belanghebbenden zijn (zeer) tevreden over de mate van invloed op het beleid van DGWN. De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

De Bewonersraad vindt dat de corporatie de afgelopen jaren voor een flinke taak stond om zich om te vormen naar een professionele organisatie en dat ze dit goed heeft gedaan. De Bewonersraad is blij met de renovatieprojecten van de afgelopen jaren en dat zij hierbij werd betrokken door DGWN. Positief is de Bewonersraad over het feit dat DGWN zelf voorstelde om woningen te verbeteren en te verduurzamen zonder huurverhoging voor zittende huurders.

De gemeente West Betuwe is blij dat DGWN het verouderd bezit heeft opgeknapt en vindt dat de corporatie daarin goede stappen heeft genomen. De gemeente heeft niet het gevoel meer invloed te willen uitoefenen op het beleid van DGWN dan nu het geval is.

De Kernen is nauw betrokken bij beleidsontwikkeling van DGWN, bijvoorbeeld bij het strategisch voorraadbeleid. De Kernen heeft dus – voorafgaand aan de fusie – al veel invloed op het beleid van DGWN. De invloed op het beleid werkt volgens De Kernen twee kanten op. Ook de Bewonersraden van DGWN en De Kernen zitten gezamenlijk om tafel. De corporaties leggen gezamenlijk beleidsdocumenten voor.

DGWN heeft ook invloed op De Kernen, zo is het doorstroombeleid van DGWN benoemd als pilot.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie.

Bewonersraad

- Oproep aan de corporatie om met de huurwoningen net zo om te gaan als met je eigen huis.
- Nieuwbouw van woningen en het gesprek over nieuwbouw in alle kernen voeren (zie ook 'verbeterpunten prestatieafspraken').
- Doorstroming bevorderen kan alleen als er nieuwbouw komt (ook seniorenwoningen). Er worden nu veel huurwoningen verkocht (waardoor deze niet beschikbaar komen voor verhuur) en dat beperkt de doorstroming.
- Bij de verkoop van een huurwoning aan een huurder, zou de Bewonersraad het eerlijker vinden dat niet alleen zittende huurders 10 procent korting krijgen, maar ook huurders die een andere woning dan hun eigen woning kopen, zouden de korting moeten krijgen. Zij laten immers ook een huurwoning achter.
- Meer begeleiding en hulp bij een 'zachte landing' wanneer een statushouder gehuisvest wordt, bijvoorbeeld iemand die helpt om meubels en gordijnen aan te schaffen en het huis in te richten.
- Trek het tuinenbeleid breder en kijk ook naar de uitstraling van de woning. Bespreek samen met de Bewonersraad hoe de uitvoering verbeterd kan worden.
- De corporatie komt al vaak achter de voordeur bij huurders en dan is het makkelijk om sociale problemen te signaleren en te bespreken met het wijkteam.
- Met elkaar in gesprek blijven en eerder betrokken worden bij beleid, zodat de Bewonersraad mee kan denken vanaf het begin, bijvoorbeeld over het tuinenbeleid.

Gemeente West Betuwe

- De politieke wens (van de gemeenteraad) is om nieuwbouw in alle kernen te realiseren. Daarbij kan nog meer gekeken worden welk typen woningen er nog nodig zijn voor de verschillende doelgroepen. DGWN heeft nu veel van hetzelfde (eengezinswoningen).
- Positief over de fusie met De Kernen. De gemeente verwacht dat DGWN na de fusie laagdrempelig blijft, ook al is het wellicht anders georganiseerd. De gemeente verwacht ook dat de corporatie professioneler wordt door de fusie.

Welzijnsorganisatie West Betuwe

- Vergrijzing (en dementie) is de komende jaren een issue. Welke aanpassingen zijn nodig om langer thuis te blijven wonen? Wat kan er gedaan worden voor mantelzorg(woningen)? Gezinnen vertrekken naar Geldermalsen, terwijl ouderen in de kleine kernen blijven wonen. Een visie op het wonen in de kleine kernen is daarom gewenst. Er liggen nog kansen om hierbij meer samen met de welzijnsorganisatie op te trekken en gebruik te maken van elkaars ervaringen en kennis. Ook kan er samen met de bewoners meer geïnvesteerd worden in de leefbaarheid van de kernen.
- Goede begeleiding en huisvesting van statushouders. Dit kan in overleg met een sociaal team, corporatie en gebiedsmakelaar.
- Samen nadenken over een inlooplek in het oude kantoorgebouw van de gemeente Neerijnen. (Lokale) organisaties op het gebied van welzijn, wonen en zorg kunnen daar samen werken en veel delen. Voor bezoekers is het laagdrempelig en er zit een grote overlap in de doelgroep van welzijn en in die van de corporatie.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van De Goede Woning-Neerijnen (DGWN), gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	6,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van De Goede Woning-Neerijnen

De commissie beoordeelt hier de financiële prestaties van DGWN, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. Hierbij staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van DGWN.

Beoordelingen Autoriteit wonen (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)
DGWN heeft gedurende de visitatieperiode in korte tijd veel zaken op orde gebracht. Dit wordt ook gemeld in de brieven van de Aw en het WSW uit die periode. Anno 2015 was er nog geen portefeuillestrategie, moesten governance en financiële zaken nog op orde gebracht worden. WSW is van mening dat DGWN een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Dit geldt ten eerste bij de kwaliteit van de financiële functie (brief januari 2018). De corporatie heeft hiervoor tijdelijk expertise ingeschakeld en is er een samenwerking overeengekomen met de naburige collega-corporatie De Kernen. Deze samenwerking vermindert eveneens de operationele kwetsbaarheid. Ook is er in 2017 een Strategisch Voorraadbeleid (SVB) opgesteld. WSW is hierover positief en verwachtte in haar brief van januari 2018 nog een doorrekening hiervan in de dPi en meerjarenbegroting. DGWN heeft dit opgepakt. Er is nu een duidelijke samenhang tussen portefeuillestrategie, begroting en projecten.

De financiële kengetallen van DGWN bleven de afgelopen twee jaar heel ruim binnen de normen van het WSW. De ICR lag tussen met 5,41 en 8,27; dat is ruimschoots boven de norm van 1,4. De Solvabiliteit lag met 62,69 tot 74,97 procent de afgelopen jaren eveneens ruimschoots boven de norm van minimaal 20 procent. Hetzelfde geldt voor de LTV, die met 33,06 tot 30,20 procent eveneens ruimschoots voldoet aan het maximum van 75 procent. De financiële continuïteit was daarmee goed geborgd.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Wonen (Aw) komt naar voren dat de toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies.

Wel constateerde de Aw positieve ontwikkelingen, waarover ze graag op de hoogte gehouden wil worden. De Aw is positief over de wijze waarop DGWN de plannen voor haar bezit heeft uiteengezet in een SVB-document (2017).

De meeste aandacht daarin gaat uit naar verduurzamingsmaatregelen. Begin 2019 heeft DGWN in een addendum op het SVB-document aangegeven de verduurzamingsplannen naar voren te halen in tijd en deze te willen concentreren in 2019 en 2020. Naast de relatief aanzienlijke verduurzamingsplannen zijn er nog plannen voor renovatie van het bezit en voor (beperkte) nieuwbouw.

Financiële kengetallen	2016	2017	2018	2019	Norm (vanaf 28.04.2020)
ICR	-	-	8,27	5,41	>1,4 (1,4)
Solvabiliteit – bedrijfs/beleidswaarde	-	-	62,69	74,97	>20% (15%)
LtV – bedrijfs/beleidswaarde	-	-	30,20	23,06	<75% (85%)

Bron: Jaarverslagen

Bedrijfslasten en instandhoudingskosten

De bedrijfslasten en de instandhoudingskosten bij DGWN waren in 2019 gemiddeld (in 2018 iets lager dan gemiddeld).

	2016	2017	2018	2019
Bedrijfslasten per vhe	-	-	€ 650 (A)	€ 751 (B)
Instandhoudingskosten per vhe	-	-	€ 2.028 (B)	€ 2.345 (B)

Bron: Aedes-benchmark

Risicomanagement

DGWN is volgens WSW een financieel gezonde corporatie met een laag tot gemiddeld risicoprofiel (brief Aw januari 2020). De organisatie heeft volgens de Aw de afgelopen jaren een duidelijke ontwikkeling laten zien. Er ligt een SVB dat voldoende kader biedt om op vastgoed te sturen, de interne organisatie is verder ontwikkeld en minder kwetsbaar. De commissie ziet dat de corporatie haar verduurzamingsmaatregelen en (matig) huurbeleid heeft doorgerekend in haar meerjarenbegroting. Hierbij zijn de financiële ratio's eveneens doorgerekend voor de komende tien jaar. Positief is de Aw over de steeds intensievere samenwerking met De Kernen en dat deze uitmondt in een fusie. Dit vermindert de kwetsbaarheid van een kleine organisatie als DGWN, verhoogt de professionaliteit en de mogelijkheid om lagere bedrijfskosten te realiseren.

In haar jaarverslag 2019 beschrijft DGWN haar beleid voor risicomanagement. DGWN heeft volgens het jaarverslag een lage risicobereidheid, maar realiseert zich en accepteert dat er aanvaardbare risico's zijn bij het uitvoeren van haar kerntaak. Risico's die niet samenhangen met de kernactiviteiten worden vermeden. De belangrijkste risico's zijn de risico's die de doelstellingen van DGWN in gevaar brengen (de strategische risico's):

- Het grootste bruto risico is dat het DGWN niet lukt om goede huisvesting te bieden aan mensen met beperkte kansen op de woningmarkt. Dit risico wordt beperkt door actief te sturen op voldoende betaalbare huurwoningen (zie SVB-beleid).
- Intern ligt het grootste risico van DGWN in de omvang en het beperkte aantal fte's. Intern zijn allerlei interne controlemaatregelen getroffen om risico's zoveel mogelijk te vermijden. Daarnaast wordt actief samengewerkt met wooncorporatie De Kernen. Expertise wordt indien nodig extern ingehuurd.

- In 2019 is het SVB geactualiseerd. Hierbij is de planning voor de komende jaren financieel doorgerekend. Hieruit blijkt dat DGWN aan haar verplichtingen kan blijven voldoen en de komende jaren financieel gezond blijft.
- In het kader van de samenwerking met De Kernen heeft vanaf 2018, binnen het onderdeel controlling, het risicomanagement meer aandacht gekregen, uiteraard wel binnen de context wat haalbaar en verantwoord is binnen de omvang van DGWN.

Oordeel

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

DGWN voldoet aan het ijkpunt, omdat de corporatie haar vermogen passend heeft ingezet voor maatschappelijke prestaties zoals lage woonlasten (geen of beperkte huurverhoging en het niet verhogen van huren bij renovatie) en duurzaamheidsmaatregelen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

DGWN moest in het begin van de periode van ver komen. De vorige periode scoorde de vermogensinzet ruim onvoldoende. Er was geen ondernemingsplan en geen strategisch voorraadbeleid. Er werd alleen aan dagelijks onderhoud gedaan. Er was een breed gedeeld gevoel dat de huurders in de jaren voor 2016 het nodige tekort waren gekomen. Er moest snel worden verduurzaamd en verbeterd. De corporatie heeft daarom vooral ingezet op investeren in het vastgoed. Collega-corporatie De Kernen had in Haaften bij Zorgcentrum De Wittenberg in Haaften aanleunwoningen gerealiseerd. Zo kwam de corporatie op de prioriteit voor verbetering en verduurzaming van het huidige bezit. De commissie constateert dat DGWN verantwoorde keuzes heeft gemaakt en dit in de gesprekken met RvC en bestuur heeft gemotiveerd. De verbeteringen aan de woningen verdienen duidelijk prioriteit, gezien het verouderde bezit. Ook belanghebbenden onderstreepten het belang hiervan.

De commissie constateert dat een bredere onderbouwing en afweging van de keuzes om stevig in het woningbezit te investeren en huren laag te houden versus andere maatschappelijke doelen niet op papier is gezet. Denk hierbij aan maatschappelijk investeren in leefbaarheid of wonen en zorg. Daarom heeft de commissie de huidige argumentatie uit de wel aanwezige stukken (zoals het SVB en notulen) en gesprekken geconcludeerd.

Ondanks het feit dat een bredere onderbouwing en afweging van de keuzes om stevig in het woningbezit te investeren en huren laag te houden niet op papier is gezet, concludeert de commissie dat het vermogen voldoende is ingezet en goed past bij wat belangrijk is voor de huurders, ook met oog op de langere termijn.

In 2016 en 2017 is er gewerkt om de vastgoedinvesteringen goed aan te pakken. Daardoor zijn de investeringen die geëffectueerd zijn vanaf eind 2018 goed onderbouwd. Eind 2018 kon men starten met het project verduurzaming en opwaardering wat doorliep in 2019 en 2020. De bedrijfslasten zijn gemiddeld en het risicomanagement is in deze periode ook goed op orde gebracht.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		6,0	33%
- Strategievorming	6,0		
- Sturing op prestaties	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		6,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,5	33%
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	6,0		
Gemiddelde score		6,2	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten, dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties.

De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 6,0.

Strategievorming: 6,0

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) voldoet aan het ijkpunt. De corporatie heeft verantwoord gekozen voor de belangrijkste strategische elementen voor deze periode van vier jaar. Het vastgoed moest kwalitatief op orde komen, evenals de governance conform de regels van de Autoriteit Wonen (Aw). En de corporatie moest zich voorbereiden op een intensieve samenwerking en uiteindelijk fusie met De Kernen.

DGWN werkt met meerjarenbegrotingen en jaarplannen. De corporatie heeft in 2017 een strategisch voorraadbeleid vastgesteld en dat wordt goed navolgbaar uitgevoerd. Dat traject loopt goed. De commissie vindt het positief dat het strategisch voorraadbeleid op orde is gebracht. De commissie had graag een meer strategische beleidsvisie gezien, maar begrijpt dat deze beperkter is opgepakt, gericht op de opgaven rond governance en vastgoed. Samenwerking en fusie waren feitelijk deel van een langetermijnvisie voor het toekomstig functioneren. De commissie komt daarmee tot het oordeel dat de langetermijnvisie van de corporatie op haar positie en toekomstig functioneren passend was, dat deze vertaald werd naar doelen en activiteiten en dat deze te monitoren waren.

Sturing op prestaties: 6,0

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen op de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).

In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

DGWN voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0, omdat de corporatie ten aanzien van de (bij)sturing op prestaties de afgelopen jaren grote stappen heeft gezet om zaken op orde te brengen.

De viermaandelijke rapportages (control rapportages) zijn nu informatief en passend bij de corporatie en bruikbaar voor zowel de organisatie als de RvC. De prestaties zijn in voldoende mate te volgen, de viermaandelijke rapportages worden actief gehanteerd en er wordt bijgestuurd op de basale governance en op de projecten van verduurzaming en opwaardering van woningen. De rapportages bevatten een Balance Score Card en een onderverdeling naar klant, maatschappelijk, financieel en jaarplan. Er komen hierdoor diverse maatschappelijke thema's – zij het nog summier ingevuld – aan bod, zoals verhuurbaarheid woningen, wachttijden woningzoekenden en toewijzingen aan doelgroepen.

In de jaarplannen worden doelen benoemd en de stand van zaken wordt bijgehouden.

De commissie constateert wel dat veel zaken aan het begin van de visitatieperiode nog niet op orde waren. Zo werd niet deelgenomen aan de Aedes-benchmark of een andere methode om de dienstverlening te meten, waardoor het lastig was de kwaliteit van de dienstverlening te volgen. Omdat de sturing nu op orde is gebracht, beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6,0.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Beschrijving intern toezicht

Mede naar aanleiding van de vorige visitatie is gedurende deze visitatieperiode een aantal zaken rondom governance op orde gebracht. De Aw maakt in haar brief van 2019 opmerkingen over governance. Het toezichtsveld krijgt van de Aw een score 'midden', gezien de beperkte omvang van de organisatie en de afhankelijkheid van een beperkt aantal personen. De Aw is blij met de samenwerkingsovereenkomst die DGWN heeft met De Kernen. Deze bleek in de praktijk zinvol toen een bestuurslid tijdelijk zijn functie niet kon uitoefenen. DGWN kon toen terugvallen op De Kernen. De Aw is positief over de in 2017 opgestelde toezichtsvisie en de wijze waarop de RvC en het bestuur aandacht heeft gegeven aan de werkwijze en de rolscheiding. Het risicoprofiel op intern toezicht schat zij daarom 'laag' in. Wel maakt de Aw opmerkingen over enkele slordigheden die plaats vonden, omdat de ALV voor een vereniging had gekozen in plaats van een stichtingsstructuur: de noodzakelijke herbenoeming van een bestuurslid was hierdoor achterwege gebleven.

De RvC vervult de drie rollen van toezichthouder, klankbord en werkgever voldoende. In de toezichtrol is hij, volgens de visitatiecommissie, ook bereid om kritisch te blijven op het bestuur. Een voorbeeld is dat zij een vergadering met het bestuur heeft geschorst om als RvC te kunnen overleggen, wat een breuk was met de gewoonten. De RvC heeft jaarlijks zelfevaluaties gedaan (al dan niet onder externe begeleiding) en de lessen beschreven in het jaarverslag. De commissie vindt de samenstelling divers en passend. Meer dan in het verleden overweegt de RvC scenario's als bepaalde activiteiten niet zouden lukken.

Oordeel

In deze paragraaf beoordeelt de commissie de maatschappelijke rol van de RvC, dat wil zeggen dat ze beoordeelt of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. DGWN voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Deze visitatieperiode staat in het teken van het op orde brengen van de basale eisen die aan de RvC worden gesteld. Zo is er een toezichtsvisie opgesteld en is er een formele huurdersvertegenwoordiging tot stand gekomen. Dat heeft om nogal wat inzet gevraagd, maar is goed gedaan volgens de commissie. Eveneens laat de RvC onder andere in de zelfevaluaties zien zich bewust te zijn van de maatschappelijke rol. Die wordt voldoende ingevuld. De RvC houdt goed contact met de leden en de Bewonersraad en is aanwezig bij presentaties aan de gemeenteraad van West Betuwe. De RvC is zich aantoonbaar bewust van wat er in het lokale netwerk afspeelt. Eveneens is de RvC betrokken geweest bij de omvorming van een vereniging naar een stichting, zodat daarna een fusie mogelijk was. Dit traject kostte de RvC meerdere ALV-vergaderingen en veel tijd. Steeds heeft de RvC de maatschappelijke opgaven in het oog gehouden en gekeken of andere opgaven (leefbaarheid of wonen en zorg) niet in het gedrang zouden komen bij het nemen van beslissingen rondom strategisch voorraadbeleid en samenwerking en fusie met De Kernen.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij de beleidsvorming en of ze dialoog met hen aangaat over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. DGWN voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Tijdens de vorige visitatie was er nog geen huurdersvertegenwoordiging. Het is gelukt een actieve en kritische Bewonersraad te krijgen, die meepraat over beleid en projecten.
- + Er is ook veel werk gestoken in het meenemen van de leden, de gemeente en de andere belanghouders in het denken over de fusie met De Kernen en dat is goed gelukt.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. DGWN voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De commissie constateert een verbetering ten opzichte van de vorige visitatie. Het jaarverslag is verbeterd, er is een herkenbare indeling gekozen waardoor ook jaar op jaar vergeleken kan worden. De prestaties, ontwikkelingen en daarbij gemaakte keuzen staan vermeld in het jaarverslag. Positief is de commissie dat de RvC de conclusies uit de zelfevaluaties vermeldt in het jaarverslag evenals de bijeenkomsten die zij bezocht heeft in het kader van zijn rol als RvC.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting De Goede Woning-Neerijnen te Haaften
Jaar visitatie : 2020

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met De Goede Woning-Neerijnen hebben.

Bennekom, 4 maart 2020 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van De Goede Woning-Neerijnen verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 1 april 2020 H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 20 april 2020 drs. A. de Klerk | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)

Specifieke deskundigheid

- ✓ **Bestuurservaring** door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- ✓ Uitgebreide kennis van **burgerparticipatie** en **overheidsverantwoording**, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- ✓ Brede kennis van **governance** door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- ✓ Ervaring met **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/h-d-albeda-hein/>



<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Vanaf 2005 betrokken bij 68 visitaties als voorzitter en algemeen commissielid. Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

Carrière

2005–heden Zelfstandig adviseur
1999–2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
1990–1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
1982–1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

2020–heden Lid Rekenkamer Zeist
2017–heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars
2013–2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars
2012–2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
2006–heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers



Secretaris

drs. A. de Klerk (Annet)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de **volkshuisvesting** en **gemeentelijke organisaties**
- ✓ Brede ervaring als **secretaris**
- ✓ Sterk ontwikkelde **schrijfvaardigheid**
- ✓ SVWN **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-a-de-klerk-annet/>



<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklark>

Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies
2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex
1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en
Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)
1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting,
wijkenaanpak en stadsvernieuwing)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	Position paper 2016 Beleid en plannen: <ul style="list-style-type: none"> • Concept inhoudsopgave Ondernemingsplan 2018 • Jaarplan 2017 t/m 2019 (en voortgang jaarplan 2018) Beleid t.a.v. vastgoedsturing: <ul style="list-style-type: none"> • Strategisch voorraadbeleid (2017) • Uitgangspunten verkoopbeleid en verkooplijst (2017) • Asbestbeleidsplan (2018) • Huurbeleid (2019) • Voorwaarden reinigingsservice, glasfonds, woningruil, algemene huurvoorwaarden Prestatieafspraken: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Neerijnen- DGWN – De Kernen 2013-2017 • Prestatieafspraken gemeente Neerijnen 2016, 2017, 2018 • Prestatieafspraken West Maas en Waal 2018, 2019 (voormalige gemeente Neerijnen vormt nu onderdeel van deze gemeente) Prestaties: <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen 2016 t/m 2019
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Reglement inzake sloop, renovatie en groot onderhoud (2018) • Folder sociaal protocol DGWN (2018) • Klachtenprocedure • Reglement Regionale Klachtencommissie (2015) Verslagen: <ul style="list-style-type: none"> • Notities Bewonersraad – bestuur (2019) • Notulen Ledenvergaderingen 2016 t/m 2019 • Notulen huurdersavonden Haften – Hellow – Waardenburg Tuil (2018) • Oprichtingsakte Bewonersraad (2018) Samenwerkingsovereenkomsten: <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsovereenkomst DGWN en Bewonersraad • Samenwerkingsovereenkomst DGWN en De Kernen 2019 en 2020 en evaluatie
Presteren naar Vermogen (PnV)	Begroting en meerjarenbegrotingen 2016, 2017 en 2019 Financiële reglementen: <ul style="list-style-type: none"> • Treasurystatuut (2016) • Beoordeling treasurystatuut Brieven WSW en Aw: <ul style="list-style-type: none"> • Brieven van WSW 2016 t/m 2020: • Brief Aw-WSW (2018) • Beoordelingsbrief Aw (2019) Managementrapportages 2016 t/m 2019 Accountantsverslagen/brieven: <ul style="list-style-type: none"> • Managementletters Accountant 2016, 2017, 2018, 2019
Governance van maatschappelijk presteren	Verslagen: <ul style="list-style-type: none"> • Notulen bestuursvergadering 2016 t/m 2019 • Notulen RvC-vergaderingen 2016 t/m 2019 • Zelfevaluaties 2016 t/m 2019 • Visie op Toezicht, toetsingskader en toezichtskader (2017) • Visie op Besturen (2017) • Klokkenluidersregeling (2016)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vijf face-to-face-gesprekken en een via MS Teams geïnterviewd over de prestaties van De Goede Woning-Neerijnen.

Raad van commissarissen

- Mevrouw J.A. van Baalen (voorzitter)
- De heer M.J.M. van de Westelaken
- Mevrouw I. Visschedijk

Bestuur

- De heer P.A. Huijsman (voorzitter)
- De heer C.C. van Velzen

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie, Stichting Bewonersraad De Goede Woning Neerijnen

- De heer J. Bal
- De heer J. Les
- De heer A. Blom

Gemeente West Betuwe

- Mevrouw S. de Klein (wethouder)
- Mevrouw B. Peeters

Welzijnsinstelling

- De heer M. van Westerlaak, Stichting Welzijn West Betuwe

Zorginstelling

- De heer C. van de Craats, De Wittenberg (telefonisch)

Collega-corporatie

- De heer J. Boot (visieteam), De Kernen

Position Paper 2020 De Goede Woning-Neerijnen

DGWN heeft de afgelopen 4 jaar een fikse ontwikkeling doorgemaakt. In de zomer van 2016 is een nieuwe koers uitgezet. Dat moest. Accountantsrapporten noopten daartoe. De koers is ook uitgezet op basis van de conclusies uit het vorige visitatierapport, waartoe direct in 2016 opdracht is gegeven. Er is toen besloten snel regelgeving, governance en de administratie op een goed niveau te krijgen. Dat moest gelijktijdig met de verankering van bewonersparticipatie en het meer aandacht schenken aan de belangen van degenen waarvoor we het allemaal doen; de huurders.

Om de kwetsbaarheid van de kleine organisatie af te dekken werd de samenwerking met de Kernen, die jaren eerder al eens werd overwogen maar niet doorgezet, nu middels een overeenkomst bevestigd. Er werd voor gekozen om een Strategisch Voorraad Beleid op te zetten en van daaruit te werken. Dat stuk is de basis geweest voor een groot project waarbinnen ongeveer 350 woningen zijn verduurzaamd en van meer comfort zijn voorzien. Er zijn ook ruim 80 woningen ingrijpend opgewaarderd. Daarnaast zijn er woningen die alleen zonnepanelen hebben gekregen. Een tweede project, gericht op het opwaarderen van woningen, gaat binnenkort van start. Er zijn nieuwe woningen gebouwd en 2 herstructureringsprojecten opgestart. Het SVB is ook de basis geweest voor het gaan werken met een verkoopbeleid. Het kon allemaal vlot worden opgepakt, omdat de bewonersparticipatie vanaf het begin stevig kon worden verankerd en door betrokkenen goed is ingevuld. Daarnaast ging het gewone werk natuurlijk gewoon door.

Het kleine werkapparaat heeft enthousiast en met heel veel inzet op de vele noodzakelijke veranderingen ingespeeld. Met de verbetering van de regelgeving en alles wat daarmee annex is, zijn mooie resultaten geboekt. Uitgebrachte rapporten, oordeelsbrieven en getoetste en beoordeelde (financiële) posities getuigen daarvan. Niet echt zichtbaar voor de buitenwacht (huurders) maar wel heel belangrijk! Het gaf de RvC, het bestuur en de medewerkers het gevoel op de goede weg te zijn.

Wel zichtbaar voor de buitenwacht is wat er is geïnvesteerd in de kwaliteit van het woningbezit. Vele huurders hebben de voordelen daarvan, ook in de vorm van lagere woonlasten, kunnen ervaren. In eigen beheer, met een heel klein werkapparaat, ervoor zorgen dat het reparatieonderhoud en alles daaromheen, beter ging lopen, lukte helaas niet goed. In de loop van 2019 is dat onderdeel steeds meer uitbesteed aan collega-corporatie de Kernen. Dat bleek succesvol en de tevredenheid van de huurders op dit onderdeel nam toe. Duidelijk werd gemerkt dat meer en vooral bredere kennis en meer kwaliteit nodig is, niet in het minst om ook goed aandacht te kunnen schenken aan maatschappelijke en sociale problemen die (zeker) aan onze huurders niet voorbijgaan. Dat kon en kan een hele kleine organisatie als die van DGWN in de volle breedte niet zelfstandig brengen.

DGWN schonk in 2018 aandacht aan haar 100-jarig bestaan.

DGWN was al die jaren een vereniging. Bij de uitvoering van de nieuwe koers bleek steeds meer dat de verenigingsvorm in deze tijd niet meer de juiste juridische structuur is voor een woningcorporatie. Er moet slagvaardig worden geopereerd en dat lukt niet goed als leden steeds bij belangrijke besluiten moeten worden geconsulteerd. Daarbij komt dat het lidmaatschap, al doet de naam anders vermoeden, bij een woningcorporatie veel minder inhoud heeft dan bij een reguliere vereniging.

Als de bewonersparticipatie middels een Bewonersraad juridisch goed is verankerd, is het veel beter om de stichtingsvorm te hebben. Daarom is in 2018 een proces in gang gezet om de verenigingsvorm om te zetten naar de stichtingsvorm. Dat zijn ingewikkelde en gevoelige processen. Er zijn meerdere algemene ledenvergaderingen nodig geweest en veel communicatie om het gewenste doel te bereiken. Gaandeweg was de samenwerking met de Kernen zo intensief geworden dat het duidelijk werd dat het aangaan van fusie een verstandig besluit zou zijn. Die zogenaamde “einduitkomst” was overigens ook als doel vastgelegd in de geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst.

In de loop van 2019 is naar de huurders/leden van DGWN helder gecommuniceerd dat de omzetting van een vereniging naar een stichting het achterliggende doel was om een juridische fusie tussen DGWN en de Kernen te kunnen bewerkstelligen. Het zorgvuldige traject en vele constructieve gesprekken en gegeven toelichtingen resulteerde erin dat de leden eind 2019 hun fiat gaven aan de juridische omzetting en daarmee indirect voor het aangaan van een fusie met de Kernen. De fusie zal (formeel) worden gerealiseerd per 31 december 2020. Alle voorbereidingen zijn daartoe voor 1 juli 2020 afgerond.

DGWN kijkt terug op 4 intensieve, maar zeker ook mooie jaren, waarin veel voor de huurders kon worden bereikt en waarin de basis is gelegd voor een fusie met de Kernen, waarmee de belangen voor de huurders naar de toekomst en de volkshuisvestelijke belangen in de dorpen Hellouw, Haaften, Tuil en Waardenburg, heel stevig zijn verankerd.

Haaften, september 2020

Het bestuur

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Factsheet De Goede Woning - Neerijnen

De Goede Woning-Neerijnen (DGWN) is een kleine plattelandscorporatie die uitsluitend werkzaam is in de voormalige gemeente Neerijnen (sinds 1 januari 2019 samengevoegd met de gemeenten Geldermalsen en Lingewaal in de gemeente West Betuwe).

De Goede Woning-Neerijnen is sinds begin 2020 een woningstichting. Daarvoor kende zij de verenigingsstructuur. De corporatie biedt primair woonruimte aan mensen met een smallere beurs op een klantgerichte wijze. De corporatie had ultimo 2019 een bezit van 688 woningen.

In 2016, 2017 en 2018 heeft DGWN prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Neerijnen, Woningstichting De Kernen en de bewonersraden van de beide corporaties.

In deze prestatietabel zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken samengevat onder de volgende thema's:

1. Kwaliteit en duurzaamheid
2. Passende woningvoorraad en nieuwbouw
3. Voldoende betaalbare woningen beschikbaar
4. Wonen, welzijn en zorg
5. Leefbaarheid en sociaal beleid

Als zesde thema is toegevoegd:

6. Dienstverlening

Over deze maatschappelijke prestaties zal de visitatiecommissie aan de belanghouders van DGWN een oordeel vragen.



Kwaliteit & duurzaamheid

Prestatieafspraken 1: Verduurzaming woningen

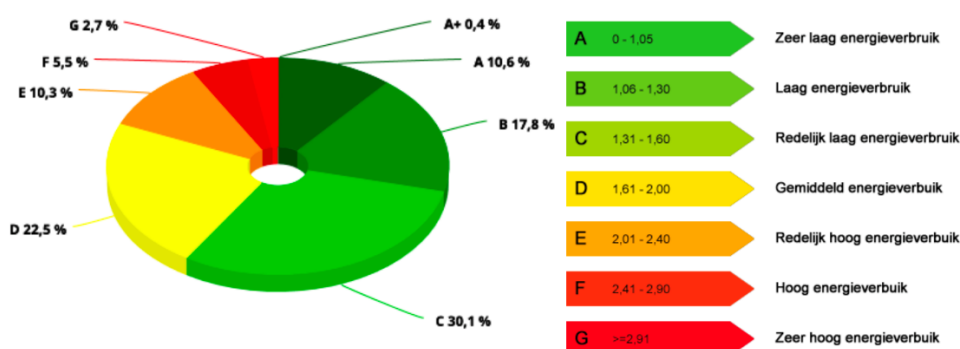
- Verduurzaming, renovatie, isolatie en duurzame energieopwekking levensduur van woningen verlengen.
- In 2020 gemiddeld energielabel B (EI < 1,25)
- Huurders actief betrekken bij (energetische) verbeterprojecten, door middel van informatiebijeenkomst voor huurders

Geleverde prestaties verduurzaming woningen en energielabel

DGWN heeft in het jaarverslag 2019 aangegeven dat er in 2017 een Strategisch voorraadbeleid is opgesteld en dat hierin verduurzamings- en opwaardeerprojecten zijn opgenomen. In december 2018 is begonnen met het verduurzamen van 351 woningen en wordt eind september 2020 afgerond. Veel andere woningen krijgen zonnepanelen en alle woningen hebben na uitvoering van de werkzaamheden een energielabel A, met uitzondering van 38 te slopen woningen. Alle woningen worden naar een energielabel A gebracht (waar eerst het doel was om een energielabel B te bereiken) om daarmee een besparing op de energiekosten te kunnen bereiken voor onze huurders, waardoor ze als het ware nog een extra compensatie krijgen. Een tweede project voor het opwaarderen en verduurzamen van 112 woningen start in het najaar van 2020.

Anno 2019 is sprake van bijna 59% groene energielabels (A, B en C). Het is niet bekend wat de gemiddelde Energie-index is.

Energielabels



Bron: Jaarverslag 2019

De energielabels van de in 2018 tot en met 2020 verduurzaamde woningen moeten nog worden berekend en zijn nog niet verwerkt in bovenstaande figuur.

Geleverde prestaties betrekken huurders

DGWN schrijft in haar Jaarverslag 2019 dat zij het belangrijk vindt om huurders te betrekken bij geplande werkzaamheden aan hun woning. Bij renovatieprojecten worden bewoners in een vroegtijdig stadium geïnformeerd over de werkzaamheden middels een brief en gesprekken. Eind 2018 zijn de werkzaamheden voor de verduurzaming en de opwaardering gestart. Hierover zijn de bewoners schriftelijk geïnformeerd en persoonlijk bezocht door de aannemer. Vooral bij het opwaarderen zijn er veel contactmomenten met de huurder.

De huurders worden uitgenodigd mee te denken en bij de grotere projecten wordt er gewerkt met een klankbordgroep. Wanneer de werkzaamheden van een cluster of een deelfase zijn afgerond wordt daar samen met de betreffende huurders speciaal aandacht aan geschonken. In Waardenburg staat de corporatie voor een herstructureringsopgave. Het project is inmiddels gestart. De corporatie schenkt aandacht aan de communicatie met de huurders, waarbij ze zoveel mogelijk maatwerkoplossingen probeert te bieden. Volgens de laatste plannen gaan de corporatie gefaseerd 28 woningen slopen en komen er 32 nieuwe voor in de plaats. Op 30 september 2019 kon de Startnotitie worden vastgesteld en kort daarna kon het zogenaamde sloopbesluit worden afgerond.



Prestatieafspraken 2: Verkoop van woningen draagt bij aan slaagkansen middeninkomens

Geleverde prestaties

In 2017 is het SVB vastgesteld en daarmee is er een nieuwe lijst met te verkopen woningen bepaald. In totaal hebben 160 woningen het label Verkoop gekregen. In 2018 is door het Bestuur en de RvC besloten om nog eens 22 woningen in Waardenburg toe te voegen aan de verkooplijst. In totaal bevat de lijst dus 182 woningen die voor verkoop in aanmerking komen. Tot en met 2019 zijn er 52 woningen verkocht. In het onderstaande schema is te zien hoeveel woningen er nog een verkooplabel hebben.

Dorpskern	Verkooplabel in SVB	Aantal woningen op verkooplijst per 1-1-2020	Verkocht
Waardenburg	52	37	15
Tuil	9	7	2
Haften	97	73	24
Hellow	24	13	11
Totaal	182	130	52

Bron: DGWN

Prestatieafspraken 3: Bijdrage (naar rato) aan taakstelling huisvesting statushouders

Geleverde prestaties

De Goede Woning-Neerijnen heeft gedurende de visitatieperiode vijf woningen aangeboden voor statushouders, waarvan in drie woningen ook statushouders zijn gehuisvest. Voor de andere twee woningen waren er geen kandidaten (2018). Niet in alle jaren (2018 en 2019) is de taakstelling behaald. Dit kwam deels doordat er geen kandidaten waren.

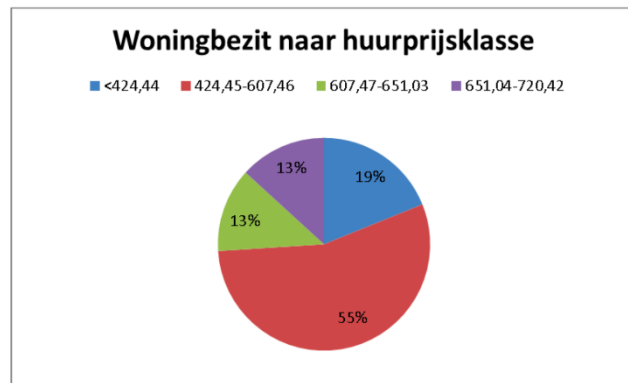


Voldoende betaalbare woningen beschikbaar

Ter informatie

Het woningbezit van DGWN bestaat uitsluitend uit sociale huurwoningen met een huurprijs onder de €720 (zie tabel, prijspeil 2019, bron: Jaarverslag 2019). Het merendeel daarvan is goedkoop of betaalbaar. Woningen van DGWN worden aangeboden via www.woongaard.com conform de geldende regelen voor inkomenseisen.

Gedurende juli 2016, 2017 en 2018 zijn de huren (beperkt) verhoogd. In juli 2019 zijn de huren niet verhoogd. Dit vloeit voort uit een specifieke afspraak die met de gemeente West-Betuwe is gemaakt voor de jaren 2019 en 2020. Die afspraak is gemaakt omdat wij als eigenaar vanaf het jaar 2019 niet langer een aanslag Rioolheffing krijgen voor onze woningen. Die heffing wordt vanaf dit jaar voortaan aan de gebruikers, in casu dus ook aan onze huurders, opgelegd. Het sterk verduurzamen van onze woningen zonder een extra huurverhoging op te leggen, naast het gedurende 2 jaar achterwege laten van een algemene huurverhoging, draag bij aan het compenserend verlagen van de woonlasten van onze huurders.



Gemiddelde huurverhoging	2016	2017	2018	2019
Per juli	1,64%	1,32%	1,45%	0%

Bron: Jaarverslagen

Prestatieafspraken 4: Monitoring druk op sociale woningmarkt

Op basis van Woongaard jaarrapportages agenda bepalen

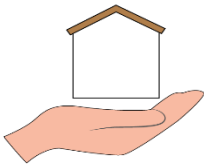
Geleverde prestaties

De druk op de markt laat zich bepalen door de cijfers uit de rapportage van Woongaard. DGWN was en is bereid om meer sociale huurwoningen te bouwen. DGWN heeft in het verleden bewust geen eigen grondposities ingenomen of opgebouwd en is daarmee volledig afhankelijk van het beleid van de gemeente en de keuzes die de gemeente daarbinnen maakt. Vanuit DGWN is er herhaaldelijk op aangedrongen om in (nieuwe) bestemmingsplannen voldoende kavels voor sociale woningbouw op te nemen en aan DGWN te verkopen.

Prestatieafspraken 5: Meedenken over herhuisvesting bewoners woonwagenlocaties

Geleverde prestaties

Er wordt meegedacht bij het herhuisvesten van bewoners van de woonwagenlocatie in Waardenburg. De gemeente is bij dit proces leidend. Recent heeft de nieuwe gemeente West-Betuwe dit dossier weer ter tafel gebracht. DGWN wil vanwege ervaringen uit het verleden niet participeren in de renovatie en sanering c.s. van de huidige locatie in Waardenburg. DGWN wil wel medeverantwoordelijkheid nemen voor de herhuisvesting van een aantal bewoners, begrensd tot het aantal wat oorspronkelijk daar een standplaats toegewezen heeft gekregen.



Wonen, welzijn en zorg

Prestatieafspraken 6: Stimuleren (bewustwording) langer thuis wonen

In kaart brengen hoe de Woonladder is ingedeeld voor inwoners in Neerijnen

Geleverde prestaties

De Goede Woning-Neerijnen heeft aandacht voor langer thuis wonen. Een voorbeeld hiervan zijn de in 2014 opgeleverde woningen aan de S.C. Barhamstraat in Haaften. Acht van deze woningen zijn uitgerust met een woonhuislift. Deze woningen zijn en blijven geschikt voor mensen met een (fysieke) beperking. Ook de 18 woningen die gebouwd worden in Haaften Noord zijn aan te passen met een woonhuislift.

In voorkomende gevallen wordt een ruim beleid gevoerd bij het aanbrengen van kleine voorzieningen voor ouderen om langer thuis te kunnen blijven wonen. Daarnaast wordt met name ingezet op doorstroming, met faciliteiten, van reguliere woningen naar vrijkomende en beschikbare woningen voor senioren. Fikse fysieke aanpassingen in bestaande woningen worden beperkt uitgevoerd.



Leefbaarheid en sociaal beleid

Prestatieafspraken 7: Inzet op kwaliteit woon- en leefomgeving

Onder meer door actieve betrokkenheid van huurders te stimuleren

Geleverde prestaties

De betrokkenheid van huurders bij de kwaliteit van de woonomgeving wordt gestimuleerd. Er is enige financiële ondersteuning mogelijk als huurders hun straat bijvoorbeeld willen voorzien van wat bloembakken etc. Ook let DGWN erop dat tuinen van huurwoningen er redelijk netjes uit blijven zien, ook al is dat soms lastig om concreet te maken. DGWN heeft daarnaast de afgelopen jaren regelmatig geïnvesteerd in het opknappen en verlichten van achterpaden. Dat draagt sterk bij aan de leefbaarheid, waarvan ook een gevoel van veiligheid deel uitmaakt.

Het primaat voor de woonomgeving en het onderhoud van straten en vooral trottoirs ligt natuurlijk bij de gemeente. Bij de gemeente is herhaaldelijk onder de aandacht gebracht dat, als DGWN haar woningen opwaardeert (ook esthetisch) en daar fors op investeert, het onderhoud van trottoirs en groenvoorziening daar gelijke tred mee zou moeten houden. Dan kun je bereiken dat straten met wat oudere huurwoningen er toch aantrekkelijk uit blijven zien.

Prestatieafspraken 8: Ondersteuning bieden aan mensen met problemen en overlastsituaties en buurtbemiddelingszaken terugdringen

- Proactief handelen en Begeleiding bij overlastsituaties en (kleine) conflicten en een bijdrage aan buurtbemiddeling
- Bij dreigende huurachterstand snel en effectief ingrijpen
- Afstemmingsoverleg tussen gemeente en corporaties en sociaal team

Geleverde prestaties in overlastsituaties en buurtbemiddeling

DGWN geeft individuele aandacht en ondersteuning aan huurders met sociale problemen. Zo wordt er altijd geprobeerd contact te leggen met huurders bij wie financiële problemen zichtbaar zijn, of die bijvoorbeeld om overlast of verwaarlozing bij DGWN in beeld komen. Deze huurders probeert DGWN te ondersteunen en in contact te brengen met de juiste organisaties. Hiervoor wordt samengewerkt met het Sociaal Team Neerijnen en met Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling van ELK Welzijn krijgt hiervoor een jaarlijkse financiële bijdrage. (Bron: prestatieafspraken 2018).
Op de website van DGWN kunnen huurders terecht voor algemene informatie over DGWN, alsmede voor overlastmeldingen.

Geleverde prestaties snel en effectief ingrijpen bij huurachterstanden

De huurachterstanden zijn gedurende de visitatieperiode behoorlijk toegenomen, zowel onder zittende huurders als vertrokken huurders. Tussen eind 2016 en eind 2018 was zelfs sprake van een bijna verdubbeling van de huurachterstanden. In 2019 is de huurachterstand van zittende huurders gedaald, maar voor vertrokken huurders juist gestegen.

Huurachterstanden per einde jaar	2016	2017	2018	2019
Van zittende huurders	20.135	39.815	53.875	48.105
Van vertrokken huurders	16.727	8.789	12.318	20.037
Totaal	36.862	48.604	66.192	68.143

Bron: Jaarverslagen



Eigen ambitie

Geleverde prestaties

De prestaties op dit vlak werden bij DGWN niet gemeten. Bij DGWN werd de waardering van de dienstverlening door de huurders overigens bijna uitsluitend bepaald door de snelheid en vooral de wijze waarop het reparatieonderhoud werd uitgevoerd. In de loop van 2019 is de coördinatie en de uitvoering van het reparatieonderhoud uitbesteed aan collega-corporatie De Kernen. De Kernen heeft ook een eigen servicedienst. Dat geeft veel comfort. Sinds dat moment wordt de uitvoering van het reparatieonderhoud en de organisatie daar omheen bij de huurders van DGWN gemonitord op de wijze waarop dat ook gebeurt bij de huurders van De Kernen zelf. De waardering van de huurders van DGWN komt nu steeds uit boven het cijfer 8.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.