

Visitatierapport

Idealis

periode 2017-2020

idealis



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0a
Status : definitief
Datum : 8 april 2021

Versiebeheer

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

Visitatiecommissie
 Joos Jacobs (voorzitter)
 Germa Reivers
 Eef Nibbelink

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Idealis, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	6
1.1 Idealis	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van Idealis	11
2.1 Recensie: Go, Idealis, go!	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	15
2.3 Samenvatting per perspectief	16
Deel II Toelichting per perspectief	21
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	23
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	24
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken	25
3.3 Kennis	27
3.4 Betaalbaarheid en beschikbaarheid.....	28
3.5 Nieuwbouw.....	30
3.6 Duurzaamheid	31
3.7 Wonen, gezondheid en leefbaarheid	32
3.8 Dienstverlening.....	34
3.9 Ambities.....	35
3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	36
4 Presteren volgens belanghebbenden	37
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Idealis	37
4.2 Kennis volgens belanghebbenden	38
4.3 Betaalbaarheid en beschikbaarheid volgens belanghebbenden	39
4.4 Nieuwbouw volgens belanghebbenden	40
4.5 Duurzaamheid volgens belanghebbenden	41
4.6 Wonen, gezondheid en leefbaarheid volgens belanghebbenden	42
4.7 Dienstverlening volgens belanghebbenden	42
4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	43
4.9 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	44
4.10 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek	44
4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden	45
4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	46
5 Presteren naar vermogen	47
5.1 Visie op inzet van het vermogen	47
5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen	49
6 Governance	50
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties.....	50
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	52
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	53
6.4 Oordeel over Governance	54

Deel III Bijlagen.....	55
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....	57
Bijlage 2 CV's visitatoren	59
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	67
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	69
Bijlage 5 Position Paper Idealis	70
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	78
Bijlage 7 Visitatieaanpak	101
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	106

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Idealis. De visitatie is uitgevoerd door Pentascop in de periode van november 2020 tot en met april 2021.

Idealis heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Idealis voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

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

In oktober 2020 heeft Idealis Pentascop opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Germa Reivers en Eef Nibbelink (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Door de beperkingen ten gevolge van het coronavirus, is de visitatie online uitgevoerd.

De visitatie omvat de periode 2017 tot en met 2020.

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

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

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

1 Idealis, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Idealis

Idealis is een studentenhuysvester met ruim 5.600 kamers en appartementen in de gemeenten Wageningen en Ede. Het grootste gedeelte van haar bezit staat in Wageningen, daarnaast beheert Idealis 335 kamers en appartementen van collega-corporatie Woonstede in Ede. Ongeveer 75% van de woningen is onzelfstandig, de overige 25% betreft zelfstandige woningen. De meeste wooneenheden zitten in zes complexen: de vier sterflats Bornsesteeg, Asserpark, Dijkgraaf en Hoevestein en de complexen aan de Haarweg en Marijkeweg. Dit zijn grote complexen (tussen de 324 en 978 kamers), gebouwd in de jaren 70 en 80 en gezamenlijk goed voor bijna 60% van het bezit. Het bezit van Idealis gebouwd na 1990 is kleinschaliger en heeft gemiddeld een beter energielabel.

In het Ondernemingsplan 2019-2022, getiteld *Samen duurzaam groeien* neemt Idealis de visie uit haar vorige ondernemingsplan mee:

"Wij bieden jou de ruimte prettig en betaalbaar te wonen als je studeert of promoveert in Wageningen of Ede.

Deze missie heeft Idealis in het laatste ondernemingsplan vertaald in 7 doelstellingen:

1. *Voldoende en gevarieerd aanbod:* Idealis wil 1.000 vhe's toevoegen aan haar bezit en alle eerstejaars voor 1 mei huisvesten.
2. *Prettig wonen voorop:* Idealis streeft naar een betaalbaar bezit en een goede prijs/kwaliteit verhouding.
3. *Een brede dienstverlening:* minimaal 80% van de huurders beoordeelt de service en dienstverlening als 'goed'.
4. *Klaar voor een duurzame toekomst:* Idealis wil investeringen doen in duurzaamheid die echt wat opleveren en inzetten op bewustwording onder huurders.
5. *We doen het samen:* Idealis gaat voor samenwerking op elk niveau om de studenten en PhD'ers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.
6. *Wij zijn Idealis:* medewerkers blijven zich ontwikkelen en hebben hart voor het werk.
7. *Een solide basis:* Idealis behoudt haar financieel gezonde positie en zet daarbij in op nieuwbouw.

Idealis is in de Aedes-benchmark in 2020 ingedeeld in de grootteklasse 5.001-10.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Idealis is een stichting. Het toezicht op Idealis wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2020 uit 5 leden.

Bij Idealis werken eind 2020 36 medewerkers in 34,2 fte. De corporatie wordt geleid door één directeur-bestuurder. Hij vervult deze functie sinds 1 juli 2019. Naast de bestuurder maken de manager Wonen en Vastgoed en de manager Bedrijfsvoering deel uit van het managementteam.

1.3 Het werkgebied

Idealis werkt in de gemeenten Wageningen en Ede. In Wageningen wonen relatief veel studenten. Van de krappe 40.000 inwoners is 20% student. In de regio Wageningen/Ede bezit Idealis meer dan de helft van de studenteneenheden. In Ede beheert ze een klein aantal studentenwoningen uit het bezit van Woonstede. Naast Idealis zijn in Wageningen andere studentenhuysvesters actief. Het betreft zowel sociale huysvesters zoals woningcorporatie DUWO (440 kamers) en stichting Socius (330 kamers), als ook commerciële vastgoedpartijen zoals Provascon, Xior en ShortStay Wageningen. Daarnaast worden er particuliere appartementen en eengezinswoningen verhuurd aan (groepjes) studenten.

In Wageningen is de 'reguliere' sociale huysvester de Woningstichting actief. In Ede is dit Woonstede.

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

Betrokkenheid
Voortvarend
Behaaglijk
Kracht
Goed
Bereidheid
Toekomst
Zorgvuldig
Samen

Woorden externe belanghebbenden bij dialoog over de prestaties van Idealis

2 Het maatschappelijk presteren van Idealis

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

2.1 Recensie: Go, Idealis, go!

Gericht op de doelgroep en enthousiast presterend

Idealis is de studentenhuysvester van Wageningen. Ze weet heel goed voor wie ze werkt en kent haar doelgroep goed: studenten die tijdelijk neerstrijken in Wageningen om daar te studeren, een diploma te halen en een goede tijd te hebben. Studenten uit Nederland maar heel vaak ook uit heel veel verschillende landen met heel veel verschillende culturen. Daarmee heeft ze een heel sterke focus: de huisvesting van studenten en PhD'ers van de Wageningen University & Research (WUR) en de Christelijke Hogeschool Ede (CHE).

Dat een student meestal relatief kort woont in een kamer of appartement van Idealis geeft zo zijn eigen dynamiek, die erg verschilt van een reguliere corporatie. De mutatiegraad is hoog, en daardoor is een nieuw huurbeleid binnen 3 tot 5 jaar volledig ingevoerd, de huurdersvertegenwoordiging wisselt zeer frequent van samenstelling waardoor eerder gemaakte afspraken vaak opnieuw onder de aandacht moeten worden gebracht, de vraag naar huisvesting is sterk afhankelijk van de in- en uitstroom van studenten aan de universiteit, de bereidheid, dan wel sterke wens om zaken online af te handelen en door uitgebreide toepassing van coöptatie heeft Idealis zelf weinig bemoeienis met de toewijzing van kamers en appartementen.

We hebben Idealis leren kennen als een corporatie die sterk naar buiten is gericht en haar partners (vooral de studenten, de universiteit en de gemeente Wageningen en Ede) betreft bij haar beleid. Een deel van de gerichtheid op de omgeving is ook dat Idealis open staat voor feedback. Ze zoekt die actief op en doet daar echt iets mee. Zo doet ze zelf veel enquêtes onder studenten naar bewonerstevredenheid en raadpleegt ook de uitkomsten van landelijke enquêtes.

In de afgelopen periode heeft Idealis veel energie erin gestoken om aan te sluiten bij het landelijk toewijzingssysteem voor studenten, ROOM. Hiermee kunnen studenten vanaf 16-jarige leeftijd inschrijven (als ze nog niet weten waar ze gaan studeren), inschrijfduur opbouwen en tijdens de hele studieperiode in meerdere steden woonruimte zoeken. Hierdoor hoeft je als toekomstig student niet bij meerdere corporaties afzonderlijk in te schrijven.

Omdat de WUR in de visitatieperiode zo hard groeide, heeft Idealis in deze visitatieperiode een enorme prestatie geleverd door bijna 900 kamers en appartementen te bouwen, een uitbreiding van het bezit met bijna 20%. Daarvan is een groot deel geïntegreerd in de stad. Bij de opzet van een complex is zoveel mogelijk rekening gehouden met de verschillen in leefstijl tussen studenten en omwonenden om overlast zo veel mogelijk te voorkomen. Zo houdt ze rekening met de plek van de balkons en werkt ze vaak met binnentuinen. Bij nieuwbouwprojecten laat ze energie en uithoudingsvermogen zien en daarmee zijn taaie projecten, zoals natuurlijk Kirpestein, tot realisatie gebracht.

Naast de aandacht voor de nieuwbouw blijft Idealis veel aandacht besteden aan complexbeheer, waarbij de beheerder meer en meer het eerste aanspreekpunt voor de bewoners is geworden die ook de nieuwe huurder welkom heet. De beheerders doen veel (kleine) dingen op het gebied van leefbaarheid, overlast en gezondheid. Ook is er een sociaal beheerder die samen met de WUR oplossingen zoekt voor sociale of psychische vraagstukken van studenten. Op beleidsniveau zijn die niet altijd zichtbaar maar ze hebben wel effect. Die verhalen hoorden wij als visitatiecommissie tijdens de digitale rondrit, de dialoog en andere gesprekken met medewerkers en huurders: studenten die

aandacht nodig hebben, de aanleg van moestuinen, beschikbare noice cancelling hoofdtelefoons bij onderhoud, bakfietsen voor de verhuizing enz. Idealis staat open voor allerlei kleine en grote dingen die passen bij het dagelijks leven van haar doelgroep. Ook lost ze problemen in het algemeen praktisch op: de kamers en appartementen voor mindervaliden worden tijdelijk verhuurd als er geen kandidaten voor zijn en blijven zo beschikbaar voor als het nodig is. Reparaties zijn in een mum van tijd uitgevoerd. Andere dingen kunnen dan weer lang duren. Internet was al belangrijk maar werd cruciaal door de corona-uitbraak. De werking van het internet bleek in sommige complexen niet voldoende voor de plotseling toenemende vraag. En het duurde, in elk geval in de ogen van de studenten, te lang voordat er actie werd ondernomen.

In de herijkte toezichtvisie van de RvC is de maatschappelijke oriëntatie van Idealis en de raad op een mooie manier verwoord. De visie, samenstelling en werkwijze van de raad passen uitstekend bij de huidige oriëntatie en ambities van Idealis.

Gedegen en introvert

Naast de open houding en daadkracht is er ook een andere kant van Idealis. Ze haalt dingen op in de buitenwereld en denkt dan heel goed na, bouwt eerst zelf kennis op, komt tot conclusies en vervolgens tot actie. Dat kan soms best een tijd duren. Een periode waarin die partners in de buitenwereld niks horen en dus geen idee hebben wat Idealis aan het doen is. En als ze dan iets horen ervaren sommige belanghebbenden niet altijd ruimte voor overleg of bijsturing. Daarin wordt Idealis soms als star ervaren en moeilijk in beweging te krijgen. Het mooie is dat met enige moeite het gesprek dan meestal wel weer op gang komt.

Idealis komt over als een zeer gedegen club die goed over dingen nadenkt, niet over één nacht ijs gaat, haar overwegingen onderbouwt, iets academisch heeft en in het proces van ontwikkelen ook wat introvert is. Vanuit die gedegenheid is het omgaan met onzekerheden, zoals de instroom van studenten, een speciale uitdaging voor Idealis. Momenteel is vraag en aanbod nagenoeg in evenwicht. Vanwege corona was in eerste instantie heel onduidelijk wat de instroom in september zou zijn. En nog steeds is het de vraag hoe het onderwijs er in de toekomst uit zal zien, zeker met zo'n enorm aandeel internationale studenten. Partners merken op dat Idealis meer zekerheid vraagt dan ze kunnen geven. Enerzijds is de onzekerheid een gegeven, anderzijds heeft Idealis te maken met een product dat een lange levensduur heeft, veelal louter geschikt is voor studenten en daarmee mogelijk niet toekomstbestendig is. Het zou voor Idealis fijn zijn als ze een modus vindt voor het omgaan met de toegenomen onzekerheid. Een goed begin is in elk geval de denktank die is opgericht om na te denken over de huisvestingsbehoeften van studenten in de toekomst in brede zin, ook gezien de veranderingen die waarschijnlijk in het onderwijs gaan optreden. Deze denktank wordt ook door de belanghebbenden positief gewaardeerd.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is het onderwerp waar de visitatiecommissie veel over gesproken heeft. De ambities en prestaties waren niet eenduidig en niet heel zichtbaar: het ondernemingsplan heeft als titel 'Duurzaam groeien', in 2020 is gemiddeld label A gehaald, duurzaamheidsbeleid is door corona nog niet gereed, laaghangend fruit gerealiseerd, nieuwbouw zeer duurzaam gerealiseerd, grote flats met labels E en F (die inmiddels op basis van een actueel overzicht allemaal label C hebben), nog niet toegekomen aan gedragsbeïnvloeding. Uiteindelijk, na veel gesprekken en extra aandacht werd het beeld helder. Idealis heeft in de visitatieperiode gekozen voor beschikbaarheid en betaalbaarheid als belangrijkste prioriteit. Daarbij werd de nieuwbouw zo duurzaam mogelijk uitgevoerd. Betaalbaarheid had prioriteit boven duurzaamheid en een aantal energievoorzieningen was door collectieve inkoop al relatief goedkoop; niet-structurele duurzaamheidsmaatregelen, zoals het installeren van ledverlichting, zouden in het bestaande bezit weinig bijdragen aan verlaging van de woonlasten voor de bewoners. En toch heeft ze gemiddeld label A behaald.

Nu met de gerealiseerde en geplande projecten de beschikbaarheid grotendeels op orde is, verlegt Idealis haar aandacht naar verbetering en verdere verduurzaming van het bestaande bezit. Dan gaat het over een megaproject als de aanleg van een warmtenet, samen met de gemeente Wageningen, collega-corporatie de Woningstichting en de WUR. En het gaat over de verdere verduurzaming van

oud bezit dat is geconcentreerd in een paar grote complexen: vier sterflats met 375 of 600+ kamers en appartementen en twee andere complexen met 300 en 1000 wooneenheden. Enerzijds is verdere verduurzaming technisch ingewikkeld en kostbaar. En anderzijds moet Idealis wel iets doen. De grote complexen passen niet in de toekomstige, duurzame portefeuille, maar ze leveren wel een grote bijdrage aan de behoefte aan goedkope kamers. We vinden het gezien de grote nieuwbouwopgave die er lag, begrijpelijk en verdedigbaar dat Idealis ervoor heeft gekozen om haar aandacht daar nu (pas) op te richten.

Abstractie

Idealis heeft een ondernemingsplan en beleid dat richting geeft aan haar handelen. Ze heeft (kwartaal)rapportages die qua indeling goed aansluiten bij het ondernemingsplan. En vervolgens wordt er grote hoeveelheid cijfers gepresenteerd waarbij de terugkoppeling naar de doelstellingen uit het ondernemingsplan ontbreekt. Onduidelijk is welke conclusies op basis van die cijfers worden getrokken. Wordt het ondernemingsplan wel of niet gerealiseerd? Is Idealis op de goede weg? Hoe ver moet ze nog gaan? Dat gesprek voeren ze wel met elkaar, maar de uitkomsten lezen we nergens terug. Datzelfde patroon is zichtbaar in de Position Paper: duidelijke doelstellingen gevolgd door veel concrete acties waardoor soms het overzicht verloren gaat. Volledig zijn lijkt een belangrijke leidraad. Het enthousiasme spat ervan af, maar Idealis zou in onze ogen gebaat zijn met een meer abstracte, generieke omschrijving van resultaten, die de ambities/doelstelling en de concrete acties verbindt. Als ze daarbij ook een terugkoppeling geeft over de resultaten op de ambitie/doelstelling, worden de effecten zichtbaarder. Uiteindelijk doet Idealis zichzelf nog steeds te kort door haar prestaties zo weinig inzichtelijk te maken voor de buitenwereld. Daarmee is niet gezegd dat de PDCA cyclus niet in orde is, want er wordt wel degelijk goed gepland en bijgestuurd. Maar de conclusies zitten meer in hoofden dan dat ze op papier staan.

Vorige visitatie

Pentascop heeft ook de vorige visitatie uitgevoerd. Idealis heeft toen op een aantal plekken hoge cijfers gekregen. Die waren onder andere gebaseerd op de grote positieve stappen die Idealis in die visitatieperiode had gemaakt. Ook deze keer heeft ze mooie scores. In deze periode gaat het veel meer om bestending en kleine of grote, maar taaie verbeteringen (zoals duurzaamheid). En dan is hoog of nog hoger scoren moeilijk. Qua ambities scoorde Idealis vorige keer een 9 en deze keer een 8. Dat heeft vooral te maken met het laat tot stand komen van het duurzaamheidsbeleid. Zoals gezegd, snappen we de keuze maar het is iets minder passend in deze tijd. De verbeterpunten uit de vorige visitatie zijn grotendeels opgepakt en ook gerealiseerd. De aandacht voor de groep PhD'ers in het beleid is bijvoorbeeld bijna overal zichtbaar.

In deze visitatieperiode heeft Idealis de beïnvloedbare netto bedrijfslasten enorm omlaag gebracht. Waar ze de vorige visitatie daar een onvoldoende voor kreeg, scoort ze de laatste twee jaar in de Aedes-benchmark een A en behoort daarmee tot de 33% best scorende corporaties. Dat is een prestatie van formaat.

Belanghebbenden

De waardering van de belanghebbenden is in het algemeen hoog, terwijl ze ook kritische opmerkingen maken. We hebben de indruk dat Idealis en haar belanghebbenden elkaar meer kunnen aanspreken. Daartoe willen we hen uitnodigen, want het is een belangrijke voorwaarde voor groei. Iets meer wederzijds tegenspel kan daarin helpen. En als we iets hebben gezien bij Idealis is het een onstuitbare wil tot verbetering.

Verbeterpunten

- Treed met iets meer lef de omgeving tegenmoet. Denk iets minder na voordat je in gesprek gaat. Neem een duidelijk standpunt in, laat je zelf meer zien en ga vandaaruit in gesprek. Wees daarin minder voorzichtig en uit op zekerheden.
- Laat meer zien aan jezelf en aan anderen wat je doet. Ga door met de mooie openbare verantwoording.
- Schrijf de visie op vermogen explicieter op.

- Werk enthousiast en voortvarend door aan de duurzaamheidsplannen voor het bestaande bezit.
- Maak de prestatieafspraken meer taakstellend en vermijd afspraken die jaar in jaar uit blijven staan omdat ze moeilijk liggen. Zorg voor een heldere inhoudelijke indeling. Houd vast aan de opbouw per ambitie. Betrek de WUR bij de prestatieafspraken.
- Verbeter de rapportage door resultaten eerst op hoofdlijnen te beschrijven en aan te vullen met concrete voorbeelden. Geef kwalitatief of kwantitatief aan wat de mate van realisatie is. Ook de investeringsvoorstellen kunnen in de conclusies meer gestructureerd worden.
- Laat de neiging tot volledigheid los.
- Ga met de WUR in gesprek over hoe jullie samen om willen gaan met de onzekerheid in de prognoses en bouw aan een gelijkwaardige relatie.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Idealis ziet er als volgt uit.

Perspectief							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,7	8,0	9,0	7,5	7,5	8,0	8	75%	8	
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,7	8,3	8,2	7,4	8,0	7,8	7,8	50%	7,8	
Tevredenheid relatie en communicatie							7,7	25%		
Tevredenheid invloed op het beleid							7,8	25%		
Presteren naar Vermogen										
Vermogensinzet							7	100%	7	
Governance										
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						8	8	33%	8,0
	Prestatiesturing						8			
Maatschappelijke oriëntatie RvC							8	8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering						8	8	33%	
	Openbare verantwoording						8			

* De thema's zijn:

1. kennis;
2. betaalbaarheid en beschikbaarheid;
3. nieuwbouw;
4. duurzaamheid;
5. wonen, gezondheid en leefbaarheid;
6. dienstverlening.

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

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

Voorafgaand aan de beoordeling van de prestaties is de kwaliteit van de prestatieafspraken beoordeeld. Alle relevante onderwerpen zijn opgenomen, het ene concreter dan het andere. De structuur van de prestatieafspraken en het onderscheid tussen de verschillende typen afspraken is helder. Het inhoudelijke onderscheid tussen de thema's is daarentegen niet altijd duidelijk. Ook lijkt door de slepende afspraken het proces niet altijd effectief. Bestuurlijke en politiek gevoelige kwesties blijven liggen en worden jaar na jaar opgenomen in de afspraken. De WUR is een heel belangrijke partner voor Idealis, maar is niet betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Het proces kan efficiënter worden ingericht als de WUR directer bij de prestatieafspraken betrokken zou worden.

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Kennis kent de visitatiecommissie een 7,7 toe. Idealis werkt hard aan het inzicht in de behoefte aan studentenwoningen in Wageningen en Ede. Ze realiseerde de piekopvang door diverse maatregelen. Nieuwbouw bouwt Idealis flexibel, zodat de studenteneenheden kunnen worden omgebouwd tot eengezinswoningen wanneer de vraag afneemt. Ze voldeed aan de afspraken met de WUR over de zomer- en winterinstroom, daarbij huisvestte ze zelfs tijdelijk studenten in een hotel totdat er kamers vrij kwamen.

Idealis is voor haar prestaties op Betaalbaarheid en beschikbaarheid met een 8 beoordeeld. Ze zette een bijzondere prestatie neer op dit gebied. Ze maakte zich sterk voor de huisvesting van buitenlandse studenten en sandwich PhD'ers en is creatief geweest in het realiseren van voldoende huisvesting. Doordat betaalbaarheid hoog in het vaandel staat is de gemiddelde huur zeer laag. Kamers voor studenten onder de 23 jaar zijn afgetoet op de huurtoeslaggrens. Idealis realiseerde de afspraken op gebied van statushouders en verkoop van wooneenheden.

Nieuwbouw is beoordeeld met een 9. Idealis leverde een uitzonderlijke prestatie door de realisatie en start van de realisatie van 880 kamers en appartementen tijdens deze visitatieperiode. Nog eens 550 wooneenheden staan op de planning. Idealis is creatief en toont doorzettingsvermogen in het ontwikkelen van nieuwbouw onder lastige omstandigheden.

De prestaties op het gebied van Duurzaamheid beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,5. Op het gebied van duurzaamheid hield Idealis zich bezig met het verkennen en uitwerken van plannen, zoals de aanleg van een warmtenetwerk en de verduurzaming van bestaand bezit. Dit gebeurde veelal in samenwerking met de gemeente en of de WUR. Daarnaast realiseerde ze een aantal pilots op het gebied van duurzaamheid en voerde ze kleine duurzaamheidsmaatregelen uit.

De inzet van Idealis voor Wonen, gezondheid en leefbaarheid is gewaardeerd met een 7,5. Idealis creëerde in nieuwe en bestaande complexen ontmoetingsruimtes en heeft door de inzet van haar beheerders veel oog voor de leefbaarheid binnen complexen. Ook denkt ze bij nieuwbouw goed na hoe overlast zo veel mogelijk beperkt kan worden door een slim ontwerp van het complex en het omliggende terrein. De beheerders spelen een belangrijke rol om het prettig wonen te bevorderen.

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties op het gebied van Dienstverlening. Dit is geen thema in de prestatieafspraken maar een ambitie van Idealis. Idealis haalt in de visitatieperiode consistent haar eigen normen op het gebied van Dienstverlening. Ze sluit goed aan bij de doelgroep door bijvoorbeeld het organiseren van pizza avonden. Ook de bakfiets voor verhuizingen en de noise cancelling headphones tijdens onderhoudswerkzaamheden in coronatijd worden erg gewaardeerd.

De ambities van Idealis waardeert de visitatiecommissie met een 8. Ze sluiten goed aan bij de opgaven in haar werkgebied op het gebied van studentenhuishuisvesting. Door goed te prioriteren en te kijken wat de buitenwereld van haar vraagt weet Idealis grote ambities te realiseren, zonder andere zaken, zoals duurzaamheid, uit het oog te verliezen.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,8. De belanghebbenden zijn in het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Idealis.

Kennis is gewaardeerd met een 7,7. Belanghebbenden zijn zeer tevreden over de kennis aangaande de huisvestingsbehoefte en het aanbod die jaarlijks wordt geactualiseerd in overleg tussen betrokken partijen. Ook de beschikbaarheid van kamers en appartementen aan het begin van het studiejaar wordt positief gewaardeerd. De SFO is minder positief over de tweejarige huurcontracten die Idealis hanteert om deze beschikbaarheid te realiseren.

De prestaties op het gebied van Betaalbaarheid en beschikbaarheid worden gewaardeerd met een 8,3. De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van kamers en appartementen: er zijn voldoende woongelegenheden en de huurprijs is in het algemeen laag. Belanghebbenden zijn het niet eens over de huisvesting van statushouders: sommigen vinden dat Idealis dit moet doen en anderen vinden het niet de taak van een studentenhuisvester.

Nieuwbouw is beoordeeld met een 8,2. Alle belanghebbenden zijn zeer tevreden over de nieuwbouw die Idealis heeft gerealiseerd. Ze zijn van mening dat Idealis veel investeert en grote inspanningen levert om de projecten van de grond te krijgen.

Duurzaamheid is gewaardeerd met een 7,4. De belanghebbenden zijn tevreden en geven aan dat de duurzaamheid van de nieuwbouw prima is. De duurzaamheidsactiviteiten in de bestaande bouw lopen in de ogen van de belanghebbenden daarbij achter en zijn in elk geval niet heel zichtbaar. De gemeente Wageningen zou graag meer ambities zien, ook gezien de achterban van Idealis. Men heeft begrip voor de afwegingen van Idealis tussen betaalbaarheid en verduurzaming. Idealis zou volgens de belanghebbenden in sterkere mate duurzaam gedrag bij de bewoners kunnen stimuleren.

Wonen, gezondheid en leefbaarheid is gewaardeerd met een 8,0. Alle partijen zijn zeer tevreden over de inzet van de complexbeheerders en de sociaal beheerder. De gemeente Wageningen vindt het jammer dat het idee van gemengd wonen (studenten en ouderen in een complex) niet gerealiseerd is en de SFO en de WUR vinden dat de leefbaarheid van de sterflats kan worden verbeterd.

Dienstverlening is gewaardeerd met een 7,8. Ook hier wordt de dienstverlening door de beheerders positief gewaardeerd. De SFO is daarnaast zeer tevreden over de snelheid waarmee reparaties worden uitgevoerd en iets minder tevreden over de manier waarop de buddy-app is ingevoerd en over de communicatie richting studenten.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,7 tevreden over de relatie en de communicatie met Idealis. De cijfers lopen hier uiteen. De SFO geeft een 6,7. Ze is positief over de relatie en is kritisch over de manier waarop Idealis haar en studenten in het algemeen op de hoogte houdt van gestarte initiatieven. Vaak is lange tijd onduidelijk of ze er iets mee doet. De andere belanghebbenden zijn blij met de groeiende samenwerking. Ze geven aan dat de communicatie en relatie met Idealis sinds 2014 duidelijk is verbeterd.

De belanghebbenden geven een 7,8 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. De SFO is hier met een 8,8 zeer tevreden en voelt zich erg betrokken bij en door Idealis. De andere belanghebbenden geven aan dat Idealis aanspreekbaar is, maar dat ze meerdere belangen moet dienen waardoor het voor de partijen niet altijd duidelijk is wat hun invloed is en kan zijn. Sommigen geven aan dat Idealis soms wat star kan reageren op voorstellen.

De gemeente Wageningen, de SFO en Idealis zijn tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. De afspraken zelf zijn concreet en gefocust op de taak van Idealis. Idealis ziet graag meer wederkerigheid in de afspraken.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 7.

Idealis is een financieel gezonde corporatie. Ze heeft zich de afgelopen periode vooral ingezet voor voldoende betaalbare kamers en appartementen. De beïnvloedbare netto bedrijfslasten zijn in deze periode, ook in vergelijking met andere corporaties, flink gedaald. Met de WUR zijn afspraken gemaakt over gedeelde financiering van de huurdering die ontstaat door de leegstand aan het eind van het studiejaar om voldoende kamers te hebben voor de nieuwe instroom.

Op basis van het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid heeft Idealis een heldere keuze gemaakt om zich vooral te richten op uitbreiding en betaalbaarheid van het bezit. Momenteel onderzoekt ze welke duurzaamheidsmaatregelen technisch en financieel haalbaar zijn in het bestaande bezit. Dit betreft een aanzienlijk deel, dat bovendien is geconcentreerd in een zestal grote complexen. Er wordt steeds getoetst of de beoogde strategie past binnen de financiële kaders via een check op financiële prestatie-indicatoren van het WSW en Aw en de eigen rendementseisen. Ze hanteert hogere signaleringswaarden dan de WSW-normen (+ 10%): voorheen om het verhoogde risico van haar bezit financieel op te vangen en nu om tijdig te evalueren als de normen in zicht komen.

In het jaarverslag geeft Idealis aan welk deel van haar vermogen ze maatschappelijk heeft geïnvesteerd. De investeringen in lagere huurprijzen, de kosten voor sociaal beheer en investeringen in de fysieke leefomgeving zijn in lijn met haar volkshuisvestelijke prioriteiten.

De visitatiecommissie beoordeelt dat Idealis op basis van het opgestelde strategisch vastgoedbeleid en (financiële) scenario-analyses zicht heeft gehad op de financiële keuzes en vermogenseffecten van plannen voor de afgelopen periode. Ter onderbouwing van investeringsbeslissingen bij projecten worden zowel financiële als volkshuisvestelijke en maatschappelijke kosten en baten tegen elkaar afgewogen. Momenteel werkt ze aan de nieuwe strategie en plannen voor de komende periode. Deze zijn vooralsnog allemaal haalbaar binnen de beschikbare vermogensruimte. Idealis kan verbeteren door in haar begrotingsscenario-analyses ook te becijferen welke maximale vermogensinzet mogelijk is om haar volkshuisvestelijke doelen te bereiken.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 8.

Het onderdeel Strategievorming en prestatiebesturing waardeert de visitatiecommissie met een 8. Idealis heeft in deze periode gewerkt vanuit een heldere visie en met twee achtereenvolgende ondernemingsplannen die leidend zijn geweest voor haar activiteiten. Ze maakt expliciet de keuze voor beschikbaarheid en betaalbaarheid. Het huidige ondernemingsplan beweegt meer richting duurzaamheid als logische volgende stap. In het strategisch voorraadbeleid heeft ze de lijnen voor haar portefeuille in de toekomst uitgezet. Ze betreft haar belanghebbenden bij de totstandkoming van de visie en de ondernemingsplannen. Ze houdt nauw contact met de WUR, ze volgt de ontwikkelingen die van betekenis zijn voor studenten en huisvesting en ze neemt initiatieven om daar in samenspraak met anderen in vooruit te kijken. Ook het onderdeel sturing waardeert de visitatiecommissie met een 8. Idealis volgt haar prestaties op een overzichtelijke manier. Alle documenten volgen veelal dezelfde structuur. Ze volgt haar prestaties, zeker op het gebied van beschikbaarheid, nauwgezet. Ook zorgt ze er voor dat ze goed op de hoogte is van de ontwikkelingen die hierop van invloed zijn en stuurt daarop bij.

De maatschappelijke oriëntatie van de raad is gewaardeerd met een 8. De RvC heeft een sprekende en doorleefde toezichtvisie die ze recent geactualiseerd heeft. Ze verbindt haar visie één op één met de specifieke situatie van Idealis. Ze heeft een heldere opvatting over haar rol, ze zorgt er voor dat ze weet wat er speelt in de omgeving en in haar besluiten weegt ze de verschillende belangen. Bij lastige dossiers, zoals Kirpestein, is dat zichtbaar.

De externe legitimering en openbare verantwoording krijgt een 8. Idealis scoort voor externe legitimatie een 8. Idealis betreft consequent, actief en passend belanghebbenden bij haar beleid en voornemens en doet dat op een manier die aansluit bij haar doelgroep. Ze staat open voor iedereen die mee wil denken en doet daar actief iets mee. Het onderdeel Openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 8. Het jaarverslag is goed leesbaar en ze is actief in het publiceren op bij de doelgroep passende manieren.

Samen
Sociaal
Verandering
Open
Verjonging
Betrokkenheid
Samenwerking

Woorden van medewerkers bij de dialoog over de prestaties van Idealis

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Idealis bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Idealis komt voor een groot deel voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken met de gemeente Wageningen. Daarnaast zijn de belangrijkste afspraken met de WUR toegevoegd aan het beoordelingskader. Op basis van de eigen ambities is het onderwerp 'dienstverlening' toegevoegd. Daarmee zijn dit de prestatievelden:

- kennis;
- betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- nieuwbouw;
- duurzaamheid;
- wonen, gezondheid en leefbaarheid;
- dienstverlening.

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

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per thema beschreven:

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

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

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

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

3.1 De opgaven in het werkgebied

Idealis is actief in de gemeenten Wageningen en Ede. Beide maken deel uit van Regio Foodvalley, een regionaal samenwerkingsverband tussen acht gemeenten. De doelgroep van Idealis bestaat uit studenten en PhD'ers. Vanuit het verleden huisvest ze een klein aantal ouderen, maar zij behoren niet expliciet tot de doelgroep van Idealis.

Wageningen telt een krappe 40.000 inwoners. Er studeren ongeveer 12.000 studenten in Wageningen, zo'n 7700 daarvan zijn woonachtig in Wageningen. Daarmee is het aandeel studenten in de gemeente substantieel. Idealis huisvest een substantieel deel van deze studenten in haar 5600 wooneenheden. Idealis heeft als categorale studentenhuisvester in Wageningen en Ede een bijzondere positie. Ze is afhankelijk van de (beleids)keuzes die de universiteit in Wageningen maakt en de toestroom van studenten, omdat deze grote consequenties hebben voor de behoefte aan kamers in het werkgebied.

Er bestaat in Wageningen een grote behoefte aan studentenwoningen. Hier liggen aan aantal zaken aan ten grondslag. Ten eerste is de WUR een universiteit met een specialistisch aanbod aan 'groene studies' en staat de universiteit hoog op de internationale ranglijsten. Dit trekt nationaal en internationaal studenten aan, voor wie dagelijks naar de universiteit reizen geen optie is. Daarnaast doen internationale studenten vaak een gehele studie aan de WUR, terwijl bij andere universiteiten gebruikelijker is dat internationale studenten alleen een master volgen. De verwachting is dat het aantal internationale studenten na de visitatieperiode toe gaat nemen in verband met internationale ontwikkelingen zoals de Brexit. Ook studenten die dichterbij wonen kiezen vaak om in Wageningen op kamers te gaan omdat de verbinding met het openbaar vervoer niet optimaal is.

De behoefte aan studentenwoningen wordt in grote mate bepaald door de toestroom van studenten aan de WUR. De WUR gaat uit van de prognose van een groei van 12.007 studenten in 18/19 naar circa 14.400 studenten in 23/24, een groei van bijna 2.400 in vijf jaar. Op basis van woonadressenanalyse berekende Idealis in 2018 dat 71,8% van de studenten die aan de WUR studeren ook in Wageningen of Ede woonachtig zijn. Dit percentage gebruikte ze voor de omrekening van de studentenprognose naar de toekomstige huisvestingsvraag. Dat leidde tot een verwachte toename in de behoefte aan studenteneenheden met 1.725 kamers en appartementen tot 2024. De uitbraak van de coronapandemie kan van grote invloed zijn op de behoefte aan studentenhuisvesting. Indien online studeren meer de norm wordt kan de vraag naar kamers afnemen. Idealis, de WUR en de gemeente monitoren elk jaar de studentenaantallen en prognoses gezamenlijk en nemen alle nieuwe ontwikkelingen mee.

Betaalbaarheid is een belangrijk thema voor de studentenhuisvesting in Wageningen. Uit de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2020, uitgevoerd door Kences, blijkt dat de Wageningse (uitwonende) student het kleinste gemiddeld besteedbaar budget heeft. Waar de meeste gemiddelden boven de 1000 euro per maand zitten, heeft de Wageningse student gemiddeld net iets meer dan 800 euro per maand te besteden. Er studeren veel buitenlandse studenten met een smalle beurs in Wageningen. Daarnaast zijn er in Wageningen relatief minder studentenbijbanen beschikbaar, ook hebben studenten wegens de hoge studielast weinig tijd voor een bijbaan. De Wageningse student is hierdoor meer dan studenten in andere steden gebaat bij goedkope huisvesting.

In haar woonvisie heeft de gemeente Wageningen ambities specifiek ten aanzien van studentenhuisvesting opgenomen. Deze ambities zijn:

1. *Wageningen is in staat om studenten en PhD'ers 'blijvend' te binden aan de stad.*
Daarbij wil de gemeente inzetten op een balans tussen vraag en aanbod van studentenwoningen, maar wil ze het ook mogelijk maken dat afgestudeerden en PhD'ers in de stad kunnen blijven wonen en doorstromen naar een (starters)woning.
2. *De woningvoorraad en nieuwbouwprojecten kunnen flexibel en creatief inspelen op de dynamische en diverse woningvraag van studenten, PhD'ers en kenniswerkers.*
Omdat de woningvraag van deze doelgroep heel dynamisch en meer tijdelijk van aard is, wil de

gemeente inzetten op een flexibele woningvoorraad, die aanpasbaar is aan de vraag van het moment.

3. *Wageningen wil kunnen inspelen op de extra en specifieke woningbehoefte als gevolg van de verdere ontwikkeling van de KennisAs (vestiging van meer topbedrijven en kennisinstellingen) en wanneer de ontwikkeling van studenten (online/buitenlands) een vlucht neemt.*

De gemeente wil voorsorteren op de ontwikkelingen in regio Foodvalley, die extra woningbehoeften kunnen opleveren. Daarnaast houdt ze rekening met een grote behoefte aan kortverblijf mogelijkheden voor studenten die grotendeels online studeren.

4. *In alle woonmilieus geven wij ruimte aan gemengd wonen voor verschillende doelgroepen en leeftijden, waaronder kenniswerkers, PhD'ers en studenten.*

Om integratie en leefbaarheid te bevorderen vindt de gemeente Wageningen het belangrijk dat er mogelijkheden zijn voor verschillende doelgroepen om elkaar te ontmoeten.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd.

Idealis maakt samen met de gemeente Wageningen en de Stichting Flat Overleg (SFO) prestatieafspraken in Wageningen. In 2017 werden de afspraken nog gezamenlijk met collega-corporatie de Woningstichting gemaakt. In de jaren 2018 en verder zijn er aparte afspraken opgesteld voor de twee woningcorporaties actief in Wageningen, omdat de verschillen in opgave als groot werden ervaren. In Ede maakt Idealis geen prestatieafspraken. Idealis beheert daar kamers en appartementen voor studenten van Woonstede en deze corporatie maakt de prestatieafspraken in de gemeente Ede.

In 2016 heeft de gemeente Wageningen in samenwerking met o.a. de corporaties de woonvisie 'Samen Wonen 2016-2025' opgesteld. In 2017 is gestart met het maken van de jaarlijkse gezamenlijke prestatieafspraken. Vier themagroepen werkten alle een onderwerp uit de woonvisie uit en formuleerden concrete afspraken op dat thema. Vanaf 2018 stelt Idealis samen met de SFO op basis van de woonvisie eerst een activiteitenoverzicht op. Dit wordt als basis gebruikt voor het opstellen van actuele prestatieafspraken, wat partijen in een of twee werkgroepen doen. De cyclus van de nieuwe prestatieafspraken wordt altijd gestart met een gezamenlijke evaluatie over de voorgaande prestatieafspraken.

Elk jaar zijn afspraken gemaakt over de volgende vijf prestatievelden:

- kennis;
- wonen en gezondheid;
- betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid;
- duurzaamheid;
- nieuwbouw.

Alle volkshuisvestelijke thema's komen aan de orde. Het thema Kennis is een aanvulling die past bij de specifieke situatie. In dit thema gaat het om actuele kennis over de vraag naar en het aanbod van kamers en appartementen in de stad. De behoefte aan studentenwoningen fluctueert frequent omdat het afhankelijk is van de in- en uitstroom van studenten aan de universiteit. Daarmee is het continu updaten van de cijfers over vraag en aanbod van wooneenheden relevant. Dit doet Idealis door middel van de monitor vraag en aanbod. In de prestatieafspraken is dit thema een onmisbare aanvulling. In de tweede helft van de visitatieperiode heeft Kennis een prominenter plek gekregen in de prestatieafspraken. Met deze toevoeging omvatten de prestatieafspraken alle relevante onderwerpen in de gemeente Wageningen voor wat betreft de studentenhuisvesting.

De prestatieafspraken zijn helder opgebouwd. Per thema wordt eerst de ambitie vanuit de woonvisie kort geschetst. Dan volgen de structurele afspraken geldig voor de hele periode van de woonvisie, gevolgd door de afspraken uit de jaarschijf. Het thema wordt afgesloten met meerjarige afspraken, die een doorkijkje geven naar de toekomst. Door te starten met de ambitie uit de woonvisie is de relatie

tussen de woonvisie en de prestatieafspraken helder. In de jaren 2017 en 2018 worden daarna kort de (meerjarige) ambities per thema genoemd. Elke afspraak is vervolgens gekoppeld aan een of meerdere van deze ambities. Opvallend is dat een aantal ambities geen koppeling hebben met een concrete doelstelling, zoals bijvoorbeeld: *“Zicht op behoefte krijgen”* onder wonen en gezondheid in 2018. Zo lijkt het alsof niet alle ambities een concrete uitwerking kennen in de prestatieafspraken. In 2019 en 2020 zijn de meerjarige ambities verder uitgewerkt in de structurele afspraken die zijn gemaakt om deze ambities meerjarig te realiseren. Hierdoor hoeft een gedeelte van het ‘going concern’ niet meer te worden opgenomen in de jaarschijf maar heeft het wel een plek in de prestatieafspraken. Dan volgen de afspraken voor het desbetreffende jaar, uitgesplitst naar de afspraken die gezamenlijk worden opgepakt, afspraken die de gemeente voor haar rekening neemt, en afspraken die Idealis zal realiseren. De prestatieafspraken geven ook een doorkijkje naar de volgende twee jaar: als laatste zijn per onderwerp afspraken opgenomen die in de jaren erna zullen worden opgepakt. Hierdoor is de context van de jaarschijf helder en is deze een concretisering van activiteiten in een doorlopend proces.

De concreetheid van de afspraken is niet eenduidig. De afspraken gaan vaak over heel concreet omschreven onderwerpen, terwijl de bijbehorende activiteiten vrijblijvend zijn geformuleerd. Zo gaat het om concrete aangeduide woonlasten van maximaal 350 euro voor kamers onder de 18 vierkante meter, maar ‘streeft’ Idealis ernaar om dit te realiseren. Andere voorbeelden van ontwijkend geformuleerde activiteiten zijn: ‘hebben als uitgangspunt’ ‘waar mogelijk’, ‘probeert’, ‘bekijkt per project of mogelijk het is’ en ‘zet zich voortvarend in’. Hierdoor zijn de partijen weinig aanspreekbaar op de resultaten.

De afspraken rondom kennis, betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn het meest concreet en actief geformuleerd. De afspraken rondom wonen en gezondheid betreffen vooral het realiseren van ontmoetingsruimtes. Het valt de visitatiecommissie op dat er weinig afspraken over zijn, terwijl het wel een onderwerp is waarin veel partijen, waaronder de WUR, een rol hebben. Ook de afspraken op het gebied van leefbaarheid zijn summier, terwijl Idealis daar veel energie in steekt. De verhouding tussen de relatief grote studentenpopulatie en de niet studerende Wageningers vraagt steeds meer aandacht, en niet alleen bij de vraag of op een bepaalde plek nieuwbouw kan plaatsvinden. Daarnaast is het opvallend dat de afspraken op het gebied van duurzaamheid grotendeels gaan over het doen van onderzoek, en weinig over het toepassen van concrete maatregelen.

De indeling van de prestatieafspraken is niet altijd goed te volgen. Zo is het onderdeel leefbaarheid opgenomen onder betaalbaarheid en beschikbaarheid, terwijl dit logischer zou passen bij het thema wonen en gezondheid. Het onderwerp beschikbaarheid komt op meerdere plaatsen terug. In het thema Kennis wordt de afspraak gemaakt dat alle eerstejaarsstudenten voor 1 mei van het studiejaar zijn gehuisvest. In het thema Betaalbaarheid en Beschikbaarheid spreekt Idealis aantallen beschikbare kamers en appartementen af en in Nieuwbouw gaan de afspraken over het toevoegen van kamers en appartementen aan de woningvoorraad. Zo zijn de afspraken op het gebied van beschikbaarheid gefragmenteerd weergegeven in de prestatieafspraken en is het onderscheid tussen de onderwerpen niet altijd helder.

Er zijn afspraken in de prestatieafspraken opgenomen die in elke jaarschijf terugkomen. Dit wekt de indruk dat er op deze specifieke onderwerpen weinig is gebeurd. Een voorbeeld hiervan is de prestatieafpraak over gemengd wonen. Over dit onderwerp lopen de wensen van de gemeente en Idealis uiteen, waardoor de afspraak lange tijd niet verder gebracht kon worden. Een ander voorbeeld van een ‘slepende’ afspraak is het onderzoeken van mogelijkheden voor studentenhuysvesting in Ede en Bennekom.

In de prestatieafspraken zijn afspraken opgenomen voor prestaties geleverd door Idealis en door de gemeente. Op verzoek van de SFO zijn er voor de huurdersvertegenwoordiging geen afspraken opgenomen, wegens de korte tijd waarin studenten actief kunnen zijn voor de SFO. Waar de afspraken voor Idealis vaak concrete activiteiten omvatten, gaan de afspraken voor de gemeente vaak

over het initiëren van overleg of het doen van onderzoek. De wederkerigheid is niet altijd in balans, waarschijnlijk ten gevolge van de financiële situatie van de gemeente Wageningen.

Jaarlijks stelt Idealis een bondige stand van zaken op over de voortgang van de prestatieafspraken. Deze voortgang wordt besproken met de gemeente. De partijen kijken samen of de afspraken nog kloppend zijn met de werkelijkheid. Op basis hiervan worden de nieuwe afspraken gemaakt.

Samenvattend zijn alle relevante onderwerpen opgenomen, het ene concreter dan het andere. De structuur van de prestatieafspraken en het onderscheid tussen de verschillende typen afspraken is helder. Het inhoudelijke onderscheid tussen de thema's is daarentegen niet altijd duidelijk. Ook lijkt door de slepende afspraken het proces niet altijd effectief. Bestuurlijk en politiek gevoelige kwesties blijven liggen en worden jaar na jaar opgenomen in de afspraken. De WUR is een heel belangrijke partner voor Idealis. Het proces kan efficiënter worden ingericht en er kunnen meer resultaten worden behaald als de WUR directer bij de prestatieafspraken betrokken zou worden.

3.3 Kennis

Rond Kennis zijn over de volgende thema's afspraken in de prestatieafspraken met de gemeente en met de WUR geformuleerd:

- bepalen vraag en aanbod;
- bevorderen flexibiliteit;
- zomer- en winterinstroom WUR.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,7 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Kennis. Idealis realiseert de opgaven en ambities ruim voldoende.

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

Bepalen vraag en aanbod: 8

- De monitoring van de vraag en het aanbod is belangrijk gezien het tijdelijke karakter van de huisvestingsbehoefte van de doelgroep. Idealis is zeer actief in het maken van prognoses voor het aankomende studiejaar. Dit doet ze samen met de WUR. De prognoses worden volgens afspraak jaarlijks herijkt.
- Volgens afspraak analyseert Idealis jaarlijks de woonwensen van studenten op basis van de ABF woonwensenenquête en past hier haar wensportefeuille op aan.
- Idealis streeft jaarlijks naar het huisvesten van alle eerstejaars vóór 1 mei, zoals opgenomen in de prestatieafspraken. In 2017 is dat niet gelukt, er was een tekort van ongeveer 100 kamers. Door vertraging in de bouw van 300 tijdelijke kamers is voor 2018 en 2019 met de gemeente afgestemd dat de afspraak niet gerealiseerd kon worden. In 2020 is de afspraak ruim gerealiseerd.
- Om op de piekmomenten voldoende kamers aan te kunnen bieden, met name aan internationale studenten en Nederlandse studenten met afstandsurgentie, accepteert Idealis volgens afspraak leegstand in haar bezit in de periode mei en juni.
- Om vraag en aanbod optimaal op elkaar te laten aansluiten onderzoekt Idealis continu mogelijkheden om meer studentenwoningen beschikbaar te hebben. Zo onderzocht ze samen met de gemeente de mogelijkheden voor studentenhuysvesting in Ede en Bennekom, onderzocht en realiseerde ze piekopvang aan de Kazernelaan in Ede, nam ze haar rol bij de doorstroming naar vervolghuysvesting onder de loep en onderzocht ze een aantal pilots met huysvesting van PhD'ers. Idealis presteert op dit onderwerp goed. Ze bekijkt zeer proactief hoe de opgaven veranderen en speelt daar direct op in. Hier krijgt de corporatie twee pluspunten voor.

Bevorderen flexibiliteit: 7

- Er is sprake van een grote variatie in woonwensen onder de doelgroep (kamertype, grootte en huurprijs). Idealis sprak af om elk jaar haar wensportefeuille aan te passen op basis van de woonwensen en dit heeft ze gerealiseerd. In 2018 startte een traject om te komen tot een nieuw strategisch voorraadbeleid. De woonwensenmonitor was hierbij uitgangspunt. In 2020 werd wegens de onzekere tijd i.v.m. de pandemie een denktank gestart over hoe toekomstige studentenhuysvesting eruit kan zien.
- Nieuwbouw bouwt Idealis volgens afspraak flexibel. Voorbeelden daarvan zijn de tijdelijke huysvesting in het complex Nieuwe Kanaal en de kamers in het complex de Mouterij, die bij een afnemende vraag vanuit studenten makkelijk ingezet kunnen worden als eengezinswoning.
- Om een vlotte uitstroom van afgestudeerden te realiseren schrijft Idealis jaarlijks zittende huurders aan om na te gaan of zij nog studeren. Als dit niet meer het geval is zegt Idealis de huur op met minimaal 6 maanden opzegtermijn. Dit is in lijn met de afspraak.
- Om woningen voor internationale studenten te kunnen garanderen biedt Idealis tweejarige huurcontracten aan.

Idealis realiseert haar afspraken op dit terrein geheel. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als ruim voldoende.

Zomer- en winterinstroom WUR: 8

- Jaarlijks maakt Idealis met de universiteit van Wageningen afspraken over de beschikbaarheid van kamers tijdens de zomer- en winterinstroom. De zomerinstroom betrof in de visitatieperiode tussen de 750 en 1000 kamers per jaar, de winterinstroom 175 kamers. In 2020 werden door de WUR wegens corona aanvankelijk minder kamers (450) gevraagd voor de zomerinstroom. Uiteindelijk bleek het benodigde aantal kamers in lijn met voorgaande jaren en huysvestte Idealis in 2020 860 studenten. In alle jaren heeft Idealis aan de vraag van de universiteit voldaan.

De afspraken zijn in alle jaren nagekomen. Idealis krijgt twee pluspunten voor haar inzet in het huysvesten van studenten tijdens de piekmomenten. Ze is creatief en neemt verantwoordelijkheid, onder andere door studenten tijdelijk in hotels te huysvesten totdat er een kamer vrijkomt. Daarmee scoort Idealis goed.

3.3.2 Zelfbeeld over Kennis¹

Idealis beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 8, het gewenste cijfer is ook een 8. Ze is tevreden over de diversiteit en flexibiliteit van het bezit. Ook noemt ze dat ze blij is dat de afspraak met de WUR op gebied van zomer- en winterinstroom gerealiseerd is. Ze geeft aan dat ze heeft ingezet op kennis door via enquêtes de wensen in beeld te brengen. De medewerkers in de organisatiedialoog vullen aan dat Idealis goed op de hoogte is van de opgave en er ook iets mee doet.

3.4 Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid;
- huysvesting statushouders;
- verkoop sociale huurwoningen.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid.

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

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

Beschikbaarheid: 9

- Idealis heeft de prestatieafspraken rondom beschikbaarheid geheel gerealiseerd. De corporatie heeft PhD-huisvesting gerealiseerd en een beleidsnotitie opgesteld rondom dit thema, in elk nieuwbouwproject is een minder-valide kamer gerealiseerd en ze heeft urgentie verleend aan sandwich PhD'ers (PhD'ers die alleen tijdens de eerste en laatste fase in Wageningen zijn en hun onderzoek in een ander land uitvoeren).
- Daarnaast realiseerde Idealis ook haar afspraak met de WUR om te zorgen voor voldoende eenheden voor piekopvang.
- In nauwe samenwerking met de WUR zorgt Idealis dat elk jaar voldoende eenheden beschikbaar zijn voor het huisvesten van buitenlandse studenten.
- Idealis maakt, volgens eigen ambitie, bij elk nieuwbouwcomplex een goede afweging tussen zelfstandige kamers, onzelfstandige kamers en appartementen voor PhD'ers. Ze kijkt verder dan alleen voldoende aanbod, maar sluit haar aanbod zoveel mogelijk aan op de specifieke vraag van de doelgroep. Ook onbezette minder-valide woningen zet Idealis in voor de doelgroep, met een tijdelijk contract zodat wanneer de woning nodig is, deze weer kan worden ingezet voor diegene die het nodig heeft.

Idealis heeft de afspraken ruim gerealiseerd en toont een enorme inzet op dit thema. Ze bedenkt creatieve oplossingen en voelt zich erg verantwoordelijk. Idealis laat het niet los tot het is opgelost. Ze scoort hiermee zeer goed.

Betaalbaarheid: 9

- Ook op het gebied van betaalbaarheid realiseert Idealis de prestatieafspraken. Zo heeft ze in de visitatieperiode alle eenheden onder de liberalisatiegrens gebracht.
- Idealis streeft differentiatie na in de huurprijzen. Op deze manier biedt ze haar verschillende doelgroepen een passende woning met een passende huurprijs.
- Idealis heeft een hoge ambitie op gebied van betaalbaarheid, omdat de Wageningse student gemiddeld minder te besteden heeft. Daarom topt Idealis elke kamer onder de 18 vierkante meter af op een huurprijs van 360 euro. Dit was tijdens de visitatieperiode 350 euro.
- In 2017 gaf Idealis een aantal huurders onder de 23 jaar in een kamer met eigen voorzieningen tijdelijk huurkorting zodat zij huurtoeslag konden aanvragen.
- Idealis stelde zichzelf ten doel dat minstens 70% van de huurders de prijskwaliteit als goed, zeer goed of uitstekend beoordeelt. Deze doelstelling is tijdens de visitatieperiode gehaald, daarvoor zat het gemiddelde nog net onder de 70%.
- Idealis streeft naar een betaalbaar bezit voor de Wageningse student. Ze realiseerde een gemiddelde huurprijs van 392 euro in 2019, bijna 50 euro onder het gemiddelde van de referentiecorporatie.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Idealis als zeer goed. Zij krijgt extra pluspunten voor het realiseren van haar betaalbare huren. Idealis is zich zeer bewust van de opgave en zet zich bewust in voor lage huren. Dit resulteert in een lage gemiddelde huur, wat past bij de doelgroep.

Huisvesting statushouders: 7

- Idealis heeft de afspraak dat ze maximaal 50 jonge statushouders huisvest gerealiseerd.
- Volgens afspraak werkte Idealis samen met een zorgpartij om statushouders te begeleiden. Door een verminderde aanwas van het aantal jonge statushouders zegde de zorgpartij het huurcontract bij Idealis op.
- Idealis beperkte de woonlasten voor statushouders, deze afspraak is opgenomen in haar beleid.

De visitatiecommissie vindt dat Idealis op dit onderwerp ruim voldoende presteert.

Verkoop sociale woningen: 7

- Idealis sprak af geen complexen of huizen te verkopen, met uitzondering van zeer beperkt aantal complexen/huizen waarvan een gedeelte niet-DAEB bezit is. In de eerste drie jaar verkocht Idealis niets, in 2020 is besloten zes kleine complexen te verkopen. De overdracht zal in 2021 plaatsvinden.

Idealis verdient voor het onderwerp verkoop een ruime voldoende. Zij heeft de afspraken uitgevoerd.

3.4.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Idealis scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld met een 9. Ze vindt dat een 8,5 ook goed genoeg zou zijn geweest. Ze geeft aan een hoog ambitieniveau te hebben op dit gebied, omdat ze dit een heel belangrijk prestatieveld vindt. Ze is trots dat deze ambitie, zo snel mogelijk een passende en betaalbare kamer voor de eerstejaars studenten, goed gerealiseerd is. Ze scoort zichzelf hoger dan het gewenste cijfer, omdat het bijstellen van de huren tot onder de liberalisatiegrens en de verkoop van zes complexen bijna is afgerond. De medewerkers zijn ook tevreden over dit onderwerp. Wel ziet men dat de tijdelijke contracten voor Nederlandse studenten soms de aantrekkelijkheid van een complex negatief beïnvloeden. Ook wordt opgemerkt dat onzelfstandige kamers (met name onzelfstandige kamers in een nieuwbouwcomplex) soms een vergelijkbare netto huurprijs hebben als zelfstandige kamers met huurtoeslag.

3.5 Nieuwbouw

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 9 toe aan de prestaties van Idealis op het gebied van nieuwbouw. Idealis zet zich zeer goed in om voldoende beschikbaarheid van studentenkamers te realiseren.

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

Nieuwbouw: 9

- Idealis is op het gebied van nieuwbouw zeer actief geweest. Dit thema heeft de afgelopen jaren veel aandacht gehad. En dat is terug te zien in de prestaties. Idealis neemt een groot gedeelte van de opgave voor haar rekening. Ze nam zich voor 1000 kamers toe te voegen in de periode 2018-2022, een toename van 20% in het totale bezit. In de visitatieperiode voegde Idealis 176 woningen toe in de Mouterij en leverde ze 313 tijdelijke woningen op aan de Nieuwe Kanaalweg. In 2021 worden 127 eenheden aan de Churchillweg opgeleverd, deze zijn momenteel in aanbouw. De plannen voor 264 woningen aan Costerweg 65 zijn gereed. Daarmee staat de teller nu op 880 kamers die zijn toegevoegd aan het bezit. Een bijzondere prestatie gezien de omvang van de organisatie.
- In het bijzonder een prestatie is de projectontwikkeling aan de Churchillweg. Het betreft een stuk grond dat al tientallen jaren braak lag, midden in het centrum van Wageningen. Hoewel het project qua rendement niet heel aantrekkelijk was heeft Idealis gezocht naar mogelijkheden om studentenhuisvesting te ontwikkelen op deze locatie. En dit is gelukt. In goede samenspraak met omwonenden is Idealis tot een plan gekomen dat waarde toevoegt aan de stad, de eigen doelstellingen en ook binnen de eigen financiële mogelijkheden blijft.
- Op de lange termijn wil Idealis nog meer kamers toevoegen aan haar bezit. Daartoe maakt ze nu plannen voor 250 kamers aan de Mansholtlaan en minimaal 350 kamers in een nieuw complex aan de Bornsesteeg, waar tevens het nieuwe kantoor wordt gehuisvest. Wanneer deze plannen zijn gerealiseerd heeft Idealis in totaal 1480 wooneenheden toegevoegd, bijna anderhalf keer haar ambitie.
- Naast de Mansholtlaan en de Bornsesteeg heeft idealis nog meer ontwikkellocaties onderzocht, waar uiteindelijk niet tot planvorming is overgegaan.

Idealis levert een bijzondere inspanning op het gebied van nieuwbouw. De ambitie is groot, en deze wordt nagenoeg waargemaakt binnen de visitatieperiode. De toekomstplannen meegeteld wordt de ambitie bijna anderhalf keer waargemaakt. Idealis zet zich in, niet alleen voor de makkelijker ontwikkeltrajecten, maar ook voor trajecten waar gepast en gemeten moet worden, en er veel overleg met omwonenden nodig is. Ze schuwt niet om haar handen flink uit de mouwen te steken. Dat in combinatie met de realisatiekracht die Idealis als relatief kleine organisatie laat zien maakt dat de visitatiecommissie dit prestatieveld als zeer goed beoordeeld.

3.5.2 Zelfbeeld over Nieuwbouw

Idealis scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8, dat is ook het gewenste cijfer. Idealis is heel tevreden over de nieuwe plannen die ze bedacht en uitgevoerd heeft om de ambitie op dit gebied (1000 kamers erbij voor 2022) te realiseren. Ook de medewerkers in de organisatiedialoog zijn tevreden over de prestaties op het gebied van nieuwbouw. Wel ontstaat de behoefte om meer aandacht te geven aan plannen voor bestaande complexen.

3.6 Duurzaamheid

De volgende onderwerpen komen bij dit onderwerp aan bod:

- warmtevisie en warmtenet;
- duurzaamheid.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van duurzaamheid. Idealis realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt goed.

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

Warmtevisie en warmtenet: 7

- Zoals afgesproken is Idealis betrokken bij het onderzoek naar de haalbaarheid van een warmtenet in de gemeente Wageningen. Daarnaast hebben de partijen andere alternatieven voor gasverbruik onderzocht. Nu ligt de warmtevisie van de gemeente er en zijn de verschillende partijen met elkaar in gesprek over hoe ze het warmtenet kunnen realiseren.

Idealis werkt actief mee in de onderzoeken naar alternatieve energiebronnen, met name het warmtenet, en scoort hiermee een ruime voldoende.

Duurzaamheid: 8

- In 2017 was de gemiddelde EI 1,7. In 2020 realiseerde Idealis een EI van 1,2, gemiddeld label A. Daarmee loopt Idealis vooruit op de sectorafsprake gemiddeld label B in 2021. Een bijzondere prestatie, omdat Idealis veel bezit heeft in de sterflats, waarvan de verduurzaming technisch ingewikkeld is en een grote investering vraagt. De sprong in het gemiddelde label is dan ook voor een groot deel te danken aan de nieuwbouw, die zeer duurzaam gerealiseerd is. Zo zijn de Mouterij en het Nieuw Kanaal 25% energiezuiniger gebouwd dan de normen in het bouwbesluit. Het Nieuwe Kanaal is daarbij volledig elektrisch. Hiermee realiseerde Idealis haar hoge ambities op het gebied van duurzaamheid in nieuwbouw.
- Idealis verduurzaamt het bezit door eerst de 'jas' aan te pakken en te zorgen dat de woningen zo min mogelijk energie verbruiken. Alle complexen zijn (na)geïsoleerd en voorzien van dubbele beglazing. Tijdens de visitatieperiode zijn op verschillende complexen 1.279 zonnepanelen geplaatst.
- Idealis nam conform haar eigen doelstelling deel aan de Student Energy Race, een wedstrijd onder studenten welke afdeling het meeste energie kan besparen.
- Idealis deed diverse pilots ten aanzien van duurzaamheid. Zo plaatste ze meters in kamers in de Burgtstraat om studenten te stimuleren zuiniger om te springen met hun energie en startte ze een

pilot meest duurzame studentenhuising in Droevendaal. De laatstgenoemde pilot is door gebrek aan draagvlak stopgezet. In 2019 plaatste Idealis op Hoevestein slimme radiatorcrans en ruimtesensoren met als doel het gasverbruik te verminderen. In 2020 zijn plannen gemaakt om in 2021 ook in het Nieuwe Kanaal individuele meters te plaatsen.

Idealis loopt qua labeldoelstellingen voor op de sector. Ze gaat verstandig om met investeringen op het gebied van duurzaamheid en doet wat ze kan qua energiezuinigheid in de woningen terwijl ze onderzoekt hoe ze een duurzame energiebron kan aansluiten op de grote complexen in haar bezit. Hiermee zijn de prestaties goed.

3.6.2 Zelfbeeld over Duurzaamheid

Idealis geeft zichzelf een 6,5 voor haar prestaties op duurzaamheid en had graag een 7 willen geven. Idealis geeft aan vooral te hebben ingezet op verduurzaming in haar nieuwbouwprojecten. Ze is tevreden over de manier waarop ze per complex de duurzaamheidsopgave in beeld heeft gebracht. Ze had graag meer willen doen in het stimuleren van energiezuinig gedrag van huurders. De medewerkers in de organisatiedialoog vullen aan dat het onderwerp aandacht heeft gehad, maar dat het soms lastig is concrete keuzes te maken, met name in bestaande complexen. Men zou graag meer doen om het studenten makkelijker te maken energiezuiniger te leven, bijvoorbeeld door een goede, energiezuinige koelkast te plaatsen in de keuken van een afdeling.

3.7 Wonen, gezondheid en leefbaarheid

De prestaties en ambities op dit gebied zijn onderverdeeld in:

- transformatie bestaand vastgoed;
- prettig wonen en ontmoeten;
- leefbaarheid;
- groen en openbare ruimte.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Wonen, gezondheid en leefbaarheid.

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

Transformatie bestaand vastgoed: 7

- Idealis maakte de afspraak de transformatie van bestaand en leegstaand vastgoed te onderzoeken als de mogelijkheid er was. De corporatie heeft diverse mogelijke locaties onderzocht, zoals het gebouw achter de Aula van de WUR, een pand aan de Marijkeweg en het kantoor Horapark in Ede. Ofwel de locatie was niet geschikt, of er werd gekozen voor een andere partij om de locatie te ontwikkelen.

Idealis komt haar afspraken op dit gebied na. De visitatiecommissie beoordeelt dit met een ruime voldoende.

Prettig wonen en ontmoeten: 8

- Om eenzaamheid onder studenten tegen te gaan sprak Idealis af studenten te stimuleren nieuwe studenten te verwelkomen en mee te doen aan maatschappelijke projecten. Al sinds het begin van de visitatieperiode worden de buitenlandse studenten ontvangen door studenten die reeds in Wageningen wonen. Maatschappelijke projecten zijn er niet geweest in de visitatieperiode, wel heeft sociaal beheer extra aandacht gehad voor eenzaamheid onder studenten en wordt er contact onderhouden met de studentenpsycholoog van de WUR. Daarnaast realiseerde Idealis ontmoetingsruimtes in de Bornsesteeg en Nieuwe Kanaal.

- Idealis sprak af om in gesprek te gaan over een eventuele 'gemengd wonen' pilot. Tijdens de visitatieperiode is dit gesprek meermaals gevoerd. Onder studenten is er weinig tot geen belangstelling voor.
- In 2020 was er sprake van afvaloverlast rondom een aantal complexen doordat omwonenden en in sommige gevallen ondernemers uit de buurt hun afval bij de afvalstations van de complexen dumpten. Idealis nam het initiatief en samen met de gemeente nam ze een bureau gespecialiseerd in gedragsverandering in de arm en stelde ze naar aanleiding van het rapport een actieplan op om afvaldumping tegen te gaan en daardoor de leefomgeving te verbeteren.
- De complexbeheerder speelt als eerste aanspreekpunt een rol in het welzijn en de gezondheid van studenten en schakelt de sociaal beheerder in wanneer dat nodig is. De sociaal beheerder heeft contacten in het zorgnetwerk en zoekt samen met partners naar een passende oplossing als de situatie daarom vraagt.

Idealis doet op het gebied van prettig wonen en ontmoeten wat is afgesproken en speelt actief in op problemen in de leefomgeving rondom de studentenflats. Dit beoordeelt de visitatiecommissie als goed.

Leefbaarheid: 8

- Jaarlijks doet Idealis, zoals afgesproken, onderzoek naar de leefbaarheid per complex. Daarnaast monitort de corporatie de (sociale) leefbaarheid in de complexen door dit onderwerp twee keer per jaar te bespreken met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Tijdens de coronacrisis is er vaker overleg geweest over de sociale veiligheid.
- Bij nieuwbouwprojecten houdt Idealis volgens afspraak rekening met het voorkomen van overlast en het bevorderen van de leefbaarheid. Zo heeft De Mousterij een binnentuin, waardoor geluidsoverlast beperkt wordt. Daarnaast kijkt Idealis goed naar de locatie van de ontmoetingsruimtes in nieuwe, maar ook in bestaande complexen, zodat de ruimte zo min mogelijk geluidsoverlast geeft voor de bewoners en omwonenden. Idealis kijkt hoe ze de sociale cohesie kan maximaliseren binnen nieuwe complexen, door bijvoorbeeld goed te kijken naar hoeveel kamers er op een gang komen.
- Er wordt volgens afspraak gebruik gemaakt van het gemeentelijk stimuleringsbudget om ontmoetingsruimtes te creëren, onder ander op Costerweg 65.
- Daarnaast is er een budget beschikbaar om huurdersinitiatieven op gebied van sociale cohesie te ondersteunen. Dat heeft onder andere geleid tot de aanschaf van een AED in een complex.
- Elk complex van Idealis heeft, conform eigen ambitie, een complexbeheerder. Er is tijdens kantooruren een complexbeheerder beschikbaar in de Bornsesteeg, en daarnaast is er met grote regelmaat een complexbeheerder aanwezig op locatie. Huurders kunnen bij de beheerders terecht voor allerlei zaken, zij zijn het eerste aanspreekpunt van Idealis. Ook als er bijvoorbeeld sprake is van overlast. Dit levert een grote bijdrage aan de leefbaarheid binnen en rondom complexen.

Idealis doet op het gebied leefbaarheid meer dan wat is afgesproken en dit beoordeelt de visitatiecommissie als goed. Idealis krijgt pluspunten voor haar actieve houding op dit thema en de creatieve wijze waarop ze leefbaarheid en sociale cohesie in balans houdt.

Groen en openbare ruimte: 7

- Idealis staat volgens afspraak open voor initiatieven van huurders op het gebied van groenbeheer. Dit blijkt uit de aanleg van een aantal moestuinen naast complexen.
- In 2020 bereidde Idealis een nieuw project voor: het blauw/groene dak op de sterflats. Hierbij wil Idealis zonnepanelen combineren met groene daken, om te verduurzamen, te vergroenen, de biodiversiteit te bevorderen en hittestress tegen te gaan.
- Droevendaal kent een eigen groencommissie, bestaande uit medewerkers van Idealis, een afvaardiging van de bewoners en een hovenier onder leiding van een externe toezichthouder groenbeheer. Samen stellen ze een uitgebreid meerjarig groenbeheerplan op, evenals jaarplannen, en geven daar gezamenlijk uitvoering aan.

Idealis realiseert haar afspraak en scoort ruim voldoende.

3.7.2 Zelfbeeld over Wonen, gezondheid en leefbaarheid

Idealis geeft zichzelf een 7,5 op dit prestatieveld en daar is ze tevreden mee. De corporatie is trots op haar beheerders en haar sociaal beheerder. Ook is ze tevreden met de ontmoetingsruimtes die zijn gerealiseerd in nieuwbouwprojecten en bestaande complexen. De medewerkers in de organisatiedialoog zijn heel tevreden over de contacten die er zijn met partijen zoals de WUR, de gemeente en de politie en hoe actief Idealis omgaat met signalen vanuit derde partijen. Wel geeft men aan dat Idealis op dit thema reactief opereert, en men zou graag meer proactief met het thema omgaan.

3.8 Dienstverlening

3.8.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Dienstverlening.

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

Dienstverlening

- Idealis stelde zichzelf ten doel dat tenminste 80% van haar huurders de service en dienstverlening minimaal als 'goed' beoordeelt. In alle jaren is deze doelstelling (ruimschoots) behaald.
- Om continu te blijven verbeteren in de dienstverlening monitort Idealis de tevredenheid van haar huurders zeer regelmatig en uitgebreid. Opvallend is dat ze in de monitoring ook open vragen opneemt, zodat huurders ook kwalitatief feedback kunnen leveren. De uitkomsten van de enquêtes worden verwerkt in verbeteracties maar ook bijvoorbeeld in de meerjarenbegroting van het onderhoud. Daarnaast gaat Idealis regelmatig met huurders in gesprek op onder andere pizza avonden, waar ook feedback op de dienstverlening wordt opgehaald.
- In het nadenken over hoe ze haar dienstverlening kan verbeteren kijkt Idealis breder dan alleen haar eigen werkgebied. Zo sloot ze zich aan bij het initiatief van DUWO om één woonruimteverdeelsysteem voor alle studentensteden te ontwikkelen: ROOM. Idealis heeft veel tijd en energie gestoken in het proces om aansluiting bij ROOM mogelijk te maken. Sinds 2019 verhuurt Idealis haar woningen via ROOM.
- Om goed aan te sluiten bij de doelgroep ontwikkelde Idealis, conform haar eigen ambitie en doelstelling, de zogenoemde Buddyapp. In deze app is veel informatie beschikbaar over het complex en de dienstverlening van Idealis.
- Idealis denkt op dit thema ook out of the box. Zo startte ze een initiatief waarbij huurders kosteloos een bakfiets kunnen lenen, om bijvoorbeeld te helpen bij het verhuizen. Dit initiatief is wegens succes uitgebreid. Daarnaast kocht Idealis een aantal noise cancelling headphones in om overlast van onderhoud in coronatijd, waarin studenten veel meer op hun kamer zijn dan daarvoor, te beperken.
- In 2020 stelde Idealis schoonmaak- en verpakketten beschikbaar in de complexen, waarmee de huurders hun gemeenschappelijke ruimtes een upgrade konden geven. Hierdoor kregen niet alleen de ruimtes een facelift, maar werd ook de sociale cohesie in de complexen gestimuleerd.
- Het verhuurproces verloopt volledig online. Pas bij het ophalen van de sleutel is er face to face contact, en in sommige gevallen verloopt dit via de sleutelkluis. Dit sluit aan bij de behoefte van de doelgroep.
- Het reparatieproces is efficiënt ingericht, waardoor de meeste reparaties binnen één of twee werkdagen kunnen worden opgelost. Daarnaast verloopt het proces helemaal digitaal.

Idealis heeft een stevige ambitie op het gebied van dienstverlening en maakt deze ruimschoots waar. De corporatie kent haar doelgroep goed en sluit op creatieve manieren aan op de doelgroep in de dienstverlening. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op dit gebied als goed.

3.8.2 Zelfbeeld over Dienstverlening

Idealis kent zichzelf een 8 toe voor haar prestaties op dit onderwerp en dit komt overeen met het gewenste cijfer. Ze is tevreden met de waardering voor dienstverlening uit haar eigen enquêtes, deze is de afgelopen jaren gestegen. Ook is ze trots op de lancering van ROOM.nl. Medewerkers in de organisatiedialoog vullen aan dat ze merken dat het erg gewaardeerd wordt hoe zichtbaar en aanwezig ze nog zijn voor de doelgroep in coronatijd. Men is het erover eens dat dienstverlening hoog in het vaandel staat bij Idealis en dat het zichtbaar wordt in de betrokkenheid van medewerkers. Men geeft aan dat hierdoor snel geschakeld kan worden en problemen van huurders snel worden opgelost (binnen 1 of 2 werkdagen). Hier is men trots op.

3.9 Ambities

Het ijkpunt voor de beoordeling van de ambities is dat Idealis haar eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Idealis heeft haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in de ondernemingsplannen '*Ruimte om te kiezen 2015-2018*' en '*Samen duurzaam groeien 2019-2022*'. De ambities zijn vervolgens uitgewerkt in een aantal beleidsnotities en -plannen zoals het strategisch voorraadbeleid in 2019, het huurprijsbeleid en een toewijzingsbeleid. Daarnaast is Idealis tijdens de visitatieperiode bezig geweest met het opstellen van het duurzaamheidsbeleid. Ook zijn er samenwerkingsovereenkomsten waarin ambities zijn vastgelegd, waarvan de belangrijkste de overeenkomst met de WUR is.

Het ondernemingsplan 2019-2022 is een voortzetting van het ondernemingsplan daarvoor. Duurzaamheid heeft in dit plan een prominentere plek gekregen.

De ambities die in het ondernemingsplan zijn uitgesproken, passen bij de opgaven zoals die zich voordoen in Wageningen en omgeving op het gebied van studentenhuysvesting. Per thema zijn de opgaven kort weergegeven, gevolgd door de gekoppelde ambities in het format 'de vraag en ons antwoord'. De ambities zijn op veel onderwerpen helder. Doordat Idealis als studentenhuysvester actief is in een werkgebied van beperkte omvang zijn de opgaven klip en klaar. De ambitie om voldoende beschikbaarheid te realiseren is fors. Idealis nam zich voor 1000 extra kamers te realiseren, een toename van 20% van het bezit en daarmee een grote klus voor een relatief kleine organisatie. Idealis neemt hiermee een groot deel van de opgave voor haar rekening.

Er is dus veel tijd en energie uit gegaan naar de nieuwbouwopgave en voor andere onderwerpen is minder aandacht geweest. Idealis maakt hierin een duidelijke keuze en prioriteert beschikbaarheid boven de verduurzaming van het bestaande bezit. Haar ambitie op het gebied van duurzaamheid is dan ook bescheiden en blijft beperkt tot het doen van onderzoek naar mogelijkheden om het oude bezit financieel efficiënt aan te pakken en het 'plukken van laaghangend fruit': het uitvoeren van kleinere no-regret maatregelen zoals het plaatsen van ledverlichting en energiemeters. Voor de omvang van de organisatie is deze prioritering realistisch. Aan het einde van de visitatieperiode is een kanteling zichtbaar, omdat veel van de nieuwbouwplannen zijn uitgevoerd of in uitvoering en er meer capaciteit vrij komt om stevigere ambities neer te zetten op het gebied van duurzaamheid.

Rond wonen en gezondheid heeft Idealis nauwelijks ambities geformuleerd. Gezien de beperkte opgave is dit passend. Waar het nodig is levert Idealis maatwerk. Een ambitie op leefbaarheid heeft ze wel als onderdeel van prettig wonen. Deze is concreet gemaakt door een doelstelling op de beoordeling van huurders over hun leefomgeving te formuleren.

In het strategisch voorraadbeleid zijn de verschillende toekomstscenario's wat betreft aantallen kamers en appartementen verder uitgewerkt tot één vastgoedstrategie die bij verschillende scenario's passend is. De vraag 'hoeveel wooneenheden' wordt uitgebreid beantwoord en onderbouwd in dit beleid. Op basis van de woonwensenenquête en eigen gegevens maakt Idealis keuzes over hoe haar bezit er in de toekomst uit moet zien: het percentage zelfstandig/onzelfstandig en de keuze voor

ontmoetingsruimtes zijn hier voorbeelden van. Concrete keuzes in de strategie per complex in combinatie met assetmanagement staat op de planning. Het onderzoek door een externe partij naar duurzaamheid is in het strategisch voorraadbeleid opgenomen, maar nog niet vertaald naar een ambitie op dit vlak.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Idealis met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten voor haar duidelijke keuzes en prioritering in het realiseren van haar ambities. Ze kijkt kritisch naar wat de omgeving van haar vraagt en wat ze met haar relatief kleine organisatie kan realiseren. Daardoor kon Idealis een groot aandeel op zich nemen van de beschikbaarheidsopgave die er ligt voor studentenhuysvesting in Wageningen.

3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

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

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eendoordeel
Presteren naar opgaven			
• Kennis	7,7	8	75%
• Betaalbaarheid en beschikbaarheid	8,0		
• Nieuwbouw	9,0		
• Duurzaamheid	7,5		
• Wonen, gezondheid en leefbaarheid	7,5		
• Dienstverlening	8,0		
Ambities		8	25%
Eendoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		8	

4 Presteren volgens belanghebbenden

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

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

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

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Idealis: de wethouder en ambtenaren van de gemeente Wageningen, een beleidsadviseur van de gemeente Ede, drie bestuursleden van het Stichting Flat Overleg (SFO), de penningmeester van Student Alliance Wageningen en drie managers van de Wageningen University & Research (WUR). Van de bestuurder van de collega-corporatie hebben we vóór de dialoog de waardering op de prestatievelden schriftelijk ontvangen. Daarnaast is er een belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren alle hierboven genoemde personen aanwezig (behalve de wethouder) en ook de bestuurder van de collega-corporatie in Wageningen. Omdat tijdens de individuele interviews alle prestatievelden zijn besproken en gescoord, hebben we tijdens de dialoog gesproken over een aantal verdiepende vragen. De opbrengst is bij elk onderwerp apart beschreven.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

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

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Idealis

Idealis noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- de Wageningen University & Research (WUR);
- de gemeenten Wageningen en Ede;
- de huurdersvereniging Stichting Flat Overleg (SFO);
- de Student Alliance Wageningen.

Voor de Wageningen University & Research (WUR) is Idealis een belangrijke partner voor de huisvesting van de studenten. Er zijn andere studentenhuysvesters actief in Wageningen, maar Idealis

heeft de meeste kamers en appartementen (52%). Er zijn intensieve contacten over de prognoses van de studentenaantallen en de behoefte aan huisvesting, met speciale aandacht voor buitenlandse studenten. Er is zeer regelmatig overleg op bestuurlijk en operationeel niveau.

De gemeente Wageningen is een belangrijke gesprekspartner voor Idealis in het kader van de realisatie van studentenhuusvesting. Alle wooneenheden die in bezit zijn van Idealis, staan in deze gemeente. Elke zes weken is er bestuurlijk overleg. Daarnaast is er veel formeel en informeel contact. Met de gemeente Ede is er regelmatig contact, op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Idealis heeft er (nog) geen bezit maar beheert woongelegenheden voor studenten van de Christelijke Hogeschool en de WUR van woningcorporatie Woonstede. Er is overleg over geschikte locaties voor studentenhuusvesting en de gemeente neemt sinds kort deel aan de studentenmonitor.

De SFO (Stichting Flat Overleg) vertegenwoordigt de huurders van Idealis in Wageningen en Ede. De SFO is samengesteld uit bewonersvertegenwoordigers van Idealis-complexen. Bijna alle complexen hebben een eigen vertegenwoordiger. Het bestuur van de SFO heeft regelmatig contact met het management en complexbeheerders van Idealis en geeft gevraagd en ongevraagd advies, bijvoorbeeld over veiligheid, onderhoud, internet, leefbaarheid, huurvoorwaarden, lange termijn plannen en communicatie. Op managementniveau is er minimaal eens per kwartaal overleg, op bestuurlijk niveau twee keer per jaar en jaarlijks met de RvC.

Student Alliance Wageningen is de studentenvereniging van Wageningen die opkomt voor de belangen van alle studenten die aan een instelling voor hoger onderwijs in (en rond) Wageningen studeren. Ze heeft regelmatig contact met Idealis op bestuurlijk niveau en werkt voor de oplossing van sommige concrete problemen, zoals het onvoldoende functioneren van het internet tijdens de corona-periode, samen met de SFO.

4.2 Kennis volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	7,3	8,7
Gemeenten	7,8	8,8
Overige partijen	7,9	8,3
Gemiddeld	7,7	8,6

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Idealis op Kennis als goed. Het gemiddelde cijfer is een 7,7 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 9.

SFO geeft Idealis een 7,3. Ze is tevreden over het prestatieveld Kennis en geeft aan dat Idealis hiervoor ook een sterke afhankelijkheid heeft van de WUR. Ze is kritisch (6) over de tweejarige huurcontracten die in haar ogen niet bevorderlijk zijn voor de gangcultuur (bij nieuwbouw waar de instroom op hetzelfde moment plaatsvindt, moet bijvoorbeeld iedereen na twee jaar weer vertrekken waardoor het samenleven op een gang weer helemaal opnieuw moet worden opgebouwd).

De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,8. Wageningen is heel tevreden over de beschikbaarheid, de kwaliteit en over de monitor vraag en aanbod. Er wordt goed over gesproken en het overzicht is behulpzaam in het gesprek met de raad. Ede is tevreden. Ze ziet een grote afhankelijkheid tussen WUR, Idealis en gemeente Wageningen.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,9. De een is zeer tevreden over de prestaties van Idealis op dit gebied. Gegeven de onzekerheden pakt Idealis waar nodig haar verantwoordelijkheid: bijvoorbeeld door het tijdelijk huisvesten van buitenlandse studenten in een hotel. Een ander is tevreden en ziet de afhankelijkheid van Idealis van de instroomcijfers van de WUR. Door de invloed van corona zijn die cijfers erg onzeker, met name wat betreft de instroom van buitenlandse studenten.

Tijdens de belanghebbendendialoog is de vraag verkend of de huisvesting van studenten en van andere doelgroepen meer op elkaar kan worden afgestemd. Deze vraag werd aan de orde gesteld omdat in de huidige situatie er voor studenten voldoende woongelegenheden beschikbaar is en voor de andere doelgroepen, zoals jongeren en starters, niet. Deze situatie maakt het in de ogen van een aantal belanghebbenden voor Idealis minder gemakkelijk om uitbreiding van studentenhuysvesting in de gemeente Wageningen op de kaart te houden. Ook wordt aangegeven dat studenten vooral in Wageningen willen wonen en dat daarmee uitwijken naar de buurgemeente Ede een minder gewenste optie is. Men is positief over de oprichting van een denktank die zich expliciet richt op de woonbehoeften van studenten in deze door corona veranderde tijd. Belanghebbenden geven ook aan dat het lastig is om de behoefte aan studentenhuysvesting met enige zekerheid en voor een langere termijn te bepalen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,7 toe aan de prestaties van Idealis. De gewenste waardering is 8,6. Voor de SFO zouden er meer flexibiliteit bij de tweejarige huurcontracten, onderhuur en de huysvesting van buitenlandse studenten mogen zijn, en in elk geval kan de communicatie over de regels duidelijker. Wageningen is van mening dat Idealis kan verbeteren in het omgaan met de onzekerheid van globale schattingen. Ede zou graag zien dat Idealis meer stelling neemt om daarmee bijvoorbeeld haar afhankelijkheid in de relatie met de WUR te verminderen. Tijdens de dialoog is aandacht gevraagd voor planvorming voor de komende jaren.

4.3 Betaalbaarheid en beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	9,0	9,0
Gemeenten	7,8	8,0
Overige partijen	8,1	8,3
Gemiddeld	8,3	8,4

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Idealis op Betaalbaarheid en beschikbaarheid als goed. Het gemiddelde cijfer is een 8,3 waarbij er een spreiding in de individuele scores is van 7 tot 9.

De SFO geeft Idealis een 9,0 en is zeer tevreden over de prijskwaliteitverhouding van de woongelegenheden en de beperkte wachttijd voor een kamer in Wageningen. Ze is tevreden over de overstap naar ROOM als (landelijk) inschrijfsysteem, hoewel Idealis de afstandsurgentie beter op basis van andere criteria zou kunnen vormgeven, bijvoorbeeld de afstand tussen woonadres en de WUR op basis van postcodes in plaats van hemelsbreed.

De gemeenten waarderen de geleverde prestaties met een 7,8. Wageningen is heel tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid en werkt graag met Idealis samen bij de huysvesting van studenten. Ze vindt Idealis betrouwbaar en aanspreekbaar. Ze geeft aan dat de huysvesting van statushouders weliswaar gebeurt, maar dat de gesprekken erover moeizaam zijn gegaan. Ede geeft aan dat de beschikbaarheid en betaalbaarheid goed zijn.

De overige partijen waarderen de inzet en prestaties van Idealis met een 8,1. De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de prestaties: de afspraken zijn nagekomen, Idealis is de goedkoopste studentenhuysvester van Nederland en de keuzemogelijkheden zijn goed. Ze denkt ook actief mee over en presteert volgens afspraak bij de huysvesting van internationale studenten. Over het huysvesten van statushouders is wel discussie gevoerd omdat Idealis in de ogen van de WUR vooral studenten moet huysvesten en de beschikbaarheid is niet de hele periode op orde geweest.

Tijdens de belanghebbendendialoog is aangegeven dat Idealis veel doet om de beschikbaarheid en betaalbaarheid op orde te hebben. De deelnemers vinden goede betaalbaarheid in Wageningen van belang omdat er relatief veel (buitenlandse) studenten met een krappe beurs aan de WUR komen studeren en de mogelijkheid voor bijbanen beperkt is.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,3 toe voor de prestaties van Idealis voor Betaalbaarheid en beschikbaarheid. De gewenste waardering is een 8,4. Voor de SFO is er geen verschil tussen huidig en gewenst. Voor de gemeente Wageningen zouden de afspraken over de huisvesting van statushouders vanzelfsprekender tot stand mogen komen. Voor een andere partij is ROOM niet ideaal voor buitenlandse studenten omdat die wel moeten betalen maar zelden op andere plekken in Nederland huisvesting zoeken.

4.4 Nieuwbouw volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	9,0	9,0
Gemeenten	8,0	8,0
Overige partijen	7,7	8,0
Gemiddeld	8,2	8,3

De belanghebbenden waarderen Nieuwbouw als goed. Ze geven gemiddeld een 8,2 met een spreiding in de individuele waarderingen van 7 tot 9.

De SFO waardeert dit prestatieveld met een 9. Ze vindt dat Idealis alle mogelijkheden aanpakt om te bouwen en waardeert het feit dat ze de laatste tijd input kan leveren bij de indeling van een nieuw gebouw.

De gemeente Wageningen waardeert Nieuwbouw met een 8,0. Ze is heel tevreden over de nieuwbouw en geeft aan dat Idealis vaker een stap extra zet om iets gerealiseerd te krijgen. De keuzes van Idealis om wel of niet in een project te stappen, zijn helder. Ede heeft dit onderwerp niet beoordeeld omdat Idealis in de visitatieperiode geen nieuwbouw in Ede heeft uitgevoerd.

De overige partijen waarderen Nieuwbouw met een 7,7. Ook hierover zijn ze (zeer) tevreden: Idealis investeert veel zowel qua financiën als inspanning en realiseert de planning nagenoeg. Het meenemen van omwonenden doet ze in de ogen van de WUR heel goed. Een partij is minder tevreden over de tijdelijke nieuwbouw: de gekozen oplossing voor bijvoorbeeld verwarming is minder prettig voor de bewoners en lijkt niet heel duurzaam.

Tijdens de belanghebbendendialoog was bijna iedereen heel positief over de inzet van Idealis bij het realiseren van nieuwbouw, ondanks het feit dat het vaak heel moeilijk is om projecten van de grond te krijgen. Daarbij worden ook probleemsituaties binnen de gemeente aangepakt (Kirpestein). Ze gaat daar creatief mee om. Het probleem van de sterflats (veel kamers en oud bezit waar wel iets moet gebeuren) vraagt in de nabije toekomst om een lange termijn visie.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,2 toe voor de prestaties van Idealis op Nieuwbouw en geven een gewenste score van 8,3. Het verschil tussen het huidige en gewenste cijfer is minimaal. De SFO is zeer tevreden met de geleverde prestaties. Een overige partij geeft aan dat de woonkwaliteit van de tijdelijke nieuwbouw beter kan.

4.5 Duurzaamheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	7,8	9,2
Gemeenten	7,0	8,0
Overige partijen	7,3	8,0
Gemiddeld	7,4	8,4

De belanghebbenden waarderen Duurzaamheid gemiddeld met een 7,4 met een spreiding in de individuele waardering van 7 tot 8.

De SFO is met een 7,8 zeer tevreden over de duurzaamheid. Ze is positief over de vele maatregelen en projecten die Idealis uitvoert. In haar ogen gaan deze vooral over fysieke maatregelen en minder over gedragsbeïnvloeding. Het proefproject met studenten op Droevendaal (off the grid wonen) had Idealis in de ogen van de SFO handiger kunnen aanpakken zodat er een grotere kans op succes was geweest.

De gemeente Wageningen waardeert de prestaties op dit gebied met een 7,0. Ze is redelijk tevreden maar is over dit punt het meest kritisch. Hoewel de prestaties niet slecht zijn verwacht de gemeente gezien de achterban van Idealis meer ambities op dit gebied. In eerste instantie deed Idealis vooral aan duurzaamheid in de nieuwbouw. Inmiddels heeft de gemeente inzicht in en waardering voor de plannen in de bestaande bouw. Ede heeft dit prestatieveld niet beoordeeld.

De overige partijen waarderen de prestaties met 7,3. Voor een aantal partijen presteert Idealis hierop prima: aan het warmtenet wordt samengewerkt, er wordt gewerkt aan duurzaam gedrag van studenten, en ook werkt Idealis aan de duurzaamheid in de eigen organisatie. De keuze van Idealis om duurzaamheid sterk af te wegen tegen betaalbaarheid vindt men begrijpelijk. Een andere partij geeft aan dat in de oude gebouwen de vraag aan bewoners om gedrag aan te passen niet matcht met de inzet van Idealis om de duurzaamheid te verbeteren.

In de belanghebbendendialoog is aangegeven dat veel wat Idealis doet aan duurzaamheid niet zichtbaar is. Ze zou wat meer voorop kunnen lopen in de verduurzaming gezien haar doelgroep (studenten die duurzaamheid belangrijk vinden) en de gemeente Wageningen met de WUR. Andere partijen in de stad zouden zich daar dan ook aan kunnen optrekken, de verduurzaming van een sterflat zou een voorbeeld kunnen zijn voor de Vereniging van Eigenaren van een andere sterflat. In die zin zou Idealis meer startmotor dan koploper moeten zijn. In de balans tussen beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid vinden de deelnemers beschikbaarheid en betaalbaarheid het belangrijkste. Aangegeven wordt dat het gemiddelde label A is, maar dat een groot aantal kamers daarop ver achterlopen. De gemeente geeft aan dat ze de corporaties als een belangrijke partner in de realisatie van haar ambities ziet.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe voor de prestaties van Idealis op Duurzaamheid. De gewenste score is 8,4. De SFO vindt dat Idealis wat meer aan gedragsbeïnvloeding zou kunnen doen. Voor de gemeente Wageningen zou Idealis meer ambities mogen laten zien en meer een voortrekkersrol kunnen vervullen binnen Wageningen. De overige partijen zien graag meer aandacht voor duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering, aansluiting qua tempo tussen Idealis en de gemeente en qua bedrijfsvoering bijvoorbeeld de keuze voor een duurzame bank. Ook kan Idealis meer laten zien wat ze presteert op duurzaamheid.

4.6 Wonen, gezondheid en leefbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	8,8	9,0
Gemeenten	7,5	7,8
Overige partijen	7,7	7,8
Gemiddeld	8,0	8,2

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,0 voor de prestaties van Idealis op Wonen, gezondheid en leefbaarheid met een spreiding in de individuele scores van 6,5 tot 9.

De SFO geeft Idealis een 8,8. Ze vindt dat Idealis hierop heel goed presteert en waardeert met name de inzet van de complexbeheerders en de sociaal beheerder. Ook geeft ze aan dat er aandacht is voor gemeenschappelijke ruimtes en initiatieven van bewoners (zoals moestuinen). Ze vindt het niet altijd helder hoe Idealis omgaat met gevraagde input, zoals bijvoorbeeld de brainstorm over de eenzaamheid van buitenlandse studenten tijdens de kerstvakantie in de coronaperiode.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,5. Wageningen is tevreden en heeft ook vertrouwen in de inzet van Idealis bij het bevorderen van leefbaarheid. De gemeente vindt het jammer dat haar ambitie om studenten en ouderen samen te huisvesten is niet gerealiseerd door Idealis. Wageningen vindt het thema leefbaarheid belangrijk omdat in de stad de acceptatie van studentenhuisvesting daalt. Ede geeft aan dat Idealis goed haar maatschappelijke betrokkenheid laat zien door het bevorderen van leefbaarheid en prettig wonen en ontmoeten.

De overige partijen waarderen de inzet van Idealis op dit gebied met een 7,7. De een is zeer tevreden en geeft aan dat Idealis soms misschien wel te veel doet voor de studenten. Anderzijds vindt ze de veiligheid en sociaal beheer erg belangrijk, met name voor internationale studenten. Een andere partij is tevreden en geeft aan dat de transformatie van vastgoed niet is gebeurd maar waarschijnlijk ook niet erg nodig is. Er is waardering voor de groenvoorziening rondom de gebouwen, maar de sfeer en aankleding van de oudere flats wordt minder gewaardeerd.

Tijdens de belanghebbendendialoog is aangegeven dat Idealis veel doet aan leefbaarheid, onder andere door de inzet van beheerders en een sociaal beheerder. Dat is in de stad niet altijd zichtbaar, terwijl de relatie tussen studenten en andere inwoners nog wel eens onder druk staat. Men constateert dat samenwerking tussen alle partijen op dit vlak belangrijk is en niet altijd tot stand komt. Idealis kan ook studenten meer stimuleren om leefbaarheid te bevorderen.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,0 voor de prestaties van Idealis. Het verschil met de gewenste score (8,2) zit voor de SFO in de wens om meer helderheid te krijgen over het verloop van gestarte initiatieven. Wageningen had graag een pilot gemengde huisvesting uitgevoerd. Een van de andere partijen geeft aan dat de aankleding van de sterflats in het kader leefbaarheid kan worden verbeterd.

4.7 Dienstverlening volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	8,3	9,0
Gemeenten	8,0	8,0
Overige partijen	7,2	7,7
Gemiddeld	7,8	8,2

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,8 voor de prestaties van Idealis op Dienstverlening met een spreiding in de individuele scores van 7 tot 9.

De SFO waardeert de prestaties van Idealis met een 8,3. Ze is zeer tevreden over het klachtenonderhoud: reparaties worden in het algemeen zeer snel uitgevoerd. Ook de andere dienstverlening zoals die door de complexbeheerders en sociaal beheerder wordt positief gewaardeerd. Over de implementatie van de buddyapp is ze iets minder te spreken.

De gemeente Ede is met een 8 zeer tevreden over de prestaties. De dienstverlening van Idealis wordt goed gewaardeerd: bereikbaarheid is ook in coronatijd prima, de sociaal beheerder doet goed werk en coöptatie als manier om nieuwe bewoners te selecteren wordt positief gewaardeerd. Er wordt nu ook gekeken naar gehorigheid en isolatie van woonruimtes omdat studenten meer thuis aan het werk zijn. De gemeente Wageningen heeft de prestaties niet beoordeeld.

De overige partijen waarderen de inzet van Idealis op dit gebied met een 7,2. De belanghebbenden zijn voor zover ze er zicht op hebben, tevreden over de prestaties, onder andere over de beheerders, de bereikbaarheid en de snelle reparaties. Een partij hoort weinig klachten behalve over de tweejarige contracten.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,8 voor de prestaties van Idealis op Dienstverlening. De gewenste score is 8,2. Voor de SFO zou Idealis de implementatie van de buddyapp beter kunnen doen. Voor de overige partijen zou Idealis sneller kunnen inspelen op wensen in de dienstverlening zoals beter internet en dienstverlening rondom meubilering. Ook de communicatie richting studenten kan soms duidelijker en vriendelijker.

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

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	6,7	8,7
Gemeenten	8,3	8,7
Overige partijen	8,1	8,1
Gemiddeld	7,7	8,5

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Idealis met een 7,7 als goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 6 tot 9.

De SFO geeft gemiddeld een 6,7 en is niet altijd tevreden over de (relatie en) communicatie met Idealis. Idealis communiceert in de ogen van de SFO te weinig over wat ze met de input van de SFO of groepsbijeenkomsten doet: ze hoort niks als Idealis er niks mee doet en ook niet als ze er mee bezig is.

De gemeenten geven gemiddeld een 8,3. Wageningen waardeert de relatie en communicatie maar zou graag meer samen optrekken op het gebied van duurzaamheid en de huisvesting van studenten op andere plekken. Ede is heel tevreden met de relatie en communicatie. Het gemeentebestuur wordt door Idealis goed geïnformeerd, ze voelt zich betrokken en Idealis reageert goed op signalen.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 8,1 tevreden over de relatie en de communicatie met Idealis. Een partij geeft aan dat de communicatie en relatie met de korte lijnen goed zijn en sinds 2014 duidelijk zijn verbeterd. Een andere partij herkent dat beeld en is blij met de groeiende samenwerking. Wel valt op dat Idealis meer zekerheid zoekt dan voorheen. Een andere partij is zeer tevreden over de relatie en communicatie.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,7. Het verschil met de gewenste score (8,5) is vooral bij de SFO groot. Idealis kan het in de ogen van de SFO makkelijk verbeteren, namelijk door te laten weten wat ze doet/gaat doen. Voor Wageningen kan de samenwerking op het gebied van duurzaamheid beter. Overige partijen

geven aan dat Idealis meer aan verwachtingenmanagement kan doen en de communicatie richting studenten kan verbeteren.

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

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
SFO	8,8	9,0
Gemeenten	7,0	7,5
Overige partijen	7,6	8,0
Gemiddeld	7,8	8,2

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

De SFO geeft een 8,8 en is zeer tevreden. Ze vindt dat Idealis haar zeer graag en zeer veel betreft bij beleid en uitvoering.

De gemeenten zijn met een 7,0 tevreden over de mate van invloed op het beleid van Idealis. Wageningen geeft aan dat Idealis de belangrijkste taak (bouwen studentenhuysvesting) goed doet. Over een aantal andere onderwerpen, zoals de huysvesting van uitstromers (afgestudeerden), is het lastiger om tot overeenstemming te komen. Ede ziet Idealis als een interessante partner met wie ze goed kan samenwerken.

De overige partijen zijn tevreden over de mate van invloed en geven gemiddeld een 7,6. Ze geven aan dat Idealis open staat voor invloed op haar beleid. De een ziet dat Idealis met de politiek in de gemeenten moet dealen als het gaat om locatiekeuzes voor nieuwbouw. De tactische en operationele afstemming gaat prima. Een andere partij geeft aan dat Idealis in eerste instantie wat defensief reageert op vragen en opmerkingen en pas na stug volhouden meer open staat.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,8 en het gewenste cijfer was een 8,2. Voor de SFO kan Idealis soms wat minder star reageren. Voor een aantal partijen kan Idealis soms wat meer een eigen positie innemen.

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

Aan het SFO, de gemeenten Wageningen en Ede en de corporaties de Woningstichting en Idealis hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we deze gerangschikt.

SFO

De SFO is van mening dat het opstellen van de prestatieafspraken op een structurele en professionele manier gebeurt. Ze vindt dat in het proces voldoende ruimte is voor inbreng van alle betrokken partijen en ze ziet dat Idealis een leidende rol neemt in het opstellen van de prestatieafspraken. Samen met de gemeente en de SFO worden vergaderingen gepland waarin alle afspraken doorlopen worden. Dit resulteert in een volledig document, waarbij alle betrokken partijen op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken. De prestatieafspraken worden beoordeeld en ondertekend door de bestuurlijke organen van alle partijen. De SFO geeft aan het vertrouwen te hebben dat alle partijen op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken en dat de naleving van deze afspraken prioriteit heeft bij deze partijen.

Gemeente Wageningen

De gemeente is tevreden over het proces om te komen tot de afspraken, ook in de zin dat het een beperkte tijdsinvestering is voor de gemeente. Ze vindt de afspraken op de meeste punten concreet en gefocust, waar ook Idealis zich op haar taak richt. Sinds een aantal jaar zijn de afspraken alleen

tussen de gemeente en Idealis en maakt de Woningstichting eigen afspraken omdat het maken van gezamenlijke afspraken weinig meerwaarde had.

Gemeente Ede

Met de gemeente Ede worden geen prestatieafspraken gemaakt omdat Idealis tot nu toe geen eigen bezit in de gemeente heeft. Ze beheert daar bezit van de Woonstede dat wordt verhuurd aan studenten.

de Woningstichting

De Woningstichting geeft aan dat Idealis een relatief beperkte set afspraken heeft, vergeleken met de Woningstichting. In het begin is geprobeerd om de afspraken van de Woningstichting en Idealis samen te voegen in één document. Omdat de opgaven te verschillend zijn, is dat niet doorgezet. Ze geeft aan dat nu Idealis en de Woningstichting samenwerken aan de woonopgave van de stad, het misschien wel krachtig en sterk is om dit ook terug te laten komen in een klein deel gemeenschappelijke prestatieafspraken waarin de gemeente zich hieraan ook verbindt. Ze zou het wel goed vinden om op een bepaald punt samen aan de stad te laten zien hoe de twee organisaties samen de verantwoordelijkheid voor de opgaven nemen.

Idealis

Idealis zelf merkt op dat de prestatieafspraken soms erg gedetailleerd zijn. Daarbij ervaart Idealis een onevenwichtigheid in de prestatieafspraken waarbij er veel van Idealis wordt gevraagd en de gemeente relatief weinig bijgedragen heeft. Ze geeft aan dat het proces en het overleg over de prestatieafspraken goed lopen. Van de huurdersorganisatie SFO wordt veel gevraagd omdat er op diverse processen inhoudelijk wordt ingegaan. Dit zorgt voor een behoorlijke opgave bij de SFO.

4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Idealis uitblinkt en waarin Idealis kan verbeteren.

SFO

- Neem studenten en SFO-leden serieus en luister beter.
- Implementeer de intentie om empathisch met huurders om te gaan in alle lagen van de organisatie.
- Zorg ervoor dat meer mensen uit de organisatie met de SFO in het Engels kunnen communiceren.

Gemeenten

- Zoek de goede dialoog met Bennekom over de studentenhuysvesting.
- Neem wat vaker stelling in een discussie, ook los van de WUR.
- Wees gezien je achterban meer een voortrekker op het gebied van duurzaamheid.
- Faciliteer de rol van de SFO bij het project over de integratie van studenten in de stad.

Overige partijen

- Maak een lange termijn plan voor (de leefbaarheid in) de sterflats.
- Maak samen met de WUR een plan over de huisvesting van Europese en niet-Europese studenten, omdat deze plannen nauw samenhangen.
- Zoek samenwerkingen over het sportcentrum, de fietspaden, de cultuurvoorzieningen in complexen.
- Draag je beslissingen meer uit naar studenten, bijvoorbeeld over duurzaamheid. Licht bewoners meer in over wat je doet en waarom dingen zijn zoals ze zijn.
- Geef duidelijke informatie. De app is leuk, maar kan nog veel beter worden benut. Bijvoorbeeld: Hoe werken de financiën van een gang, wat betaalt het huis.

- Gebruik je positie meer om deel te nemen aan maatschappelijke discussies in de lokale en landelijke politiek. Bijvoorbeeld over de positie van jongeren op de woningmarkt of de uitstroom van studenten naar de reguliere woningmarkt.
- Werk aan je uitdaging op het gebied van duurzaamheid.

De visitatiecommissie heeft daarnaast aan belanghebbenden gevraagd waarin Idealis uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Idealis goed in?

“Openheid en bereidheid tot dialoog leidt tot goede prestaties”
Beschikbaarheid en betaalbaarheid” (2x genoemd)
“Het ontwikkelen van het terrein van Kirpestein”
“Altijd vriendelijk en luisterend”
“Voldoende aan de toekomst gedacht”
“Toewijding aan de missie”
“Verantwoordelijkheid voor wat ze doet: ze neemt op zich om huurder te bedienen”
“Duurzaamheid”
“Relatie afgelopen jaar over duurzaamheid”

Wat kan Idealis beter doen?

“Iets meer zakelijkheid, gerichtere concrete keuzes”
“In deze moeilijke tijden breder kijken dan studentenhuisvesting”
“Leer leven met de onvoorspelbaarheid”
“De weg naar een besluit ook delen met SFO”
“Blijf naar de toekomst kijken hoe onzeker die ook is”
“De toekomst is onzeker, dat vraagt om zakelijkheid en flexibiliteit”
“Meng je in de fundamentele omstandigheden van de huizenmarkt”
“Meer aandacht voor sociale cohesie op studentengangen”
“Nog meer inzetten op communicatie, minder bescheidenheid”

4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Kennis	7,3	7,8	7,9	7,7	7,8
• Betaalbaarheid en Beschikbaarheid	9,0	7,8	8,1	8,3	
• Nieuwbouw	9,0	8,0	7,7	8,2	
• Duurzaamheid	7,8	7,0	7,3	7,4	
• Wonen, gezondheid en Leefbaarheid	8,8	7,5	7,7	8,0	
• Dienstverlening	8,3	8,0	7,2	7,8	
Relatie en communicatie met corporatie	6,7	8,3	8,1	7,7	7,7
Invloed op corporatiebeleid	8,8	7,0	7,6	7,8	7,8
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,8²

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

5 Presteren naar vermogen

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

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

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

5.1 Visie op inzet van het vermogen

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

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

De Aw ziet geen aanleiding om de corporatie diepgaand te onderzoeken. Op alle gebieden zijn de risico's als laag aangemerkt.

Het WSW stelt in 2019 en 2020 vast dat Idealis een gezonde financiële positie heeft dankzij lage schulden en goedkope leningen, ondanks relatief lage huren. Ze stelt ook vast dat de planning van de projecten en daarmee de investeringen telkens wijzigen, hetgeen voortgezette aandacht voor liquiditeitssturing belangrijk maakt. Ze geeft aan dat Idealis leefbaarheidsactiviteiten heeft uitgevoerd in Ede waar ze geen prestatieafspraken heeft. Over dit laatste heeft correspondentie met de Aw plaatsgevonden, hetgeen afdoende was.

Idealis scoort in de Aedes benchmark vanaf 2018 een 'A' voor de relatieve positie van de bedrijfslasten. In 2016 en 2017 scoorde zij een 'B'. De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe vertonen in de visitatieperiode een sterk dalende lijn. De daling wordt onder andere veroorzaakt doordat de uitbreiding van het aantal vhe's door nieuwbouw niet heeft geleid tot uitbreiding van de organisatie. Ook de gemiddelde leeftijd van de medewerkers is gedaald. Met deze daling van de beïnvloedbare netto bedrijfslasten heeft Idealis een forse verbetering ten opzichte van de vorige visitatieperiode gerealiseerd. Daarmee zorgt Idealis ervoor dat een zo groot mogelijk deel van haar vermogen ingezet kan worden voor de opgaven.

Verslagjaar	2016	2017	2018	2019
Bedrijfslasten per vhe	€ 811	€ 801	€ 670	€ 639
Relatieve positie bedrijfslasten	B	B	A	A
Grootteklasse gemiddeld	--	€ 795	€ 788	€ 832
Nederland gemiddeld	€ 790	€ 764	€ 785	€ 828

Aedes benchmark

Een van de afspraken met de WUR betreft het accepteren van leegstand aan het einde van het studiejaar om in de zomer voldoende kamers beschikbaar te hebben voor de nieuwe internationale studenten. Met de WUR maakt ze afspraken over een vergoeding voor de gedeerde huurinkomsten. Op deze manier optimaliseert Idealis haar processen en daarmee de kosten. Zichtbaar is dat ze haar vermogen maximaal wil inzetten voor de huisvesting van studenten.

Idealis heeft in het ondernemingsplan 2015-2018 '*Ruimte om te kiezen*' haar ondernemingsdoelen geformuleerd. Volkshuisvestelijke doelen zijn: zorg voor gevarieerd en voldoende aanbod, prettig en betaalbaar wonen, brede dienstverlening en actieve samenwerking. Het financiële doel is financieel gezond blijven. De financiële doelstellingen zijn in het ondernemingsplan aldus expliciet gemaakt:

- Idealis investeert rendabel en kostendekkend.
- Idealis werkt efficiënt en kostenbewust.
- Idealis maakt wonen betaalbaar.
- Idealis blijft ruimschoots binnen de financiële normen.

In het ondernemingsplan 2019-2022 '*Samen duurzaam groeien*' is daar als volkshuisvestelijk doel bijgekomen: klaar voor een duurzame toekomst. De visie op de inzet van het vermogen is als volgt geconcretiseerd. Idealis:

- zet in op nieuwbouw;
- heeft een financieel gezonde positie;
- heeft een up-to-date en toekomstbestendige ICT-infrastructuur;
- zorgt voor geoliede processen.

In het Strategisch Voorraadbeleid 2019-2022 zijn de financiële consequenties van verschillende scenario's op het gebied van de vraag naar huisvesting (ontwikkeling studentenaantallen) en op het gebied van risico's doorgerekend. Er is getoetst welke portefeuillestrategie past binnen de financiële kaders via een check op de financiële prestatie-indicatoren van het WSW en Aw. Op basis hiervan heeft Idealis gekozen om de nadruk op nieuwbouw en verduurzaming in de nieuwbouw te leggen.

Deze keuze heeft geleid tot flinke investeringen in nieuwbouw. Aan het einde van de visitatieperiode is vraag en aanbod meer in evenwicht en daarmee zijn de aanvankelijke doelen bereikt. Daarom verlegt Idealis op dit moment haar doelen meer naar de renovatie en verduurzaming van het bestaande vastgoed. Een groot deel van het vastgoed bevindt zich in de oudere complexen en vraagt in de komende jaren om actie. Het gaat om zes panden met veel goedkope kamers/appartementen per pand, waarmee de transformatie ingrijpend is omdat het veel eenheden tegelijkertijd betreft. Momenteel wordt er hard gewerkt om zicht te krijgen op de technische mogelijkheden en financiële consequenties van deze aangepaste strategie.

Om haar gezonde financiële positie te waarborgen heeft Idealis ervoor gekozen om de normen van het WSW te verhogen met 10%. Ze ziet dit als signaleringsnormen: als ze worden bereikt, leidt dat tot kritische beschouwingen en mogelijke verandering van de plannen. De verhoging heeft als reden dat het bezit van Idealis een verhoogd risico kent: haar bezit is voornamelijk gericht op studenten en PhD'ers van de WUR. De verhuurbaarheid is daarmee sterk afhankelijk van de instroom van studenten bij deze onderwijsinstelling. De laatste jaren zijn deze aantallen alleen maar gegroeid, maar de invloed van corona op de instroom van met name buitenlandse studenten was bijvoorbeeld best spannend. Deze verhoogde normen zijn in het verleden geïmplementeerd op verzoek van het WSW en worden de laatste jaren niet meer door het WSW opgelegd maar, zoals hiervoor gezegd, intern als signaleringsnormen gehanteerd. Deze signaleringsnormen zijn opgenomen in de treasury jaarplannen maar worden daar niet onderbouwd.

De visitatiecommissie constateert dat Idealis nog geen expliciete visie op de inzet van het vermogen heeft. Impliciet is deze wel aanwezig en afleidbaar uit de keuzes die onder andere in de portefeuillestrategie zijn gemaakt. In de gesprekken is de visie ook naar voren gekomen. Idealis heeft nog geen redenatie of berekening gemaakt hoe groot het vermogen is dat maximaal ingezet kan

worden voor maatschappelijke prestaties. Of en hoeveel er op korte of lange termijn méér mogelijk is om de volkshuisvestelijke doelen te bereiken, is dus niet expliciet gemaakt.

In het jaarverslag geeft Idealis aan welk deel van haar vermogen ze maatschappelijk heeft geïnvesteerd. Dat betreft investeringen in lagere huurprijzen, gedeeltelijk de kosten voor sociaal beheer en investeringen in de fysieke leefomgeving. Dit is in lijn met haar volkshuisvestelijke prioriteiten.

Bij de voorbereiding van een investeringsbesluit wordt beoordeeld of de investering voldoet aan de financiële (rendements-)toetsen op basis van het investeringsstatuut. Daarnaast wordt ook de bijdrage van een investering aan de strategische doelstellingen, het voorraadbeleid, de duurzaamheid en de bijdrage aan de stad Wageningen beoordeeld. Impliciet worden de argumenten voor en tegen met elkaar afgewogen. Deze weging is vooral kwalitatief en minder cijfermatig onderbouwd. Als een project niet voldoet aan de rendementseis, wordt aangegeven welke argumenten er zijn om een project al dan niet door te laten gaan. De onderbouwing zou krachtiger zijn als de weging expliciet wordt gemaakt door alle argumenten onder elkaar te zetten en de verschillende prioriteiten aan te geven.

5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt Idealis met een 7, zij voldoet aan het ijkpunt. Zij krijgt een pluspunt voor het vergroten van het maatschappelijk vermogen door het realiseren van sobere bedrijfslasten, de wijze waarop ze in het SVB met behulp van diverse scenario's de keuzes financieel onderbouwt, de inzet van het vermogen verantwoordt en motiveert in relatie tot de volkshuisvestelijke afspraken en ambities en de vermogensconsequenties van de voorgenomen activiteiten toetst.

Idealis heeft op basis van het opgestelde SVB en financiële scenario-analyses zicht op de vermogenseffecten van plannen voor de komende periode. Deze zijn vooralsnog allemaal haalbaar binnen de beschikbare vermogensruimte als de investeringen goed worden gespreid in de tijd. Zij kan zich verbeteren door haar visie op de inzet van het vermogen te expliciteren en daarin de maximaal mogelijke vermogensinzet mee te nemen.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	7

6 Governance

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

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

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

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

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

6.1.1 Strategievorming

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

In 2018 heeft Idealis, samen met de SFO, haar missie herijkt en een visie voor de komende jaren opgesteld. Nieuw in de visie zijn vooral de grotere nadruk op duurzaamheid en meer aandacht voor o.a. de woonwensen van PhD'ers en een vlotte uitstroom van afgestudeerden. Een belangrijk uitgangspunt blijft dat studenten en PhD'ers prettig en betaalbaar kunnen wonen bij Idealis.

Idealis werkt in deze visitatieperiode met het ondernemingsplan ‘*Samen duurzaam groeien*’ (2019-2022) en in het begin van de visitatieperiode met het ondernemingsplan ‘*Ruimte om te kiezen*’ (2015-2018). ‘*Ruimte om te kiezen*’ is het ondernemingsplan dat net na de invoering van de woningwet vorm kreeg en waarin toename van het aantal studentenwoningen en de kwaliteit centraal staan. Die groei is in het recente ondernemingsplan ‘*Samen duurzaam groeien*’ nog steeds gestaag, het gaat uit van een groei van het eigen bezit van ongeveer 1000 nieuwe kamers. Daarnaast wil ze elke eerstejaarsstudent vóór 1 mei een kamer bieden, concrete plannen realiseren voor de vervolghuisvesting van afgestudeerden en wil ze een meer flexibel en gevarieerd aanbod. ‘*Samen duurzaam groeien*’ werkt vanuit de in 2018 herijkte missie en visie. Het ondernemingsplan wordt in de organisatie gebruikt als kern van waaruit gewerkt wordt. In 2019 is op basis van deze visie en het ondernemingsplan een nieuw Strategisch voorraadbeleid vastgesteld. Daarin is de gewenste samenstelling en omvang van het vastgoed op de langere termijn (2050) opgenomen. Voor de periode 2019 – 2022 zijn de investeringen in kwaliteit en duurzaamheid van bestaande complexen en nieuwbouw concreter uitgewerkt.

Bij het herijken van de visie, het opstellen van het ondernemingsplan en bij de totstandkoming van het Strategisch voorraadbeleid zijn de belangrijkste belanghebbenden (de SFO, WUR, CHE en de gemeente Wageningen en Ede) actief betrokken geweest. De doelstellingen uit het ondernemingsplan worden ieder jaar vertaald in een organisatieplan, teamdoelstellingen en persoonlijke doelen.

Als studentenhuisvester zijn voor Idealis de ontwikkelingen bij de WUR, haar prognoses van aantallen Nederlandse en buitenlandse studenten en de gezamenlijke inschatting van de toekomstige leer- en woonbehoefte van studenten, uitgangspunt voor haar strategie en plannen. Daarom besteedt Idealis veel aandacht aan deze prognoses en de onderbouwing daarvan. Hierin werkt Idealis nauw samen

met de WUR. Elk halfjaar wordt het managementteam van Idealis bijgepraat door de WUR over de ontwikkelingen binnen het onderwijs en de WUR. Daarnaast gebruikt Idealis de ABF-monitor voor het prognosticeren van studentenaantallen en de huisvestingsbehoefte. In 2020 is er ook een analyse gemaakt voor PhD'ers. Het proces van het in kaart brengen van prognoses, de huisvestingsvraag en het toekomstig aanbod wordt bestuurlijk vastgelegd in de Monitor Vraag en Aanbod door WUR, gemeenten Wageningen en Ede, en Idealis.

Haar Strategisch Voorraadbeleid 2019-2022 baseert Idealis op analyses van de markt (woningmarktonderzoeken, kwantitatief en kwalitatief) en een analyse van haar huidige voorraad. Beschikbaarheid staat in de strategie centraal. Ze werkt met een basis vastgoedscenario dat is afgeleid van het meest verwachte vraagscenario. Ze gaat er daarbij van uit dat ze kan bijsturen als de huisvestingsvraag heel beperkt blijkt te zijn (scenario minimale groei instroom) door te temporiseren op de nieuwbouw. Daarnaast maakt ze drie risicoscenario's inzichtelijk met mogelijke gewijzigde externe omstandigheden in parameters (bouwkosten en rente) of rijksbeleid (huurtoeslag). Het Strategisch Voorraadbeleid geeft heel duidelijk antwoord op de vraag naar de beschikbaarheid. Het geeft een aantal analyses en alternatieven voor kwaliteit en duurzaamheid, maar daarin worden nog geen echte keuzes gemaakt. Die moeten nog gemaakt worden.

Recent heeft Idealis een denktank opgericht. Ingegeven door de coronacrisis. Samen met een aantal partners, waaronder de SFO en de WUR, denkt ze na over de mogelijke lange termijn effecten van Corona zoals een toename van online studeren of een vermindering van het aantal buitenlandse studenten. Hoe gaat studeren in de toekomst er mogelijk uitzien en wat betekent dat voor onder andere de huisvestingsvraag, de kwaliteit enzovoorts.

In 2020 is de begroting op een andere manier tot stand gekomen. Waar eerst de afdeling financiën informatie ging ophalen bij de afdelingen is deze in 2020 vanuit de jaarplannen van de afdelingen tot stand gekomen. De activiteiten in de begroting sluiten daarmee meer aan bij de missie en de visie.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 8. Idealis voldoet aan het ijkpunt. Idealis heeft op basis van een met haar belanghebbenden gedeelde visie en missie, in haar ondernemingsplan een langetermijnvisie en organisatiedoelen geformuleerd. Deze heeft ze vervolgens uitgewerkt in een lange termijn strategisch voorraadbeleid met concrete plannen voor de kortere termijn. Zij krijgt pluspunten omdat ze haar plannen frequent actualiseert en dit afstemt met de belangrijkste belanghebbenden. Ze vertaalt de plannen in concrete activiteiten in de organisatie, per team en per medewerker.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

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

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

Idealis werkt met kwartaalrapportages die bijna geheel de indeling van het ondernemingsplan volgen. Het is een overzichtelijke vierentwintig pagina's tellende rapportage waarin in heldere bewoordingen de terugblik, de prestaties, de activiteiten en de vervolgacties staan beschreven. Niet alle onderwerpen komen in iedere kwartaalrapportage aan de orde. Zo neemt Idealis de teamdoelstellingen in Q1 mee en werkt ze vanaf Q3 met jaarprognoses. In Q3 en in Q4 zijn de prestatieafspraken onderdeel van de rapportage. Daarin gaat het vooral over de procesvoortgang en niet over de voortgang op de prestaties. In de kwartaalrapportage is één pagina met KPI's opgenomen. Deze KPI's staan los van de doelstellingen in het ondernemingsplan en zijn bedoeld om in een oogopslag een beeld te krijgen van going-concern onderwerpen als klanttevredenheid, leegstand, huurachterstanden en bedrijfskosten. Deze KPI's zijn in ontwikkeling en het managementteam en de RvC zijn met elkaar in gesprek over de KPI's die het meest relevant zijn. Tegelijk geven ze aan dat deze KPI's altijd in ontwikkeling zullen zijn. In de kwartaalrapportages staat, per onderwerp uit het ondernemingsplan, de informatie over de stand van zaken. Vaak in

overzichtelijke grafieken, tabellen enzovoorts. Wat ontbreekt is een conclusie. Waar sta je ten opzichte van de doelstellingen in het ondernemingsplan en ben je daar tevreden over? In de kwartaalrapportages worden die conclusies over de meeste onderwerpen niet getrokken. Een reactie van de business controller is standaard onderdeel van de kwartaalrapportage. Deze reactie is vrij analytisch en constaterend van aard. Ze geeft geen reflectie op het proces van check en act. De kwartaalrapportage wordt geanalyseerd en besproken in het managementteam. De afwijkingen gaan in de visitatieperiode meestal over vertraging in de nieuwbouw of het achterblijven van onderhoud bij de begroting. Dat leidt naast de reguliere bespreking in het managementteam ook tot kritischer vragen aan elkaar bij het opstellen van de begrotingen. De kwartaalrapportage wordt gedegen besproken met en in de RvC.

De beschikbaarheid en de doelen die Idealis heeft, zoals het vóór 1 mei huisvesten van alle eerstejaars studenten, volgt ze nauwgezet. De visitatiecommissie merkt aan alles dat ze deze doelstelling hoog in het vaandel heeft staan en dat ze er voortdurend op stuurt en al het mogelijke bedenkt om dat voor elkaar te krijgen.

Als onderdeel van het sturingsproces wordt het managementteam elk half jaar door de WUR bijgepraat over de ontwikkelingen binnen het onderwijs en de WUR. Idealis volgt de ontwikkelingen in het onderwijs nauwlettend. Samen met de WUR en de beide gemeenten maakt ze ieder jaar opnieuw een prognose van de studentenaantallen en de huisvestingsvraag. Voor Idealis een belangrijke indicator voor waar ze staat en waar ze rekening mee heeft te houden. De coronacrisis in het afgelopen jaar heeft de intensiteit en het belang hiervan versterkt.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 8. Idealis voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat haar rapportages goed aansluiten bij het ondernemingsplan en er actief gestuurd wordt op de realisatie van de doelen. Vooral over het volgen van de afgesproken beschikbaarheid is de informatie en de bijsturing goed. De monitor vraag en aanbod wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgewerkt op basis van de laatste prognoses. Het ondernemingsplan, vertaald in jaarplannen, wordt goed gevolgd in de kwartaalrapportages.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

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

In 2017 heeft de RvC een toezichtsvisie geformuleerd. Een zorgvuldig opgestelde visie die past bij Idealis en die doorleefd werd in de afgelopen periode. In die visie hanteerde ze als kompas voor haar rol de vraag: 'Wat is het optimum voor alle stakeholders nu en in de toekomst? We verplichten ons onze afwegingen te onderzoeken en uit te leggen. Wij leggen rekenschap af aan elkaar, de organisatie en aan onze stakeholders. En dat heeft de raad in de afgelopen periode gedaan. De toezichtsvisie is begin 2021 herijkt. De RvC heeft nadrukkelijk met elkaar het gesprek gevoerd over zijn visie en de manier waarop hij deze vorm wil geven passend bij de huidige situatie van Idealis. Opnieuw heeft de raad op een heel persoonlijke en betrokken manier invulling gegeven aan zijn visie op toezicht houden. Een van de zinsneden uit de visie is dat hij Idealis ziet als onderdeel van een netwerk waarin ze samen met maatschappelijke partners werkt aan een collectief doel. Hij spreekt uit dat hij, ook als raad, onderdeel wil zijn van die netwerken omdat hij ervan overtuigd is dat samenwerking tot een hoger maatschappelijk resultaat leidt. Daarnaast zegt de RvC in de visie dat hij op gepaste afstand staat van de dagelijkse praktijk en kennis en ervaring uit de verschillende levens, werkkringen en maatschappelijke rollen van de leden van de raad in wil brengen.

In het gesprek en uit de documenten hoort en merkt de visitatiecommissie dat deze visie in de praktijk al wordt gehanteerd. De RvC onderhoudt regelmatig en goed contact met de SFO. Ook spreekt hij regelmatig met de OR. Hij voert op regelmatige basis gesprekken met de WUR, met de burgermeester en wethouders van Wageningen, zoals bijvoorbeeld bij de benoeming van de nieuwe

bestuurder. De leden van de RvC gaan soms mee naar bijeenkomsten met raadsleden of zijn bij opleveringen van nieuwbouw. De twee leden van de RvC die in het werkgebied wonen hebben vanuit hun werk contacten in de gemeenschap, met de universiteit enzovoorts. De RvC geeft aan dat de huidige coronasituatie de invulling van die rol ingewikkelder heeft gemaakt, simpelweg omdat er minder bijeenkomsten georganiseerd worden en er minder spontane ontmoetingen zijn.

Bij beoordeling van de bestuurder raadpleegt de RvC de ondernemingsraad en het managementteam. Dat is een mooie manier om een breed beeld te krijgen van het functioneren van de bestuurder en van de beleving van de organisatie en haar medewerkers.

In de verslagen van de RvC leest de visitatiecommissie dat de verschillende invalshoeken en de belangen bevestigd worden bij voorstellen die op tafel komen. Een voorbeeld daarvan is het project Kirpestein/Churchillweg. Hierin zijn voortdurend bewust afwegingen gemaakt in de belangen van de gemeente, de toekomstige bewoners, de omwonenden en Idealis.

In de vergaderingen van de RvC komen regelmatig medewerkers toelichting geven over onderwerpen.

De visitatiecommissie beoordeelt Idealis op dit punt met een 8. Zij voldoet aan het ijkpunt en ze krijgt twee pluspunten. De raad geeft in zijn toezichtvisie, zijn samenstelling en zijn werkwijze goed invulling aan zijn maatschappelijke oriëntatie. Dat doet hij op een manier die past bij Idealis op dit moment. De toezichtvisie is opnieuw geactualiseerd en de raad laat zien dat hij het belangrijk vindt daarnaar te handelen.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie constateert dat Idealis voldoende extern gelegitimeerd is. Ze wordt door haar partners erg gewaardeerd. De omgeving van Idealis en haar belanghebbenden zijn kritisch en bevragen Idealis met regelmaat op de keuzes die ze maakt en de activiteiten die ze onderneemt.

Idealis betreft de SFO met grote regelmaat bij haar keuzes. Ze hebben daarin met elkaar een relatie opgebouwd die veel verder gaat dan wettelijk wordt gevraagd. Hierin is ook ruimte voor kritiek. Zo noemt de SFO dat ze het soms niet eens is met een activiteit, zoals het lanceren van de buddy-app. En dat op die momenten Idealis open staat voor overleg en verbetering. De SFO vindt wel dat Idealis meer tussentijds kan vertellen over de manier waarop ze bezig is met voorstellen die door anderen zijn aangedragen.

Idealis betreft haar belanghebbenden uitdrukkelijk bij de totstandkoming en toetsing van haar beleid. En omgekeerd, weten de partners zoals de WUR ook dat het van het grootste belang is dat Idealis weet wat zij nodig heeft.

Idealis en de WUR zijn wederzijds afhankelijk van elkaar én van grote betekenis voor elkaar. In de afgelopen jaren is voortgebouwd op de verbeterslag (die in 2016 heeft plaatsgevonden) in de relatie. Vanuit die goede relatie kan een gelijkwaardigere relatie ontstaan, waarin de huidige voorzichtigheid wordt losgelaten. En dat kan nog groeien.

De gemeente Wageningen heeft hoge ambities op duurzaamheid en heeft zelf weinig financiële middelen. Zij zou graag zien dat Idealis en de andere corporatie in Wageningen op dit gebied nog meer doen. Als studentenhuisvester is Idealis voor de gemeente een betrouwbare partner, die nadenkt over het voorkomen van overlast door studenten door haar manier van bouwen en die een rol neemt in het gesprek met de omwonenden.

De WUR benadrukt de gezamenlijke verantwoordelijkheid van haarzelf en Idealis om studenten op tijd te huisvesten. De prognoses worden door Idealis met de gemeente en de WUR besproken. Bij het

maken van de prestatieafspraken en de locatiekeuzes voor nieuwbouw is de WUR niet betrokken. Daarmee geeft de WUR haar 'noden' deels over aan een ander speelveld. Ze is tevreden over de manier waarop Idealis dat doet, maar ervaart het als lastig dat ze daar zelf geen rol in heeft.

Idealis overlegt regelmatig met de SAW (Student Alliance Wageningen). Dat is geen formele gesprekspartner zoals de SFO of de gemeente. Idealis nodigt de SAW regelmatig uit voor gesprekken en gaat altijd in op uitnodigingen van de SAW. Ze laat daarmee zien hoe belangrijk ze het vindt om in gesprek te zijn met haar omgeving en om te horen wat belangrijk is. Idealis waardeert dat de SAW initiatief neemt om mee te denken en staat daar uitnodigend in.

Met en voor de studenten en bewoners van haar complexen organiseert Idealis met regelmaat Pizzasessies over verschillende onderwerpen. Ze benut de kennis en ervaring van haar doelgroep breder dan alleen voor de verbetering van de dienstverlening. Ze haalt er ideeën op voor vraagstukken waar ze voor staat en toetst ideeën die ze heeft direct bij de doelgroep.

Ook de RvC heeft regelmatige contacten met de SFO en met ander belanghebbenden.

Idealis scoort op dit onderdeel een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. En ze krijgt pluspunten voor de manier waarop ze samenwerkt met anderen, voor het feit dat ze zich erg bewust is van het belang van de bijdrage van anderen en voor het feit dat ze daarnaar handelt.

6.3.2 Openbare verantwoording

Op de website van Idealis staat goed toegankelijke informatie die past bij de doelgroep studenten en PhD'ers. De communicatie met haar huurders, over haar beleid, is bijna volledig digitaal. Jaarverslagen en ondernemingsplannen staan op de site. Er is geen aparte populaire versie en dat lijkt, gezien de aard van de doelgroep, ook niet nodig. Maandelijks stuurt de directeur-bestuurder een nieuwsbrief naar de diverse stakeholders. Tevens vult Idealis iedere maand, samen met de collega corporatie, een pagina in de lokale krant, waarin ze hun activiteiten beschrijven. Ook via sociale media en de website informeert zij haar huurders en stakeholders. In de Resource, het magazine van de WUR, verschijnt regelmatig een publicatie van Idealis.

We beoordelen de prestaties van Idealis met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. We geven pluspunten voor de diversiteit van de informatiekanalen die zij gebruikt en de vanzelfsprekendheid waarmee ze breed informeert.

6.4 Oordeel over Governance

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

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

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

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

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascop

Pentascop verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam, functie
De Meern,	20-10-2020	Joos Jacobs Directeur Pentascop

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam
De Meer	4-10-2020	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Idealis hebben.

Plaats	Datum	Naam
De Meern,	20-10-2020	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Eef Nibbelink

Eef Nibbelink verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Eef Nibbelink heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Eef Nibbelink geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Eef Nibbelink geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Idealis hebben.

Plaats	Datum	Naam
De Meern	20-10-2020	Eef Nibbelink

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs



Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht
Geboortedatum: 16-01-1959

Persoonlijk profiel

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

Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Verandering die je zelf teweeg brengt.
Implementatiekunst.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

Organisatieverandering

Leiderschap en Teamontwikkeling
(Sales)-coaching

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

Begeleiden transitie

Raden van commissarissen

Begeleiden zelfevaluaties

Wooncorporaties

Visitaties

Fusiebegeleiding

Voorzitter stakeholders-dialogen

Organisatieontwikkeling

Effectiviteit en efficiency trajecten

Industrie

Training en advies

Reorganisatie begeleiding

Coaching

Gemeente & overheid

Begeleiden verticale samenwerking

Samenwerking corporaties en prestatieafspraken

Projectleiding provincie

Persoonlijke ontwikkeling

Opdrachtgevers

Rabobank

Randstad

Trajekt

Rijkswaterstaat

Gemeente Eindhoven

Gemeente Maastricht

Kleine Meierij

GGN

Woonbedrijf

Brabant Zorg

DSM

Provincie Limburg

Brainport Eindhoven

Rollen

Voorzitter visitatiecommissies

Begeleider leergang Implementatiekunst

Voorzitter dialogen/symposia

Sparring partner

Verandercoach

Programma-manager

Trainer

Lezingen implementatiekunst

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

Projecten Pentascop (een selectie)

Visitaties

Voorzitter visitatiecommissies Trivire, Viveste, Openbaar belang, Havensteder, Domijn, Zayaz, Tiwos, Acantus, Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Accolade, Thuisvester, AlleeWonen, Talis, Idealis, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Veenendaalse Woningstichting, Woonbron Rotterdam enz.

Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties waaronder MBO Amersfoort, Samen Veilig Midden Nederland.

HeemWonen, 2017

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

Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

Rabobank, 2017

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

Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

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

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

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

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

Voorheen

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)

Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties. Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)

Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht



Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Vice-Voorzitter Raad van Commissarissen Nester
Woningcorporatie (december 2018-heden)



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voortliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager / teamleider bij Pentascop: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascop.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitator woningcorporaties

Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- BJJ12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
Portaal, Delftwonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf, Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderkundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwos, Acantus, De Sleutels.

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitor gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

CV Eef Nibbelink



Eef Nibbelink

Woonplaats: Arnhem
Geboortedatum: 29 april 1992

Persoonlijk profiel

Collega Joos Jacobs over Eef: *“Eef is een fantastische consultant. Ze weet van aanpakken en is snel. Ze denkt mee en ondersteunt in een mooie balans. Laat je in je waarde en vindt er ook iets van. ’t Is maar dat je het weet.*

Eef is een paardenmeisje. Maar vergis je niet. We hebben hier de stevige variant. Je ziet het haar doen. In haar werk. Zonder dat er een paard in de buurt is. Ze leidt. Als een fluisteraar. Ze weet wat ze wil,

maar dwingt niet. Ze beweegt mee en blijft het pad volgen. Ze is ondersteunend en loyaal met veel humor en relativeringsvermogen. Zo brengt ze grote dingen in beweging.”

Opdrachtgevers

- Tiwos
- Woongoed Middelburg
- Domijn
- De Sleutels
- Acantus
- l’escaut
- Openbaar Belang
- Viveste
- Ons Doel
- Wierden en Borgen
- Lefier
- De Woonplaats
- Universiteit Twente
- Provincie Utrecht
- Gemeente Krimpen aan den IJssel
- Gemeente Diemen
- Ministerie voor Justitie en Veiligheid
- Rode Kruis
- Rijkswaterstaat
- ProRail

Rollen

- Visitator
- Spelontwikkelaar
- Coach
- Procesbegeleider

Opleiding

- Training Implementatie Kunst (2020)
- Radboud Universiteit Nijmegen – master arbeids- organisatie en gezondheidspsychologie (2014-2015)
- Radboud Universiteit Nijmegen – psychologie (2011-2014)

Ervaring

Consultant en spelontwikkelaar bij Pentascop (2017 – heden)

Binnen Pentascop ben ik als visitor betrokken bij de maatschappelijke visitatie van woningcorporaties (o.a. Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, Domijn, de Sleutels). Als consultant hou ik me bezig met onderwerpen als leren en ontwikkelen, zelforganisatie en persoonlijk leiderschap.

In het team Serious Gaming verbinden we leren met lol. Door middel van bijvoorbeeld onze mobiele escape room, het bijdragespel of andere leuke interventies brengen we het gesprek op gang over bijvoorbeeld teamontwikkeling. Of we pakken het groter aan en ontwerpen, samen met jullie, een maatwerkgame. Mijn specialiteit hierin is het verbinden van de inhoud aan spelelementen.

Zelfstandig ondernemer (2015 – 2017)

Als zelfstandige was ik actief in diverse samenwerkingsverbanden. Ik was onder andere betrokken bij een IT-bedrijf in ontwikkeling in de zorgsector. Ook was ik actief als zelfstandig coach, waarbij ik paarden inzet om mensen zich bewust te maken van de impact van hun lichaamstaal op hun omgeving. Dit laatste doe ik nog steeds, maar nu onder de vlag van Pentascop.

Projecten

ProRail (2020)

Het voorbereiden en faciliteren van een aantal heidagen van een team tot ondersteuning van de teamontwikkeling in het kader van zelforganisatie.

Rijkswaterstaat (2019)

Coachingsdag (met paarden) binnen het talentenprogramma voor beginnend leidinggevend met focus op contact maken en contact houden, initiatief nemen en congruent communiceren.

Visitaties woningcorporaties (2017 – heden)

Ik ben actief als visitor binnen de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Ik ben gespecialiseerd in de onderdelen 'Presteren naar Opgaven en Ambities' en 'Presteren volgens Belanghebbenden'. Ik haal veel plezier uit het begeleiden van medewerkers en belanghebbenden in hun gesprekken over de prestaties van de corporatie.

Ik zat in de visitatiecommissie voor de visitaties van Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, de Sleutels, Domijn, l'escaut, Openbaar Belang, Viveste, Ons Doel, Wierden en Borgen en Lefier. Ik was als ondersteunende kracht betrokken bij de visitaties voor Mercatus, Woonvizier, Woonveste, Zayaz, Havensteder en Vivare.

Serious gaming (2017 – heden)

Binnen diverse projecten bij Pentascop ben ik betrokken als spelontwikkelaar. Hierin focus ik me op het samenbrengen van leerdoelen en spelelementen. Daarnaast ben ik op regelmatige basis facilitator binnen de workshop theatrale simulatie, waar deelnemers door middel van een metafoer oefenen met hun gedrag.

Ik ben betrokken geweest bij het ontwerpen en uitvoeren van diverse bijdragespellen, o.a. voor gemeente Krimpen aan den IJssel, gemeente Haarlem en het ministerie voor Justitie en Veiligheid. Daarnaast ben ik als ontwerper/facilitator aan de slag geweest voor verschillende theatrale simulaties, waaronder voor Fivoor, Universiteit Twente en het Rode Kruis. In 2019 heb ik me beziggehouden met het ontwerpen van een serious gaming examen dag voor een grote toezichthouder in Nederland, waarin de vaardigheden van de deelnemers op verrassende en ludieke wijze worden getoetst. Daarnaast heb ik meegewerkt aan de online escape room voor de Woonplaats, waar de nieuwe besturingsfilosofie op aantrekkelijke wijze in terug kwam.

Bijlage 3 Bronnenlijst

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

Presteren naar Opgaven en ambities

Aedes Benchmarks 2017, 2018, 2019, 2020
 Presentatie nulmeting duurzaamheid Idealis
 Huurprijsbeleid, adviesaanvragen en adviezen 2017, 2018, 2019, 2020
 Huurbeleid PhD-woonruimte gedeelde voorzieningen, 2017
 Inschrijf- en toewijzingsbeleid 2018
 Jaar/organisatie plannen, activiteitenoverzichten 2017, 2018, 2019, 2020
 Jaarverslagen 2017, 2018, 2019
 Kwartaalrapportages 2017, 2018, 2019, 2020
 MT-verslagen 2017, 2018, 2019, 2020
 Monitoring vraag en aanbod, 2017, 2018, 2019
 Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2017, 2018, 2019, 2020
 Idealis Ondernemingsplan 2019-2022
 Ondernemingsplan 2015-2018
 Overeenkomsten en contracten, Nieuwbouw De Mouterij, Nieuwe Kanaal, WUR intentieovereenkomst-kavel-Bornsesteeg, WUR-Allonge-op-samenwerkingsovereenkomst-kamerгарantie-piekopvang-Sandwich-PhD
 Position Paper Idealis, 2021
 Woonvisie 2016-2025
 Prestatieafspraken 2017, 2018, 2019, 2020
 Stand van zaken Prestatieafspraken 2017, 2019, 2020
 Strategisch Voorraadbeleid 2019 – 2022
 Project smartroof 2.0
 Memo voorkoming afvaldumping
 Rapport afvaldumping ANDC
 Groenbeheerplan Droevendaal

Presteren volgens belanghebbenden

Bestuurlijk overleg gemeente Wageningen, actielijsten, 2017, 2019, 2020
 Onderzoeken klanttevredenheid, Analyse Klantwaardering Feeddex, Analyse Klantwaardering leefbaarheid 2017, 2018, 2019
 Onderzoek Woonwensen PhD-ers, 2019
 SFO adviezen, instemming over communicatie, huur(prijs)beleid, afschaffen afdelingsinventaris internationale afdelingen, begrotingen planmatig onderhoud, informatievoorziening cooptatieregeling, bereikbaarheid beheerders, activiteitenoverzichten, SVB, inschrijf-toewijzingsbeleid, strategic-supply-policy, RvC lid op voordracht van de huurders, ondernemingsplan 2019 – 2022, verbinding-ROOM, wasruimtes nieuwe Idealis-complexen, internetproblemen bij Idealis-complexen, informatie wasserettes, informatie contractkosten, huurcontracten met een einddatum 30-7-2020, informatie gemeubileerde kamers en piekopvang, overzicht tijdelijke huurovereenkomsten per afdeling, informatie voorrangregeling Idealis, communicatiebeleid Idealis, voorgenomen verkoop panden en voorbeeldbrieven aan huurders, werkafspraken Idealis- SFO 30-9-2020, Wageningen Monumentaal
 SFO vergaderingen, verslagen 2017, 2018, 2019, 2020
 Jaarplannen Samenwerking SFO 2017, 2018, 2019, 2020
 Samenwerkingsovereenkomst SFO, 2019

Presteren naar Vermogen

Corporatie in Perspectief 2015, 2016, 2017, 2018
 WSW brieven over borgingsplafond, borgbaarheid, business risks, risicobeheersing en monitoring, 2017, 2018, 2019, 2020
 Autoriteit-woningcorporaties oordelen-staatssteun-passendheid-huursom, 2017, 2018, 2019, 2020
 Integrale oordeelsbrief 2018 Aw

Aw-oordeel-werkzaamheden-derden-toewijzing-kamers-WUR, 2019
Accountantsverslagen en managementletters 2017, 2018, 2019
Begroting (ook Vastgoed en MJOB) 2017, 2018, 2019, 2020

Governance

Roosters van aftreden, profielschetsen en benoemingen 2017-2020
Financieel Reglement versie 23 oktober 2017
Toezichtsvisie RvC Idealis 2017, 2020
Reglement auditcommissie, 2017
Treasury-statuut, 2018, 2020
Investeringsstatuut, 2018
Bestuursreglement, 2018, 2019
Reglement RvC, vastgoedcommissie, 2018
Treasury jaarplan 2019, 2020
Reglement financieel beheer en beleid, 2020
Verslagen overleg, adviezen OR, 2017-2020
.4. Governance/Toepassing Governancecode
Aw-brief-Governance-inspectie-2017
Jaaragenda's RvC 2017-2020
Verslagen vergaderingen RvC 2017-2020
Zelfevaluaties RvC 2017-2020

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Hannie Kunst	Voorzitter RvC
Marjolein Helder	Lid RvC
Sander Datema	Lid RvC
Bart van As	Directeur-bestuurder
Linda Cents	Manager Wonen en Vastgoed
Martijn Balke	Manager bedrijfsvoering
Frank Havens (OR)	Financieel specialist
Sjaak van Donselaar	Financial controller
Pim Schouten	Business controller
Judith Bruining	Beleidsmedewerker
Debbie Kocken	Bestuurssecretaris
Rezin van Dongen	Vastgoedspecialist
Birgitte Looijen	Beleidsmedewerker Wonen
Angela Driessen	HR-adviseur
Jeroen Roeling	Sociaal beheerder/medewerker niet-planmatig onderhoud
Hellen Albers (OR)	Marketing en Communicatiespecialist
Jef Berends	Financieel medewerker
Duong Tran	Medewerker verhuur
Yara Schotpoort	Medewerker verhuur
Nico Stunnenberg	Projectontwikkelaar
Rob Haantjes	Complexbeheerder
Eugene van Meteren	Complexbeheerder
Jim Peters	Projectleider planmatig onderhoud
Petra de Ruiter	Managementassistent

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Anne Janssen	Gemeente Wageningen	Wethouder Wijken, Ruimtelijke Ordening en Cultuur
Wendy Thissen	Gemeente Wageningen	Beleidsmedewerker Wonen
Sanne Meelker	Gemeente Wageningen	Projectleider warmtetransitie
Dion Thielen	Gemeente Ede	Beleidsadviseur Wonen en Economie
Peter Booman	Wageningen UR	Directeur facilitair bedrijf
Frank Bakema	Wageningen UR	Manager Education and Student affairs
Ingrid Hijman	Wageningen UR	Head Student Service Centre Wageningen University
Annelies Barnard	De Woningstichting	Directeur-bestuurder
Sue van de Griendt	SFO	Voorzitter
Sharelle Verheij	SFO	Secretaris
Luc Steinbuch	SFO	Lid dagelijks bestuur
Steven Snijders	Student Alliance Wageningen	Penningmeester

Bijlage 5 Position Paper Idealis

ideal



Idealis is dé studentenhuysvester in Wageningen en Ede. Met net geen 5.700 kamers en appartementen bieden wij studenten en PhD-ers het grootste, meest betaalbare en gevarieerde aanbod in onze regio. Daar zijn we trots op. De missie die Idealis geformuleerd heeft in het Ondernemingsplan 2019-2022: Samen duurzaam groeien is als volgt:

'Wij bieden jou de ruimte prettig en betaalbaar te wonen als je studeert of promoveert in Wageningen of Ede.'

Ondernemingsplan 2019-2022: Samen duurzaam groeien

In 2018 is samen met de collega's en SFO onze missie herijkt en een visie voor de komende jaren opgesteld. Deze Missie en Visie geeft de richting voor het nieuwe Ondernemingsplan "Samen duurzaam groeien voor 2019 t/m 2022. Het Ondernemingsplan vormt de kern van waaruit Idealis werkt. Daarbij zijn onze kernwaarden: solide, betrokken en samen. In 2019 is vervolgens een nieuw Strategisch voorraadbeleid vastgesteld. Het beschrijft de gewenste omvang en samenstelling van ons vastgoed op lange termijn (tot 2050). Binnen de kaders van deze lange termijnvisie is onze vastgoedstrategie voor de komende planperiode 2019 – 2022 concreet uitgewerkt. Die uitwerking betreft zowel de voorgenomen investeringen in kwaliteit en duurzaamheid van bestaande complexen als in nieuwbouw. Alle drie de documenten zijn niet alleen getoetst bij de belangrijkste belanghebbenden, de SFO (onze huurdersorganisatie), WUR (Wageningse University & Research), CHE (Christelijke Hogeschool Ede) en de gemeente Wageningen en Ede maar zijn ook actief betrokken geweest bij de totstandkoming van de stukken.

De realisatie van doelstellingen en ambities vindt fasegewijs plaats. Elk jaar stellen we een organisatieplan vast die bestaat uit teamdoelstellingen en persoonlijke doelen. Samen met 36 collega's (32,6 fte), 5 RvC-leden en onze belanghebbende werken we aan de belangrijkste doelstelling: Betaalbare en voldoende beschikbare huisvesting voor studenten en PhD-ers.

De omgeving van Idealis

De politiek en inwoners van Wageningen zoeken naar een balans in voldoende huisvesting voor alle doelgroepen. Een beeld in het Wageningse is dat er teveel studentenkamers zijn in verhouding tot andere doelgroepen. Door de huidige tekorten in de Woningbouw voorzien wij in de toekomst hier nog meer spanning op. De Gemeente Wageningen heeft het kamerbeleid van 2017 aangepast in 2019. Volgens de nieuwe regels voor kamerverhuur mag per straat geen 15 procent maar 5 procent (1 op de 20) van de woningen een studentenhuys zijn. Idealis is ook van mening dat studentenhuysvesting hoofdzakelijk geclusterd moet zijn en wil graag op goede locaties kwalitatief hoogwaardige huysvesting voor studenten realiseren en een gebouw ontwikkelen welke rekening houdt met zijn omgeving om zo te zorgen voor een minimale impact. Maar goede studentenhuysvesting is niet alleen een passend gebouw maar ook goed beheer. Dat doen we met een beheerder op elk complex die onder andere contacten onderhoudt met de omgeving. We hebben onze zichtbaarheid hierin vergroot en dit wordt herkend en gewaardeerd door de politiek en inwoners van Wageningen.

Idealis wil in Wageningen en Ede, nu en in de toekomst, de belangrijkste verhuurder van studenteneenheden zijn. Daarbij werken we samen met onze collega's De Woningstichting in Wageningen en Woonstede in Ede, met de politiek, onze belanghouders en de inwoners van Wageningen.

Waar staat Idealis voor?

Voldoende en gevarieerd aanbod

Het hoge aantal contacturen op de Universiteit, de landelijke aantrekkingskracht, geen goede OV-verbinding, het grote aantal internationale masterstudenten maakt Wageningen anders dan andere studentensteden. Idealis heeft met het grootste marktaandeel in Wageningen een grote inbreng. In Ede ligt dit anders. Idealis heeft daar weliswaar ook het grootste marktaandeel maar door de regionale aantrekkingskracht en HBO-onderwijs is de huisvestingsvraag minder. Idealis streeft naar voldoende woonruimte voor studenten en PhD-ers, woonruimte die tijdig beschikbaar is.

De definitie van tijdig houdt in dat een buitenlandse student bij aankomst in Wageningen direct een kamer ter beschikking heeft en dat de laatste Nederlandse eerstejaars student voor 1 mei van het betreffende studiejaar wordt gehuisvest. Daarmee accepteert Idealis leegstand van kamers in mei t/m juli en wordt deze leegstand gezien als bijdrage aan de instroom van de volgende generatie eerstejaars. Ook heeft Idealis de ambitie om voldoende woonruimte te bieden aan PhD-ers. Idealis heeft in Wageningen ruim 100 PhD appartementen, waar uitsluitend PhD-ers wonen. Daarnaast wonen er ook PhD-ers in kamers met eigen dan wel gedeelde voorzieningen.

Monitoren van de vraag en het aanbod

Elk halfjaar wordt het MT bijgepraat door WUR over de ontwikkelingen binnen het onderwijs en WUR. Maar Idealis volgt de ontwikkelingen in het onderwijs ook nauwlettend door het voortdurende gesprek met belanghouders, de gemeente en onderwijsinstellingen over dit onderwerp. Idealis zet zich enorm in voor een juiste prognose van de studentenaantallen en huisvestingsvraag in Wageningen. Samen met WUR en de beide gemeentes wordt deze elk jaar opnieuw voor een periode van 5 jaar gemaakt. Deze cijfers worden vergeleken met de ABF-monitor die ook studentenaantallen prognosticeert. De huisvestingsbehoefte wordt eveneens jaarlijks onderzocht door ABF en door het maken van een woonadressenanalyse die in samenwerking met de WUR wordt opgesteld. In 2020 is er ook een analyse gemaakt voor de PhD-ers. Met de belangrijkste aanbieders van andere verhuureenheden en de gemeentes is met regelmaat afstemming over potentiële plannen. Deze informatie is van belang voor de input van de Monitor Vraag en Aanbod. Dit proces, het in kaart brengen van prognoses, huisvestingsvraag en toekomstig aanbod, wordt afgerond met de bestuurlijke vaststelling van de Monitor Vraag en Aanbod door WUR, gemeente Wageningen en Ede en Idealis.

Idealis en voldoende beschikbare huisvesting

Vanwege de ambitie om iedere student en PhD-er tijdig te huisvesten zijn in de periode 2017-2020 in Wageningen twee nieuwbouwcomplexen gebouwd en opgeleverd; Mouterij (176 wooneenheden) en Nieuwe Kanaal (313 wooneenheden). Om dit evenwicht te behouden zijn er de komende tijd de volgende projecten in uitvoering en voorbereiding: Churchillweg (127 eenheden in 2021), Costerweg 65 (264 eenheden in 2022), Bornsesteeg (300-400 eenheden) en Born Oost (250 eenheden). In Ede heeft Idealis geen eigen woningbezit, maar worden ca. 335 kamers beheerd van woningcorporatie Woonstede. De markt voor studentenhuisvesting is ontspannen; onder meer reden om de kamers in de oudbouw geleidelijk aan terug te geven aan Woonstede. Daarnaast zijn deze kamers gedateerd en voldoen de kamers niet meer aan de eisen van Idealis. Woonstede kan de woningen goed gebruiken voor andere doelgroepen.

De markt van vraag en aanbod van studentenhuisvesting en PhD-ers is anno 2020 in Wageningen in evenwicht. Daarmee zijn we in Wageningen koplopers in het tijdig huisvesten van studenten. De (landelijke) ontwikkelingen in het onderwijs en bij WUR en CHE zijn erg bepalend voor de matching van vraag en aanbod in Wageningen en Ede. Deze ontwikkelingen blijven we nauwlettend volgen.

Doelstellingen Ondernemingsplan 2019-2022 voldoende en gevarieerd aanbod:

- Minstens 1.000 nieuwe kamers erbij
- Elke eerstejaarsstudent zo snel mogelijk een kamer
- Vlotte uitstroom van afgestudeerden
- Gevarieerd en flexibel aanbod

Prettig wonen

De mening van de huurder

Naast de kwantitatieve vraag, besteden we veel aandacht aan de kwalitatieve vraag. De door ABF-research ontwikkelde landelijke monitor studentenhuysvesting geeft jaarlijks ook informatie over de woonwensen van studenten in Wageningen en Ede. Via de jaarlijkse enquête Leefbaarheid en de enquête bij nieuwe en vertrekkende huurders genereren we ook veel data en kennis over de klantbehoefte. Ook de structurele overleggen tussen huurdervertegenwoordigers en beheerders, managers en de directeur-bestuurder draagt daar aan bij. Twee keer per jaar organiseren we een huurderscafé en hebben we ook overleg met andere belangenorganisaties. De woonwensen zijn sterk gedifferentieerd; qua kamertype (gedeelde of eigen voorzieningen), grootte, faciliteiten, dienstverlening en huurprijs. En eigenlijk is dat niet meer dan logisch. Dé student bestaat niet. We huisvesten jongeren met verschillende achtergronden van over de hele wereld die zichzelf aan het ontplooiën zijn.

In de afgelopen periode zijn ook onderzoeken naar de woonwensen van PhD-ers uitgevoerd. Er zijn grote verschillen in inkomen en daarmee ook in de huisvestingsvraag. De vraag naar relatief kleine, goedkope PhD-appartementen is groot. Sinds enige tijd is het voor PhD-ers ook mogelijk om in de studentencomplexen te wonen. De informatie die we ophalen wordt gebruikt om studenten en PhD-ers prettig en passend te kunnen laten wonen.

Veiligheid en leefbaarheid

Idealis hecht veel waarde aan de veiligheid en leefbaarheid voor onze bewoners. Daarom werken we met beheerders in de studentencomplexen. Zij zijn verantwoordelijk voor het dagelijks beheer en vormen het eerste aanspreekpunt voor vragen en opmerkingen. Dit betreft naast praktische zaken ook aspecten als overlast, burenruzie of persoonlijke problematiek. Indien nodig kan worden opgeschaald naar de sociaal beheerder van Idealis, welke contacten heeft met gemeente, hulpverlenende instanties, politie e.d. om veiligheid en leefbaarheid voor al onze huurders op een hoog niveau te houden.

Samen met WUR is er ook extra aandacht voor de vereenzaming van huurders. Ook de beheerders hebben hier extra aandacht voor en zijn er in diverse complexen ontmoetingsruimtes gemaakt om het ontmoeten van studenten te faciliteren. In 2020 is studentenplatform Wageningen opgestart. Op initiatief van Idealis zijn diverse studentengroeperingen met elkaar verbonden om op het gebied van leefbaarheid zaken te benoemen en acties aan te koppelen. Via de jaarlijkse enquête Leefbaarheid wordt het oordeel van bewoners voor alle aspecten van leefbaarheid gemeten. Als norm hanteren we dat een ruime meerderheid (70% of meer) van de huurders een 7 of hoger geeft voor de leefbaarheid. In 2020 was dat 88,7%.

Goed onderhouden bezit

Onze kamers en appartementen zijn goed onderhouden en voldoen aan alle veiligheidseisen. Onderhoud voeren we uit op basis van een onderhoudsbegroting. Door steeds op tijd en juist te investeren waarborgen we de kwaliteit, leefbaarheid en verhuurbaarheid van de eenheden.

Doelstellingen Ondernemingsplan 2019-2022 prettig wonen:

- Idealis is pas tevreden als onze huurders hun woonruimte met 'goed', 'zeer goed' of 'uitstekend' beoordelen.
- Voor iedere student een passende en betaalbare kamer én een goede prijs-

Duurzaam wonen

Idealis vindt het belangrijk dat studenten niet alleen in 2020 prettig kunnen wonen, maar we vinden het zeker zo belangrijk dat studenten dat in de toekomst nog steeds kunnen. We staan er dan ook voor dat duurzaam wonen en duurzaam werken aansluit op de behoeften van vandaag, zonder het vermogen van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. Maar duurzaamheid is niet alleen een duurzaam gebouw met duurzame energie. Het is ook hoe wij en de huurders ook omgaan met energie en milieu.

Idealis heeft een routekaart opgesteld op welke wijze het bezit de komende jaren verduurzaamd kan worden. Met gemeente Wageningen, de Woningstichting en WUR wordt intensief samengewerkt in een onderzoek naar de haalbaarheid van een warmtenet in Wageningen. De meeste kamers kunnen daarop aangesloten worden. Bij alle andere kamers worden andere verduurzamingsmaatregelen toegepast.

Doelstellingen Ondernemingsplan 2019-2022 duurzaam wonen:

- We willen studentenkamers verhuren die zo min mogelijk energie vragen.
- We willen het energieverbruik van onze bewoners zoveel mogelijk beperken.
- We willen een minimale voetafdruk. Daarom vragen we aannemers om alleen materialen te gebruiken met een zo klein mogelijke impact op mens en milieu.

Betaalbare huisvesting

De meeste studenten hebben niet veel te besteden en onderzoeken geven aan dat de studenten in Wageningen zelfs nog wat minder bestedingsruimte hebben. Idealis biedt daarom voldoende betaalbare kamers aan. Op diverse manieren zet Idealis zich in voor betaalbaarheid, namelijk:

- De maximale woonlasten voor alle kamers tot en met 18 m² zijn niet hoger zijn dan € 360 per maand. Dat betekent dat bij een aantal kamers met gedeelde voorzieningen de huurprijs tot die grens wordt afgetopt.
- Bij eenheden waarvoor geen huurtoeslag mogelijk is, is de huur beperkt tot ofwel 80% of 90% van de max. redelijke huur.
- De subsidiabele huur van bepaalde woningen, appartementen en kamers wordt verlaagd om de aanvraag van huurtoeslag mogelijk te maken.
- In 2020 zijn zes complexen aangeboden voor verkoop. De eenheden die bestemd zijn voor verkoop hebben hoge beheerkosten. Daarbij behoort een groot gedeelte van deze complexen tot het niet-DAEB bezit. Idealis rekent het niet-DAEB bezit niet tot haar primaire taak. Daarom is ervoor gekozen om deze eenheden af te stoten in 2021. De opbrengst van de verkoop zal worden ingezet voor investering in nieuwbouw ten behoeve van studenten en PhD-ers.
- Eind 2020 heeft Idealis ervoor gekozen om van alle eenheden (met uitzondering van de verkoopcomplexen) de streefhuur af te toppen op de liberalisatiegrens.

Dit beleid heeft als resultaat dat Wageningen de goedkoopste kamers heeft van Nederland. Deze inspanningen waardeert de klant ook steeds meer. Werd de prijskwaliteit in 2016 nog gewaardeerd met 6,6 in 2020 was dit een 7.

Doelstelling Ondernemingsplan 2019-2022 betaalbare huisvesting:

- Idealis heeft betaalbare kamers voor elk budget

Een bredere dienstverlening

Huurders moeten informatie snel en makkelijk kunnen vinden. In 2019 is er daarom een nieuwe website in gebruik genomen. Elke huurder kan via een huurdersportaal allerlei zaken digitaal regelen zoals huurbetalingen en reparatieverzoeken. Zo zijn steeds meer processen gedigitaliseerd wat aansluit bij de doelgroep. Zo is er per 1 augustus 2019 de Idealis Buddy App met allerlei praktische informatie per complex. Ook kondigen we onderhoud aan via de app en kunnen we calamiteiten en storingen makkelijk communiceren met de klant. Naast digitalisering blijft persoonlijk contact vanzelfsprekend mogelijk,

indien gewenst. Hier is meer ruimte voor gemaakt. De beheerders zijn van drie beheerderskantoren naar één beheerderskantoor gegaan op de Bornsesteeg nabij de campus. Hierdoor hebben de beheerders meer tijd gekregen om in de complexen aanwezig te zijn. Ook gaan veel medewerkers minimaal een keer per jaar op bezoek bij huurders. Wij zorgen voor de pizza's en zij vertellen ons hoe de dienstverlening wordt ervaren. De tijden waarop we aan de balie, telefonisch en via de mail bereikbaar zijn, zijn zo veel als mogelijk aangepast aan de wensen van onze klanten.

Wij vinden een goede klantenwaardering voor onze dienstverlening erg belangrijk. Zowel de nieuwe als de vertrekkende huurders ontvangen daarom binnen 6 weken na betrekken van de kamer of het vertrek uit de kamer een digitale enquête. We zijn trots op de waardering. In 2020 werd de dienstverlening met een 7,6 persoonlijke service 7,8 en de reputatie met een 7,5 gewaardeerd.

Landelijk platform Room

Ons aanbod is zeer divers. Groot, klein, goedkoop, gedeeld, in het centrum of bij de campus. Er is voor ieder wat wils. Sinds 2019 publiceert Idealis dit aanbod op Room. Een landelijk platform ontwikkelt door DUWO en Idealis. Het is de ambitie dat elke sociale studentenhuysvester zijn bezit gaat publiceren op deze website. Woningzoekenden betalen zo maar één keer inschrijfgeld en kunnen daarmee 8 jaar lang reageren op aanbod in elke studentenstad. In Wageningen doen we dit ook nog eens anders. In Wageningen kunnen de buitenlandse student en PhD-er zelf kiezen waar hij of zij gaat wonen, al dan niet in een gemeubileerde kamer. In andere steden krijgt de student vaak een kamer toegewezen en is deze keuze er niet.

Doelstelling Ondernemingsplan 2019-2022 een bredere dienstverlening:

- Huurders moeten informatie snel en makkelijk kunnen vinden.
- We willen dat tenminste 80% van onze huurders onze service en dienstverlening als 'goed' beoordeelt.
- De beheerders zijn het aanspreekpunt van Idealis in de complexen.
- Bij Idealis heeft elke gang of woning een eigen afdelingsvertegenwoordiger.

Wat hebben we de afgelopen 4 jaar bereikt?

We zijn goed op weg om de ambities zoals we die in het ondernemingsplan van 2019-2022 hebben beschreven te realiseren.

Er is in vier jaar tijd veel gebeurd en gedaan. De belangrijkste resultaten zijn:

- De oplevering van de complexen Mouterij en Nieuwe Kanaal in Wageningen, opdrachtverstrekking van Churchillweg en Costerweg 65, in totaal een kleine 900 verhuureenheden;
- Een goede samenwerking met alle belanghebbenden;
- Het met de collega's en belanghebbenden herijken van de missie en opstellen van een visie, welke als basis hebben gediend voor een nieuw Ondernemingsplan 'Samen duurzaam groeien' en een nieuw Strategisch voorraadbeleid;
- Evaluatie van organisatiestructuur, veel nieuwe medewerkers, nieuw managementteam, Idealis is krachtiger geworden, certificaat topwerkgever;
- Room.nl opgericht, landelijk advertentieplatform voor studentenhuysvesters, student kan met 1 inschrijving reageren op aanbod in verschillende studentensteden;
- Beheerders naar één kantoor op de Bornsesteeg nabij de Campus;
- De goede klantenwaardering, die zelfs elk jaar nog wat verder verbetert;

Idealis zijn we samen

Idealis zijn we samen. Samen met 36 collega's (32,6 fte), 5 RvC-leden en onze belanghebbenden werken we aan de belangrijkste doelstelling.

Directie en RvC hechten veel waarde aan de goede besturing van de organisatie. De Governance Code Woningcorporaties wordt dan ook onderschreven. Aan de normen voor goed bestuur, toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing wordt voldaan. Ook de RvC hecht veel waarde aan het contact met belanghebbenden, waaronder de huurders, en de collega's. Zowel formeel als informeel vinden jaarlijks gesprekken plaats.

Organisatie

Vanaf 2015 werken we in een nieuwe organisatiestructuur. Deze reorganisatie is in 2017 geëvalueerd en de organisatiestructuur is op een paar plekken aangepast. We hebben met elkaar geconcludeerd dat de structuur klopt en passend is voor Idealis. Er is een cultuurverandering ingezet die duidelijk zichtbaar is geworden. Samenwerking, klantgerichtheid en flexibiliteit van de collega's staan hierbij centraal. In de afgelopen vier jaar zijn er veel personele wisselingen geweest. Ook sleutelrollen zijn opnieuw ingevuld. Zo is er een volledig nieuw managementteam inclusief nieuwe directeur-bestuurder. Maar ook de functies van Financial Controller en beleidsmedewerker zijn opnieuw ingevuld. Vanaf 1 januari 2017 zijn er 24 nieuwe medewerkers aangesteld waarvan er drie een nieuwe functie bekleden. Dat lijkt veel en kwetsbaar maar wij constateren dat juist hierdoor grote stappen voorwaarts zijn gezet. Er is veel kwaliteit toegevoegd, Idealis is krachtiger geworden. Dat blijkt niet alleen uit alle klantwaarderingen die de afgelopen 4 jaar zijn verbeterd. In het medewerkerstevredenheidsonderzoek, uitgevoerd eind 2018, scoort Idealis heel goed. Zowel ten opzichte van de landelijke benchmark, als ook ten opzichte van eigen resultaten uit 2014. Dusdanig dat de Monitorgroep het certificaat van TopWerkgever 2018 aan Idealis heeft toegekend. Dit beeld werd nogmaals bevestigd in de personeelsenquête die we in de thuiswerkperiode in 2020 hebben gehouden. Een mooi compliment aan ons allemaal! En het past ook in de visie van Idealis: met een goede werkcultuur en werkgeluk kun je een optimale klantervaring bieden.

Samenwerking huurders, SFO en Student Alliance Wageningen

We betrekken onze huurders zoveel mogelijk actief bij ons werk. We zijn vaak in gesprek met onze huurders, zowel formeel als informeel, via klankbordgroepen, website-polls, enquêtes, maar ook bijv. door pizza-avonden en huurderscafé's. In de zomer zetten we huurders in om Idealis te ondersteunen. Zo doen studenten leer- en werkervaring op, krijgt Idealis antwoord op onderzoeksvragen en kan de frisse blik van studenten bijdragen tot vernieuwingen.

De SFO blijft voor ons één van de belangrijkste gesprekspartners. De communicatie met de huurdersvereniging is goed. Zij weten Idealis te vinden en andersom. Met de relatie zijn we dan ook erg tevreden. Er wordt vanuit de SFO op verschillende beleidsterreinen meegedacht. Ook in de prestatieafspraken heeft de SFO een belangrijke inbreng en dragen zij punten aan. Ook zijn zij een goed aanspreekpunt voor zowel Idealis als de bewoners over alles wat er in de complexen speelt. Naar onze mening zijn de gesprekken open en opbouwend. Wel merken we dat er een hoge 'mutatiegraad' is en dat we aandacht moeten hebben voor kennismaken, uitleggen en bijpraten. Aan de hand van een inwerkprogramma hebben de beheerder(s) contact met een nieuw SFO-lid om deze welkom te heten. Het contact met Student Alliance Wageningen is goed. Er zijn periodiek gesprekken met de directeur-bestuurder van Idealis en de SAW. We weten elkaar te vinden als het nodig is.

Samenwerking WUR

Ook met de diverse gremia van Wageningen UR verloopt de samenwerking goed. Onze inzet rondom de instroom en huisvesting van internationale studenten wordt gewaardeerd. Ook de aanwezigheid van de beheerder en sociaal beheer wordt als een meerwaarde gezien voor hun studenten. Samen met studentenpsychologen en decanen van de WUR kan er de juiste aandacht gegeven worden aan de student.

Samenwerking gemeente Wageningen en gemeente Ede

Met de gemeente Wageningen verloopt de samenwerking ook naar wens. De lijnen zijn kort, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau. De overleggen die we hebben verlopen soepel en we weten elkaar te vinden als we elkaar nodig hebben. De afgelopen vier jaar zijn er prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Wageningen. Het proces verloopt soepel. Ook met gemeente Ede verloopt de samenwerking goed. Gezien de lagere opgave in Ede, is het contact minder intensief dan met de gemeente Wageningen. We weten elkaar te vinden als dat nodig is. Met de gemeente Ede worden er geen prestatieafspraken gemaakt omdat het Woonstede de eigenaar is van de complexen en zij ons vertegenwoordigen tijdens het maken van de prestatieafspraken.

Samenwerking de Woningstichting

Met de Woningstichting wordt constructief en prettig samengewerkt. Qua personele invulling wordt er samengewerkt op het gebied van sociaal beheer en vanaf 2021 delen we met elkaar de business controller. Maar ook op strategisch en op projectniveau werken we samen.

Beoordeling eigen maatschappelijk presteren

Idealis is trots op..

Kwalitatief goede en betaalbare huisvesting

Idealis heeft kwalitatief goede en betaalbare huisvesting voor studenten en PhD-ers. Uit de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting, die jaarlijks wordt opgesteld door ABF, blijkt dat Wageningen en Ede de studentensteden zijn met gemiddeld de laagste woonlasten.

Evenwicht in vraag en aanbod

Ook geeft dit onderzoek aan dat de vraag en het aanbod in studiejaar 2019/2020 in evenwicht zijn. Dit ervaren wij zelf ook door het behalen van onze doelstelling om alle eerstejaars studenten voor 1 mei van het studiejaar gehuisvest te hebben.

Duurzaamheid

Idealis heeft een routekaart opgesteld hoe de komende jaren het bezit verduurzaamd gaat worden. Daarbij werkt Idealis samen met de Woningstichting en de gemeente Wageningen om de haalbaarheid van een warmtenet te onderzoeken.

Goed technisch en sociaal beheer van onze complexen en onze huurders

Daarnaast zetten wij ons in voor het goed technisch én sociaal beheer van onze complexen en onze huurders. De omgeving van de complexen is daarbij ook belangrijk; samen met onze stakeholders onderhouden de beheerders contact met de buurtbewoners. We vinden het belangrijk dat studentenhuisvesting zo weinig mogelijk impact heeft op de omgeving (bijv. geluidsoverlast). Dat doen we al bij het ontwerp van onze gebouwen en ook door ervoor te kiezen om zoveel mogelijk complexgewijs te verhuren.

Goede dienstverlening

Ook staat Idealis voor een goede dienstverlening aan haar huurders en woningzoekenden. Idealis wil daarin zo veel mogelijk ontzorgen door bijv. het digitaliseren van de processen. Daarnaast vinden we ook het persoonlijk contact belangrijk. Onze klant kan terecht bij onze Front Office en de beheerder komt vaak in de complexen en is daar het aanspreekpunt voor de student.

Goede samenwerking

Idealis is erg blij met de goede samenwerking met haar stakeholders. Er wordt op een prettige en constructieve manier met de diverse partners samengewerkt en we weten elkaar te vinden als dat nodig is.

Wat willen we nog realiseren?

De klant blijft op nummer 1 staan. Verder willen we digitaliseren waar nodig en onderzoeken of we de dienstverlening verder kunnen differentiëren. We blijven ons continu afvragen: Hoe kunnen wij onze huurders faciliteren zodat zij een onbezorgde studietijd hebben.

Denktank: toekomstige kwaliteit en kwantiteit van studentenhuysvesting

Verandering is een constante factor. Nieuwe producten en diensten komen en gaan en als organisatie moet je aangesloten blijven om niet achterop te raken. Maar hoe pas je dit toe op je vastgoed dat je nu neer gaat zetten voor de toekomstige generatie? Welke impact heeft bijvoorbeeld COVID-19 op het online studeren en de daarmee samenhangende wensen als het gaat over huysvesting? Ook heeft Idealis een doelgroep die gemiddeld tussen 18 tot 23 jaar oud is. De generatie die nu een woning zoekt is een andere generatie dan vijf jaar geleden en dat zal niet anders zijn over vijf jaar. Dit bepaalt in sterke mate de koers. Om die reden is er een denktank opgericht, samen met de gemeente Wageningen, Ede, WUR en SFO.

Het Education Experience Team (onderzoeksteam van de WUR) heeft een onderzoek uitgevoerd naar de wensen van studenten voor de toekomstige kwaliteit van studentenhuysvesting. Onze nieuwbouw maar ook de bestaande voorraad willen we afstemmen op basis van dit onderzoek. Eventueel passen we daar ons SVB op aan.

Onderzoek maatschappelijke en economische waarde

Het onderzoek naar de maatschappelijke en economische waarde van de student voor de woonomgeving wordt in 2021 afgerond. We verwachten hier veel van en willen de toegevoegde waarde van studenten in een stad uitlichten.

Duurzaamheid

Op duurzaamheidsgebied doen we veel, maar dit monitoren wij te weinig. Een duurzaamheidsjaarverslag is een ambitie die daarbij past. Daarnaast wordt er een duurzaamheidsbeleid opgesteld dat zich richt op duurzaam gedrag.

Samenwerking

De organisatie klopt. Maar we zijn ook klein en daarmee op onderdelen kwetsbaar en relatief duur. Veel kosten worden immers gemaakt ongeacht het aantal verhuureenheden. We willen onderzoeken op welke gebieden we meer kunnen samenwerken zodat we Idealis nog krachtiger maken. Ook gaan we werken aan een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de WUR.

Onzelf laten zien

Daarnaast wil Idealis meer laten zien op welke vlakken de organisatie allemaal actief is en mensen meer inzicht geven dat we veel maatschappelijke prestaties leveren. Daarbij willen we rust en comfort creëren voor de omgeving. Bijvoorbeeld door aan de veiligheid in de wat oudere complexen te werken.

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

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

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

Tabel 1 Afspraken en prestaties Kennis

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER KENNIS		7,7
Bepalen vraag en aanbod		8 Pluspunten: proactief inspelen op de veranderende markt
2020-2017 Jaarlijkse update prognose vraag en aanbod studentenhuisvesting	2020: Vanwege de situatie rondom Covid-19 is de monitor vraag en aanbod uitgesteld naar het einde van het jaar. Verwachting is dat de monitor begin 2021 kan worden vastgesteld. 2019: Ook gemeente Ede betrokken. Monitor vraag en aanbod studentenhuisvesting in juni 2019: Vastgesteld. 2018: Monitor vraag en aanbod studentenhuisvesting in juni 2018 vastgesteld 2017: Monitor vraag en aanbod studentenhuisvesting in februari 2017 vastgesteld	
2020-2017 Jaarlijkse analyse op basis van de prognose van de WUR en ABF woonwensen-enquête de woonwensen van studenten	2020: Gerealiseerd (3.100 respondenten die in Wageningen studeren) 2019: Gerealiseerd (2.300 respondenten die in Wageningen studeren) 2018: Gerealiseerd (2.600 respondenten die in Wageningen studeren) 2017: Gerealiseerd (>2.200 respondenten die in Wageningen studeren)	
2020-2017 Locatiekeuze en planning bouwprojecten: jaarlijks op basis van bovenstaande prognose	2020: Door veranderingen veroorzaakt door Corona-crisis is ervoor gekozen de herijking van het SVB uit te stellen naar de RvC-vergadering van 11 februari. 2019: Doordat er in 2019 geen belangrijke wijzigingen in de uitgangspunten van het SVB zijn geweest, is ervoor gekozen om de herijking van dit beleid voor 2019 te laten vervallen. 2018: In de RvC-vergadering van juni 2018 werden de uitgangspunten van het vastgoedbeleid en van de verduurzaming van het vastgoed besproken. 2017: Actualisatie SVB in RvC juni	
2020-2017 Streven naar evenwicht vraag en aanbod: streven om de 'laatste' eerstejaars voor 1 mei van het 1 ^e studiejaar huisvesten	2020: Gelukt 2019: In PA'n vastgelegd dat voor 2018/2019 dit niet haalbaar was ivm vertraging nieuwbouw 300 tijdelijke eenheden Kortenoord Noord; is wel gelukt. 1 mei datum wel gehaald. 2018: In PA'n vastgelegd dat voor 2018/2019 dit niet haalbaar was ivm vertraging nieuwbouw 300 tijdelijke eenheden Kortenoord Noord. Niet gerealiseerd, tekort van ongeveer 175 kamers. 2017: Niet gerealiseerd, tekort van ongeveer 100 kamers.	
2020-2017 Streven naar evenwicht vraag en aanbod: accepteren leegstand in periode mei en juni om internationale studenten en Nederlandse studenten met afstandsurgentie tijdig te kunnen huisvesten	2020: leegstand geaccepteerd 2019: leegstand geaccepteerd 2018 leegstand geaccepteerd: 2017: leegstand geaccepteerd.	
2020: <ul style="list-style-type: none"> • Samen onderzoeken mogelijkheden studentenhuisvesting in Ede en Bennekom 	2020: <ul style="list-style-type: none"> • Locaties bekeken met mogelijkheid om over minimaal 5 jaar op te leveren Van Balcherenweg/West Breukelenweg in Bennekom wordt nader onderzocht • Onderzoek afgerond en gepresenteerd 	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Stimuleren dat uitwonende studenten zich inschrijven bij gemeente • Monitor Vraag en aanbod 2020 onderzoekt effect vervallen tijdelijke eenheden na 2024 • Evalueren convenant Sandwich-PhDers • Inzet Idealis om rond zomer 2020 te starten met bouw locatie Kirpestein of Costerweg • Huurprijsbeleid: maximale huurprijs beperken tot 80-90% als geen huurtoeslag mogelijk is en verlagen subsidiabele huur onder huurtoeslaggrens • Haalbaarheidsonderzoek naar aftopping onzelfstandige kamers tot 18 m2 op maximale woonlasten van €350 • Na toestemming gemeente, appartementen Wilhelminaweg 2 omzetten naar kleinere betaalbare eenheden voor PhDers • Beleidsnotitie huisvesting PhDers opstellen • Evaluatie huisvesting PhDers in Bassecourt bespreken • Andere mogelijkheid voor piekopvang regelen voor studiejaar 2020/2021 <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samen onderzoeken mogelijkheden studentenhuisvesting in Ede, Bennekom en Renkum. • Stimuleren dat uitwonende studenten zich inschrijven bij gemeente • Inzet Idealis om eind 2019 te starten met bouw locatie Kirpestein, Costerweg of Nieuwe Kanaalweg • Nota Strategisch Voorraadbeleid 2019-2022 opstellen en bespreken met gemeente • Huurprijsbeleid: maximale huurprijs beperken tot 80-90% als geen huurtoeslag mogelijk is en verlagen subsidiabele huur onder huurtoeslaggrens • Na toestemming gemeente, appartementen Wilhelminaweg 2 omzetten naar kleinere betaalbare eenheden voor PhDers • Beleidsnotitie huisvesting PhDers vaststellen • Pilot huisvesting PhDers in Bassecourt evalueren • Piekopvang Kazernelaan Ede continueren in 2019 • Onderzoek mogelijkheden structurele piekopvang 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschoven naar najaar vanwege coronacrisis. Is op dit moment in uitvoering. • Convenant is samen met WUR geëvalueerd en teruggekoppeld aan gemeente. Convenant wordt voortgezet. • Kirpestein (Churchillweg) is gestart, en Costerweg 65 is in voorbereiding • Is onderdeel huurbeleid • Plan van aanpak huurbeleid opgesteld en uitwerking loopt door tot volgend jaar februari. • Plan gewijzigd omdat woningen worden verkocht • Notitie gereed • Evaluatie besproken, pilot krijgt vervolg • Complex Dijkgraaf is vanaf studiejaar 2020/2021 gedeeltelijk te gebruiken als piekopvang <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idealis geen belangstelling voor locaties in Renkum. Locaties in Ede en Bennekom zijn onderzocht. Locatie Bennekom heeft Idealis interesse in (zie hierboven Van Balcherenweg). • Onderzoek afgerond of studenten zich laten inschrijven bij gemeente Wageningen • Kirpestein in afwachting uitspraak Raad van Staten, Costerweg in voorbereiding, Nieuwe Kanaalweg in uitvoering • Opgesteld en besproken met gemeente • Huur van aantal woningen onder kwaliteitskortingsgrens gebracht, andere punten ook gerealiseerd • Loopt nog: rond oktober met bewoners om tafel, indien positief aanvraag omgevingsvergunning. Voorlopig principe verzoek: akkoord o.b.v. 15% regel. • Mee bezig • Evaluatie heeft begin 2020 plaatsgevonden. Pilot wordt voortgezet voor 50% van het woningbezit in de Bassecour. • Gerealiseerd • 2019 is laatste jaar Kazernestraat; onderzoek loopt naar alternatief in bestaand complex Idealis <p>2018:</p>	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samen onderzoeken mogelijkheden studentenhuysvesting in Ede en Bennekom • Onderzoek in hoeverre feitelijke en geregistreerde woonadressen uiteen lopen en hoe de registratie verbeterd kan worden • 500 eenheden realiseren in 2018 en voor 1000 eenheden plannen voorbereiden • Onderzoek rol Idealis bij doorstroming van studenten naar vervolghuysvesting • Onderzoek mogelijkheden om appartementen Wilhelminaweg 2 om te zetten naar kleinere betaalbare eenheden voor PhDers • Huurprijsbeleid: maximale huurprijs beperken tot 80-90% als geen huurtoeslag mogelijk is en verlagen subsidiabele huur onder huurtoeslaggrens en aftopping kamers tot 18 m2 op maximale woonlasten van €350 • Realiseren goedkope zelfstandige 1-kamer-appartementen voor studenten en PhD-ers • Pilot huysvesting PhD-ers in Bassecour (max 5 appartementen) • Piekopvang Kazernelaan Ede continueren in 2018 • Onderzoek mogelijkheden structurele piekopvang <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek in hoeverre feitelijke en geregistreerde woonadressen uiteen lopen en hoe de registratie verbeterd kan worden • Onderzoek mogelijkheden om 10 appartementen Wilhelminaweg 2 om te zetten naar kleinere betaalbare eenheden voor PhDers • Plan van aanpak opstellen voor huysvesting naar wens van PhD-ers in bestaande bebouwing • Huurprijsbeleid: maximale huurprijs beperken tot 80-90% als geen huurtoeslag mogelijk is en verlagen subsidiabele huur onder huurtoeslaggrens en aftopping kamers tot 18 m2 op maximale woonlasten van €350 • Realiseren goedkope zelfstandige 1-kamer-appartementen voor studenten en PhD-ers <ul style="list-style-type: none"> • Pilot van 1 jaar huysvesting PhD-ers in Bassecour • Realiseren piekopvang studiejaar 2017/2018 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek opgestart. • Woonadressenanalyse is uitgevoerd (aandeel uitwonend in Wageningen). Onderzoek naar hoe de registratie verbeterd kan worden is in 2019 uitgevoerd samen met de gemeente Wageningen. • In 2018 176 kamers in de Mouterij gerealiseerd. Nieuwe Kanaal (312 eenheden). De 312 eenheden van Nieuwe Kanaal zijn vertraagd. • Onderzoek heeft niet plaatsgevonden. Is opgenomen in nieuwe ondernemingsplan. • Heeft in 2019 plaatsgevonden. • Is opgenomen in het huurprijsbeleid. • Nieuwe Kanaal is in 2019 opgeleverd. • Is gecontinueerd • Is in 2019 uitgewerkt. <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woonadressenanalyse heeft plaats gevonden in juni en december. Onderzoek naar verbetering is opgepakt in 2019. • In onderzoek • PhD-ers willen naast zelfstandige woningen ook voorzieningen delen. Diverse appartementen op de Nobelweg en Lombardi zijn hiervoor geschikt. Deze appartementen zitten nu vaak boven de liberalisatiegrens • Gematigd huurprijsbeleid gecontinueerd volgens afspraken • In nagenoeg alle nieuwbouw-ontwikkelingen worden zelfstandige 1-kamer appartementen meegenomen. Deze kunnen zowel voor PhD-ers als voor studenten bestemd worden. • Eind mei 2 PhD-ers gehuysvest in Bassecour • In augustus gerealiseerd aan de Kazernelaan in Ede. 	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Bevorderen flexibiliteit		7
2020-2017 Grote variatie woonwensen: Grote differentiatie huisvesting qua kamertype, grootte en huurprijs, jaarlijkse aanpassing wensportefeuille	2020: In 2020 is een denktank opgestart die nadenkt over de kwaliteit van toekomstige studentenhuysvesting. Hierin wordt ook de aanpassing van de wensportefeuille en de aangepaste woonwensen van studenten meegenomen. 2019: Een nieuw strategisch voorraadbeleid is vastgesteld. De woonwensen van studenten zijn hierin meegenomen. Eind 2019 is nagegaan of er nog veranderingen in woonwensen waren n.a.v. de laatste monitor studentenhuysvesting van ABF 2018: Het proces voor het nieuwe ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid is opgestart. De woonwensen van studenten zijn hierbij een belangrijk uitgangspunt. 2017: Het strategisch voorraadbeleid is op hoofdlijnen geactualiseerd. De monitor studentenhuysvesting van ABF m.b.t. woonwensen is hierin meegenomen.	
2020-2017 Flexibiliteit: aanvullende of vervangende nieuwbouw flexibel qua doelgroep, aanpassing van kamertype, of tijdelijkheid van de eenheden	2020: In 2020 zijn er geen nieuwe complexen opgeleverd. 2019: 312 zelfstandige eenheden van het complex Nieuwe Kanaal zijn opgeleverd. Dit is een complex met een looptijd van 10 jaar. 2018: 176 kamers in het complex Mouterij zijn opgeleverd. Dit complex behoort tot de flexibele voorraad omdat het complex bestaat uit grote eengezinswoningen die ook voor een andere doelgroep ingezet kunnen worden. 2017: In 2017 is er geen nieuwbouw opgeleverd.	
2020-2017 Vastgoedstrategie voor totaal en per complex: toekomstplan voor elk complex, goed en tijdig onderhoud en investeringen gericht op kwaliteit, prettig wonen, verhuurbaarheid en gefaseerde verduurzaming	2020: Er is een start gemaakt met de uitwerking van de complexplannen waarin het toekomstplan voor ieder complex staat weergegeven. 2019: In 2019 heeft het strategisch voorraadbeleid verder vorm gekregen en is de vastgoedstrategie vastgesteld. 2018: In 2018 is gestart met het opstellen van een nieuw strategisch voorraadbeleid. Waarin de vastgoedstrategie t/m 2022 staat opgenomen. 2017: In de actualisatie van het strategisch voorraadbeleid is de exploitatietermijn per complex opnieuw bekeken en is de exploitatiestrategie per complex opnieuw vastgesteld.	
2020-2017 Huisvesting PhD-ers verbreden: aanvullende nieuwbouw, zelfstandige appartementen, kamergewijze verhuur appartementen, aanpassing van bestaande leegstaande gebouwen, speciale afdelingen in studentencomplexen etc.	2020: In het nieuwbouwproject Costerweg wordt gekeken om een gedeelte van de kamers te bestemmen voor PhD-ers. 2019: In 2019 is het toewijzingsbeleid van PhD'ers herzien waarbij rekening wordt gehouden met het passend huisvesten van PhD'ers en de verschillende woonwensen en inkomens. 2018: We spelen hierop in via de bestaande woningvoorraad (bijvoorbeeld door het kamergewijs verhuren van bepaalde PhD-appartementen in de complexen Lombardi en Nobelweg) en door nieuwbouw. Gezien het veelal relatief hogere inkomen van PhD-ers ten opzichte van studenten, wordt bij de verhuur van kamers met gedeelde voorzieningen (die uitsluitend bestemd zijn voor PhD-ers) een huurprijs berekend die gelijk is aan 100% van de maximaal redelijke huur. 2017: In de actualisatie van het svb staat opgenomen: naast studentenhuysvesting meer aandacht voor vraag en aanbod van huysvesting voor PhD-ers; We spelen hierop in via de bestaande woningvoorraad (bijv. door kamergewijze verhuur van PhD-appartementen) en waar mogelijk in nieuwbouw.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2020-2017 Vlotte uitstroom afgestudeerden: registratie afgestudeerden en studiestakers en het opzeggen van de huur indien nodig	2020: Jaarlijks, start studiejaar, worden de zittende huurders aangeschreven om na te gaan of zij nog studeren. Student heeft 3 maanden de tijd om te reageren. Vanaf moment reactie hebben we minimaal 6 maanden opzegtermijn. 2019: Jaarlijks, start studiejaar, worden de zittende huurders aangeschreven om na te gaan of zij nog studeren. Student heeft 3 maanden de tijd om te reageren. Vanaf moment reactie hebben we minimaal 6 maanden opzegtermijn. 2018: Jaarlijks, start studiejaar, worden de zittende huurders aangeschreven om na te gaan of zij nog studeren. Student heeft 3 maanden de tijd om te reageren. Vanaf moment reactie hebben we minimaal 6 maanden opzegtermijn. 2017: Jaarlijks, start studiejaar, worden de zittende huurders aangeschreven om na te gaan of zij nog studeren. Student heeft 3 maanden de tijd om te reageren. Vanaf moment reactie hebben we minimaal 6 maanden opzegtermijn.	
2020-2017 Gedifferentieerd bouwen voor diverse doelgroepen: woningen zodanig bouwen dat ze op lange termijn ook bestemd kunnen worden voor bewoning door andere doelgroepen (uitgezonderd woningen/kamers op de locaties Kirpestein en locaties op en rondom de campus)	2020: Geen nieuwbouw opgeleverd. 2019: Complex Nieuwe Kanaal opgeleverd; draagt bij aan flexibel bezit door tijdelijkheid van de huisvesting (10 jaar). 2018: Complex Mouterij opgeleverd. Inzetbaar als eengezinswoningen voor gezinnen. 2017: Geen nieuwbouw opgeleverd.	
2020: • Plan maken om kennis en studenten dichterbij de stad te brengen 2019: • Mogelijkheden bespreken om kennis en studenten dichterbij de stad te brengen (initiatief gemeente)	2020: • Niet uitgevoerd. Wel onderzoek opgestart naar de maatschappelijke en economische waarde van de student voor de stad. 2019: • Gemeente, Idealis en SFO vinden dit belangrijk om de kloof te verkleinen tussen studenten en overige burgers. Mogelijk gebruik maken van bestaande ruimtes in complexen. Nog geen concrete uitwerking.	
Zomer- en winterinstroom WUR		8 Pluspunten: creatieve wijze oplossen gebrek aan kamers
2020: In 2020 heeft de WUR aan het begin van het jaar 450 kamers aan Idealis gevraagd. Later in het jaar zijn er nog 130 kamer bijgekomen die tot 6 oktober zijn gereserveerd. Voor de winterinstroom 2020 heeft de WUR 175 kamers gevraagd. 2019: In 2019 vraagt de WUR van Idealis om minimaal 1000 eenheden beschikbaar te hebben voor de zomerinstroom en 175 voor de winterinstroom 2018: In 2018 vraagt de WUR van Idealis om minimaal 1000 eenheden beschikbaar te hebben voor de zomerinstroom en 175 voor de winterinstroom. 2017: In 2017 vraagt de WUR van Idealis om minimaal 750 wooneenheden beschikbaar te hebben voor de zomerinstroom, 175 wooneenheden voor studenten die per 1 februari instromen en 174 wooneenheden voor PhD-ers.	2020: Idealis heeft hieraan voldaan. 2019: Idealis heeft hieraan voldaan. 2018: Idealis heeft hieraan voldaan. 2017: Idealis heeft hieraan voldaan.	

Tabel 2. Afspraken en prestaties Betaalbaarheid en beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID		8
Beschikbaarheid		9 Pluspunten: enorme inzet en verantwoordelijkheidsgevoel op dit thema
Huisvesting PhD-ers 2020: <ul style="list-style-type: none"> In nieuwbouwcomplexen ook bouwen voor PhD-ers 2019: <ul style="list-style-type: none"> In nieuwbouwcomplexen ook bouwen voor PhD-ers 2018: <ul style="list-style-type: none"> In nieuwbouwcomplexen Kirpestein en Mouterij ook bouwen voor PhD-ers Onderzoek naar mogelijkheden om in Wilhelminamavo en Bassecour vhe's te verhuren aan PhD-ers 	2020: <ul style="list-style-type: none"> Beleidsnotitie gereed 2019: <ul style="list-style-type: none"> In de plannen voor het nieuwbouwproject Costerweg is een deel van de woningen bestemd voor PhD-ers. 2018: <ul style="list-style-type: none"> In deze complexen is niet specifiek een gedeelte bestemd voor PhD-ers. PhD-ers mogen wel op de kamers reageren. Pilot Bassecour is uitgevoerd en wordt voortgezet. Wilhelminamavo zijn de mogelijkheden onderzocht. In 2020 is er echter een verkoopbesluit genomen. 	
Huisvesting voor mindervaliden 2020: 2019: <ul style="list-style-type: none"> Bij nieuwbouw MIVA-appartement opnemen 2018: <ul style="list-style-type: none"> Bij nieuwbouw MIVA-appartement opnemen 2017: <ul style="list-style-type: none"> Bij nieuwbouw Kirpestein en Diedenoort een MIVA-appartement opnemen 	Resultaten 2017 t/m 2020: Mouterij (Diedenoort), Costerweg 65, Nieuwe Kanaal en Churchillweg (Kirpestein) hebben een MIVA-woning (zelfstandige kamer).	
PhD-ers (afpraak WUR) 2020: <ul style="list-style-type: none"> Het verlenen van tijdelijke urgentie aan maximaal 70 Sandwich PhD-ers. 2019: <ul style="list-style-type: none"> Het verlenen van tijdelijke urgentie aan maximaal 70 Sandwich PhD-ers. 2018: <ul style="list-style-type: none"> Geen afspraken gemaakt over PhD-ers 2017: Het beschikbaar hebben van 174 kamers voor PhD-ers.	2020: <ul style="list-style-type: none"> Voldaan 2019: <ul style="list-style-type: none"> Voldaan 2018: <ul style="list-style-type: none"> Geen afspraken gemaakt over PhD-ers 2017: Voldaan	
Piekopvang (afpraak WUR) 2020: <ul style="list-style-type: none"> In september beschikbaar stellen van maximaal 50 eenheden Piekopvang 	2020: <ul style="list-style-type: none"> Voldaan, 50 kamers gereserveerd voor Piekopvang in complex Dijkgraaf. 	

<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> In september beschikbaar stellen van maximaal 150 eenheden Piekopvang <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> In september beschikbaar stellen van maximaal 150 eenheden Piekopvang <p>2017:</p> <p>In september beschikbaar stellen van maximaal 150 eenheden Piekopvang</p>	<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Voldaan, 150 kamers beschikbaar in Nieuwe Kazernelaan in Ede. <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Voldaan, 150 kamers beschikbaar in Nieuwe Kazernelaan in Ede. <p>2017:</p> <p>Voldaan, 150 kamers beschikbaar in Nieuwe Kazernelaan in Ede.</p>	
<p>Betaalbaarheid</p>		<p>9 Pluspunten: zeer lage gemiddelde huur</p>
<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> (wel doel uit svb om aantal vhe's boven liberalisatiegrens te verkleinen.) <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkleinen aantal vhe's boven liberalisatiegrens door aftoppen of door kamergewijze verhuur (PhD-complexen Lombardi en Nobelweg) <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkleinen aantal vhe's boven liberalisatiegrens door aftoppen of door kamergewijze verhuur (PhD-complexen Lombardi en Nobelweg) <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verkleinen aantal vhe's boven liberalisatiegrens door aftoppen of door kamergewijze verhuur 	<p>2020:</p> <p>Eind 2020 alle eenheden onder liberalisatiegrens gebracht.</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Loopt <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uitgevoerd, kamergewijze verhuur waardoor aantal vhe's boven liberalisatiegrens verkleind is. <ul style="list-style-type: none"> 2017: PhD-ers met een arbeidsovereenkomst (meestal) met Wageningen University & Research: zij hebben een relatief hoger inkomen dan studenten. Op Nobelweg en Lombardi kunnen zij, naast zelfstandige PhD-appartementen, nu ook kiezen voor een kamer met voorzieningen, die zij delen met uitsluitend andere PhD-ers. 	
<p>Huisvesting statushouders</p>		<p>7</p>
<p>2020-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Maximaal 50 (jonge) statushouders met voorrang huisvesten in zelfstandige eenheden voor max 5 jaar 	<p>Gehuisveste statushouders</p> <p>2020: Taakstelling behaald, vanaf 2016 59 statushouders gehuisvest.</p> <p>2019: Taakstelling behaald; vanaf 2016 51 statushouders gehuisvest</p> <p>2018: In totaal 41 statushouders gehuisvest (6 extra in 2018)</p> <p>2017: 35 (niet meer geschikte kandidaten beschikbaar)</p>	
<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beperken woonlasten voor statushouders Met goedkeuring van studenten onzelfstandige woonegelegenheid verhuren aan statushouder (bovenop de 50 zelfstandige woonegelegenheden) Evalueren pilot statushouders 	<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> Loopt Loopt <ul style="list-style-type: none"> Nog te evalueren. Dit betreft het huisvesten van de 50 jonge statushouders in het bezit van Idealis sinds 2016. In totaal 59 statushouders gehuisvest. 	

<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continueren huisvesting AMV-ers onder begeleiding van GSJ Lindenhoud in 2 woningen Hoevestein • Beperken woonlasten voor statushouders • Met goedkeuring van studenten onzelfstandige woongelegenheden verhuren aan statushouder (bovenop de 50 zelfstandige woongelegenheden) <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continueren huisvesting AMV-ers onder begeleiding van GSJ Lindenhoud in 2 woningen Hoevestein, evenredig deel vervolghuisvesting bieden bij meerderjarigheid • Beperken woonlasten voor statushouders (woonquote max 40% voor 18 t/m 20 jarigen) • Met goedkeuring van studenten onzelfstandige woongelegenheden verhuren aan statushouder (bovenop de 50 zelfstandige woongelegenheden) <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continueren huisvesting AMV-ers onder begeleiding van GSJ Lindenhoud • Versoepelen inschrijfvoorwaarden voor statushouders die dagopleiding volgen buiten Wageningen en Ede • Beperken woonlasten voor statushouders (woonquote max 40% voor 18 t/m 20 jarigen en als nodig verlagen huur onder kwaliteitskortingsgrens) • Met goedkeuring van studenten onzelfstandige woongelegenheden verhuren aan statushouder (bovenop de 50 zelfstandige woongelegenheden) • Op middellange termijn, in aanvulling op de bestaande plannen, een extra complex van eengezinswoningen met in totaal ca. 95 kamers met gedeelde voorzieningen bouwen. Binnen dit complex zullen, naast studenten en PhD'ers, ook een beperkt aantal woningen (indien behoefte bestaat), specifiek bestemd worden voor statushouders, voor een periode van 5 jaar. 	<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contract opgezegd • Loopt • Loopt <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018 is dit gecontinueerd, in 2019 contract opgezegd. • Bestaand beleid • Loopt <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2017 is dit gecontinueerd, in 2018 is contract opgezegd. • Versoepeld, maar geen aanmeldingen • Bestaand beleid • Pilot kamergewijze huisvesting statushouders waarbij medebewoners bereidheid aangeven, is geslaagd. • Geen voorbereidingen getroffen. Vraag naar woningen voor statushouders sterk gedaald. Daarnaast is het wachten nog steeds op het moment dat de notitie locatiekeuze studentenhuisvesting wordt ingebracht in de gemeenteraad. 	
<p>Verkoop sociale huurwoningen</p>		<p>7</p>
<p>2020-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen verkoop met uitzondering van zeer kleine complexen/huizen in combinatie met niet-Daeb-eenheden 	<p>2020: zes kleine complexen zijn te koop aan geboden. De overdracht zal waarschijnlijk begin 2021 plaatsvinden. 2019: geen verkopen 2018: geen verkopen</p>	

	2017: geen verkopen	
2020: <ul style="list-style-type: none">• 32 eenheden verkopen, grenzend aan niet-Daeb eenheden 2019: <ul style="list-style-type: none">• Onderzoek verkopen kleine studentenpanden, samen met aangrenzende niet-Daeb eenheden	2020: <ul style="list-style-type: none">• mee bezig, gaat om 6 complexen 2019: <ul style="list-style-type: none">• mee bezig	

Tabel 3. Afspraken en prestaties Nieuwbouw

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
EINDCIJFER NIEUWBOUW		9 Pluspunten: enorme inspanning, op moeilijke locaties toch nieuwbouw weten te realiseren
Costerweg 65 2020: <ul style="list-style-type: none"> • 264 vhe (144 zelfstandig), oplevering 3^e kwartaal 2021, all electric 2019: idem 2018: idem (oplevering 1 ^e kwartaal 2020) 2017: <ul style="list-style-type: none"> • 200 vhe (50 zelfstandig), oplevering 4^e kwartaal 2018 	2020: Het vastgestelde bestemmingsplan Costerweg 65 heeft van 19 augustus tot 30 september ter inzage gelegen. Er is door de Vve Costerstaete een bezwaar ingediend bij de Raad van State. Nadat de Raad van State het verweerschrift van de gemeente heeft ontvangen wordt er een datum vastgelegd waarop de rechtszitting plaatsvindt. We hopen dat de Raad van State rond de jaarwisseling uitspraak doet zodat het duidelijk wordt wanneer we met de bouw kunnen starten. 2019: De planning was dat het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning op zijn vroegst eind november 2019 onherroepelijk zou kunnen zijn. Door de onduidelijkheden rond de stikstofproblematiek duurt de procedure veel langer dan voorzien. Eind 2019 kwam er meer duidelijkheid en is de procedure weer opgepakt. Eind oktober is de Turnkey Overeenkomst met Dura Vermeer getekend. 2018: Met Dura Vermeer heeft Idealis een intentieovereenkomst getekend voor de realisatie van 264 studenteneenheden op deze locatie. 2017: De harde nieuwbouwplannen liggen op schema	
Nieuwe Kanaalweg 1/Kortenoord Noord 2018: 312 vhe (zelfstandig) oplevering dec 2018/jan 2019 2019: 312 vhe (alle zelfstandig), oplevering 3 ^e kwartaal 2019, all electric	2019: In december 2019 is het nieuwbouwcomplex Nieuwe Kanaal opgeleverd en in gebruik genomen. Met de oplevering van dit complex zijn, tijdelijk voor een periode van 10 jaar, 312 zelfstandige studentenkamers aan het bezit van Idealis toegevoegd. 2018: De door de gemeente afgegeven omgevingsvergunning is op 3 december onherroepelijk geworden.	
Kirpestein/Churchillweg 2020: <ul style="list-style-type: none"> • 127 vhe (45 zelfstandig), oplevering 4^e kwartaal 2021, all electric 2019: idem als 2020 2018: idem als 2020 (oplevering 4 ^e kwartaal 2019) 2017: <ul style="list-style-type: none"> • 128 vhe (44 zelfstandig), oplevering 4^e kwartaal 2018 	2020: De bouw loopt strak in de planning waardoor het complex in juli/augustus voor het nieuwe collegejaar 2021 gereed is. 2019: Nadat in 2018 de voorbereidingen van het project zijn gestart stond het jaar 2019 voornamelijk in het teken van het volgen van de planologische procedures en de afhandeling van de bezwaren. Door de positieve uitspraak op 9 oktober 2019, door de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, werd het bestemmingsplan onherroepelijk en Idealis eigenaar van de grond. Naast de planologische procedures is het gebouw verder ontwikkeld, en heeft de commissie ruimtelijke kwaliteit het plan in november goedgekeurd. Half december is de Turnkey Aanneem Overeenkomst met Van Wijnen getekend en de aanvraag omgevingsvergunning ingediend.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	<p>2018: Aan het begin van 2018 is gestart met de voorbereidingen van het project. Deze voorbereidingen bestonden voornamelijk uit het voorbereiden en volgen van de planologische procedures.</p> <p>2017: De planning van Kirpestein is afhankelijk van de financiële haalbaarheid erg krap. De oplevering zal hoogstwaarschijnlijk doorschuiven naar 2019. Eind 2017 is de koopovereenkomst van de grond ondertekend.</p>	
<p>Mouterij/Diedenoort</p> <p>2017: 175 vhe (48 zelfstandig), oplevering 4^e kwartaal 2019</p> <p>2018: 176 vhe (42 zelfstandig), oplevering 4^e kwartaal 2019</p>	<p>2017: De harde nieuwbouwplannen liggen op schema</p> <p>2018: In november en december 2018 is het nieuwbouwcomplex Mouterij in twee fases opgeleverd en in gebruik genomen. Met de oplevering van dit complex zijn in totaal 176 studentenkamers, bestaande uit 42 zelfstandige en 134 onzelfstandige eenheden, aan het bezit van Idealis toegevoegd.</p> <p>2017: De harde nieuwbouwplannen liggen op schema</p>	
<p>Mogelijkheden onderzoeken</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costerweg 5, Mansholtlaan 4, Generaal Foulkesweg 1A, Bornsesteeg, De Dreijen, West Breukelenweg (Ede) <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costerweg 5, Marijkeweg 20, Generaal Foulkesweg 1A, Duivendaal, Bornsesteeg, De Dreijen <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costerweg 5, Marijkeweg 20, Generaal Foulkesweg 1A, Duivendaal, Bornsesteeg, De Dreijen, Asserpark <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postkantoor, Costerweg 5, Duivendaal, Bornsesteeg 	<p>2020: Mansholtlaan 4 en Bornsesteeg worden onderzocht. Generaal Foulkesweg 1A: niet door Idealis ontwikkeld. Onderzoek naar Van Balcherenweg/West Breukelenweg. Overige locaties lange termijn.</p> <p>2019: Bornsesteeg: Voor de verdere ontwikkeling van deze locatie heeft afgelopen jaar overleg en afstemming plaatsgevonden met de WUR en de gemeente. Generaal Foulkesweg: Half december heeft de Raad van Bestuur van de WUR een keuze gemaakt voor een partij en besloten het zogeheten 'Aula-gebied' te verkopen aan de combinatie BOEi/Van Swaay met daarbij de verbonden partijen Hotel De Wereld, Idealis en het Heerenstraat Theater.</p> <p>2018: In december 2018 is samen met de WUR een intentieovereenkomst getekend voor de Bornsesteeg.</p> <p>2017: plannen ontwikkeld voor Postkantoor, Costerweg 5 en de Bornsesteeg. Deze zijn in afwachting van vaststelling van de B&W Notitie integrale afweging potentiële locaties studentenhuisvesting door de gemeenteraad</p>	

Tabel 4. Afspraken en prestaties Duurzaamheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER DUURZAAMHEID		7,5
Warmtevisie en warmtenet		7
2020: <ul style="list-style-type: none"> • Warmtevisie opstellen onder regie van gemeente • Onderzoek naar haalbaarheid warmtenet • Onderzoek naar alternatieven voor gasverbruik 	2020: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente heeft in 2020 de warmtevisie opgesteld. • Onderzoek loopt. In december wordt er een toetsbaar plan opgeleverd. • Alternatieven warmtenet worden uitgewerkt samen met de Woningstichting. Dit loopt. Alternatieven worden door Innax doorgerekend. 	
Duurzaamheid		8 Pluspunten: gemiddeld label A in 2020.
Prioriteit duurzaamheid 2020-2017 <ul style="list-style-type: none"> • Balans tussen nieuwbouw, betaalbaarheid, kwaliteit bestaande voorraad en duurzaamheid, met prioriteit voor nieuwbouw tbv groeiende vraag 	2020: <ul style="list-style-type: none"> • Door Atriensis is in 2018 een routekaart gemaakt om in 2050 CO2 neutraal te zijn. Ook zijn we afgelopen jaar bezig geweest met het opstellen van een duurzaamheidsbeleid m.b.t. bouwen, beheren, wonen en werken. Tevens heeft Idealis enkele pilots uitgevoerd m.b.t. duurzaamheid. 	
Aanpak duurzaamheid 2020-2017 <ul style="list-style-type: none"> • Eerst beperken energievraag, dan gebruik duurzame energie, dan zo efficiënt mogelijk gebruik eindige energiebronnen • Bij energiebesparende maatregelen moeten woonlasten gelijk blijven of dalen • Als haalbaar individueel bemeteren tbv bewustwording • Nieuwbouw aardgasloos, minimaal 25% energiezuiniger dan bouwbesluit • Energiemaatregelen combineren met cyclisch onderhoud • Pilots en projecten samen oppakken • Eigen duurzaamheidseisen aan te gebruiken materiaal opvolgen • Circulair slopen in de toekomst 	2017: <ul style="list-style-type: none"> • Binnen het Planmatig Onderhoud in 2017 zijn diverse projecten uitgevoerd waarmee het energieverbruik wordt verlaagd. Via een verlaging van de servicekosten op het gebied van energie komt dit uiteindelijk ten gunste van de bewoners. LED verlichting Haarweg (blok C), hydraulische aansluiting boilers Dijkgraaf, modernisering liften op de Bornsesteeg, Dijkgraaf en Wilhelminaweg zijn voorbeelden van werkzaamheden die hebben bijgedragen aan een verlaging van het energieverbruik. 2018 <ul style="list-style-type: none"> • In complex Mouterij is alleen de verwarming op gas, het koken is elektrisch. Het complex is 25% energiezuiniger gebouwd dan in het bouwbesluit staat vastgelegd. • In 2018 is het complex Droevendaalsesteeg voorzien van zonnepanelen. • Project led-verlichting sterflats opgestart. Niet kunnen afronden door verkeerde armaturen. • Deelname aan Student Energy Race (wedstrijd onder studenten van Kences leden welk studentenhuis zo vele mogelijk energie kan besparen). • Nieuwbouwproject Mouterij wordt per woning bemeterd ook. • Nieuwbouwproject Mouterij wordt per woning bemeterd (ook onzelfstandig). 2019 <ul style="list-style-type: none"> • Complex Nieuwe Kanaal is volledig elektrisch en 25% energiezuiniger gebouwd dan het bouwbesluit staat vastgelegd. 	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen het planmatig onderhoud is in 2019 het project led verlichting sterflats afgerond. Hierdoor wordt het energieverbruik verlaagd. • Er is een pilot gestart op Hoevestein. Met deze pilot zou het gasverbruik verminderen door het aanbrengen van slimme radiatorcransen en ruimtesensoren (EN:KEY systeem). Op dit moment draait het systeem. Door tegenvallers heeft er nog geen uitlezing van de resultaten plaats kunnen vinden. • Idealis heeft als doel om de meest duurzame studentenhuisvesting in Nederland te creëren op het terrein Droevendaal te Wageningen. Daarbij is het eindresultaat niet alleen belangrijk, maar vooral de route daar naar toe. Het project is onderdeel van City Deal Kennis Maken Wageningen & Ede, een samenwerkingsverband waarin kennis en expertise van studenten en kennisinstellingen ingezet worden voor maatschappelijke opgaven in de directe leefomgeving. Het gaat om een echt participatieproject; voor en door bewoners en WUR-studenten. Eind 2019 is er een Academic Consultancy Training (ACT) opdracht (WUR) opgericht. De opdracht is om te onderzoeken op welke wijze er op kleine schaal duurzame en zelfvoorzienende studentenhuisvesting kan worden toegevoegd op Droevendaal. In dit project is de definitie van duurzaamheid een combinatie van de technologische en sociale benadering van duurzaamheid. De focus ligt daarbij op het energieverbruik van de woning en de CO2-voetafdruk van de bouwmaterialen. • Pilot energieverbruik bij de Burgtstraat (34 vhe/ onzelfstandig). Met als doel om men bewust te maken van verbruik en zodat ze een vergelijk kunnen maken met “de burens”. In de hoop dat we gedrag kunnen beïnvloeden tot een lager verbruik. Conclusie:wanneer men op een gezamenlijke aansluiting zit zonder eigen (tussen) bemetering dat de invloed op duurzaamheid erg klein is. <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanwege een gebrek aan draagvlak bij de bewoners van Droevendaal voor de pilot heeft Idealis besloten om te stoppen met het creëren van de meeste duurzame studentenhuisvesting op het terrein van Droevendaal. • Om duurzaam gedrag te stimuleren bij het gebruik van wasmachines en drogers zullen in nieuwbouwcomplexen waterrettes worden gerealiseerd, waarbij er een pay-per-use systeem wordt aangeboden. • In 2020 is gewerkt aan een duurzaamheidsbeleid voor Idealis. Bewoners zijn hier bij betrokken d.m.v. een enquête en online duurzaamheidsbijeenkomst. Ook voor medewerkers zijn enkele bijeenkomsten georganiseerd. Input is geleverd, duurzaamheidsbeleid gaat in 2021 uitgewerkt worden. • In 2020 is er een nulmeting duurzaamheid gedaan. Deze nulmeting moet voor Idealis inzichtelijk maken waar we op dit moment staan. 	
<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toetsing afspraken Klimaatplan Wageningen 	<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idealis gaat opwekken min 16% duurzame energie in 2021 niet halen (vastgelegd in PA'n 2020); eind 2020 wordt overzicht gemaakt in hoeverre de energiebesparing t.o.v. 2008 gerealiseerd is, welk aandeel duurzame energie Idealis verbruikt en inkoop, overleg moet nog plaatsvinden. 	

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek naar toevoeging 'off grid' huisvesting op Droevendaal, als participatieproject • Onderzoek duurzame alternatieven en opstellen beleid witgoed • Notitie Duurzaam ondernemen opstellen • Alle nog aanwezige traditionele verlichting vervangen door LED-verlichting • Afstemmen Strategisch Voorraadbeleid met Warmtevisie gemeente <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toetsing afspraken Klimaatplan Wageningen • Opstellen nieuwe nota Strategisch voorraadbeleid • Deelnemen aan Student Energy Race, gericht op bewustwording, gedragswijziging etc • Onderzoek naar toevoeging 'off grid' huisvesting op Droevendaal, als participatieproject • Onderzoek duurzame alternatieven en opstellen beleid witgoed • In gemeenschappelijke ruimten van 3 sterflats traditionele verlichting vervangen door LED-verlichting <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouw energiebesparende maatregelen toepassen • Idealis verbindt zich aan ambitie Wageningen klimaatneutraal 2030 • Opstellen nieuwe nota Strategisch voorraadbeleid • Onderzoek naar scheiden afvalstromen binnen hoogbouwcomplexen • Vanaf studiejaar 2018/2019 deelnemen aan Student Energy Race • Onderzoek duurzame alternatieven en opstellen beleid witgoed <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idealis verbindt zich aan ambitie Wageningen klimaatneutraal 2030 	<ul style="list-style-type: none"> • Besloten om te stoppen met dit project, doordat het project stroef liep door weerstand van bewoners Droevendaal. • Onderzoek loopt. Opstellen beleid witgoed is voor nieuwbouw gerealiseerd. Bestaande bouw wordt opgepakt in 2021. • Idealis werkt aan duurzaamheidsbeleid. Bewoners zijn hier bij betrokken d.m.v. een enquête en online duurzaamheidsbijeenkomst. Ook voor medewerkers zijn enkele bijeenkomsten georganiseerd. Input is geleverd, duurzaamheidsbeleid gaat in 2021 uitgewerkt worden. Eind 2020 is er een nulmeting duurzaamheid uitgevoerd. • Loopt door naar 2021, nog niet alles is gerealiseerd • Er loopt een gezamenlijk onderzoek naar een warmtenet. N.a.v. uitkomst onderzoek afstemming Strategisch Voorraadbeleid met warmtevisie gemeente Wageningen. <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken zijn op een rij gezet. • SVB is opgesteld • Deelgenomen aan Student Energy Race, maar aantal nadelen geconstateerd (niet ieder huishouden heeft eigen meter, daardoor niet goed te monitoren; kosten zijn hoog). Inzet is om op andere manier energiezuinig gedrag onder de aandacht te brengen • Onderzoek 'off grid' loopt maar vordert langzaam • Er is een start gemaakt met het beleid voor het witgoed in nieuwbouwcomplexen. • Afgerond <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complex Mouterij is 25% energiezuiniger gebouwd dan het bouwbesluit. Ook wordt er gekookt op elektriciteit. • Idealis onderschrijft de ambitie van de gemeente Wageningen. • Er is een start gemaakt met het opstellen van een nieuw strategisch voorraadbeleid. • Nog niet uitgevoerd. • Deelgenomen aan student energy race. Enkele studentencomplexen van Idealis hebben deelgenomen. Helaas voor een groot gedeelte van het bezit was de wedstrijd niet geschikt omdat de woning/afdeling individueel bemeterd moet zijn. • Nog niet uitgevoerd. <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idealis onderschrijft het gezamenlijk klimaatplan en is één van de partners. • Onderzoek extra duurzaamheidsmaatregelen bij toekomstige projecten. Bij Diedenoort/Mouterijnoort wordt extra geïnvesteerd in zonnepanelen. Ook in de tijdelijke huisvesting op Kortenoord worden duurzaamheidsmaatregelen toegepast. 	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Maatwerk toepassen voor investeringen in duurzaamheid bij nieuwbouw. Realiseren nieuwbouw duurzamer dan huidige regelgeving • Toepassen duurzame materialen bij nieuwbouw • Bij nieuwbouw waar mogelijk energiebesparende maatregelen toepassen • Participeren in onderzoek naar toepassing warmte uit warmtenet • Onderzoek naar scheiden afvalstromen binnen hoogbouwcomplexen • Inkopen groene energie voor volledig gebruik in complexen 	<ul style="list-style-type: none"> • Idealis heeft de ambitie duurzame materialen toe te passen in de nieuwbouw, met name materialen die toekomstbestendig zijn en een lange levensduur hebben. • Onderzoek extra duurzaamheidsmaatregelen bij toekomstige projecten. Bij Diedenoort/Mouterijnoort wordt extra geïnvesteerd in zonnepanelen. • Sinds 2016 neemt Idealis deel aan een initiatief om de mogelijkheden te onderzoeken voor een duurzame collectieve warmtevoorziening in Wageningen Noord. <ul style="list-style-type: none"> • Niet uitgevoerd • Gerealiseerd 	

Tabel 5. Afspraken en prestaties Wonen, gezondheid en leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER WONEN, GEZONDHEID EN LEEFBAARHEID		7,5
Transformatie bestaand vastgoed		7
2020-2017 <ul style="list-style-type: none"> Haalbaarheid transformatie leegstaand vastgoed onderzoeken als dat beschikbaar is 	2020: Geen concrete mogelijkheden 2019: In gesprek geweest over pand aan de Marijkeweg. Eigenaar heeft gekozen om het pand te bestemmen voor jongerenhuisvesting. 2018: Kantoor Horapark Ede; bestaand kantoorpand herbestemmen voor studentenhuisvesting. Locatie niet geschikt voor studentenhuisvesting studenten Wageningen. 2017: Geen concrete mogelijkheden	
2020: <ul style="list-style-type: none"> Ombouw onderzoeken van leegstaande gebouwen, t.w. het gebouw achter de Aula 2019: <ul style="list-style-type: none"> Ombouw onderzoeken van leegstaande gebouwen, t.w. het gebouw achter de Aula 2018: <ul style="list-style-type: none"> Ombouw onderzoeken van leegstaande gebouwen, t.w. het gebouw achter de Aula 2017: <ul style="list-style-type: none"> Haalbaarheid onderzoeken transformeren leegstaande gebouwen 	2020: <ul style="list-style-type: none"> Op dit moment geen aanleiding toe. Gebouw achter Aula wordt door andere partij ontwikkeld 2019: <ul style="list-style-type: none"> Wacht op besluit WUR 2018: <ul style="list-style-type: none"> Idealis heeft zich aangesloten bij de plannen van BOEI om het pand te herbestemmen. Het gaat daarbij om 50 studenteneenheden in de bibliotheek. 2017: <ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar mogelijkheden leegstaand pand WUR 	
Prettig wonen en ontmoeten		8 Pluspunten: actief inspelen op problemen in de leefomgeving rondom studentenflats.
2020-2017 <ul style="list-style-type: none"> Om eenzaamheid te verminderen inzet studenten bij maatschappelijke projecten stimuleren Inzet studenten bij welkom nieuwe studenten stimuleren 	2020: <ul style="list-style-type: none"> In sociaal beheer extra aandacht voor eenzaamheid. Idealis onderhoudt contact met studentpsycholoog. Diverse overleggen en campagnes in samenwerking met WUR en SFO om eenzaamheid tegen te gaan. Van medio augustus tot begin september studenten ingezet voor ontvangst buitenlandse studenten 2019: <ul style="list-style-type: none"> In sociaal beheer extra aandacht voor eenzaamheid. Idealis onderhoudt contact met studentpsycholoog. Van medio augustus tot begin september studenten ingezet voor ontvangst buitenlandse studenten 2018:	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • In sociaal beheer extra aandacht voor eenzaamheid. Idealis onderhoudt contact met studentpsycholoog. • Van medio augustus tot begin september studenten ingezet voor ontvangst buitenlandse studenten 2017: <ul style="list-style-type: none"> • In sociaal beheer extra aandacht voor eenzaamheid. Idealis onderhoudt contact met studentpsycholoog. • Van medio augustus tot begin september studenten ingezet voor ontvangst buitenlandse studenten 	
2020: <ul style="list-style-type: none"> • Bespreken onderwerp 'gemengd wonen' op initiatief van gemeente • Communiceren over mogelijkheden voor mantelzorg • Evalueren invloed gemeenschappelijke ruimtes op klanttevredenheid studenten en conclusies tav uitbreiding gemeenschappelijke ruimtes trekken 2019: <ul style="list-style-type: none"> • Bespreken onderwerp 'gemengd wonen' op initiatief van gemeente • Communiceren over mogelijkheden voor mantelzorg, zoals ouderenzorg, taalmaatje, buddy • Evalueren invloed gemeenschappelijke ruimtes op klanttevredenheid studenten en conclusies tav uitbreiding gemeenschappelijke ruimtes trekken 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Verkennen mogelijkheden pilot huisvesting meerdere doelgroepen in 1 gebouw (ouderen en studenten) • Stimuleren en faciliteren inzet studenten in maatschappelijke projecten en ouderenzorg en communiceren over mogelijkheden mantelzorg • Evalueren invloed gemeenschappelijke ruimtes op klanttevredenheid studenten en conclusies tav uitbreiding gemeenschappelijke ruimtes trekken • Bespreken onderwerp 'gemengd wonen' • Concentreren nieuwbouw permanente studentenhuisvesting in centrum, middengebied of langs de KennisAs/Bornsesteeg 	2020: <ul style="list-style-type: none"> • Is besproken, wordt niet verder op doorgegaan • Nog niet van toepassing geweest, maar wordt meegenomen in het overleg met de partners • Uitkomsten laten in de Bornsesteeg geen positiever beeld zien bij afdelingen met gemeenschappelijke ruimte. Mogelijk wordt dit veroorzaakt door de afmetingen en inrichting. De gemeenschappelijke ruimte van Nieuwe Kanaal wel. Belangrijk om de juiste eisen en inrichting te geven. In 2021 wordt nagedacht of en waar er gemeenschappelijke ruimtes gecreëerd kunnen worden in bestaande complexen. In nieuwe complexen wordt er in de plannen rekening gehouden met een gemeenschappelijke ruimte. 2019: <ul style="list-style-type: none"> • Gemengd wonen is besproken. Gemeente en Idealis verschillen van mening op dit punt. Idealis ziet het niet zitten om een gemengd wonen project, bijv. ouderen en studenten, op te zetten. Onderzoek gedaan door gemeente naar project elders. • Gebeurt als er vraag naar is • Evaluatie niet uitgevoerd 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente en Idealis verschillen van mening op dit punt. Idealis en SFO zien het niet zitten om een gemengd wonen project, bijv. ouderen en studenten, op te zetten. • Geen concrete projecten. • Evaluatie heeft in 2020 plaats gevonden. • Gemengd wonen is besproken. Idealis ziet op dit moment geen toegevoegde waarde voor het gemengd wonen. • Wordt in de plannen op aangesloten 	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<ul style="list-style-type: none"> Bij nieuwbouw mengen verschillende doelgroepen en leeftijden op buurtniveau 2017: <ul style="list-style-type: none"> Realiseren 17 gemeenschappelijke ruimtes in Bornsesteeg Bij nieuwbouw mengen verschillende doelgroepen en leeftijden op buurtniveau, bijv bij DMP-locatie Bespreken onderwerp 'gemengd wonen' Concentreren nieuwbouw permanente studentenhuisvesting in centrum, middengebied of langs de KennisAs/Bornsesteeg 	<ul style="list-style-type: none"> Wordt rekening mee gehouden. Bijv. PhD, masterstudenten en bachelorstudenten. Op dit moment nog geen nieuwbouwprojecten met andere doelgroepen dan studenten. 2017: <ul style="list-style-type: none"> Project gemeenschappelijke ruimtes in uitvoering DMP locatie gestart voor studenten en PhD-ers diverse leeftijden Wordt geagendeerd op de agenda van het bestuurlijk overleg na de eerste ervaringen met de huisvesting van PhD-ers op Bassecour B&W-notitie Integrale afweging potentiële locaties studentenhuisvesting naar gemeenteraad verzonden. De locaties voor studentenhuisvesting in gemeente Wageningen zijn benoemd. 	
Leefbaarheid		8 Pluspunten: corporatie doet meer dan afgesproken
2020-2017 <ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks onderzoek onder studenten en PhD-ers totale leefbaarheid en per complex en verbeteren als nodig Voorkomen overlast bij nieuwbouw door ontwerp <ul style="list-style-type: none"> Afhandelen overlastklachten bij bestaande complexen 	<ul style="list-style-type: none"> 2020-2017: Jaarlijkse enquête en overleg erover intern en met SFO Bij het ontwikkelen van nieuwbouwplannen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de omgeving. 2018: De Mouterij heeft de tuinen allemaal gericht naar een binnentuin, waardoor het geluid voor de omgeving beperkt wordt. 2017: Bij Nieuwe Kanaal zorgt de ligging van het complex voor zo min mogelijk overlast. <ul style="list-style-type: none"> 2017 t/m 2020: wordt gedaan 	
Monitoring leefbaarheid 2020: <ul style="list-style-type: none"> 2x per jaar uitwisseling informatie over sociale veiligheid rondom studentencomplexen door gemeente, Idealis en SFO 	2020: <ul style="list-style-type: none"> Tijdens de Corona-crisis is er regelmatig contact geweest met de gemeente over de sociale veiligheid rondom de complexen. De SFO was hier niet bij aanwezig. 	
Bevorderen leefbaarheid 2020: <ul style="list-style-type: none"> Gebruik gemeentelijk stimuleringsbudget (200K) voor ontmoetingsruimte met inrichting op Costerweg 65 Ondersteunen initiatieven huurders om cohesie binnen complexen te versterken (€15.000 beschikbaar) Pilot inzet afdelingsvertegenwoordigers bij welkom nieuwe studenten evalueren 2019: <ul style="list-style-type: none"> Gebruik gemeentelijk stimuleringsbudget (200K) voor ontmoetingsruimte met inrichting op Costerweg 65 	2020: <ul style="list-style-type: none"> Gebeurd Loopt Is besproken, resultaat van de pilot was niet goed bruikbaar. In het jaarplan en de prestatieafspraken van 2021 opgenomen. 2019: <ul style="list-style-type: none"> Ontmoetingsruimte wordt ingepland bij Kirpestein en Costerweg 5 In totaal 3 verzoeken; in 2019 één verzoek (picknicktafel) 	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen initiatieven huurders om cohesie binnen complexen te versterken (€15.000 beschikbaar) • Pilot inzet afdelingsvertegenwoordigers bij welkom nieuwe studenten evalueren • Uitvoering aanpak begane grond en buitenruimte Asserpark <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik gemeentelijk stimuleringsbudget (200K) voor ontmoetingsruimte met inrichting op Costerweg 65 • Aanpak begane grond en buitenruimte Asserpark voorbereiden • Ondersteunen initiatieven huurders om cohesie binnen complexen te versterken • Pilot inzet afdelingsvertegenwoordigers bij welkom nieuwe studenten opzetten <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik gemeentelijk stimuleringsbudget (200K) voor ontmoetingsruimte met inrichting bij Kirpestein • Ondersteunen initiatieven huurders om cohesie binnen complexen te versterken 	<ul style="list-style-type: none"> • Pilot door weinig deelnemers niet goed geslaagd • Geen vorderingen. Dit advies wordt verder uitgewerkt in 2021. <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgenomen in de plannen • Er is een voorlopig ontwerp uitgewerkt, echter staat de vraag nog open of en welke gemeenschappelijke ruimte gewenst is. • Opgestart, enkele initiatieven door huurders opgezet, zoals de aanschaf van een AED. • Pilot is uitgevoerd. <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • We hebben 90% van de subsidie al ontvangen. Dit is/wordt ingezet voor het bouwen van de ontmoetingsruimte Kirpestein en Costerweg. • Samen met SFO is gekeken naar een grotere rol van de afdelingsvertegenwoordiger. Onder andere wordt verwacht dat de afdelingsvertegenwoordiger contact zoekt met nieuwe bewoners. 	
Groen en openbare ruimte		7
<p>2020-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Openstaan initiatieven bewoners voor groenbeheer, moestuinen etc 	<p>2020: In twee complexen zijn er (moes)tuintjes aangelegd op initiatief van de bewoners.</p> <p>2019: -</p> <p>2018: -</p> <p>2017: -</p>	
<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken of Idealis aangrenzend openbaar groen van de gemeente kan overnemen <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken of Idealis aangrenzend openbaar groen van de gemeente kan overnemen 	<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lange termijn, geen prioriteit; in 2020 afgesproken dat er geen vervolg komt. <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lange termijn, geen prioriteit; in 2020 afgesproken dat er geen vervolg komt. 	

Tabel 6. Ambities en prestaties Dienstverlening

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
EINDCIJFER DIENSTVERLENING		8 Pluspunten: corporatie sluit goed aan op de doelgroep en zet net een stapje verder op creatieve manier.
<p>2020: Inspectie-app uitbreiden met een module voor een nulmeting voor ongemeubileerde kamers. Het optimaliseren van het huurdersportaal. 2019: Idealis start met het woningzoekendensysteem ROOM Idealis start met de huurdersapp Idealis start met de inspectieapp 2018: Er wordt een definitieve keuze gemaakt voor een nieuw woonruimteverdeelsysteem 2017: Het voorsorteren op een nieuw woonruimteverdeelsysteem</p>	<p>2020: Er wordt gewerkt aan het uitbreiden van de inspectie-app om een nulmeting uit te kunnen voeren voor ongemeubileerde kamers, zodat de kwaliteit van de kamers verhoogd wordt. Het huurdersportaal is verder geoptimaliseerd, bijv. door het uitbreiden van de beslisboom bij reparatieverzoeken. 2019: Sinds 1 januari 2019 is Idealis aangesloten bij ROOM. Woningzoekenden vinden voortaan een kamer via dit platform. Ze hebben hiermee toegang tot kamers van alle bij ROOM aangesloten partijen. Voor de aansluiting op ROOM heeft ZIG aan Idealis een nieuwe website en een huurdersportaal geleverd. In 2019 is hard gewerkt om de processen correct in te richten om ervoor te zorgen dat de klant zo goed mogelijk wordt geholpen. In 2019 is de huurdersapp Idealis Buddy ontwikkeld. In deze app kunnen (toekomstige) bewoners veel informatie vinden over hun eigen complex en de dienstverlening van Idealis. In 2019 zijn de beheerders gestart met het werken met een zogenaamde inspectie-app. Met deze inspectie-app kunnen zij de jaarlijkse controlerondes voor veiligheid en hygiëne in de complexen digitaal verwerken en de resultaten direct verzenden naar de bewoners. 2018: Begin 2018 is besloten in te stappen in ROOM. Naast Idealis en initiatiefnemer DUWO hebben inmiddels ook SSH(weliswaar gefaseerd) en de Key aangegeven toe te willen treden tot ROOM. 2017: Er zijn verschillende gesprekken geweest met Duwo over hun platform Room.nl, er is gesproken met SSH Utrecht en de Key om te kijken naar eventuele vormen van samenwerking en er wordt binnenkort gesproken met de Veste over hun platform Roomspot.nl. De keuze wordt in het eerste kwartaal van 2018 gemaakt.</p>	
<p>2017-2020: Wij willen dat tenminste 80% van onze huurders onze service en dienstverlening als 'goed' beoordeelt.</p>	<p>2020: Dienstverlening (t/m Q3): 84,3% Persoonlijke service (t/m Q3): 85,7% 2019: Dienstverlening: 82% Persoonlijke service: 84,3% 2018: Dienstverlening: 82,4% Persoonlijke service: 85,2% 2017: Dienstverlening: 82,5% Persoonlijke service: 88,4%</p>	
<p>2017 t/m 2020: Idealis blijft continu zoeken hoe het nog beter kan voor haar klanten.</p>	<p>2017 t/m 2020: Kwaliteit organisatie verbeterd, waardoor ook dienstverlening is verbeterd.</p>	
<p>2017: Meer aanwezigheid van beheerders in complexen</p>	<p>2017: In 2017 zijn de beheerders van Idealis verhuisd van drie kantoren verspreid over Wageningen naar één centraal punt in Wageningen, op de Bornsesteeg nabij de</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	Campus. Hierdoor hebben beheerders meer tijd over voor aanwezigheid in de complexen.	

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

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

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

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

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

2. Opdracht

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

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

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

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

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Germa Reivers en Eef Nibbelink, visitoratoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascop hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

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

Dialogen

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

Lerende organisatie

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

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.

Vorbereiden en verkennen

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Planning en afspraken visitatiecommissie en projectleider (intern) • Bepalen onderwerpen Presteren naar Opgaven • Bepalen betrokken belanghebbenden • Opstellen Position paper • Documenten verzamelen • Startbijeenkomst | <ul style="list-style-type: none"> Plan van aanpak Toetsingskader Belanghebbenden Position paper Documenten |
|--|--|

Verdiepen en verbreden

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <p>Intern (organisatie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • verdiepende gesprekken • dialoog met medewerkers | <p>Bevindingen visitatiecommissie</p> |
| <p>Extern (belanghebbenden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • verdiepende gesprekken • dialoog met belanghebbenden • rondrit | <p>Bevindingen belanghebbenden</p> |

Rapporteren en delen

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bepreken concept rapport • Toets SVWN • Definitief rapport | <ul style="list-style-type: none"> Eindrapport visitatiecommissie Bestuurlijke reactie Presentatie bestuur en RvC |
|--|--|

Figuur Aanpak visitatieproces

Vorbereiden en verkennen

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

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen, de business controller, de financial controller, de financieel specialist, de manager Wonen en Vastgoed, de manager Bedrijfsvoering, de beleidsadviseur strategie, de beleidsmedewerker wonen en een vastgoed-specialist.
- De thema's zijn onderzocht door middel van een analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan 12 medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 12 belanghebbenden van Idealis gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: een wethouder en twee ambtenaren van de gemeente Wageningen, een beleidsadviseur van de gemeente Ede, 3 vertegenwoordigers van de huurdersvertegenwoordiging SFO, 3 vertegenwoordigers van de WUR, 1 vertegenwoordiging van de Student Alliance Wageningen (SAW). In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - kennis,
 - betaalbaarheid beschikbaarheid,
 - nieuwbouw,
 - duurzaamheid,
 - wonen, gezondheid en leefbaarheid,
 - dienstverlening,
 - de tevredenheid over de relatie en communicatie, invloed op het beleid en de prestatieafspraken.
- In een dialoog met externe ketenpartners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. Daarbij waren 3 ambtenaren, 3 vertegenwoordigers van de WUR, 1 collega-corporatie, de SFO, en de SAW aanwezig. Omdat we bijna alle aanwezigen al individueel hadden gesproken, hebben we tijdens de dialoog aan de hand van een paar vragen de onderwerpen verder verdiept.
- In plaats van een fysieke rondrit hebben we een aantal filmpjes gezien, waarin medewerkers van Idealis een toelichting op de wijk, het project en het proces hebben gegeven.

Rapporteren en delen

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

5. Opbouw van het oordeel

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

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

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. De onderwerpen zijn aangevuld met het onderwerp Dienstverlening, en per onderwerp zijn waar nodig afspraken met de WUR herkenbaar toegevoegd. Deze thema's zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Kennis

- Bepalen vraag en aanbod
- Bevorderen flexibiliteit
- Afspraak WUR: Jaarlijks gezamenlijk bepalen aantal vrij-te houden Idealis wooneenheden

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid
- Huisvesting statushouders
- Verkoop sociale huurwoningen
- Afspraak WUR: Het verlenen van tijdelijke urgentie aan maximaal 70 Sandwich PhD-ers
- Afspraak WUR: In september beschikbaar stellen van maximaal 150 eenheden Piekopvang

Nieuwbouw

- Harde nieuwbouwplannen
- Zachte plannen

Duurzaamheid

- Warmtevisie en warmtenet
- Duurzaamheid

Wonen, gezondheid en leefbaarheid

- Transformatie bestaand vastgoed
- Prettig wonen en ontmoeten
- Leefbaarheid
- Groen en openbare ruimte

Dienstverlening

- Brede dienstverlening

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

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

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

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

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

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

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

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

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