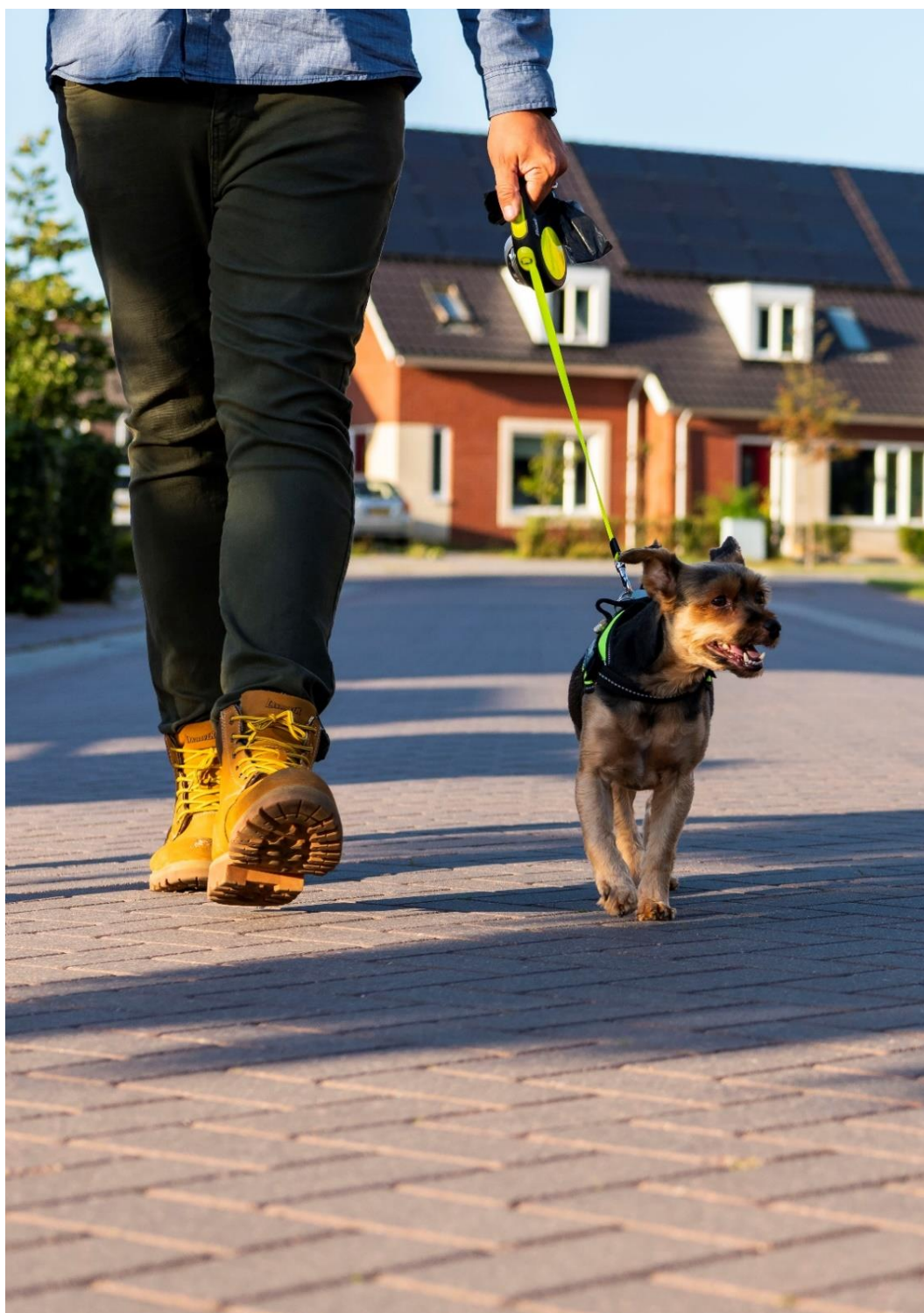




**Visitatierapport
2015 - 2018
Stichting Wonion**





**Visitatierapport
2015 - 2018
Stichting Wonion**



Bennekom, 3 januari 2020

Colofon

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter
Mevrouw drs. W.M.R. de Water | algemeen commissielid
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

Voorwoord

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

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

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

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Wonion met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Wonion zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| Inhoudsopgave | 4 |
| Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort..... | 5 |
| A Recensie Wonion..... | 6 |
| B Scorekaart Wonion..... | 10 |
| C Scorekaart in beeld Wonion..... | 11 |
| D Samenvatting in beeld..... | 12 |
| E Reactie Wonion | 14 |
| Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief | 16 |
| 1 Visitatie bij Wonion | 17 |
| 1.1 Schets Wonion..... | 17 |
| 1.2 Werkgebied Wonion | 18 |
| 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces | 19 |
| 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's | 19 |
| 2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces..... | 21 |
| 2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden | 24 |
| 3 Presteren naar Opdrachten en Ambities..... | 25 |
| 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken | 25 |
| 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opdrachten..... | 29 |
| 4 Presteren volgens Belanghebbenden..... | 32 |
| 4.1 De belanghebbenden van Wonion..... | 32 |
| 4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties..... | 34 |
| 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden | 39 |
| 5 Presteren naar Vermogen..... | 40 |
| 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Wonion..... | 40 |
| 6 Governance van maatschappelijk presteren | 43 |
| 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiebestuur..... | 43 |
| 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC (8,0) | 45 |
| 6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording..... | 46 |
| Deel 3 Bijlagen bij het rapport..... | 48 |
| Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen | 49 |
| Bijlage 2 Curricula vitae..... | 50 |
| Bijlage 3 Bronnenlijst | 54 |
| Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen | 55 |
| Bijlage 5 Position paper | 56 |
| Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen..... | 61 |
| Bijlage 7 Meetschaal..... | 75 |

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Wonion

Terugblik op visitatie 2011-2014

Wonion kreeg tijdens de vorige visitatie in 2015 zeer goede scores voor de vier onderdelen variërend van een 7,6 tot 8,0. Bijzondere hoge scores werden gegeven voor de subthema's Plan en Act (9,0) en bij Presteren naar Opgaven en Ambities voor het prestatieveld 'huisvesting primaire doelgroep en betaalbaarheid' (8,5). De laagste score was ruim voldoende (7,0). Dit betrof het prestatieveld 'huisvesting bijzondere doelgroepen' en enkele subthema's bij governance: intern toezicht, act en externe legitimatie.

De visitatiecommissie constateerde destijds dat Wonion veel had geïnvesteerd in duurzaamheid. De corporatie had bovendien fors bespaard op bedrijfslasten. Er werden complimenten gegeven over de samenwerking met partijen. De commissie constateerde toen dat de gemeentelijke politiek leidde tot 'verlamming' hetgeen Wonion beperkte.

De commissie vond Wonion in de vorige visitatieperiode een goed functionerende, gezonde en vooral ook een leuke, vernieuwende corporatie met een zichtbaar kloppend sociaal hart, functionerend in een bijzondere omgeving. Wonion werd beschreven als een dynamische corporatie en tegelijkertijd rustig en harmonisch. Een mooie combinatie, zo vond de commissie. De visitatiecommissie zag beleid van Wonion om op innovatieve wijze te komen tot een duurzamer product, met meer kwaliteit, voor dezelfde of lagere woonlasten weerspiegeld. Wonion investeerde destijds al jarenlang, voordat andere corporaties daarmee begonnen, op innovatieve wijze in duurzaamheid en energiebesparende maatregelen. Het zijn beelden die de huidige visitatiecommissie ook anno 2019 herkent en onderschrijft.

De commissie gaf tijdens de vorige visitatie een beperkt aantal suggesties voor verbetering: statushouders huisvesten als middel tegen krimp, samenwerking met collegacorporaties (ProSiWo) formeel vastleggen en betrokken zijn bij het opstellen van de gemeentelijke woonvisie.

Resultaten visitatie 2015-2018

Excellente corporatie met hart voor de huurder

De visitatiecommissie heeft Wonion als een maatschappij-gedreven organisatie leren kennen. Zoals Wonion zelf in haar position paper (zie bijlage 5) beschrijft, is vanuit bestuur, management en medewerkers de afgelopen jaren veelvuldig contact onderhouden met het (lokale) netwerk, zoals de overheid, zorg- en welzijnsorganisaties, belangenverenigingen, politieke partijen en ondernemers. Ook organiseerde Wonion bijeenkomsten om op verschillende onderwerpen en in verschillende samenstellingen vanuit bestuur, RvC, management en medewerkers met de omgeving in gesprek te gaan. Betaalbaarheid, duurzaamheid, gastvrijheid en eenvoud staan hierbij duidelijk voorop bij de corporatie.

De visitatiecommissie ziet hierbij een corporatie met hart voor de klant. De commissie vindt het knap dat de corporatie de reeds hoge waarderingen van de vorige visitatie in deze visitatie verder heeft verhoogd.

Lerend innoveren op hoog niveau met focus op betaalbaarheid en duurzaamheid

Wonion is een Achterhoekse corporatie die al jarenlang de focus heeft op betaalbaarheid, waaraan duurzaamheid ten dienste staat.

Duurzaamheid is sinds 2008 speerpunt bij Wonion en dat is duidelijk te zien. De corporatie scoort op dit onderdeel uitmuntend, hetgeen de commissie gewaardeerd heeft met een tien. De commissie ziet dat de corporatie en haar partners met veel plezier werken aan prestaties op het gebied van duurzaamheid en onderhoud. Door bijzondere vormen van samenwerking excelleert Wonion volgens de commissie op die aspecten. Wonion is innovatief en ontwikkelt samen met ketenpartners duurzame projecten. Wonion kiest er bewust voor om op dit thema een voortrekkersrol te hebben in de regio en daarbuiten. Door haar inzet op duurzaamheid heeft Wonion al in 2016 de doelstelling van de sector, om in 2021 op gemiddeld label B te komen, behaald. Ook werden in 2010 al nul op de meter woningen gerealiseerd. Ook na het bereiken van gemiddeld energielabel B is Wonion doorgegaan om te werken aan een energieneutrale woningvoorraad. Daarnaast wil ze duurzaamheid op een bredere en integrale wijze in het handelen verankeren, waardoor nog meer innovatie kan ontstaan en verbinding met organisaties die hieraan bijdragen. Wonion denkt hierbij aan circulaire economie en cradle-to-cradle. De visitatiecommissie constateert dat Wonion hiermee een inspirerend voorbeeld is voor andere partijen.

Korte termijnvraag versus toekomstige krimp

Wonion is actief in een krimpregio en staat daarmee voor een grote opgave. De bevolking vergrijsst, huishoudens worden kleiner en de vraag naar woonruimte verandert daardoor. Extra lastig is dat de te verwachten omslag naar krimp in de tijd verschuift, want op dit moment is er juist sprake van een toenemende wachttijd. De (politiek van de) gemeente Oude IJsselstreek heeft daarom de wens dat Wonion meer nieuwbouw realiseert. Dit is een voortdurend discussiepunt tussen corporaties, de regio en de gemeente(n). De commissie vindt dat de corporatie haar visie op krimp en de keuzes die ze hierin maakt goed onderbouwt en signaleert dat de corporatie op dit dossier goed 'on speaking terms' blijft met de gemeente en dat partijen afspraken maken voor maatregelen. Op korte termijn zoekt de corporatie oplossingen in: het later slopen van woningen, bijzondere woonvormen voor statushouders en in de woonruimteverdeling.

Verbeterde samenwerking leidt tot goede resultaten

De relatie met de gemeente is sinds de vorige visitatie verbeterd en hersteld. Wonion heeft samen met de gemeente Oude IJsselstreek bewust relatief veel statushouders gehuisvest, waarbij het doel van Wonion was om statushouders een permanente woonplek te bieden. Recent is het thema betaalbaarheid samen met gemeente Oude IJsselstreek en de huurdersvereniging verdiept met een woonlastenonderzoek. Eveneens werken gemeente, Wonion en diverse andere partijen steeds meer samen aan de toenemende overlast, die het gevolg is van de extramuralisering in de zorg de afgelopen jaren. De samenwerking met collegacorporaties is inmiddels formeel vastgelegd en dit heeft geleid tot een heroriëntatie van de samenwerking bij de drie corporaties. De commissie constateert dat Wonion actief en op prettige wijze samenwerkt aan projecten met zorgpartijen als ketenpartner. Het gaat hierbij om nieuwbouw van en projecten voor woningen, zorg en ontmoeting. Hiermee realiseert Wonion een belangrijke meerwaarde voor de kernen.

Gastvrij en eenvoudig kernwaarden

Wonion heeft goed contact met haar huurdersorganisatie en betreft deze ook aan de voorkant bij diverse beleidszaken. Wonion streeft ernaar om voor al haar huurders gastvrij te zijn en zaken open en duidelijk te communiceren. Dat geldt niet alleen voor het jaarverslag dat ook digitaal is weergegeven, maar ook de gebruiksaanwijzing van nieuwe installaties wordt getoetst op eenvoud en begrijpelijkheid. Gastvrijheid laat de corporatie onder meer zien doordat zij haar openingstijden heeft verruimd in een tijd dat corporaties kiezen voor beperking van de openingstijden. Ook de ontvangst en inrichting van het kantoor draagt bij aan het gevoel van gastvrijheid.

Maatschappij gedreven samen met ketenpartners

Met een duidelijke strategie en PDCA-cyclus is de besturing goed op orde. Bijzonder is de rol die ketenpartners hebben en krijgen bij onderhoud, duurzaamheid en zorg. Zij worden op strategisch, tactisch en/of operationeel niveau betrokken bij het opstellen van beleid. Wonion biedt ze daarnaast een 'proeftuin' voor experimenten en innovatie en werkt hierbij al langer tijd samen met markt- en zorgpartijen. In de loop der jaren is de samenwerking steeds verder uitgebouwd. Partijen vinden het leuk om met elkaar samen te werken, inspireren elkaar en er is veel onderling vertrouwen. Dit leidt tot mooie prestaties. In de 'proeftuinen' wordt gezamenlijk geïnvesteerd; soms financieel, vaak ook in extra tijd. De RvC heeft in eerste instantie meegedacht onder meer door het houden van themabijeenkomsten. Vervolgens wil de RvC haar toezicht mee-ontwikkelen bij het innovatieve karakter van de organisatie. Bij het zoeken naar de nieuwe directeur-bestuurder heeft de RvC partijen betrokken en nadrukkelijk gelet op wat de maatschappij nodig heeft.

Effectieve inzet van het maatschappelijk vermogen

Wonion is een financieel gezonde corporatie die veel prestaties levert voor een relatief kleine corporatie met gemiddelde bedrijfslasten. Prestaties betreffen zowel het eigen werkgebied en hebben door hun innovatieve karakter ook een spin-off naar marktpartijen en andere corporaties. De commissie vindt het bijzonder te constateren dat marktpartijen ook om niet meewerken aan innovatie. Het werkt effectief, de lijnen zijn kort en er is balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en (financiële) continuïteit. Daar waar het meerwaarde biedt werkt Wonion samen met collegacorporaties.

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

Sterke punten

- + Visie met passie, in combinatie met nuchterheid en optimale inbreng van belanghebbenden en ketenpartners.
- + Heldere strategie met duidelijke focus op betaalbaarheid en woonlasten.
- + Goede balans tussen gedrevenheid, hart voor de klant en financiën.
- + Organisatie-breed werken medewerkers en de partners van Wonion met plezier en wederzijds vertrouwen aan gedeelde idealen en denken hierbij vanuit verantwoordelijkheid in de keten.
- + Uitmuntende en innovatieve prestaties en samenwerkingsvormen op het gebied van duurzaamheid.
- + Reeds in 2016 gemiddeld energielabel B gehaald.
- + Inspirerende samenwerking met ketenpartners in duurzaamheid, onderhoud en zorg.
- + Biedt 'proeftuin' aan ketenpartners en is zo een voorbeeld voor anderen.

- + Goed balanceren met partners tussen korte termijnvraag van woningen en te verwachten krimp op termijn.
- + Meer statushouders gehuisvest dan taakstelling was.
- + Belanghebbenden zeer tevreden over relatie en communicatie.

Vooruitblik

Een excellerende organisatie met verbeterpunten voor het netwerk

De commissie constateert dat Wonion bij de vorige visitatie al goed presteerde en zich de afgelopen vier jaren verder heeft verbeterd. Op alle (sub)thema's presteert Wonion ruim voldoende tot zeer goed (soms zelfs uitmuntend). De visitatiecommissie vindt dat de corporatie al excellent presteert op veel punten en adviseert de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen. De commissie geeft voor de beleidsagenda nog enkele verbeter suggesties mee, passend bij deze innovatieve organisatie:

Uitdaging om ook op het sociale domein te excelleren met het netwerk

Gelet op het vernieuwende en inspirerende karakter van Wonion denkt de commissie dat deze corporatie de voortrekkersrol ook tot andere terreinen kan uitbreiden, zoals de toenemende problematiek op het sociaal/maatschappelijke vlak, zoals de toenemende overlast door de extramuralisering in de zorg. Ook deze problematiek vereist een aanpak in de keten (wonen, zorg, gemeente).

Toezicht op innovatie en ketensamenwerking verder ontwikkelen

Wonion biedt ketenpartners een 'proeftuin' voor experimenten en werkt zo samen met hen aan innovatie. Bij experimenten liggen veel zaken nog niet vooraf vast en komt veel tot stand op basis van vertrouwen. Een groot deel van het werk gebeurt bij Wonion door ketenpartners. Dat is een goede zaak en vraagt om een andersoortige invulling van het toezicht. Vragen die toezichthouders kunnen stellen, zijn: Hoe houd je toezicht op het functioneren in de keten? Hoe weet je hoe de keten functioneert? Wat is precies het oogmerk van de innovatie? Binnen welke randvoorwaarden kunnen we die verbetering dichterbij brengen? Past het binnen de spelregels of zijn er juist wetten en regels die in de weg staan? De commissie ziet een mooie uitdaging voor de RvC om haar toezichtrol door te ontwikkelen; passend bij deze innovatieve organisatie en passend bij de maatschappelijke opgaven van Wonion. Volg het innoveren en functioneren in de keten ook in de managementrapportages, omdat in de keten veel prestaties van Wonion geleverd worden.

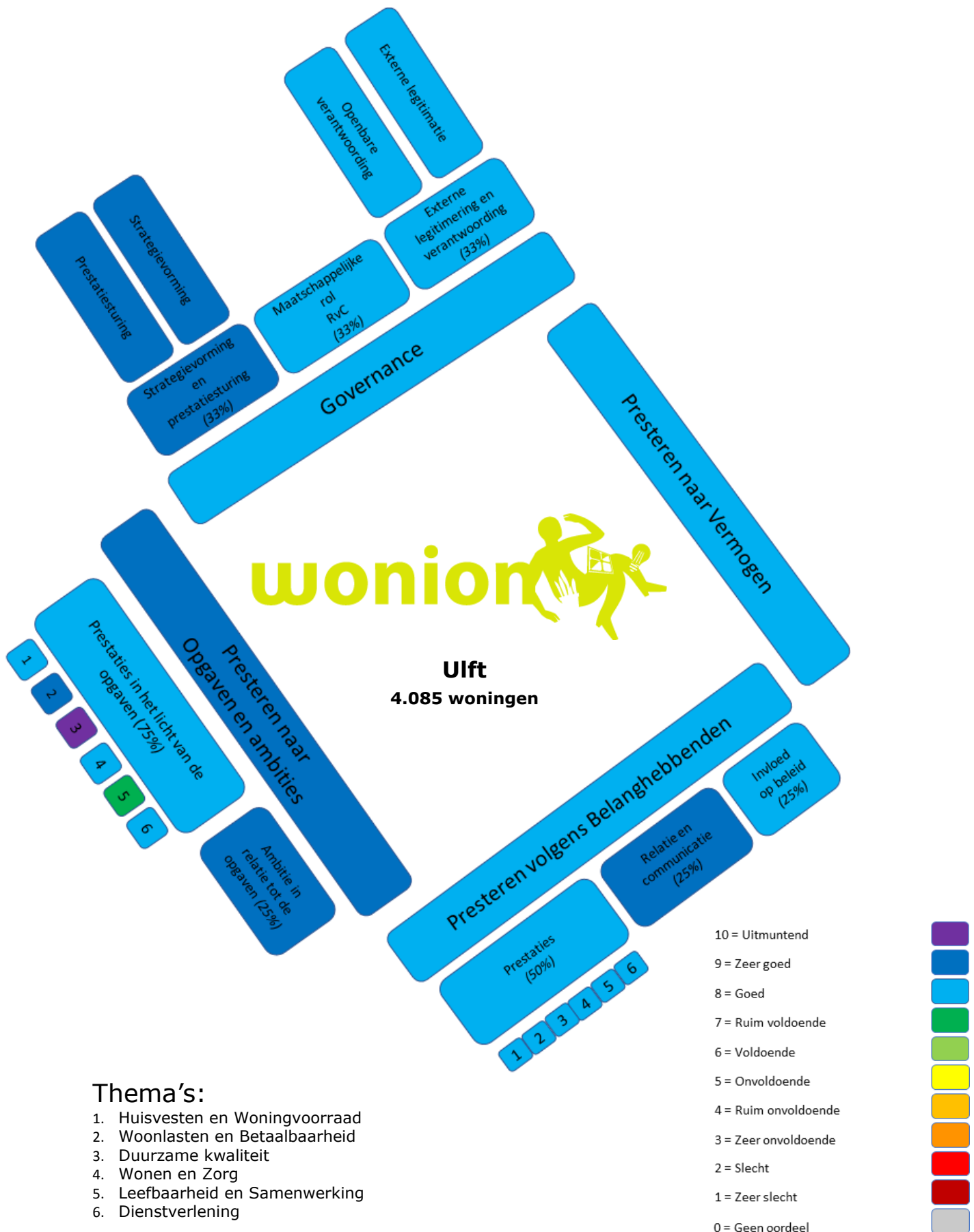
Maatschappelijke afwegingskader meer zichtbaar maken in het netwerk

De commissie ziet dat Wonion bij de keuzes die zij maakt en de investeringen die zij doet goede maatschappelijke afwegingen maakt. In het verleden heeft Wonion nagedacht over verschillende manieren om het maatschappelijk rendement in beeld te brengen. De commissie adviseert om het afwegingskader meer zichtbaar te maken voor belanghebbenden. En samen met het netwerk te kijken of ook de gemeente en andere partijen kunnen meewerken aan het betaalbaar houden/maken van de woonlasten.

B Scorekaart Wonion

| Perspectief | Beoordeling per thema | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----|------|-----|-----|-----|------------------|--------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | | | | | | | 8,5 |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 8,0 | 9,0 | 10,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,3 | 75% | |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 9,0 | 25% | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | | | | 8,1 |
| Prestaties | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 7,6 | 7,7 | 7,8 | 7,9 | 50% | |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 8,6 | 25% | |
| Invloed op beleid | | | | | | | 7,9 | 25% | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | | 8,0 |
| Vermogensinzet | | | | | | | 8,0 | 100% | |
| Governance | | | | | | | | | 8,3 |
| Strategievorming en prestatiesturing | Strategievorming | | | | | 9,0 | 9,0 | 33% | |
| | Prestatiesturing | | | | | 9,0 | | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | | | | | 8,0 | 33% | |
| Externe legitimatie en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | 8,0 | 8,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | | 8,0 | | | |
| Thema 1: Huisvesten en Woningvoorraad | | | | | | | | | |
| Thema 2: Woonlasten en Betaalbaarheid | | | | | | | | | |
| Thema 3: Duurzame kwaliteit | | | | | | | | | |
| Thema 4: Wonen en Zorg | | | | | | | | | |
| Thema 5: Leefbaarheid en Samenleving | | | | | | | | | |
| Thema 6: Dienstverlening | | | | | | | | | |

C Scorekaart in beeld Wonion



D Samenvatting in beeld Wonion

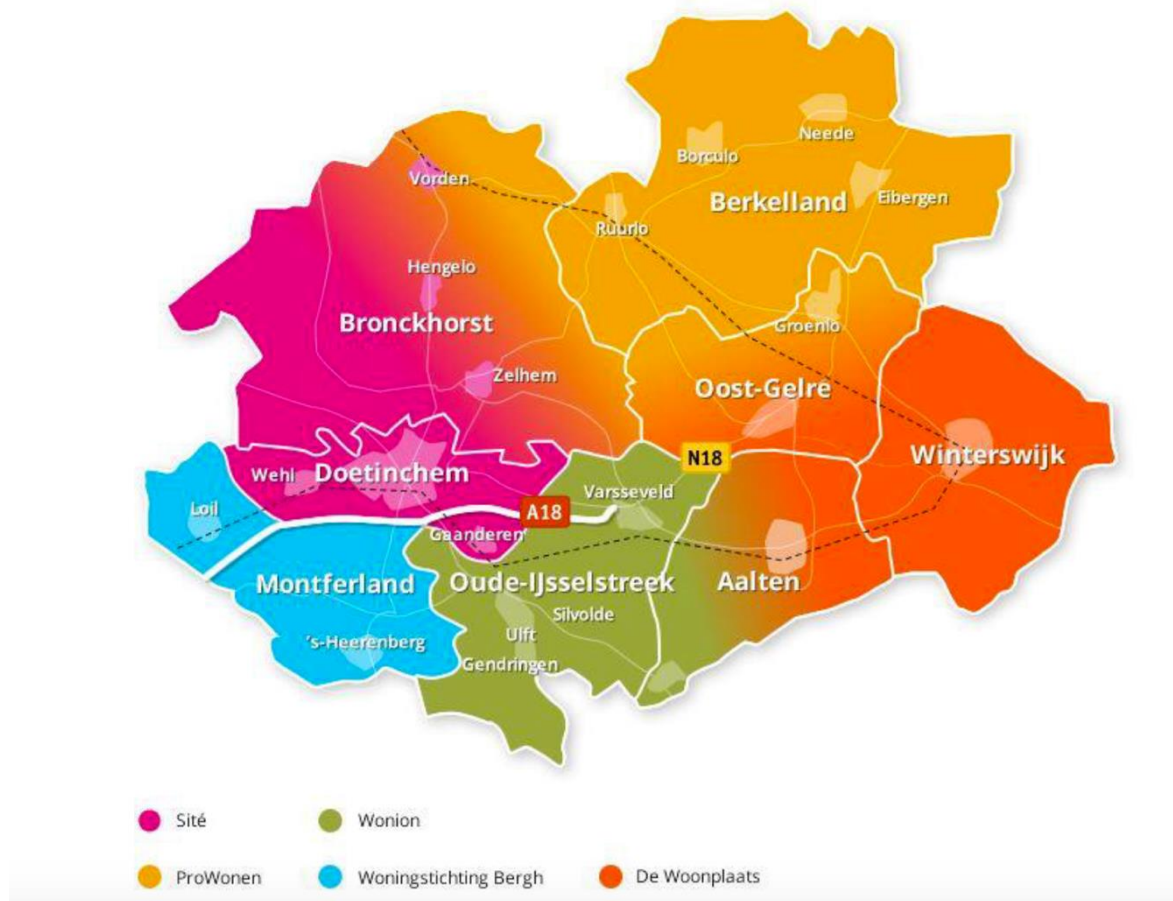
Visitatie Wonion

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018) en vond plaats tussen september en december 2019.

Korte schets Wonion

Wonion is in 2008 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Wisch Woonbeheer en Stichting Parès. Woningcorporatie Wonion beheert 4.058 woningen (Jaarverslag 2018) en werkt in de gemeente Oude IJsselstreek. Deze gemeente heeft 24 dorpskernen, waarvan Ulfst de grootste kern is. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie Wij Wonen, de gemeente Oude IJsselstreek, diverse zorgpartijen, Achterhoekse collegacorporaties en ketenpartners op het gebied van duurzaamheid en het sociaal domein. In de Achterhoek zijn ook collegacorporaties Sité Woondiensten, ProWonen, Plavei en De Woonplaats actief. Zij werken, met uitzondering van De Woonplaats, samen in het Achterhoekse Corporatie overleg (Aco). Bij Wonion werken ultimo 2018 39 medewerkers (35 fte). Ultimo 2014 waren dit er nog 49 (41 fte). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad zitting hebben. Begin 2019 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden.

Werkgebied gemeente Oude-IJsselstreek



Beoordelingen Wonion

| Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie | | | |
|--------------------------------------------------|--|------|------|
| Perspectief | | 2015 | 2019 |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | 7,7 | 8,5 |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | 7,7 | 8,1 |
| Presteren naar Vermogen | | 8,0 | 8,0 |
| Governance | | 7,6 | 8,3 |

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Betaalbaarheid heeft prioriteit (gematigd huurbeleid, woonlastenonderzoek, duurzaamheidsmaatregelen gunstig voor woonlasten)
- Uitmuntende prestaties duurzaamheid: Gemiddeld energielabel B al in 2016 behaald, innovaties, voorbeeld voor andere corporatiesBalans tussen korte termijn behoefte en krimp op termijn
- Meer statushouders gevestigd dan taakstelling
- Aandacht voor leefbaarheid in samenwerking met gemeente en andere partijen
- Dienstverlening kenmerkt zich als gastvrij en eenvoudig.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Huisvesten en betaalbaarheid en duurzaamheid krijgen hoge scores.
- Grote tevredenheid bij alle partijen over relatie en communicatie en mate van invloed op beleid.
- De belanghebbenden geven Wonion de volgende verbeteruggesties mee:
 - Los wachttijden van dit moment op
 - Goede begeleiding verwarde personen, schuldhulpverlening
 - Visie op wonen en zorg in oude wijken
 - WMO-beleidskader ontwikkelen
 - Energieneutraal bezit als doel



4.085 woningen

Prestaties naar Vermogen

- Financieel gezond en in control
- Naast maatschappelijk opbrengst voor eigen huurders ook opbrengst voor andere corporaties
- Veel prestaties voor een relatief kleine corporatie met gemiddelde bedrijfslasten.
- Goede balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en continuïteit

Governance

- Duidelijke strategie die op actieve wijze gehanteerd wordt
- (Bij)sturing verloopt via een heldere lijn
- Innoverende en lerende organisatie, die 'proeftuin' biedt aan ketenpartners voor innovatie
- RvC geeft maatschappelijke oriëntatie een plek onder meer door themabijeenkomsten
- Goed contact met belanghebbenden en betreft ze op strategisch, tactische en of operationeel niveau bij beleid.

Bestuurlijke reactie

Maatschappelijke visitatie 2015-2018

Eens in de vier jaar laat Wonion zich visiteren. Dit is voor ons een moment om terug te kijken op de afgelopen periode, te leren van gemaakte keuzes en uitkomsten hiervan en te genieten van de bereikte resultaten.

We hebben het onafhankelijke bureau Raeflex gevraagd om een visitatie uit te voeren over de maatschappelijke prestaties van Wonion in de periode 2015-2018.

'Excellente corporatie met hart voor de huurder'

De visitatiecommissie typeert Wonion in haar rapport als 'een maatschappijgedreven organisatie met hart voor de klant'. Ook merkt de commissie op dat 'vernieuwen en samenwerken in de genen zit van de organisatie'. Daarnaast vindt de commissie het knap 'dat de corporatie de reeds hoge waarderingen van de vorige visitatie in deze visitatie verder heeft verhoogd'. De scores variëren van een ruim voldoende (7) voor 'prestaties in het licht van de opgave' tot een uitmuntend (10) voor het onderdeel 'duurzaamheid'.

Trots

We zijn enorm trots op dit resultaat, maar vooral op de collega's in de organisatie die zich al jaren inzetten om goed werk af te leveren. Plezier, persoonlijke ontwikkeling en intrinsieke motivatie zijn daarbij in ruime mate de motor onder dit succes. Zoals uit de visitatie naar voren komt, zorgt de natuurlijke wijze van samenwerken en verbindingen leggen met al onze samenwerkingspartners voor een belangrijke bijdrage. Ook zij mogen trots zijn op dit resultaat en wij zijn blij met zulke betrokken partners.

Open gesprek

Ook het proces van de visitatie was in onze ogen zeer passend bij onze manier van werken. In goede harmonie, met diepgaande vragen en kennis van zaken heeft de visitatiecommissie met iedereen gesproken. De samenwerking met de secretaris verliep prettig en alle commissieleden waren betrokken, kritisch en hadden al bij het startgesprek een goed beeld van onze corporatie. Dat gaf vertrouwen en zorgde voor een open gesprek, zodat alle relevante zaken ook besproken konden worden.

Verbeterpunten

We vroegen de visitatiecommissie om aandachtspunten mee te geven voor de toekomst. De commissie adviseert Wonion om vooral zo door te gaan. En om te kijken of Wonion de voortrekkersrol die zij heeft op het gebied van duurzaamheid uit kan breiden naar andere terreinen.

Voor de RvC ziet de commissie een mooie uitdaging om haar toezichtrol verder door te ontwikkelen; passend bij de innovatieve organisatie die Wonion is en passend bij onze maatschappelijke opgaven. Ook adviseert de commissie om het afwegingskader dat Wonion gebruikt bij de keuzes die zij maakt en de investeringen die zij doet zichtbaarder te maken voor belanghebbenden. Tot slot oppert de commissie om de prestatieafspraken meerwaarde te geven door meer focus te leggen op de belangrijkste maatschappelijke opgaven, waar alleen in samenwerking resultaten kunnen worden behaald.

Herkenbaar en uitdagend

Deze verbeterpunten zijn herkenbaar voor ons en uitdagend om mee aan de slag te gaan. De eerste stap daarvoor is al gezet. Onlangs hebben we, samen met gemeente Oude IJsselstreek en Wij Wonen – als onderdeel van de prestatieafspraken – de prioriteiten voor de sociale volkshuisvesting vastgesteld.

We gaan ook de overige uitdagingen aan en blijven verder verbeteren en vernieuwen om onze maatschappelijke opgave nog beter te kunnen realiseren.

Tot slot

Graag bedanken we onze samenwerkingspartners, belanghouders, medewerkers van Wonion en anderen die een bijdrage hebben geleverd aan deze visitatie. Ook danken we de visitatiecommissie heel hartelijk voor de prettige gesprekken en de blik op onze organisatie die ons weer heeft verrijkt.

Ulft, december 2020

Gerrolt Ooijman
Directeur-bestuurder Wonion

Paul van Waning
Voorzitter Raad van Commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Wonion

Reden voor visitatie

In mei 2019 heeft Wonion opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren had woningcorporatie Wonion nog enkele redenen om een visitatie te laten uitvoeren.

De visitatie van Wonion is in dezelfde periode uitgevoerd als de collegacorporaties Sité Woondiensten en ProWonen waar Wonion nauw mee samenwerkt. Hierdoor is het mogelijk zaken onderling af te stemmen en tijdens de visitatie oog te hebben voor regionale thema's, zoals het krimpvraagstuk. Eveneens wil Wonion mede door de visitatie de prestatieafspraken op een hoger plan brengen. Daarnaast heeft de RvC gevraagd aandacht te besteden aan wat belanghebbenden verwachten van de RvC. De visitatie betreft de periode 2015-2018.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen september 2019 en december 2019.

Op basis van alle door Wonion verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Wonion. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op 2 oktober 2019.

Daarnaast heeft de commissie het telefonische interview gehouden op 7 oktober 2019. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. Eveneens is er naar de gemeente Oude IJsselstreek en de huurdersorganisatie Wij Wonen een enquête toegestuurd met vragen over het functioneren van de prestatieafspraken.

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A. Koopmanschap AC (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris).

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

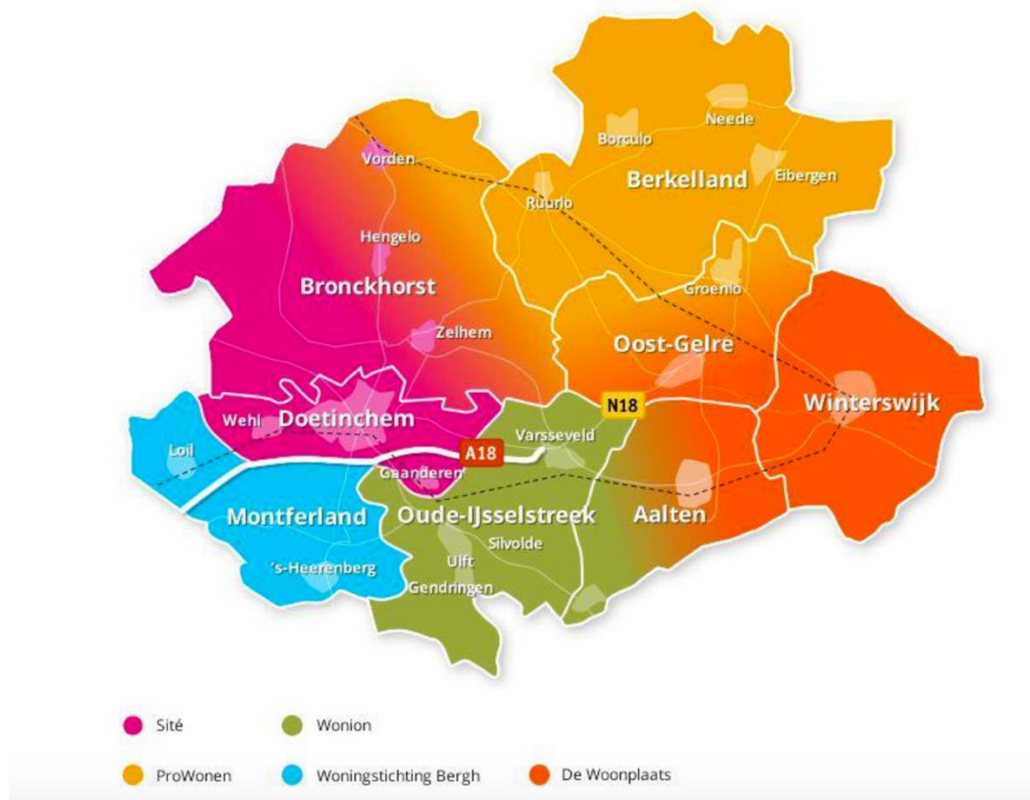
1.1 Schets Wonion

Wonion is in 2008 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Wisch Woonbeheer en Stichting Parès. Woningcorporatie Wonion beheert 4.115 verhuureenheden, waarvan 4.058 woningen (Jaarverslag 2018) en werkt in de gemeente Oude IJsselstreek. Deze gemeenten heeft 24 dorpskernen, waarvan Ulft de grootste kern is. In Ulft houdt Wonion kantoor.

De gemeente telt bijna 40.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie Wij Wonen, de gemeente Oude IJsselstreek, diverse zorgpartijen, Achterhoekse collegacorporaties en ketenpartners op het gebied van duurzaamheid, onderhoud en het sociaal domein. In de Achterhoek zijn ook collegacorporaties Sité Woondiensten, ProWonen en De Woonplaats actief. Zij werken samen in het Achterhoekse Corporatie overleg (Aco). De totale woningvoorraad in de Achterhoek bestaat uit 22% sociale huurwoningen (ruim 25.000 woningen), 8% particuliere huurwoningen en bijna 70% koopwoningen (bron: *Woningmarktmonitor 2018*). Doetinchem heeft procentueel de meeste huurwoningen en Oost Gelre de minste. De meeste koopwoningen staan (relatief gezien) in Oost Gelre, Berkelland en Aalten. Bijna de helft van alle woningen dateert van voor 1970.

Bij Wonion werken ultimo 2018 39 medewerkers (35 fte). Ultimo 2014 waren dit er nog 49 (41 fte). De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurderorganisaties in de raad zitting hebben. Begin 2019 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden.

Werkgebied gemeente Oude-IJsselstreek



1.2 Werkgebied Wonion

Wonion is werkzaam in de gemeente Oude IJsselstreek in de provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen (85%) en koop (66%) met een relatief lage gemiddelde WOZ-waarde van bijna € 200.000 in 2018 (bron: www.allecijfers.nl). De sociale huursector beslaat 24 procent van de woningen. De meeste woningen zijn gebouwd in de jaren '60 tot en met '80.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Wonion heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Oude IJsselstreek en de huurdersbelangenorganisatie Wij Wonen. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Wonion met de huurdersbelangenvereniging Wij Wonen en de gemeente en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersbelangenvereniging Wij Wonen, de gemeente Oude IJsselstreek en Wonion aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. Tenslotte worden in paragraaf 2.3 verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Gemeente Oude IJsselstreek en Wonion hebben al jarenlang prestatieafspraken met elkaar. Met de Woningwet 2015 is naast de gemeente en de corporatie ook de lokale huurdersorganisatie Wij Wonen betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Gedurende de visitatieperiode 2015 t/m 2019 hebben partijen jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Eveneens is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'. De afspraken heeft Wonion vertaald in de tweejaarlijks geactualiseerde strategienota 'Wonion, duurzaam in Wonen'. Eveneens benoemt Wonion in haar position paper de maatschappelijke thema's. In de factsheet (bijlage 6) zijn de maatschappelijke lokale prestatieafspraken, de regionale woonagenda en de eigen ambities van Wonion samengevat onder de volgende thema's:

- Huisvesten en woningvoorraad
- Woonlasten en betaalbaarheid
- Duurzame kwaliteit
- Wonen en zorg
- Leefbaarheid en Samenleving
- Dienstverlening

Voorafgaand aan de prestatieafspraken heeft Wonion jaarlijks een bod uitgebracht op de Woonvisie. Omdat Wonion ook input levert bij de Woonvisie en dit verwerkt in haar strategie is het bod daarop een logisch gevolg. De afspraken zijn als volgt samengevat (en gedetailleerder terug te vinden in bijlage 6):

Huisvesten en Woningvoorraad

De afspraken betreffen deels wettelijke regels ten aanzien van toewijzen (passend toewijzen, EU-regels). Aanvullend daarop heeft Wonion afgesproken dat minimaal 75% van de woningen die zij aanbiedt/toewijst een huur onder de aftoppingsgrens heeft. Eveneens heeft Wonion toegezegd dat er voldoende betaalbare woningen zijn voor de lage inkomens, jongeren en statushouders. Ten aanzien van enkele doelen heeft de corporatie afgesproken dit samen met de gemeente en zorgpartijen op te pakken.

Dat gaat om het begeleiden van multi-probleem huishoudens naar een goede woon- (en zorg)situatie. Partijen hebben eveneens afgesproken te streven naar een gedifferentieerd woningaanbod en een aantrekkelijk woon- en leefmilieu in de kernen. Omdat er op korte termijn iets oplopende wachtlijsten zijn is afgesproken dat het aandeel sociale huurwoningen op peil blijft en dat er bij sloop sociale nieuwbouw wordt teruggebouwd.

Woonlasten en Betaalbaarheid

Woonlasten en betaalbaarheid zijn belangrijke thema's in de prestatieafspraken en in het beleid van Wonion. Partijen hebben daarom afgesproken een onderzoek te doen naar de woonlasten van de huurders in de gemeente en op basis hiervan een vervolgacties te nemen. Als experiment wordt een noodfonds ingesteld op schrijnende situaties een oplossing te bieden. Eveneens heeft Wonion afgesproken om samen met de gemeente te werken aan schuldhulpmaatjes en vroegsignalering bij financiële problemen van huurders. Wonion heeft toegezegd tevens toe de huurprijsontwikkeling voor huurders met een laag inkomen beperkt te houden. Voor gezinnen met kinderen die vanwege huurschuld hun woning moeten verlaten heeft Wonion afgesproken wissel-/doorstartwoningen beschikbaar te stellen. Nieuwe huurders worden geïnformeerd over de woonlasten.

Duurzame kwaliteit

Landelijk is in het Energieconvenant afgesproken om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen. Op de lange termijn is in het kader van het (landelijk) Klimaatakkoord het doel om in 2050 CO₂-neutraal te zijn. Wonion heeft in de lokale prestatieafspraken afgesproken duurzaamheid als uitgangspunt te hanteren bij investeringen bij nieuwbouw en bestaande bouw, welke altijd dient bij te dragen aan het beperken van de woonlasten. Zo heeft Wonion afgesproken zonnepanelen aan te bieden aan huurders en de mogelijkheden voor collectieve opwekking te onderzoeken. Eveneens heeft Wonion afgesproken huurders actief te informeren over duurzaamheidsmogelijkheden.

Wonen en Zorg

Wonion heeft afgesproken om samen met de gemeente een beleidskader op te stellen voor individuele WMO-aanvragen. Eveneens is de afspraak gemaakt dat Wonion jaarlijks 30 woningen voor bijzondere doelgroepen ter beschikking stelt. Onder bijzondere doelgroepen wordt verstaan: dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking en vrouwenopvang. Eveneens heeft Wonion afgesproken de mogelijkheden voor huisvesting voor mantelzorgers te onderzoeken en is afgesproken dat Wonion deelneemt aan de regionale woonzorgtafel (vanaf 2018).

Leefbaarheid en Samenleving

Wonion heeft afgesproken zich in te zetten voor periodieke wijkschouwen en de aanpak illegale hennepcultuur. Eveneens stemt Wonion haar plannen in de wijk af met de planning van de gemeente. In 2018 is eveneens afgesproken de effecten op leefbaarheid van de uitstroom beschermd wonen en maatschappelijke opvang in beeld te brengen.

Dienstverlening

Op dit onderdeel zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Zowel Wonion als de commissie zien dit thema als een belangrijke maatschappelijke prestatie van de corporatie en hebben dit thema daarom toegevoegd. De prestaties, zoals door Wonion geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghebbenden en van de corporatie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen; gevolgd door een beschouwing van de commissie over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Wonion, huurdersorganisatie en gemeente over de lokale prestatieafspraken

Alliedrie de partijen zijn tevreden over de relatie en het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. (Sommige) bestuursleden van de huurdersorganisatie Wij Wonen zijn over het algemeen iets kritischer dan gemeente en corporatie, maar de verschillen zijn niet groot. Waardering is er vooral voor de prettige manier van samenwerking, het vertrouwen dat men heeft in elkaar en de bereidheid om te komen tot een meerjaren-commitment. De rollen en verantwoordelijkheden van ieder zijn helder. Ook is er sprake van wederkerigheid, alhoewel huurders daar wel iets minder positief over denken dan de gemeente en Wonion. Buiten de formele vergaderingen over prestatieafspraken weet men elkaar goed te vinden, zeggen de drie partijen.

De **huurdersorganisatie Wij Wonen** geeft aan dat er veel gevraagd wordt van hun leden als vrijwilligers. Steeds meer probeert de huurdersorganisatie inhoudelijke inbreng te leveren. De tweede keer dat er prestatieafspraken werden gemaakt heeft de huurdersorganisatie meer focus gelegd op wat zij belangrijk vindt. Tegelijkertijd signaleert ze dat het nog niet altijd eenvoudig is als gelijkwaardige gesprekspartner bij het overleg aanwezig te zijn. Het is weleens gebeurd dat agendapunten werden 'afgetikt' omdat de gemeente deze al in een eerder overleg met de corporatie had besproken. Met Wonion is dit nu deels ondervangen door vooraf overleg te hebben. De in de prestatieafspraken genoemde acties zijn voornamelijk van Wonion (en de gemeente). Met de huurdersorganisaties is het aantal afspraken nog beperkt, maar de organisatie geeft aan dat dat ze liever meer afspraken zou zien, bijvoorbeeld het raadplegen van de achterban rondom het thema woonoverlast.

De **gemeente Oude IJsselstreek** vindt dat de samenwerking en het proces van de prestatieafspraken goed verlopen. Ze geeft aan dat het driehoeksgesprek tussen huurdersorganisatie, corporatie en gemeente niet plaats vindt op bestuurlijk niveau, maar op ambtelijk niveau. De wethouders hebben daarom geen beeld van de rol van de huurdersorganisatie bij de lokale prestatieafspraken. De gemeente geeft aan te verwachten dat ook het monitoren van de prestatieafspraken punt van aandacht wordt; mede om de gemeenteraad op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Eveneens vindt de gemeente het van belang om afspraken op het sociaal domein te intensiveren en in gesprek te gaan over de nieuwbouwopgave. De gemeente verschilt van mening met Wonion over het moment waarop de krimp ingaat. Wonion is terughoudend met nieuwbouw vanwege de te verwachten krimp in de toekomst. Wonion en gemeente zijn hierover in gesprek en stellen gezamenlijk vast welke maatregelen genomen worden.

Wonion geeft aan dat de relatie met de huurderorganisatie Wij Wonen en de gemeente Oude IJsselstreek goed is en dat de lijnen kort zijn. Ook heeft Wonion contact met raadsfracties en weet wat er leeft bij verschillende fracties. Wonion vindt desondanks dat de prestatieafspraken de afgelopen jaren nog weinig meerwaarde hebben geboden.

Het proces en de vorm rondom prestatieafspraken doet volgens Wonion nog geen recht aan de kwaliteit van de samenwerking. Prestatieafspraken werden gemaakt, maar daarna werd er niet veel mee gedaan. Er stonden voornamelijk zaken in die Wonion toch al deed of zou doen. En omdat het zoveel afspraken waren werden ze niet gemonitord. De gemeente had haar aandacht bovendien nodig voor andere belangrijke(re) zaken. Sommige thema's kregen daarom onvoldoende aandacht. Wonion is daarom blij dat partijen nu bezig zijn om de prestatieafspraken in een andere vorm te gieten, waarbij de belangrijke thema's meer centraal staan en het er om gaat het op die terreinen beter te laten functioneren: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, beschermd wonen.

Beschouwing van de visitatiecommissie

Samenwerking en proces

De commissie constateert op basis van de gesprekken dat het vertrouwen tussen de partijen van de lokale driehoek groot is. Partijen waarderen de prestatieafspraken daarom positief.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing prestatieafspraken

De commissie constateert dat alle relevante thema's zijn benoemd in de prestatieafspraken. Het thema 'dienstverlening' is in het kader van deze visitatie op verzoek van Wonion toegevoegd. De commissie is het eens met de partijen dat in de prestatieafspraken veel zaken zijn opgenomen, waaraan Wonion toch al (wettelijk) moet voldoen of van plan was te doen. De zaken die Wonion in het jaarlijkse bod opneemt zijn overgenomen in de prestatieafspraken. Enkele afspraken zijn SMART, zoals dat de wachttijd voor actief woningzoekenden niet langer mag zijn dan 12 maanden gemiddeld en jaarlijkse maximaal 30 woningen worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen. Bij (overige) afspraken die minder concreet zijn, is lastiger te bepalen wat van partijen verwacht wordt. Dat is bijvoorbeeld te zien bij afspraken over leefbaarheid. De prestatieafspraken kunnen aan meerwaarde winnen wanneer de focus ligt op belangrijke thema's, die alleen in gezamenlijkheid aangepakt kunnen worden en waar de afspraken geconcretiseerd worden. Sommige thema's lenen zich meer voor lange termijn afspraken. Dit zijn ontwikkelpunten in een breder netwerk dan de tripartite partijen die nu aan tafel zitten bij de prestatieafspraken.

Een discussiepunt tussen de gemeente en Wonion blijft de mate waarin nieuwbouw wenselijk is. De standpunten zijn over en weer uitgewisseld en bekend en partijen komen tot overeenstemming. Datgene wat in de prestatieafspraken te vinden is, is wat Wonion zelf nodig en verantwoord vindt om te bouwen. De gemeente wil dat de corporatie meer bouwt, gezien de vraag van woningzoekenden op korte termijn. De commissie is van mening dat Wonion haar keuzes goed verantwoordt.

Verder is het de commissie opgevallen dat enkele moeilijk op te lossen vraagstukken in het sociaal domein, waar partijen genoodzaakt zijn samen te werken, lang blijven liggen. Er was wel een convenant in voorbereiding en in 2019 afgesloten, maar er is nog steeds geen beleidskader voor individuele WMO-aanvragen opgesteld en zijn de afspraken ten aanzien van de toenemende overlast nog gericht op monitoring en onderzoek. Afspraken over concrete acties zijn hierover nog niet gemaakt in de prestatieafspraken, terwijl dit gezien de (toenemende) problematiek volgens de commissie wel wenselijk is.

De commissie acht het hierbij van belang ook goede regie-afspraken te maken en dat partijen hieraan prioriteit geven; niet alleen reageren op overlast, maar ook aan het voorkomen van overlast. De commissie ziet hierin een rol weggelegd voor de gemeente.

Actualiteit en evaluatie prestatieafspraken

In het bestuurlijk overleg vindt evaluatie van de prestatieafspraken plaats.

De commissie constateert dat partijen jaarlijks werken aan verdere verbetering van de prestatieafspraken. Evaluatie en monitoring van de gemaakte afspraken vindt echter nog niet plaats. Dit komt wellicht deels doordat partijen er vertrouwen in hebben dat een groot aantal van de prestatieafspraken toch wel uitgevoerd wordt. De commissie acht het van belang dat bij de nieuwe vorm prestatieafspraken (nog in ontwikkeling) de focus meer ligt op zaken waar partijen samen stappen in moeten maken en dat monitoring dan eerder aan de orde is.

Betrokkenheid partijen en wederkerigheid

Zoals eerder aangegeven zijn de partijen van de lokale driehoek betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. Er is vertrouwen in elkaar en de commissie ziet hierin een goede basis om de prestatieafspraken verder te ontwikkelen en te verbeteren. De commissie signaleert evenals de partijen dat in de prestatieafspraken veel zaken zijn opgenomen die Wonion toch al van plan was uit te voeren. Zoals partijen zelf ook aangeven kunnen de prestatieafspraken meerwaarde bieden wanneer de focus in het proces komt te liggen op de discussiepunten en de gezamenlijke uitdagingen, bijvoorbeeld de aanpak van de toenemende overlast en een goede begeleiding van multi-probleemhuishoudens. Eventueel kunnen daartoe ook andere partijen betrokken worden bij de prestatieafspraken. De huurdersorganisatie wordt verder wel betrokken, maar voelt zich nog niet altijd voldoende aangehaakt. Mogelijk komt dit doordat de huurdersorganisatie niet deelneemt aan het bestuurlijk overleg. De rol van de huurdersorganisatie kan eveneens versterkt worden in het ophalen van signalen bij de achterban. De commissie realiseert zich dat dit wel veel vraagt van vrijwilligers en dat afbakening van de rol belangrijk is. De commissie vindt het mooi om te zien welke verbeterpunten partijen hebben en hoe ze daarmee werken.

Prestatieafspraken op een hoger plan brengen

De prestatieafspraken krijgen meerwaarde door meer focus te leggen op de belangrijkste maatschappelijke opgaven, waar alleen in samenwerking resultaten kunnen worden behaald. Maak hierbij onderscheid tussen thema's die zich meer lenen voor korte termijn afspraken enerzijds en voor lange termijn anderzijds. Relevante thema's om prestatieafspraken over te maken, zijn onder andere: oplopende wachttijden versus krimp op lange termijn; visie op wonen en zorg in oudere wijken; voorkomen van overlast van en hulp bieden aan verwarde personen. Kijk hierbij ook of er meer partijen betrokken moeten worden bij het maken van afspraken over (met name de laatste twee) thema's. De prestatieafspraken kunnen nog meer onderdeel van de besturing worden als de voortgang van de prestatieafspraken van Wonion opgenomen worden in de managementrapportages. Als prestatieafspraken SMART geformuleerd worden, is dit goed te monitoren.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurdersorganisatie Wij Wonen

De huurdersorganisatie Wij Wonen vindt dat de prioriteit bij de prestatieafspraken moet liggen bij **betaalbaar wonen (woonlasten en nieuwbouw)**. Woonlasten betreffen naast huurprijs (huurbeleid) ook energielasten en gemeentelijke belastingen. Het is dus een zaak van zowel corporatie als gemeente. Wij Wonen wil hierin ook een bijdrage leveren door actief signalen uit de achterband op te vangen. Daarnaast gaat het om voldoende betaalbare woningen (nieuwbouw). Naast woonlasten vindt de huurdersorganisatie dat **schuldhulpverlening** prioriteit moet krijgen. Gemeente en Wonion moeten dit gezamenlijk oppakken. Huurders geven aan dat Wonion hier al veel aan doet en zij vinden dat ook van de gemeente aangesproken mag worden om zich meer in te zetten hiervoor. De huurdersorganisatie vraagt eveneens aandacht voor een goede **begeleiding van verwarde personen**, om zo overlast voor de wijk te voorkomen. Tot slot noemt Wij Wonen het thema **duurzaamheid**.

Voor wat betreft het proces wil de huurdersorganisatie Wij Wonen een duidelijkere rol in het proces dan de afgelopen jaren. De agendapunten bij het overleg over prestatieafspraken zijn ook voor de huurdersorganisatie van belang en zij wil daarbij serieus als samenwerkingspartner betrokken worden.

Gemeente Oude IJsselstreek

De gemeente vindt het belangrijk dat de **verduurzamingsopgave** van het corporatiebezit wordt voortgezet. Eveneens vraagt zij aandacht voor de **transformatie/vernieuwingsopgave** om het bezit van de corporatie up-to-date te houden. Eveneens is het van belang om afspraken te maken over tijdelijk en/of flexwoonconcepten en het anders aanwenden van leegstaande huisvesting (destijds bedoeld voor statushouders). Aandacht voor de rol die Wonion daarin kan spelen bij de **nieuwbouwopgave** en voor voldoende aanbod voor 'beschermd wonen'. Prioriteit legt de gemeente ook bij de intensivering binnen het **Sociaal Domein**, onder andere op het vlak van preventie van problemen bij de huurders.

Wonion

Wonion vindt het belangrijk de vertrouwensrelatie tussen de partijen van de lokale driehoek vast te houden. Daarbij ziet Wonion kansen voor verbetering door elkaar nog meer mee te nemen in de keuzes en andere vormen van prestatieafspraken te hanteren. Naast het vastleggen en monitoren van zaken, waarvan het vanzelfsprekend is dat die goed gedaan worden, is er meer aandacht nodig in de prestatieafspraken voor actuele thema's: 1) beschikbaarheid voor sociale doelgroep 2) circulair 3) sociaal domein. Hierbij geeft Wonion aan dat het thema 'Betaalbaarheid' hierbij als een vanzelfsprekendheid wordt gezien.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Wonion de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | |
|----------------------------------------|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Prestaties in het licht van de opgaven | | 8,3 | 75% |
| Thema 1: Huisvesten en Woningvoorraad | 8,0 | | |
| Thema 2: Woonlasten en Betaalbaarheid | 9,0 | | |
| Thema 3: Duurzame kwaliteit | 10,0 | | |
| Thema 4: Wonen en Zorg | 8,0 | | |
| Thema 5: Leefbaarheid en Samenleving | 7,0 | | |
| Thema 6: Dienstverlening | 8,0 | | |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | 9,0 | 25% |
| Gemiddelde score | | 8,5 | |

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale en landelijke afspraken en zoals blijkt uit het eigen beleid.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Wonion met gemiddeld een 8,3. Bij alle thema's evenaart of overtreft de corporatie de afspraken. Daarbij zijn de prestaties van Wonion op het gebied van 'duurzame kwaliteit' uitmuntend te noemen, omdat naast de lokale prestaties de corporatie ook duidelijk een voorbeeldfunctie en voortrekkersrol heeft.

Huisvesting en Woningvoorraad: 8,0

Wonion voldoet ruimschoots aan alle wettelijke eisen voor toewijzing en heeft er bovendien voor gezorgd dat het percentage van nieuw te verhuren woningen met een huur onder de aftoppingsgrens in 2017 en 2018 aanzienlijk hoger lag dan minimaal afgesproken (circa 84% in plaats van 75%).

De commissie constateert dat Wonion zeer goed heeft geacteerd door te zorgen voor extra woningen voor het huisvesten van de grote instroom van statushouders in 2016 en 2017. Wonion huisvestte meer statushouders dan de gemeente Oude IJsselstreek als taakstelling had.

De corporatie zorgde er met extra (tijdelijke) woningen voor dat het huisvesten van stathouders geen extra druk gaf op de reguliere woningtoewijzing. De corporatie heeft hiervoor creatieve oplossingen bedacht, bijvoorbeeld de zeven studio's en drie appartementen die gerealiseerd zijn in de St. Jorisschool in Terborg.

De commissie constateert dat de wachttijden gedurende de visitatieperiode (iets) zijn toegenomen, meer dan de afgesproken één jaar als maximum. De commissie signaleert dat de corporatie allerlei maatregelen neemt om de wachttijden terug te dringen; hierbij rekening houdend met de krimp op lange termijn. Maatregelen die Wonion neemt of wil nemen zijn onder meer: huurprijzen verlagen en aanpassen voorrangregels. Eveneens realiseert Wonion op diverse locaties nieuwbouw en stelt ze sloop uit. Gedurende de visitatieperiode zijn er 119 nieuwbouwwoningen opgeleverd en slechts 26 woningen gesloopt. Hierdoor heeft Wonion tijdelijk woningen toegevoegd aan de sociale huurvoorraad. De commissie is van mening dat de corporatie op deze wijze verstandig inspeelt op de actuele situatie. Eveneens is de corporatie extra alert op een korte wachttijd voor urgente woningzoekenden. De commissie waardeert dit positief.

De Regionale woonagenda beoogt een gedifferentieerde woningvoorraad. De commissie constateert dat Wonion al jarenlang bezig is met de transformatie van haar woningvoorraad in de kernen naar een meer passende woningvoorraad. Dit gebeurt geleidelijk en wordt door de corporatie gecontinueerd. De commissie waardeert de prestaties op dit gebied positief.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom gemiddeld met een 8,0.

Woonlasten en betaalbaarheid: 9,0

De commissie constateert dat betaalbaarheid van het wonen bij Wonion organisatie-breed op nummer één staat. Hierdoor presteert de corporatie aanzienlijk meer dan is afgesproken in de prestatieafspraken. De gemiddelde huurverhoging lag gedurende de visitatieperiode onder de landelijke norm. Bij huurverhoging werd rekening gehouden met de inkomens. In 2015 werd de inkomensafhankelijke huurverhoging gegeven. In 2016 verlaagde de corporatie de huren voor de primaire doelgroep. Het betrof circa een kwart van het bezit. Betaalbaarheid is ook leidend bij beslissingen op andere terreinen, zoals duurzaamheid.

In 2017 is een woonlastenonderzoek uitgevoerd, waar ook de huurdersorganisatie bij betrokken was. Tevens is er een noodfonds ingesteld samen met de gemeente, zodat er maatwerk geleverd kan worden aan mensen met financiële problemen. Samen met Schuldhulpmaatjes probeert Wonion betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te signaleren. Het aantal huisuitzetting is teruggelopen tijdens de visitatieperiode. Daarnaast is het aantal zittende huurders met huurachterstand en/of waarmee een betalingsregeling is getroffen gedurende de eerste drie jaren van de visitatieperiode iets afgenomen. De stijging in 2018 is te verklaren omdat de huurinningen naar de eerste van de maand zijn verschoven en dit niet voor alle huurders meteen haalbaar was. Met hen heeft Wonion toen een regeling getroffen. De commissie ziet dat dit thema in 'de genen van de complete organisatie zit' en waardeert deze actieve wijze van handelen heel positief.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 9,0.

Duurzame kwaliteit: 10

De commissie beoordeelt de prestaties van Wonion op het gebied van duurzame kwaliteit als uitmuntend. Wonion heeft de landelijke afspraak om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen voor het bezit, reeds in 2016 behaald. Dit is een bijzondere prestatie in vergelijking met andere corporaties in het land. Wonion loopt hierin ver vooruit. Aedes heeft die prestatie in 2016 gewaardeerd met prijs voor de meeste energieneutrale woningen.

Naast de lokale prestaties constateert de commissie dat Wonion innoveert, zowel technisch als in de manier van samenwerking met marktpartijen. De afgelopen jaren heeft Wonion samen met marktpartijen op het gebied van duurzaamheid een ketensamenwerking opgebouwd en ontwikkeld. Wonion daagt deze ketenpartners uit en wordt door hen uitgedaagd. Ze biedt de partners een 'proeftuin', waarin partijen gezamenlijk investeren. Hierdoor haalt Wonion veel kennis en innovatie binnen. Samen met deze marktpartijen experimenteert Wonion op het gebied van zonnepanelen, warmtepompen en nul-op-de-meter woningen. Eind 2018 had Wonion op circa 15% van haar woningen zonnepanelen. Gedurende de visitatieperiode had Wonion 71 nul-op-de meter woningen gerealiseerd bij nieuwbouw en renovatie. Eveneens werd in 2018 een project gestart voor circulaire bouw, waarbij sprake is van zoveel mogelijk hergebruik van materialen. Het betreft innovatie die marktpartijen weer in kunnen zetten bij andere corporaties. Wonion heeft hierin een voortrekkersrol en de commissie vindt dat het een voorbeeld is voor andere corporaties. De commissie heeft gemerkt dat innoveren en samenwerken in de genen zit van de organisatie. De commissie constateert dat Wonion met deze omvang wendbaar is en korte lijnen heeft en dat zich dat goed leent voor samenwerking en innovatie met ketenpartners. Via de jaarlijkse klantvriendelijkheidsprijs worden ketenpartners uitgedaagd goed te presteren voor de huurder. Eveneens worden prijzen/kosten vergeleken met de marktontwikkelingen, waardoor er sprake is van een gezonde prijs/kwaliteit verhouding. Wonion deelt actief kennis en werkt samen in de regio en in het land met corporaties en andere (markt)partijen om zo een duurzame beweging op gang te brengen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 10.

Wonen en zorg: 8,0

De commissie constateert dat Wonion meer doet op het gebied van wonen en zorg dan is afgesproken in de prestatieafspraken. Zo zijn er geen afspraken gemaakt over woonzorgvastgoed, maar zijn er wel prestaties. Het gaat om vastgoed waar verschillende functies gecombineerd zijn, zoals ontmoeten (bijvoorbeeld koffieochtenden van verenigingen), zorg (bijvoorbeeld huisvesting en zorgverlening), kinderopvang, scholen en sport. Wonion is hierbij de facilitator van het vastgoed. Wijkcentrum de Lichtenberg in Silvolde staat gedeeltelijk leeg. Gesprekken met de buurt, de gemeente en andere belanghebbenden hebben tot nu toe niet voor een oplossing gezorgd. Met de huurder van Kulturhus Lintelo zijn gesprekken gevoerd die in 2018 hebben geleid tot een eigendomsovername door 'vereniging voor een gebouw voor christelijke belangen te Lintelo'. Door nieuwe woningen te bouwen in verschillende kernen, werd de komst van drie kulturhusen mogelijk gemaakt en werden de woonzorgcentra Schuylenburgh in Silvolde en Debbeshoek in Ulft vernieuwd. Daarnaast werkt Wonion samen met zorgorganisaties aan nieuwe gebouwen voor wonen met zorg. De wijze waarop de corporatie dit doet samen met zorgorganisaties als ketenpartners is bijzonder (bijvoorbeeld in Gendringen).

In 2017 is samen met de zorgorganisatie Azora gewerkt aan de plannen voor een woonzorgcentrum in het centrum van Gendringen, waarin ook verenigingen onderdak kunnen vinden. Het grootste deel van het gebouw zal door Azora worden gebruikt en ze zullen hierin ook zelf investeren. Wonion gaat in dit project zorgwoningen voor reguliere verhuur realiseren waarvan een groot deel voor Estinea.

Daarnaast investeert Wonion naar behoefte en op verzoek van (zorg)partijen, in zelfstandige woonvormen voor specifieke doelgroepen. Wonion verhuurt zodoende diverse complexen en/of woningen aan zorgorganisaties. Dit verloopt naar tevredenheid en er zijn nauwelijks wachttijden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

Leefbaarheid en Samenleving: 7,0

De leefbaarheid is over het algemeen goed in de gemeente Oude IJsselstreek. Desondanks is het aantal overlastsituaties de afgelopen periode toegenomen. Dit komt mede door de uitstroom uit de maatschappelijke opvang. Het begeleiden van huishoudens naar een goede woon-zorgsituatie is reeds bij het thema 'huisvesten & woningvoorraad' beoordeeld en heeft raakvlakken met de leefbaarheid. Voor de aanpak van dit probleem werkt Wonion samen met gemeente en politie en welzijns- en zorginstanties. De commissie constateert dat Wonion werkt aan een aanpak waarbij niet alleen actie wordt ondernomen bij overlast, maar ook acties worden ingezet ter preventie van overlast. De commissie is van mening dat Wonion haar verantwoordelijkheden hierbij ruim voldoende oppakt.

Daarnaast werkt Wonion bij nieuwbouw en herstructurerings-/renovatieprojecten mee aan het verbeteren van de woonomgeving. Dit doet zij in samenwerking met de gemeente en in overleg met bewoners. De stedenbouwkundige ontwikkeling is hiervan een goed voorbeeld (zie factsheet bijlage 6). Bij herstructurering kan er sprake van zijn dat minder woningen worden teruggebouwd, waardoor ruimte ontstaat voor meer groen of parkeren (bijv. Vulcaanstraat/Handelstraat in Terborg). De corporatie neemt deze kosten voor eigen rekening.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7,0.

Dienstverlening: 8,0

Over het onderwerp dienstverlening komt -zoals vaak het geval is- niet voor in de prestatieafspraken. Wonion vindt het wel een belangrijk thema, met name omdat zij 'gastvrijheid en eenvoud' als kernwaarden heeft. Centraal in het denken van medewerkers van Wonion is dat het voor huurders makkelijk (te begrijpen) moet zijn. Tot en met 2017 waardeerden de huurders in de AedesBenchmark de corporatie op een vergelijkbaar niveau als het gemiddelde in de corporatiesector. In 2018 was dit bovengemiddeld (categorie A). De commissie waardeert het positief dat de corporatie de ochtendopenstelling uitgebreid heeft met de middag. Klantvriendelijkheid wordt ook gestimuleerd bij de ketenpartners van onderhoud en duurzaamheid. Zo reikt Wonion een jaarlijkse klantvriendelijkheidsprijs uit aan de op dit vlak best presterende ketenpartner.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Tweejaarlijkse strategienota's met steeds meer focus op betaalbaarheid en duurzaamheid
 Wonion actualiseert iedere twee jaar haar strategienota. De strategienota's van 2015 en 2017 kennen een vergelijkbare opzet met andere accenten, waarbij in 2017 iets meer focus ligt op betaalbaarheid dan in 2015. Wonion bakende hiermee de koers die in 2012 bepaald was verder af. Wonion houdt hierbij rekening met landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Wonion benoemt haar missie als volgt: Wonion realiseert vanuit de maatschappelijke behoefte duurzaam wonen voor mensen in en om de gemeente Oude IJsselstreek met aandacht voor zorg & welzijn.

De kernwaarden die Wonion hierbij heeft zijn:

- **Klant centraal:** De behoefte die klanten hebben zijn bij Wonion bekend en hieraan wordt, binnen de mogelijkheden, invulling aangegeven.
- **Betrokken:** Wonion staat dichtbij klanten en belanghouders en gaat met hen in dialoog, zodat zij goed in kunnen spelen op de maatschappelijke opgave.
- **Kwaliteit:** De kwaliteit van producten en diensten is in balans met de prijs die hiervoor betaald moet worden.
- **Betrouwbaar:** Wonion staat voor wat ze doet en wat ze zegt.
- **Ondernemend:** Wonion is actief op zoek naar nieuwe ontwikkelingen binnen een gezonde bedrijfsvoering, zodat ze nog beter de maatschappelijke opgave kan vervullen.

De langetermijnontwikkelingen vertaalt Wonion in haar strategienota's naar actiepunten. In onderstaand overzicht zijn de actiepunten weergegeven.

Overzicht van visie naar uitvoering (Strategienota 2017)

| KSF <small>maatschappelijk thema</small> | Klant: Wonion geeft een thuis | Vastgoed: Wonion en duurzaam vastgoed | Geld en waarde: Wonion presteert naar vermogen | Organisatie: Wonion een maatschappij gedreven corporatie |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Huisvesten | 1. Voldoende geschikte woningen | 5. Optimale woningvoorraad | 9. Balans betaalbaarheid, kwaliteit en continuïteit | 13. Doeltreffende organisatie |
| Betaalbaar | 2. Betaalbare woonlasten | 6. Behoud vastgoedwaarde | 10. Opbrengst optimaliseren en lasten beperken | 14. Doelmatige organisatie |
| Samenleving | 3. Inzicht in (toekomstige) klantbehoefte | 7. Bijdrage kwaliteit lokaal vastgoed | 11. Ondernemend handelen | 15. Investeren in netwerken |
| Duurzame kwaliteit | 4. Leefbare woonomgeving | 8. Milieubelasting beperken | 12. Financiële continuïteit | 16. Voorbeeldgedrag vertonen |

Begin 2019 is met de komst van een nieuwe directeur-bestuurder een nieuwe (en compacte) opzet van de strategienota opgesteld met de titel 'Wonion, duurzaam in wonen.' In deze strategienota ligt de focus op duurzaam wonen. Duurzaam wonen draagt bij aan comfortabel én betaalbaar wonen, het zuinig omgaan met onze aarde en de juiste zorg voor de huurders en toekomstige generaties. Duurzaamheid gaat niet alleen over energie of circulair gebruik van grondstoffen. Het gaat ook om de relaties met elkaar. Een duurzame werkwijze zorgt voor vertrouwen in elkaar en in de uitvoering van het werk. Eveneens zijn de kernwaarden van Wonion gewijzigd in gastvrij, betrouwbaar, ondernemend en eenvoudig. Wonion staat voor duurzaam vastgoed, prettig wonen (betaalbaarheid, beschikbaarheid, differentiatie) en Wonion geeft thuis. De corporatie noemt zich een maatschappij gedreven organisatie.

Tweejaarlijkse portefeuillestrategie

In 2016 en 2018 heeft Wonion de portefeuillestrategie geactualiseerd.

De portefeuillestrategie biedt een basis voor keuzes voor nieuwbouw, onderhoud, verkoop en sloop. Nieuw in 2016 was dat de portefeuillestrategie een basis moest bieden voor het scheidingsvoorstel DAEB/niet- DAEB. In 2016 ging er in de portefeuillestrategie eveneens veel aandacht uit naar het huurbeleid (streefhuren en wenshuren), om de landelijke regelgeving rondom het passend toewijzen in goede banen te leiden. Verder werden er conclusies getrokken over de demografische ontwikkelingen (vergrijzing) en de consequenties voor de huurders en de woningmarkt.

De portefeuillestrategie 2018 is anders qua opzet en bevat naast een wensportefeuille ook een strategie per kern en een investeringsprogramma. Het verschil met 2016 was dat de crisis op de woningmarkt voorbij was en dat de druk op de sociale huurmarkt flink was toegenomen. Op lange termijn verwacht Wonion nog steeds een afname van het aantal huishoudens na 2028. Op korte termijn vond Wonion het nodig maatregelen te treffen die inspelen op de toenemende vraag naar betaalbaar wonen. Daarnaast krijgen dorpskernen te maken met uiteenlopende (ruimtelijke) knelpunten die van invloed kunnen zijn op de ontwikkelingen van het vastgoed. Deze portefeuillestrategie vertaalt de te verwachten ontwikkelingen naar uitgangspunten.

Wensportefeuille per kern (Portefeuille-strategie 2018)

| Woningtype (inclusief Koopgarant) | Huidige porte- feuille | Wens- porte- feuille 2030 | Opgave +/- | Wenselijkheid per kern tot 2030 | | | | | |
|-----------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----|------|------|-----|--------|
| | | | | Uft | Vv. | Gnd. | Sil. | Tb. | Kl. k. |
| Grondgebonden zorggeschikt | 706 | 825 | Toename van 120 woningen tot 1 ^e aftoppingsgrens | ++ | ++ | + | + | + | - |
| Grondgebonden overig | 2.575 | 2.435 | Afname van 150 woningen vanaf 1 ^e aftoppingsgrens | + | + | + | + | + | + |
| Appartementen zorggeschikt | 735 | 770 | Toename van 35 woningen tot 1 ^e aftoppingsgrens | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 |
| Appartementen overig | 249 | 270 | Toename van 30 woningen tot kwaliteitskortingsgrens | + | + | + | + | + | 0 |
| Totaal | 4.265 | 4.300 | Toename van 35 | | | | | | |

Toelichting:

- ++ zeer wenselijk
- + wenselijk
- 0 geen opgave verwacht
- onwenselijk

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven (9,0)

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

Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat de corporatie regelmatig haar strategienota actualiseert en dit vertaalt in een portefeuillestrategie, waarin de ontwikkelingen worden meegenomen en vertaald in acties. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9 op basis van de volgende pluspunten:

- + De strategienota en portefeuillestrategie zijn compleet en goed onderbouwd met de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. De corporatie speelt in op de actuele vraag, toekomstige krimp en vergrijzing. Transformatie van de woningvoorraad is al jarenlang een continue opgave en gaat geleidelijk aan. De nota's worden iedere twee jaar geactualiseerd.
- + Op het krimp-vraagstuk heeft Wonion een andere visie dan de gemeente. De commissie constateert dat Wonion deze visie goed onderbouwd heeft en naast de korte termijn vraagdruk ook de lange termijn krimp in ogenschouw neemt. De commissie vindt dit verstandig en waardeert het dat Wonion hierover goed in gesprek blijft met de gemeente en tot goede korte termijn afspraken komt, passend in het lange termijn beeld.
- + De commissie constateert op basis van de gesprekken dat betaalbaarheid en duurzaamheid niet alleen als ambities zijn terug te vinden in de strategienota's, maar eveneens breed in de organisatie leven en bij huurders, ketenpartners, gemeente en overige belanghebbenden bekend zijn. Belanghebbenden geven aan dat de corporatie haar beleid en werkwijze op goede wijze heeft gecontinueerd bij wisseling van een manager en bestuurder (begin 2019).
- + De commissie constateert dat Wonion een maatschappij gedreven organisatie is, niet alleen op papier maar ook door de manier van werken. Ze vangt signalen op uit de maatschappij en ontwikkelt hierop een eigen visie (bijvoorbeeld bij duurzaamheid, het huisvesten van statushouders). De commissie vindt het bijzonder dat de corporatie haar eigen mogelijkheden verruimt door de samenwerking in de keten, met name op het gebied van duurzaamheid, onderhoud en zorg.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven over de prestaties van Wonion. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens drie face-to-face gesprekken en een telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van Wonion.

| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------|--------|--------|--------|
| | Huurders | Gemeente(n) | Zorg | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie | | | | | 7,9 | 50% |
| Thema 1: Huisvesten en Woningvoorraad | 6,5 | 8,5 | 9,0 | 8,0 | | |
| Thema 2: Woonlasten en Betaalbaarheid | 7,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 | | |
| Thema 3: Duurzame kwaliteit | 7,8 | 9,2 | 7,3 | 8,1 | | |
| Thema 4: Wonen en Zorg | 7,0 | 8,0 | 7,8 | 7,6 | | |
| Thema 5: Leefbaarheid en Samenleving | 7,7 | 6,8 | 8,8 | 7,7 | | |
| Thema 6: Dienstverlening | 8,0 | - | 7,5 | 7,8 | | |
| Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie | 8,2 | 8,7 | 9,0 | 8,6 | 8,6 | 25% |
| Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie | 6,7 | 8,0 | 9,0 | 7,9 | 7,9 | 25% |
| Gemiddelde score | | | | | 8,1 | |

4.1 De belanghebbenden van Wonion

Huurdersvereniging Wij Wonen

Wij Wonen vertegenwoordigt de belangen van de huurders van Wonion in Oude IJsselstreek en is daarmee een belangrijke gesprekspartner voor Wonion. In 2018 is met de HV gesproken over het jaarverslag 2017, de begroting 2019 en de huurverhoging voor 2018. Wonion heeft de HV in 2018 door een presentatie geïnformeerd over haar portefeuillestrategie, waarna er een positief advies is afgegeven. Ook heeft de huurdersvereniging input geleverd voor het samenstellen van het profiel voor een nieuwe directeur-bestuurder. Een belangrijk item voor Wonion is de bewonersparticipatie. Naar aanleiding hiervan is in 2018 in samenwerking met Wij Wonen een enquête gehouden onder de huurders en belanghebbenden om te inventariseren wat de meningen en ideeën zijn over verschillende onderwerpen zoals buurten en woningen, maar ook over het beleid van Wonion zoals bij duurzaamheid, onderhoud, leefbaarheid en onderhoud. Standaard wordt in elke vergadering de voortgang van de verschillende projecten besproken en soms bezoekt de huurdersvereniging samen met de RvC een aantal projecten. Ook is in 2018 het zogenaamde Bod van Wonion besproken met de gemeente en de huurdersvereniging, waarna samen met Wij Wonen en de gemeente Oude IJsselstreek de prestatieafspraken zijn gemaakt met de uitgangspunten voor de lokale sociale volkshuisvesting.

Gemeente Oude IJsselstreek

De gemeente en Wonion hebben structureel overleg op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau en daarnaast indien nodig over specifieke ontwikkelingen. Zo was er in 2018 afzonderlijk bestuurlijk overleg met de gemeente en Azora over de voortgang van het centrumplan Gendringen. Evenals vinden er bijeenkomsten tussen Management Team van Wonion en het (voltallige en nieuwe) College van B&W plaats.

Zorgorganisatie Azora

Azora is een zorgorganisatie voor ouderen (verpleeghuiszorg, thuiszorg) in de Oude IJsselstreek en Montferland (West-Achterhoek). Vanuit acht zorgcentra in de verschillende dorpen werkt Azora eraan om kwetsbare mensen zo zelfstandig mogelijk hun leven te laten leiden. In hun eigen vertrouwde woning of in een woonzorgcentrum. De zorgcentra van Azora zijn ontmoetingsplaatsen voor ouderen en jongeren, voor gezonden en zieken. Azora werkt met Wonion samen in Gendringen (nieuw complex), Uift, Varsseveld en Silvolde. In 2017 heeft Wonion samen met Azora gewerkt aan de plannen voor een woonzorgcentrum in het centrum van Gendringen, waarin ook verenigingen onderdak kunnen vinden. Het grootste deel van het gebouw zal door Azora worden gebruikt en ze zullen hierin ook zelf investeren. Wonion gaat in dit project zorgwoningen voor reguliere verhuur realiseren waarvan een groot deel voor Estinea. In 2018 is de businesscase voor dit project goedgekeurd door de Raad van Commissarissen van Wonion en begin 2019 is de aannemersovereenkomst ondertekend.

Zorgorganisatie Estinea

Estinea ondersteunt mensen met een beperking in de Achterhoek en Twente. Daarbij werkt Estinea vanuit de overtuiging dat iedereen – met steun van anderen – mee kan doen in de samenleving. Wonion verhuurt circa 100 woningen aan Estinea.

Ketenpartners in onderhoud en duurzaamheid

De visitatiecommissie heeft naast de huurdersvereniging, de gemeente en zorgorganisaties eveneens gesproken met enkele ketenpartners in onderhoud en duurzaamheid. Wonion heeft met deze partners in de loop der jaren een langdurige samenwerking opgebouwd.

De ketenpartners die de commissie heeft gesproken zijn:

- De Variabele (voorheen Burger van der Wal): werkt uitsluitend voor woningcorporaties, zorginstellingen en andere gebouweigenaren. De samenwerking met Wonion startte jaren geleden en is geleidelijk aan uitgebreid van uitvoerend, naar tactisch en soms zelfs strategisch.
- Dusseldorp Infra, Sloop, Milieutechniek heeft vestigingen verspreid over het noorden, midden en oosten van Nederland. Van hieruit zijn ze actief in de wegenbouw, sloop en milieutechniek voor gemeentes, woningcorporaties, waterschappen, nutsbedrijven, ministeries, industrieën, projectontwikkelaars, het bedrijfsleven en de gezondheidszorg. Het bedrijf werkt al jarenlang met Wonion samen aan projecten op het gebied van duurzaamheid en circulariteit en wordt door Wonion vaak in het voortraject al betrokken.

De ketenpartners hebben geen cijfers gegeven omdat zij een uitvoerende partij zijn. De interviews met de ketenpartners hebben de commissie inzicht gegeven in de wijze waarop Wonion op effectieve wijze samenwerkt en een win-win-situatie weet te creëren voor de corporatie, de huurders, de ketenpartners en de maatschappelijke prestaties. De commissie heeft dit meegenomen in het oordeel over Presteren naar Vermogen (H5) en op onderdelen van Governance (H6).

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Wonion een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over de gehele linie zijn belanghebbenden (zeer) tevreden over de prestaties van Wonion en over de relatie en communicatie en de mate waarin zij betrokken worden bij beleid. De scores liggen tussen een 6,5 tot een 9,2. De huurdersvereniging geeft hierbij over algemeen gemiddeld een iets lagere scores dan de gemeente en de zorgpartijen.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Huisvesten en Woningvoorraad: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. De gemeente en zorgorganisaties geven hierbij de hoogste scores. Zij vinden dat Wonion zeer goed presteert op dit onderdeel.

De huurdersvereniging is tevreden. Ze geeft wel een lagere score (6,5) dan de gemeente en zorgpartijen. Dit is een gemiddelde van een lage score voor de omvang van de sociale huurvoorraad en een hogere score voor huisvesten. De huurdersvereniging vindt dat Wonion te weinig gebouwd heeft in de sociale huur. De wachttijden zijn opgelopen en liggen voor Achterhoekse begrippen hoog. De kans dat je een woning kan krijgen in eigen gemeente of kern is door het regionale woonruimteverdelingsstelsel volgens huurders kleiner geworden en noodzaakt woningzoekenden om elders in de regio een woning te zoeken. De huurders zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen, maar vinden ze de woningen soms wel aan de te dure kant.

De gemeente is vooral positief over de wijze waarop Wonion een groot aantal statushouders heeft gehuisvest en geeft een 8,5. Bij Wonion werd gewerkt vanuit een visie, een passie en daardoor werden er dingen gecreëerd. De visie van Wonion was volgens de gemeente heel duidelijk. Het was geen verplichte opgave vanuit de gemeente. Wonion realiseerde verschillende type woonvormen op vier verschillende locaties in verschillende kernen (Varsseveld, Terborg). Zo ging de instroom van statushouders niet ten koste van de wachttijd voor regulier woningzoekenden. Wonion heeft zich ervoor ingezet om meer statushouders een permanente woonplek te bieden dan de gemeente als taakstelling had gekregen. De gemeente is tevreden over de wijze waarop ze hierover omwonenden betrokken en geïnformeerd hebben. Wonion en gemeente trokken hierin samen op. Toen er weer minder statushouders gehuisvest moesten worden, heeft Wonion pas op de plaats gemaakt en samen met de gemeente gekeken wat de volgende stap zou zijn.

Wonion geeft aan dat investeren in nieuwbouw of alternatieve woonvormen om mensen vast te houden in de regio risicovol is omdat er leegstand dreigt op lange termijn. De gemeente vindt dat niet verwijtbaar, maar wel jammer. Vanuit de bevolking is er een grote roep om meer woningen in de sociale woningvoorraad.

De zorgorganisaties geven een 9,0, waarmee zij de huisvesting en betaalbaarheid voor hun doelgroepen (ouderen en mensen met een beperking) beoordelen. Azora heeft een eigen wachtlijst waarop ouderen met een zorgvraag staan. Er is een beperkt tekort aan geschikte woningen volgens Azora. Voor de doelgroep van Estinea (mensen met een beperking) is er geen tekort. Wensen zijn bespreekbaar en Wonion zoekt mee naar oplossingen, bijvoorbeeld als er nog een huurcontract loopt en Estinea het nodig vindt dat het complex wordt aangepast. Wonion is volgens zorgpartijen een goede partner, alles is bespreekbaar en ze kat woningen om, zodat ze geschikt worden om zorg te verlenen. De hoge score voor Wonion geven de zorgpartijen vooral omdat ze zich als partner buitengewoon serieus genomen voelen en omdat Wonion haar uiterste best doet om het optimum te realiseren. Over en weer nemen zorgpartijen en Wonion elkaars belangen mee. Zorgpartijen geven aan dat Wonion denkt vanuit de klant en vanuit visie. Dat het financieel dekkend moet zijn is niet zichtbaar leidend.

Woonlasten en Betaalbaarheid: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. De gemeente en zorgorganisaties geven hierbij de hoogste scores.

De huurdersorganisatie geeft een score 7,0. Zij geven aan dat de woonlasten een combinatie zijn van de huurprijs, energiekosten en gemeentelijke belastingen. Woonlasten vindt de huurdersorganisatie een belangrijk thema. Wonion betreft hen vroegtijdig bij het huurbeleid. Uit onderzoek is gebleken dat de woonlasten te hoog zijn en er voor (sommige) huurders te weinig overblijft om gezond van te kunnen leven. Wonion heeft daar aandacht voor, volgens de huurdersvereniging en zij is positief over het feit dat Wonion de afgelopen jaren inflatievolgende huurverhoging heeft doorgevoerd. Dat deed Wonion 'tegen de stroom in'. Daarnaast bevriest Wonion huren of verlaagt ze tijdelijk. Wonion biedt maatwerk en denkt met huurders mee. Gemiddeld drie keer per jaar wordt maatwerk geboden.

De gemeente geeft een gemiddelde score 8,0. De gemeente refereert evenals de huurders aan het woonlastenonderzoek, waaruit bleek dat betaalbaarheid onder druk staat. Gemeente, Wonion, Schuldhulpmaatjes en Sensire (maatschappelijk werk) hebben naar aanleiding daarvan een convenant getekend en partijen willen een digitale tool ontwikkelen zodat informatie uitwisselbaar is tussen partijen. De gemeente is erbij gebaat om te weten of huurders betalingsachterstand hebben, want de gemeente voelt zich maatschappelijk verantwoordelijk. Over het algemeen vindt de gemeente dat de huren van Wonion niet te hoog zijn. De gemeente is positief over het gematigd huurbeleid en dat Wonion de huren laag houdt. Ook verduurzaming van de voorraad is betaalbaar.

De zorgpartijen geven hier een 9,0. Azora heeft verzorgingshuizen in bezit, welke deels zijn omgevormd naar appartementen. De appartementen die Wonion verhuurt zijn prachtig en hebben een gunstige prijs/kwaliteit verhouding. Iedere keer als er een woning vrijkomt vraagt Wonion aan de zorgpartijen of er nog cliënten zijn die zorg nodig hebben. Estinea geeft aan dat Wonion goed meedenkt en dat ze daar echt uniek in is.

Estinea is de laatste jaren gegroeid en kon de financiering alleen rondkrijgen als de woonlasten niet te hoog zouden zijn. Estinea heeft samen met Wonion de hele portefeuille doorgenomen en het is gelukt. De appartementen zijn nu betaalbaar voor de klant, ongeacht de financieringsvorm.

Duurzame kwaliteit: 8,1

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,1. De gemeente geeft hierbij de hoogste score.

De huurdersorganisatie geeft gemiddeld een 7,8 voor duurzame kwaliteit. De huurders vinden dat Wonion goed bezig is met duurzame renovaties en het plaatsen van zonnepanelen. Wonion kijkt altijd naar de betaalbaarheid en of de (extra) woonlasten in goede verhouding staan met de energielasten. Wonion zou een nog hogere score kunnen krijgen als ze ook andere huurders in oudere wijken, die duurzame maatregelen willen, maatwerk biedt. Vier jaar geleden konden huurders in sommige woningen nog geen muurisolatie krijgen; sinds 1,5 jaar kan dat wel.

De gemeente geeft Wonion gemiddeld een 9,2 voor duurzame kwaliteit. Wonion heeft veel sneller dan andere corporaties voldaan aan de eis om gemiddeld label B te halen (in 2016 al). De gemeente is onder de indruk van de wijze waarop Wonion het circulaire project aan de Heuvelstraat oppakt. Bij deze renovatie worden zoveel mogelijk materialen hergebruikt. Wonion neemt de gemeente daarin mee, zodat de gemeente ook maatregelen kan treffen in de wijk. De gemeente noemt hierbij ook de plannen in de kern Varsseveld. Hier gaat het om gescheiden rioolsystemen (schoon regen- en vuil afvalwater) en afvalinzameling. Er is sprake van goede afstemming. Ook op wijkniveau voegt Wonion duurzame kwaliteit toe, volgens de gemeente. De corporatie denkt bijvoorbeeld aan het sociale evenwicht in de wijk. Wonion loopt volgens de gemeente met verduurzaming voorop en is in de regio echt een voorbeeld. De gemeente vindt het positief dat Wonion optrekt met partners die kennis en kunde hebben in duurzaamheid. De gemeente vindt dit bijzonder voor een relatief kleine corporatie. Bij de regionale Thematafel Circulaire Economie en Energietransitie zitten Wonion en de gemeente aan tafel samen met ondernemers, corporaties, overheid (gemeenten en provincie). Positief vindt de gemeente dat Wonion niet de duurzaamheidsmaatregelen niet helemaal doorberekent aan de huurders, bijvoorbeeld bij het plaatsen van zonnepanelen. Wonion is ambitieus op het gebied van duurzaamheid, transparant en de uitvoering zetten ze strak in.

De zorgorganisaties geven een Wonion een ruime voldoende (7,3). De score is gebaseerd op de ervaringen met het bezit waar zij samenwerken met Wonion. Het nieuwe woonzorgcomplex in Gendringen bouwt Wonion nul-op-de-meter. Elders heeft Wonion geëxperimenteerd met een warmtepomp. Dat was helaas minder succesvol. Duurzaamheid is bij Wonion niet alleen zichtbaar in woorden, maar ook in daden. Bij de woningen die Estinea huurt ligt nog een duurzaamheidsopgave, bijvoorbeeld zonnepanelen en van het gas af.

Wonen en Zorg: 7,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6.

De huurdersorganisatie geeft Wonion een 7,0 voor dit onderdeel. Huurders geven aan dat Wonion wel aandacht heeft voor wonen en zorg, maar vaak krijgen huurders te horen dat ze moeten verhuizen naar een passende woning, terwijl ze in hun eigen woning willen blijven wonen. Daarnaast vinden de huurders dat het ontbreekt aan beleid voor wonen en zorg in de oude wijken. Ook ontbreekt het nog aan beleid op het gebied van WMO-aanvragen.

De gemeente geeft Wonion een 8,0 voor de prestaties op wonen en zorg. Het huisvesten van doelgroepen doet Wonion goed. Verwarde personen in de wijk is wel een issue. Welke woonvormen passen hierbij? Wat is het effect op de wijk? De gemeente geeft aan dat ze bezig is dit thema bij de kop te pakken. De gemeente heeft hier met Wonion en andere partijen net afspraken over gemaakt, dus de aanpak staat nog in de kinderschoenen.

De zorgorganisaties geven Wonion een 7,8 gemiddeld, omdat Wonion goed meewerkt wanneer cliënten zelfstandig willen gaan wonen. De lijnen zijn dan kort en er komt snel een woning beschikbaar. Verder zorgt Wonion in voldoende mate voor zorgvoorzieningen in de woningen, maar waar het gaat om woningaanpassingen in het kader van de WMO, loopt het niet soepel.

Leefbaarheid en Samenleving: 7,7

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,7. De zorgpartijen zijn hierover het meest positief.

De huurdersorganisatie geeft Wonion gemiddeld 7,7. Wonion heeft volgens de huurders in bepaalde wijken (bijvoorbeeld Gendringen) in het verleden veel geïnvesteerd in de openbare ruimte en ontmoetingsruimten. Helaas mag dat niet meer en dat vinden de huurders jammer. Door landelijk beleid (zoals passend toewijzen) zie je meer lage-inkomenswijken ontstaan volgens de huurders, terwijl de corporatie dat juist jarenlang heeft proberen te voorkomen. Wonion probeert eraan te doen wat binnen haar mogelijkheden ligt, bijvoorbeeld in de Vogelbuurt, en dat waarderen huurders positief.

De gemeente geeft Wonion hier een 6,8. De Vogelbuurt heeft Wonion mooi opgeknapt, maar er zijn ook wijken waar jarenlang niets aan is gedaan volgens de gemeente. Gemeente en Wonion voeren discussie over wie waarvoor verantwoordelijk is als het gaat om de leefomgeving op orde houden. De gemeente vindt dat ze samen met Wonion nog een slag te maken heeft om de leefbaarheid goed te houden. Er is in sommige complexen sprake van drugsdealen. Ook speelt het issue van verwarde personen en de druk die dat geeft op de wijk. De aanpak daarvan ligt niet alleen bij Wonion maar ook bij de gemeente en andere partijen. Voor de samenwerking is een convenant getekend. De aanpak staat nog in de kinderschoenen.

De zorgpartijen geven Wonion een 8,8. Azora en Wonion investeren samen in wijksteunpunten (Gendringen). Wonion heeft daarbij veel oog voor de samenleving en durft daarin ver te gaan, volgens Azora. Bij Estinea denken ze volop mee over het programma van eisen en over wat een geschikte plek is voor de cliënten (jongeren).

Dienstverlening: 7,8

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,8. De gemeente heeft geen zicht op de prestaties van Wonion bij dienstverlening en heeft daarom geen oordeel gegeven.

De huurdersorganisatie geeft voor de dienstverlening van Wonion een 8. De huurders geven aan dat de dienstverlening steeds beter wordt en goed is. Huurders geven geen hogere score, omdat er nog een opgave ligt om lastig op te lossen klachten (bijvoorbeeld over overlast of schimmel in de woning) sneller op te lossen.

De zorgorganisatie Estinea geeft als huurder van woningen van Wonion een 7,5 voor de dienstverlening.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,6**. Alle belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en wijze van communicatie met Wonion.

De huurdersvereniging is positief over de relatie en communicatie en ziet dat dit steeds verder verbeterd. De huurders waarderen dit met een 8,2 gemiddeld. De huurders vinden dat Wonion hen goed informeert. Naast de reguliere overleggen, worden er soms speciale sessies belegd om bepaalde zaken toe te lichten.

De gemeente is eveneens positief en geeft een 8,7. De gemeente noemt de relatie met Wonion prima en open. Naast het reguliere overleg dat regelmatig plaats vindt is er ook altijd overleg mogelijk als daar aanleiding voor is. Alles is bespreekbaar. Wonion zoekt volgens de gemeente naar verbindingen, het leren van elkaar met andere partijen en geeft studenten een kans. De gemeente zit samen met Wonion in een innovatiehub.

Zorgpartijen geven een 9,0 voor de relatie en wijze van communicatie met Wonion. Dat geldt voor de hele organisatie. De corporatie is laagdrempelig.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,9**. Gemeente en zorgpartijen geven hiervoor de hoogste scores.

De huurdersorganisatie geeft voor de mate van invloed op het beleid van Wonion een 6,7 gemiddeld. De huurders vinden dat ze invloed hebben. Zo werden ze betrokken bij de portefeuillestrategie en huurbeleid, maar geven aan dat veel zaken op moment van bespreken al vastliggen in de begroting.

De gemeente is tevreden over de mate van invloed die zij heeft op het beleid van Wonion. De gemeente geeft daarom een score 8,0. Er is wel een discussiepunt. De gemeente vindt namelijk dat er meer woningen bijgebouwd worden. De corporatie heeft onderbouwt waarom ze dat niet doet.

Zorgpartijen geven een 9,0. Zoals eerder aangegeven zijn zij van mening dat Wonion serieus meedenkt over oplossingen.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden zijn erg tevreden over Wonion. Op verzoek van Wonion heeft de commissie doorgevraagd bij belanghebbenden hoe Wonion zich verder kan ontwikkelen en verbeteren. De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten zijn:

Huurders

- Huurders willen meer inzicht krijgen in wachttijden. Zij vinden dat Wonion minder bezig moet zijn met het krimpvraagstuk en meer met het oplossen van de wachttijden voor woningzoekenden.
- De woonlasten (verder) verlagen door een combinatie van lagere huurprijzen, lagere energielasten én lagere gemeentelijke belastingen. Wonion kan over dat laatste punt in gesprek gaan met de gemeente.
- Schuldhulpverlening bieden in samenwerking met de gemeente. Wonion doet er al veel aan maar mag de gemeente hierbij meer aanspreken op haar verantwoordelijkheid.
- Het is belangrijk aandacht te geven aan goede begeleiding aan verwarde personen in de wijken. Daarnaast is het belangrijk om te weten welke aanpak werkt als huurders (toch) overlast ervaren.
- Meer met oudere huurders zelf praten over wat zij willen. Nu wordt vaak de minder mondige huurder over het hoofd gezien.
- Visie opstellen en beleid maken voor wonen en zorg in oude wijken en onderzoeken wat op termijn nodig is aan bezit en welke voorzieningen gewenst zijn.
- Samen met de gemeente een beleidskader voor WMO-aanvragen maken.
- Voor een mooie leefomgeving in de Vogelbuurt: het handhaven van de mooie schuttingen.
- Bij dienstverlening willen huurders dat lastig op te lossen klachten (bijvoorbeeld over overlast of schimmel in de woning) sneller worden opgelost.

Gemeente

- Doorgaan met duurzaamheid en de manier van werken hierbij en het delen kennis met als uiteindelijke doel een energieneutraal woningbezit.
- Met Wonion verkennen hoe je mensen vasthoudt in de regio en wat Wonion hieraan kan doen. Vanuit de bevolking is er een grote roep om meer woningen in de sociale woningvoorraad.
- Digitale tool ontwikkelen zodat informatie uitwisselbaar is tussen partijen, zodat gemeente en Wonion samen de armoede/schuldhulpverlening kunnen terugdringen.
- Intensiever samenwerken met Wonion op het gebied van het op orde houden van de leefomgeving (netheid, verwarde personen, drugsproblematiek).

Zorgpartijen

- De goede relatie met Wonion nog meer uitnutten en creatiever zijn om de driehoek zorg-wonen-gemeente te verbeteren, met name bij discussies over 'wie betaalt wat?' in het kader van woningaanpassingen (WMO).
- In de toekomst rekening houden met een tekort aan woningen voor ouderen die zorg nodig hebben.
- Verduurzaming complexen Estinea.

5 Presteren naar Vermogen

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

| Presteren naar Vermogen | | |
|-------------------------|--------|--------|
| | Cijfer | Weging |
| Vermogensinzet | 8,0 | 100% |

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Wonion

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

Beoordeling Autoriteit wonen en Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Uit de correspondentie met de Autoriteit Wonen (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies. Wonion voldoet in de gehele visitatieperiode aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en Loan to Value en ook de prognose voor de toekomst ziet er gunstig uit, stellen de toezichthouders.

De financiële kengetallen van Wonion bleven gedurende de visitatieperiode ruimschoots binnen de normen van het WSW. De ICR lag tussen met 2,3 en 2,7 ruimschoots boven de norm van 1,4. De Solvabiliteit lag met 59 tot 64 procent de afgelopen jaren eveneens ruimschoots boven de norm van minimaal 20 procent. Ook ten aanzien van de DSCR is de corporatie boven de norm van 1,0 gebleven (van toepassing tot 2018). Hetzelfde geldt voor de LtV, die met 35 tot 40 procent eveneens voldoet aan het maximum van 75 procent. De financiële continuïteit was daarmee goed geborgd.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Norm |
|------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| ICR | 2,3 | 2,5 | 2,7 | 2,5 | ➤ 1,4 |
| Solvabiliteit (marktwaarde) | 59% | 60% | 63% | 64% | ➤ 20% |
| LtV (marktwaarde) | 40% | 36% | 36% | 35% | < 75% |

Indicatieve bestedingsruimte

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. De indicatieve bestedingsruimte van Wonion was in 2018:

- Nieuwbouw: € 29.837.000 (bij DAEB) en € 18.001.000 (bij niet- DAEB)
- Verbetering: € 26.554.000 (bij DAEB)
- Huurmatiging: € 1.144.000 (bij DAEB)
- Bijdrage van uit niet- DAEB aan DAEB: € 8.175.000

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat Wonion middelen heeft om te investeren. Middelen zijn ingezet voor gematigde huurverhogingen, nieuwbouw en verbetering en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities). Voor de periode 2018-2022 wordt de ruimte voornamelijk ingezet voor nieuwbouw en verbetering (*Bron: Indicatieve bestedingsruimte per corporatie 2018*).

Gemiddeld niveau bedrijfslasten

Wat heeft bijgedragen aan de prestaties en het op peil houden van het vermogen van Wonion voor de maatschappelijke prestaties is de daling van de bedrijfslasten gedurende de visitatieperiode van € 1.007 in 2015 naar € 750 in 2018 (*Bron: Aedes Benchmark*). In 2017 zat Wonion met haar bedrijfslasten lager dan het gemiddelde in de sector (categorie A). In de overige jaren zat Wonion op gemiddeld niveau (categorie B).

Oordeel Presteren naar vermogen

Wonion voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de basis – zoals hierboven beschreven – op orde is en de financiële continuïteit gewaarborgd is volgens de Aw en WSW. Wonion zet haar vermogen passend bij haar ambities en doelen verantwoord in voor duurzaamheid, woningverbetering en huurverlaging. Investerings in nieuwbouw en bestaand vastgoed worden getoetst aan het financieel rendement. Ten aanzien van nieuwbouw en sloop houdt de corporatie rekening met vraag op korte termijn en is ze terughoudend met nieuwbouw om toekomstige leegstand te voorkomen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Wonion stelt zichzelf hoge maatschappelijk ambities en maakt deze waar. Wonion kijkt zowel naar eigen investeringen als ook naar maatschappelijke opbrengsten voor andere partijen/corporaties (bijvoorbeeld circulariteit). In de manier waarop Wonion werkt met ketenpartners neemt ze doelen van andere partijen mee en stimuleert zij andere partijen haar doelen mee te nemen. Dit leidt tot een vergroting van de maatschappelijke prestaties en innovatie, waarbij ketenpartners extra inzet leveren in uren (en geld). Wonion zorgt dat de prijs en kwaliteit geborgd zijn bij de (langdurige) samenwerking met ketenpartners door de jaarlijkse klantvriendelijkheidsprijs en regelmatig de prijs/kwaliteit vergelijken de markt.
- + Wonion is steeds bezig met de vraag hoe ze zo efficiënt mogelijk de gewenste maatschappelijke prestaties kan leveren. Vóór deze visitatieperiode hield de corporatie zich al bezig met het in beeld brengen van maatschappelijk rendement. Dat heeft zich ontwikkelt tot het huidige maatschappelijke kader, hetgeen de corporatie samenvat in haar jaarverslag (2018). Het gaat om de balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en continuïteit. Bij het bepalen van de huuraanpassing in 2018 is het in balans brengen van de kwaliteit van de woning met de huurprijs het belangrijkste uitgangspunt.

Verder streeft de corporatie ernaar opbrengsten te optimaliseren en lasten te beperken. De commissie constateert dat deze uitgangspunten doorleefd zijn in de organisatie. Betaalbaarheid staat bij iedereen voorop.

- + Om de maatschappelijke waarde te toetsen organiseert Wonion regelmatig themabijeenkomsten, bijvoorbeeld rondom thema's betaalbaarheid, duurzaamheid (Natural Step), portefeuillestrategie of leefbaarheid.
- + Wonion maakt scenario-analyses en is bezig met risicomanagement. De scheiding van DAEB en niet- DAEB -bezit is zorgvuldig en afgewogen uitgevoerd. De interne beheersing is op orde en er is een onafhankelijke controller.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

| Governance | | | |
|---------------------------------------|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Strategievorming en prestatiesturing | | 9,0 | 33% |
| Strategievorming | 9,0 | | |
| Prestatiesturing | 9,0 | | |
| Maatschappelijke Rol RvC | | 8,0 | 33% |
| Externe legitimatie en verantwoording | | 8,0 | 33% |
| - Externe legitimatie | 8,0 | | |
| - Openbare verantwoording | 8,0 | | |
| Gemiddelde score | | 8,3 | |

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 9,0.

Strategievorming (9,0)

- Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat Wonion tweejaarlijks de strategienota en de portefeuillestrategie actualiseert. Jaarlijks wordt er een activiteitenplan (tevens bod) opgesteld. Eveneens is er een jaarlijkse begroting. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9 op basis van de volgende pluspunten:
- + Wonion hanteert op actieve wijze haar missie, ambities en doelen. De focus ligt hierbij duidelijk op betaalbaarheid en ook duurzaamheidsinvesteringen dragen daartoe bij. De commissie heeft in de visitatiegesprekken gezien dat deze doelen organisatiebreed, in beleid, door medewerkers, in de keuze van samenwerkingspartners en door leden van de RvC doorleefd worden.
 - + Wonion zoekt daarbij naar samenwerkingspartners die passen bij haar visie en doelen en bouwt daarmee een langdurige relatie op. Wonion is zestien jaar geleden al begonnen partners steeds meer uit te nodigen om op tactisch en strategisch niveau mee te denken. Deze werkwijze is al jaren structureel verankerd in de organisatie. Tegelijkertijd wordt deze manier van werken niet sleets en blijft Wonion scherp op de samenwerking. De commissie heeft gezien dat er een gedeelde drive is in de organisatie en bij de ketenpartners waardoor er veel bereikt wordt. Er is sprake van vertrouwen, geven en nemen, kennisuitwisseling, elkaar uitdagen en Wonion biedt een 'proeftuin' aan partijen, waardoor er innovatie mogelijk is.
 - + De strategienota en portefeuillestrategie worden tweejaarlijks geactualiseerd.

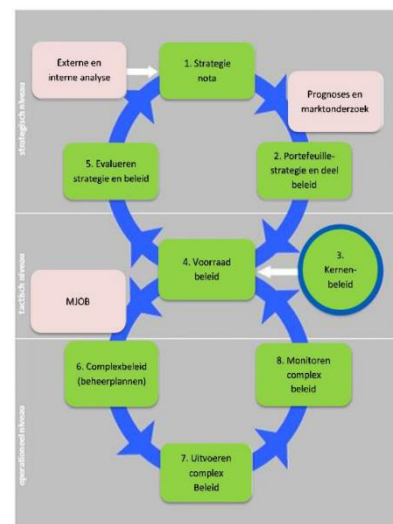
- + Jaarlijks stelt Wonion een activiteitenplan (tevens bod) en de begroting op. De commissie vindt dat de strategie hiermee een duidelijke vertaling heeft naar tactische en operationele doelen.
- + Zowel de organisatie als de belanghebbenden hebben een positieve en continue lijn ervaren in het beleid van Wonion; ook bij wisselingen in het management en/of bestuur.
- + Landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen en opgaven heeft de corporatie in beeld gebracht en Wonion heeft een duidelijke eigen visie en strategie ontwikkeld. Ten aanzien van nieuwbouw heeft de corporatie een van de gemeente afwijkende, maar goed onderbouwde visie, waarbij korte- en lange termijnopgaven zorgvuldig zijn afgewogen.
- + De visie is (gedeeltelijk) vertaald in SMART- doelen, die gemonitord worden met de managementrapportages.

Sturing op prestaties (9,0)

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat de structuur van monitoring en managementrapportages goed is. De samenhang tussen de strategienota, portefeuillestrategie, begroting en managementrapportage vormen een logisch geheel met elkaar.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Wonion heeft iedere vier maanden duidelijke en overzichtelijke managementrapportages, waarbij de doelen gemonitord. Er wordt gewerkt met een overzichtelijk Balanced Score Card (BSC) en de rapportages zijn goed leesbaar. In de rapportages worden landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen gemeld. De besluitenlijsten in de managementrapportages geven een compleet beeld.
- + De besturingscyclus ziet er goed en compleet uit (zie afbeelding) en doorloopt een 'achtbaan' waarbij gewerkt wordt van strategienota, portefeuillestrategie en voorraadbeleid naar complexplannen. Monitoring en evaluatie is bedoeld om te leren en te verbeteren.
- + De commissie heeft een innoverende en lerende corporatie gezien, die processen van leren en verbeteren samen met haar ketenpartners doorloopt.
- + Wonion volgt de prijs en kwaliteit van haar ketenpartners op een zorgvuldige en leuke manier. Enerzijds door prijzen te checken met de markt en periodiek medewerkers een kwaliteitscontrole te laten uitvoeren. Anderzijds wordt de klanttevredenheid bij ketenpartners gevolgd door een aanvulling op de Aedesbenchmark en met de jaarlijkse klanttevredenheidsprijs wordt de beste samenwerkingspartner in het zonnetje gezet.
- + Wonion stuurt actief bij om doelen alsnog te bereiken of doelen worden aangepast als de lokale situatie daarom vraagt. Als in de BSC een onderdeel op rood staat, is het een punt van bespreking. Een voorbeeld is de toenemende wachttijden. Wonion zoekt dan naar oplossingen zoals nieuwbouw te realiseren en pas op termijn te slopen.



6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC (8,0)

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC in het jaarverslag een duidelijke visie heeft verwoord op haar maatschappelijk rol. De commissie constateert dat de RvC zich goed bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De Autoriteit woningcorporaties heeft aangegeven dat de governance op orde is. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

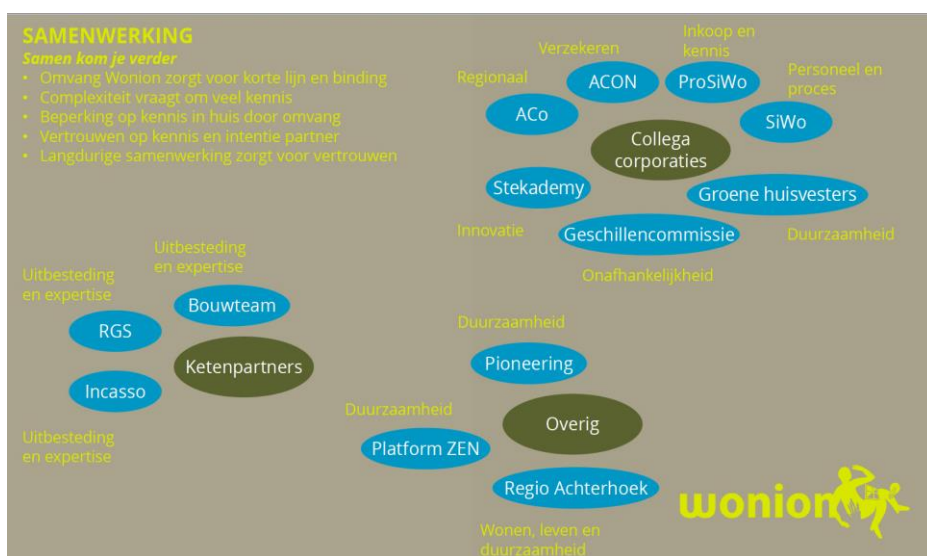
- + Wonion is een maatschappij-gedreven organisatie. In de toezichtvisie heeft de RvC nadrukkelijk aangegeven dat leden hun functie vervullen in het belang van de maatschappij. De RvC heeft daarom gedurende de visitatieperiode regelmatig verdiepingsbijeenkomsten gehouden rondom maatschappelijk relevante thema's, zoals: betaalbaarheid, beschikbaarheid, verkoopbeleid, huurbeleid, huurincasso, leefbaarheid, The Natural Step, Aedes Routekaart CO2 neutraal 2050, samenwerking met andere corporaties (ProSiWo) en eveneens heeft de RvC projecten in de kernen bezichtigd samen met de huurdersorganisatie).
- + De RvC heeft de werving van de nieuwe directeur-bestuurder voorbereid in overleg met de huurdersorganisatie. Zo is het formuleren van de profielschets in overleg met huurdersorganisatie gedaan.
- + De rol van de RvC als werkgever was zichtbaar bij de invulling van de functie voor nieuwe directeur. De RvC heeft voorafgaand aan de werving het profiel afgestemd met zorgpartijen, gemeente en huurdersorganisatie en gevraagd wat de maatschappij nodig heeft. RvC heeft op basis daarvan bewust gekozen voor continueren van de ingezette lijn. De RvC vraagt in haar werkgeversrol aan de directeur-bestuurder wat hij toevoegt in zijn functioneren.
- + De RvC stelt evenals het bestuur en de organisatie van Wonion betaalbaarheid voorop als belangrijkste maatschappelijke opgave. De RvC vraagt zich bij ieder besluit af hoe het uitpakt voor huurders en specifiek wat het betekent het voor kwetsbare huurders. Dit toetsingskader is eenduidig binnen de hele organisatie.
- + In de organisatie is veel passie, vertrouwen en innovatie. Dat vraagt om een bijzondere manier van toezicht met bewustzijn van risico's. De RvC heeft hier aandacht voor.
- + De RvC vangt op verschillende manieren signalen op uit de lokale samenleving. Enerzijds doet de RvC dat door bewust (een deel van de) leden te werven, die woonachtig zijn in het werkgebied van Wonion. Anderzijds ontmoeten ze enkele keren per jaar formeel dan wel informeel de gemeente, zorgpartijen en huurders. De RvC is zich daardoor goed bewust van wat er speelt in het werkgebied van Wonion.
- + Omdat Wonion met ketenpartners langdurig samenwerkt op het gebied van duurzaamheid en onderhoud, vraagt de RvC jaarlijks aan het bestuur een overzicht op van de partijen/partners waarmee Wonion contracten heeft afgesloten en bespreekt deze met het bestuur. Dit draagt bij aan de kritisch reflectieve rol die de RvC blijft innemen bij een innovatieve organisatie.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij de beleidsvorming en de dialoog met hen voert over de uitvoering van het beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de verwezenlijking van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Externe legitimatie (8,0)

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



Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat zij conform de Overlegwet overleg heeft met de huurdersorganisatie Wij Wonen. Ook de huurderscommissarissen van de RvC hebben tweemaal per jaar formeel overleg met de huurdersorganisatie. Daarnaast betreft Wonion op verschillende manieren belanghebbenden en heeft ze bijzondere vormen van (keten)samenwerking (zie pluspunten hieronder). De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + Wonion werkt doelgericht samen met ketenpartners, andere samenwerkingspartners en belanghebbenden en nodigt ze actief uit om mee te denken op zowel operationeel, als tactisch en strategisch niveau. Ook met uitvoerende bedrijven (bijvoorbeeld van het onderhoud) bouwt Wonion op deze wijze een langdurige en goedlopende samenwerking op, waar sprake is van vertrouwen en innovatie. Een bijzonder project is circulair Varsseveld, waar Wonion samenwerkt aan duurzaamheid met diverse partijen: eigenaar-bewoners, ondernemers, huurders. De commissie vindt deze manier van samenwerking een mooi voorbeeld voor andere corporaties.
- + Wonion kiest bewust voor belanghebbenden en heeft helder op welke manier zij in verbinding staat met deze belanghebbenden. In bijgevoegd plaatje is dit op overzichtelijke wijze weergegeven.

In de jaarverslagen legt de corporatie verantwoording af over het belanghebbendenmanagement, door het benoemen van alle partijen waarmee overleg is, zowel op lokaal, regionaal en landelijk niveau (zie tabel volgende pagina).

- + Wonion heeft haar voelsprietten in de samenleving en houdt feeling met de politiek. Naast de reguliere bestuurlijke overleggen, praat de corporatie ook met gemeenteraadsfracties en houdt ze feeling met wat er in de gemeenteraad speelt. De corporatie gaat in dialoog met de gemeente over haar beleid.
- + De commissie constateert dat Wonion op goede wijze met de huurdersvereniging overleg voert en de vereniging intensief betreft bij beleidsvoorbereiding (bijvoorbeeld huurbeleid, portefeuillestrategie).

| Overlegstructuur | Frequentie/ aantal | Aanwezig vanuit Wonion |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| Klanten en vertegenwoordigers | | |
| Huurdersvereniging | 6x per jaar | Directie en management (4x), RvC (2x) |
| Dorpsbelangenverenigingen, wijkraden, bewonerscommissies etc. | Divers | Diverse medewerkers |
| Buurtbemiddeling | 4x per jaar | Wijkconsulenten |
| SchuldHulpMaatjes | Wekelijks | Wijkconsulenten Manager Wonen (2 x per jaar) |
| VvE-beheer | 4x per jaar | Projectleider vastgoedbeheer |
| Wijknetbijeekomsten | Divers | Wijkconsulenten |
| Huurincasso-overleg met gemeente | Maandelijks | Wijkconsulenten en manager Wonen |
| Overheid | | |
| <i>Gemeente Oude IJsselstreek</i> | | |
| - Bestuurlijk overleg | 5 x per jaar | Directie en management |
| - Ambtelijk overleg | 5 x per jaar | Manager Vastgoed, Manager Wonen en beleidsadviseur |
| Prestatieafspraken en het Bod | 2 x per jaar | Management en beleidsadviseur |
| Regionaal overleg wonen en vastgoed | Maandelijks | Beleidsadviseur |
| Thematafel Circulaire economie en energietransitie | 5 x per jaar | Directie |
| Samenwerking | | |
| ACo (Achterhoeks Corporatie overleg) | 5 x per jaar | Directie |
| Regionaal overleg Thuis in de Achterhoek (TidA) | 8 x per jaar | Manager Wonen |
| Groene Huisvesters | 6 x per jaar | Directie, manager Strategie en Vastgoed en beleidsadviseur |
| Innovatiehub | Maandelijks | Directie en management |
| Stekademy | 4 x per jaar | Directie |
| Pioneering | Divers | Diverse medewerkers |
| Netwerken Financiën, Wonen, Strategie, duurzaamheid etc. | Diverse bijeenkomsten | Managers en beleidsmedewerkers |
| Lokale partners Wonen, Zorg, Welzijn en veiligheid | dagelijks | Wijkconsulenten |

Openbare verantwoording (8,0)

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Wonion voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6. De prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De jaarverslagen en website zijn helder en duidelijk en de informatie is compleet. Wonion meldt alle relevante zaken: de strategie, de doelen, de maatschappelijke prestaties en de financiën. Het verslag van de RvC is volledig en door de RvC zelf opgesteld.
- + De corporatie heeft in haar nieuwe ondernemingsplan (2019) als kernwaarde 'eenvoud en gastvrijheid', waarbij ze ernaar streeft alle zaken begrijpelijk te maken voor de huurder. De commissie constateert dat deze kernwaarde de afgelopen jaren reeds zichtbaar was. Het betreft alle niveaus van beleid tot de werking van de warmtepomp. Eveneens is een filmpje te zien waarin in de prestaties zijn samengevat.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Wonion te Ulft

Jaar visitatie : 2019

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting Wonion te Ulft hebben.

Bennekom, 4 juni 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Wonion te Ulft, verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 11 juli 2019 de heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 11 juli 2019 mevrouw drs. W.M.R. de Water | algemeen commissielid

Bennekom, 11 juli 2019 mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklanken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **UWOON**, Harderwijk; **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen)**; SJHT, Enschede
- 2017 **De Veste**, Ommen
- 2016 **Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**
- 2015 **De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **I'escout woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg
- 2014 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2013 **Accolade**, Heerenveen
- 2012 **Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond
- 2010 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen
- 2009 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert
- 2008 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk
- 2006 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Riviereengebied**, Benede-Leeuwen
- 2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad
- 2005 **Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland
- 2004 **Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**, Sneek

Kort CV

Opleiding

1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

Carrière

2001-heden Werkzaam bij [Organisatiecoaching.nl](http://www.organisatiecoaching.nl) als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent

1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenvakken, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente

1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 was ik directeur van Raeflex en heb ik mij actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht.

De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkte Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Per 1 januari 2018 heeft Raeflex met Alex Grashof een nieuwe eigenaar.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Als directeur Raeflex/accountmanager intensief betrokken bij de visitatie-experimenten bij woCom ' Participerend visiteren in het Netwerk' (2018) en Woondiensten Enkhuizen ' De kracht van het lokale Woonnetwerk' (2019)
- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex van 2003 tot augustus 2018 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties
- Geeft aansprekende voorlichting voor huurdersorganisaties, corporatiemedewerkers of leden RvC over visitatie

Als directeur van Raeflex was ik betrokken bij alle visitaties die tussen 2003 en medio 2018 zijn uitgevoerd (circa 330). Vanaf augustus ben ik verbonden aan Raeflex als visitorator en accountmanager. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Uitgevoerde visitaties

- | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2020 | Volkshuisvesting Arnhem , Arnhem; Talis , Nijmegen |
| 2019 | Sité Woondiensten , Doetinchem; Wonion , Ulft; ProWonen , Borculo; Talis Nijmegen (Experiment visitatie); Elder Woningbouw , Paterswolde; De Volmacht , Gieten |
| 2018 | Woningstichting Woensdrecht , Hoogerheide; Lek en Waard Wonen , Nieuw-Lekkerland; De Volmacht , Gieten |
| 2017 | Woonlinie , Woudrichem; De Veste , Ommen; Woningbouwvereniging Langedijk , Noord-Scharwoude; St. Joseph , Almelo; Wbs Cothen , Wijk bij Duurstede; QuaWonen , Bergambacht |
| 2016 | Maasvallei , Maastricht; Woningstichting Gouderak ; Omnia Wonen , Harderwijk; De Reenske Compagnie , Hoogezand; Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland , Ballum |
| 2015 | De Volmacht , Gieten; Woningstichting Nieuwkoop ; St. Willibrordus , Wassenaar; Veenendaalse Woningstichting |
| 2014 | Woningstichting Maasdriel , Kerkdriel; Heuvelrug Wonen , Doorn; Woningbeheer Betuwe , Lienden; Eemland Wonen , Baarn; De Vooruitgang , Volendam |
| 2013 | Wbs Cothen , Wijk bij Duurstede; Woonwaard , Alkmaar; Wuta , Nigtevecht |
| 2012 | Valburg (Midterm Review), Zetten; Woonbeheer Borne ; Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland , Ballum; Harmonisch Wonen , Lelystad |
| 2011 | Wetland Wonen , Vollenhove |
| 2010 | Woonbedrijf Eindhoven |

Kort CV

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

2003-2018 Directeur Raeflex

1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie

Nevenfuncties

2015-heden Bestuurslid Maitreya Instituut, Loenen

2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

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

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

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

Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Land van Altena**, Nieuwendijk
- 2019 **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn; **Thús Wonen**, Dokkum; **Beter Wonen**, Ammerstol
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&**, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande;
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

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

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief | Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA) | <ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Prestatieafspraken en bod 2015 tot en met 2019 • Strategienota's 2015, 2017, 2019 • Portefeuillestrategie 2016, 2018 • Begrotingen 2015 tot en met 2018 • Jaarverslagen 2015 tot en met 2018 • Beleidsnotities en onderzoeksrapportages: energiebeleid vastgoed, diverse documenten huur- en verkoopbeleid, jaarlijkse huurverhogingen 2015 t/m 2018, documenten participatiebeleid, documenten woningmarkt, documenten scheidingsvoorstel, documenten woonlastenonderzoek • Gemeentelijke Woonvisie • Documenten regionaal woonbeleid • Overeenkomst statushouders gemeente en Wonion • Overeenkomst Innovatiehub • Documenten resultaatgerichten samenwerking (RGS) • Documenten samenwerking ProSiWo |
| Presteren volgens Belanghebbenden (PvB) | <ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Adviezen huurdersvereniging Wij Wonen ○ Stakeholdersonderzoek ○ Zienswijzen gemeente(n) op scheidingsvoorstel • Verslagen van overleg met belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verslagen bestuurlijk overleg Wij Wonen 2015 t/m 2018 ○ Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Oude IJsselstreek 2015 t/m 2018 • Klanttevredenheidsonderzoeken: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rapportage huurdersonderzoek Wonion |
| Presteren naar Vermogen (PnV) | <ul style="list-style-type: none"> • AW oordeelsbrieven 2015 t/m 2018 • WSW beoordelingen 2015 t/m 2018 • Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin • Jaarrekeningen en jaarverslagen 2015 t/m 2018 • Accountantsverslagen 2015 t/m 2018 • Financieel beleid • Financiële reglementen • Managementletters 2015 t/m 2018 • Statuten • Documenten Treasury 2015 t/m 2018 • Risicomanagement |
| Governance van maatschappelijk presteren | <ul style="list-style-type: none"> • Tertaalrapportages • Verslagen bijeenkomsten RvC • Visies • Zelfevaluaties 2015 t/m 2019 |

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens acht face-to-face gesprekken en een telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van Wonion.

Raad van commissarissen

- De heer P. van Waning, voorzitter
- Mevrouw M. van Dooremalen
- Mevrouw I. Canter Cremers
- De heer J. Seegers
- De heer J.D. de Boer

Directeur-bestuurder

- De heer G. Ooijman

Managementteam

- De heer K. Pillen, manager Wonen
- De heer C. te Brake, manager Financiën
- De heer B. Wassink, manager Vastgoed

Business-controller

- De heer G. Kaplan, business-controller

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie Wij Wonen

- De heer T. Menke, voorzitter
- Mevrouw S. van Londen, secretaris
- Mevrouw M. Gries, penningmeester

Gemeente Oude IJsselstreek

- De heer B. Hiddinga, wethouder, portefeuille: Ruimtelijke Ordening, Volkshuisvesting, Omgevingswet en omgevingsvisie, Grondzaken, Financiën; Gebiedswethouder voor Terborg en Silvolde.
- De heer P. van de Wardt, wethouder, portefeuille: Zorg en ondersteuning en Volksgezondheid, Meedoenbeleid, Vluchtelingen en statushouders, Regionale bedrijventerreinen West Achterhoek, Inclusie, Onderwijs, Economie, DRU Industriepark; Gebiedswethouder: Bedrijven en ondernemersverenigingen.

Zorgorganisaties

- De heer A. Zweerink, regiomanager Estinea
- De heer H. Metzemaeker, bestuurder Azora

Samenwerkende partijen (ketenpartners onderhoud en duurzaamheid)

- De heer R. Plaggenburg, Dusseldorp
- De heer L. Smits, De Variabele/Burgers van der Wal

Telefonische interviews

Gemeente Oude IJsselstreek

- Mevrouw J. Kock, wethouder, portefeuille: Duurzaamheid, circulair, milieu en afval, Kunst en cultuur, Recreatie en toerisme; Gebiedswethouder voor Varsseveld, Westendorp en Heelweg.



Visitatie

Bijlage 5 **Position paper**

augustus
2019



Position paper 2019

*'Samenwerken aan
duurzaam wonen in de
gemeente Oude IJsselstreek'*

Position paper 2019

“Samen met de gemeente Oude IJsselstreek heeft Wonion zich de afgelopen jaren extra ingespannen om statushouders te huisvesten, zonder de druk op de woningmarkt te veel te laten toenemen. We transformeerden (leegstaand) vastgoed naar woningen en voegden tijdelijke woningen toe”.



Inleiding

Eens in de vier jaar laat Wonion zich visiteren. Dit is voor ons een moment om terug te kijken op de afgelopen periode, te leren van gemaakte keuzes en uitkomsten hiervan en te genieten van de bereikte resultaten. Voor u ligt de position paper van Wonion. Hierin blikken we terug op de periode 2015-2018. We doen dit aan de hand van vier maatschappelijke thema's: *huisvesten, betaalbaar, samenleving en duurzame kwaliteit*. Dit waren voor ons dé thema's van de afgelopen periode. Vervolgens geven we aan hoe we dit hebben georganiseerd, wat de vorige visitatie ons gebracht heeft en hoe we (samen) werken aan een nieuwe missie en strategie.

Huisvesten

Actief in krimpregio: grote opgave

Wonion is actief in een krimpregio en staat daarmee voor een grote opgave. We kennen nog een lichte groei in huishoudontwikkeling, maar naar verwachting neemt het aantal huishoudens in de toekomst af. De bevolking vergrijsst, huishoudens worden kleiner en daarmee neemt de vraag naar kleinere woningen toe en met mogelijkheden om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen. De afgelopen jaren nam de druk op de woningmarkt toe en de wachttijden liepen op. De vraag op de lange termijn is dus anders dan de vraag op de korte termijn. Ons streven om een woningzoekende die actief reageert op vrijgekomen woningen gemiddeld binnen een jaar te huisvesten, bleek niet altijd haalbaar. Hier spelen we actief op in en tegelijkertijd weten we dat de wachttijden niet zomaar te beïnvloeden zijn en afhangen van meerdere factoren, zoals woningzoekenden die een meer kwalitatieve vraag hebben.

Portefeuillestrategie basis vastgoedsturing

Om woningzoekenden binnen een jaar aan een woning te helpen, sturen wij doorlopend op het realiseren van een optimale woningvoorraad, die aansluit bij de (toekomstige) marktvrage. Daarom spelen we continu in op woningmarktontwikkelingen vanuit onze portefeuillestrategie. Dit heeft als resultaat dat er de afgelopen jaren geen leegstand is ontstaan. Deze strategie vormt de basis voor de omvang en voor de samenstelling van ons bezit, denk hierbij aan woningtypen, huurprijzen en investeringen in ons woningbezit. We zorgen ervoor dat we kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen maar tegelijkertijd oog houden voor de lange termijn. Daarom is de portefeuillestrategie geen statisch document, maar vormt het een werkwijze die op onderdelen jaarlijks werd bijgestuurd en door verschillende disciplines in de organisatie werd vormgegeven. Door deze werkwijze bleven we scherp op veranderingen en ontstonden er jaarlijkse bijstellingen die voor iedereen (zowel intern als extern) herkenbaar waren.

Extra inzet huisvesten statushouders

De afgelopen jaren heeft Wonion extra ingezet op het huisvesten van statushouders (asielzoekers met een verblijfsvergunning). Het is onze taak om kwetsbare mensen een dak boven hun hoofd te bieden, maar wij willen daarin meer betekenen. Dat maakt dat wij ons – samen met de gemeente Oude IJsselstreek – extra wilden inzetten om, naast de reguliere taakstelling, extra inspanningen te leveren om de grote toestroom van vluchtelingen naar Nederland op te vangen.

Position paper 2019

“We zorgen voor voldoende aanbod van goedkope en betaalbare woningen. We hebben, samen met huurdersvereniging Wij Wonen, onderzoek gedaan naar de betaalbaarheid van het wonen in de gemeente Oude IJsselstreek én we zetten in op een sociaal incassobeleid, waarbij we onder andere nauw samenwerken met Schuldhulpmaatjes”.



Samen met de gemeente is gezocht naar oplossingen om statushouders sneller vanuit een AZC te kunnen huisvesten in de gemeente, om zo gezamenlijk bij te dragen aan het oplossen van het tekort aan plaatsen in deze AZC's en een woonoplossing te bieden voor deze statushouders. We hebben gezocht naar passende locaties, gespreid over ons werkgebied. Daarbij hebben we ingezet op de transformatie van leegstaand vastgoed. De transformatie van een voormalig schoolgebouw in Terborg naar woningen voor statushouders en reguliere woningzoekenden is daar een voorbeeld van, evenals de transformatie van een voormalige peuterspeelzaal in Varsseveld naar woningen voor statushouders. Daarnaast hebben we ingezet op het toevoegen van tijdelijke woningen, om zo de druk op de woningmarkt niet te laten toenemen. Zo zijn aan de Emmastraat in Varsseveld tijdelijke, duurzame wooneenheden geplaatst, net als in Sinderen. Om de huisvesting van statushouders zo goed mogelijk te begeleiden zijn we, samen met de gemeente Oude IJsselstreek en Vluchtelingenwerk, in gesprek getreden met omwonenden middels diverse bijeenkomsten en hebben we in samenwerking met omwonenden, welkomstbijeenkomsten georganiseerd voor de nieuwkomers.

Betaalbaar

Voldoende aanbod betaalbaar aanbod

Betaalbaarheid was en is voor Wonion een belangrijk onderwerp. We zorgen voor voldoende aanbod van woningen met huren

onder de aftoppingsgrenzen, zo was de afgelopen jaren zeker 80% van onze woningen goedkoop of betaalbaar. We streven naar een juiste prijskwaliteitsverhouding binnen het woningbezit en hebben een inflatievolgend huurbeleid. Voor veel van onze huurders is daarmee het huren in de Oude IJsselstreek betaalbaar, maar niet voor iedereen.

Onderzoek betaalbaarheid & sociaal incassobeleid

Om meer inzicht te krijgen in de betaalbaarheid van het wonen, hebben we samen met huurdersvereniging Wij Wonen en de gemeente Oude IJsselstreek onderzoek gedaan. Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek was dat een grote groep huurders betaalrisico's liep. Een groot deel van de oorzaak hiervan konden wij niet oplossen, maar we hebben wel bijgedragen aan de betaalbaarheid voor onze huurders, door in te zetten op een sociaal incassobeleid, waarbij vroegsignalering een belangrijk onderdeel was. Als betaalrisico's eerder worden gesignaleerd, kan ook naar oplossingen worden gezocht en kunnen huurachterstanden (en daarmee mogelijke ontruimingen) worden voorkomen. In nauwe samenwerking met Schuldhulpmaatjes en de gemeente Oude IJsselstreek worden huurders met betalingsproblemen begeleid en maken we individuele afspraken. Ook hebben we beleid ontwikkeld dat maatwerk mogelijk maakt voor huurders die door terugval in inkomen, in betaalproblemen komen.

Position paper 2019

“Wonion is een lokaal betrokken organisatie en staat in de samenleving. Hierdoor zijn we in staat aan te sluiten bij de wensen en ideeën van onze huurders en (samenwerkings)partners”.

“We zijn koploper in duurzaam wonen. We investeren niet alleen in nul-op-de-meter en zelfs circulaire woningen, maar verweven duurzaamheid integraal in ons handelen”.



Samenleving

Wonion wil in de samenleving staan, vanuit het besef dat dit nodig is om aan te kunnen sluiten bij de wensen en ideeën van onze huurders en (samenwerkings)partners. Onze maatschappij gedreven instelling is onder andere af te meten aan onze lokale betrokkenheid. Vanuit bestuur, management en medewerkers is de afgelopen jaren veelvuldig contact onderhouden met het (lokale) netwerk, zoals de overheid, organisaties, belangenverenigingen, politieke partijen en ondernemers. Ook organiseerden we zelf bijeenkomsten om op verschillende onderwerpen en in verschillende samenstellingen vanuit bestuur, RvC, management en medewerkers met onze omgeving in gesprek te gaan. Op deze manier wisten we wat er speelde en konden we beter bijdragen aan een leefbare samenleving.

Duurzame kwaliteit

Duurzaamheid al sinds 2008 speerpunt

Wonion heeft duurzaamheid al vanaf de fusie in 2008 als speerpunt opgenomen in haar strategie. We investeren in duurzaamheid om de woonlasten voor onze huurders betaalbaar te houden en om als maatschappelijke organisatie bij te dragen aan een beter milieu. Door de jaren heen is duurzaamheid een logisch onderdeel geworden van ons handelen. Zo was duurzaamheid niet alleen van toepassing op energiematregelen of op materialen, maar ook op zorg voor de omgeving en onze relatie met huurders, medewerkers en partners.

“Door onze inzet op duurzaamheid heeft Wonion in 2016 al de doelstelling van de sector, om in 2021 op gemiddeld label B te komen, behaald”.

The Natural Step

We zijn daarnaast gestart met het werken vanuit The Natural Step. Dit is een methode om duurzaamheid op een bredere en integrale wijze in ons handelen te verankeren. De afgelopen jaren heeft dat geleid tot nog meer innovatie en verbinding met organisaties die hieraan een bijdrage konden en wilden leveren. Een duurzame werkwijze komt ook de leefbaarheid ten goede. Dit zagen we terug in het project circulair sloop en nieuwbouw in Silvolde.

Duurzaamheidsambities naar uitvoeringsagenda

We zijn er daarmee nog niet. Op dit moment werken we aan een vertaling van onze duurzaamheidsambities naar een uitvoeringsagenda over meerdere jaren. Het helpt ons keuzes te maken om onze woningvoorraad energieneutraal krijgen. Tegelijkertijd geeft het ons inzicht in de benodigde maatregelen (technisch), effecten (CO2-reductie) en randvoorwaarden (financieel en personele capaciteit).

Hoe organiseerden we dit?

Balans tussen klant, vastgoed en financiën

Om de juiste keuzes te kunnen maken, hebben we steeds gezocht naar een goede balans tussen klant, vastgoed en financiën. Elk segment wordt gekenmerkt door randvoorwaarden en uitdagingen. Keuzes binnen een segment hebben veelal effect op één van de andere segmenten. Ook bij investeringen brachten we deze balans in beeld, zodat goede afwegingen konden worden gemaakt.

Position paper 2019

“Samen met medewerkers en met input van belanghouders is onze nieuwe strategie (Wonion. Duurzaam in Wonen) voor de komende jaren tot stand gekomen. Onze missie ‘Kwaliteit van leven door duurzaam wonen’ richt zich meer dan voorheen op de brede kwaliteit van het wonen. Onze nieuwe kernwaarden geven richting aan hoe wij willen werken: gastvrij, eenvoudig, betrouwbaar en ondernemend”.



Organisatievisie: samenwerken van belang

Wij zien de kracht van kleinere organisaties: de wendbaarheid en snelheid om op ontwikkelingen in te spelen. Dit willen we behouden. Daarnaast zien we dat samenwerken met andere organisaties ons verder brengt. Dit biedt ons de mogelijkheid om kwaliteiten van andere organisaties te benutten en kwetsbaarheden op te heffen.

Samenwerking met collega-corporaties

Om heldere keuzes te kunnen maken is vastgelegd welke activiteiten wij tot onze kerntaak rekenden. Sommige kerntaken konden door middel van ons samenwerkingsverband met ProWonen en Sité Woondiensten efficiënter en effectiever worden gerealiseerd. Voor activiteiten die niet tot onze kerntaken behoorden, is gekeken naar de mogelijkheden om deze uit te besteden. Deze manier van werken zorgde ervoor dat we steeds bleven nadenken over een optimale bedrijfsvoering en dat we in gesprek zijn gegaan met (mogelijke) samenwerkingspartners. Dit alles zorgde voor een mooie dynamiek en bracht ons nieuwe inzichten die ons scherpten bij de uitvoering van onze werkzaamheden.

Wat heeft de vorige visitatie ons gebracht?

Wonion heeft altijd nauw samengewerkt met de gemeente Oude IJsselstreek en heeft de laatste jaren – mede naar aanleiding van het advies tijdens de vorige visitatie - gewerkt aan het optimaliseren van deze relatie met als resultaat dat deze op alle niveaus, zowel bestuurlijk als ambtelijk, verder is verstevigd. We legden onze prioriteiten daarbij vast in prestatieafspraken en hebben daarbij ook de huurdersvereniging Wij Wonen betrokken, ook toen dit nog geen wettelijke verplichting was. We merken echter dat de beste samenwerking niet voortkomt uit **Visitatie periode 2015 -2018**

afspraken op papier, maar dat de manier van samenwerking daarin belangrijker is. Transparantie, met elkaar in gesprek en samen aan de slag te gaan zijn daarbij vereisten. Dit is terug te zien de samenwerking met de gemeente bij de opvang van statushouders, maar ook in de samenwerking met huurdersvereniging Wij Wonen en met collega-corporaties ProWonen en Sité Woondiensten.

Werken aan een nieuwe strategie

In 2018 heeft Harrie Kuypers, na 15 jaar bestuurder te zijn geweest, aangegeven per 1 januari 2019 zijn functie te beëindigen. Daarop heeft de Raad van Commissarissen in 2018 middels een intensief wervings- en selectieproces een nieuwe bestuurder gezocht. Daarbij waren zowel interne als externe kandidaten betrokken. Vanaf 1 januari 2019 mocht ik starten als directeur-bestuurder, na een jarenlang dienstverband bij Wonion in diverse managementfuncties. Hiermee is enerzijds de continuïteit gewaarborgd, maar worden er ook veranderingen in gang gezet. De nieuwe strategie, die begin 2019 samen met medewerkers en door inbreng van belanghouders is opgesteld, laat een paar verschuivingen zien.

Kwaliteit van leven door duurzaam wonen

Met onze nieuwe missie richten we ons meer dan voorheen op de brede kwaliteit van het wonen. We werken met veel plezier aan onze nieuwe strategie en zien de visitatie als een mogelijkheid om ons nog verder te scherpen bij de realisatie van onze maatschappelijke opgaven. Wij kijken er naar uit.

16 augustus 2019

Gerrolt Ooijman, directeur-bestuurder.

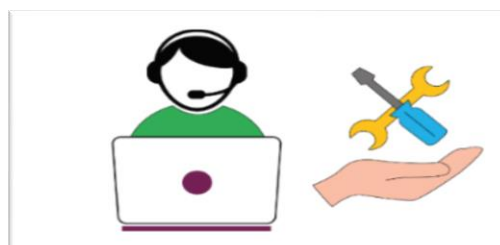
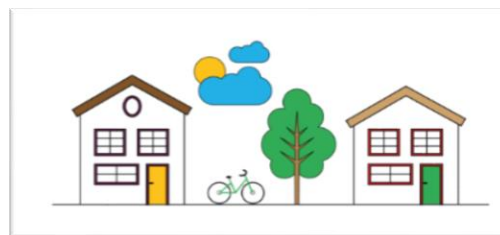
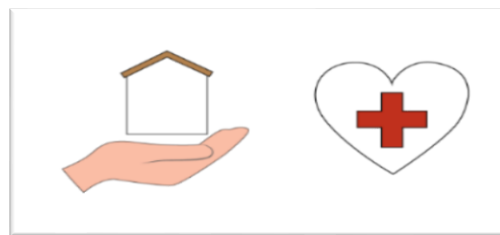
wonion. duurzaam in wonen

5

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Gemeente Oude IJsselstreek en Wonion hebben al jarenlang prestatieafspraken met elkaar. Met de Woningwet 2015 is naast de gemeente en de corporatie ook de lokale huurdersorganisatie Wij Wonen betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Gedurende de visitatieperiode 2015-2019 hebben partijen jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Eveneens is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'. De afspraken heeft Wonion vertaald in de tweejaarlijks geactualiseerde strategienota 'Wonion, duurzaam in Wonen'. Eveneens benoemt Wonion in haar position paper de maatschappelijke thema's. In deze factsheet zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken, de regionale woonagenda en de eigen ambities van Wonion samengevat onder de volgende thema's:

- Huisvesten en woningvoorraad
- Woonlasten en betaalbaarheid
- Duurzame kwaliteit
- Wonen en zorg
- Leefbaarheid en Samenleving
- Dienstverlening





Huisvesten en woningvoorraad

Prestatieafspraken 2015 - 2018

Toewijzing:

- 'passend toewijzen' en minstens 95 procent van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een huis toewijzen met een huur tot aan de aftoppingsgrens (Woningwet 2015).
- 90% van de vrijkomende huurwoningen in 2015 en 2016 toewijzen aan mensen met een inkomen van maximaal € 34.922 (peildatum 1.1.2015).
- Aanvullende woningbouwafspraken uit het Bod van Wonion (2017 en 2018): minimaal 75% van de aangeboden woningen hebben een huur lager dan de aftoppingsgrens.

Voldoende betaalbare woningen voor doelgroep, jongeren en statushouders:

- Voldoende betaalbare woningen voor doelgroep van beleid en jongeren onder de 23 jaar, waarbij gestreefd wordt naar een wachttijd van maximaal 1 jaar voor actief woningzoekenden.
- Woningen in de goedkope voorraad (<€414, prijspeil 2018) wijst Wonion in 2018 uitsluitend toe aan de doelgroep tot 23 jaar met een inkomen onder de huurtoeslaggrens.
- Woningen beschikbaar stellen voor statushouders ten behoeve van gemeentelijke taakstelling.

Samen met gemeente en lokale zorgpartijen multi-probleem huishoudens begeleiden naar een goede woon- (en zorg) situatie.

Gedifferentieerd woningaanbod in de kernen. Daarnaast conclusies uit regionale woonagenda en kernenfoto's oppakken, waarbij uitgangspunt is: 'een vitale, economische krachtige en toekomstbestendige Achterhoek'. Het strategische doel is een aantrekkelijk woon- en leefmilieu, gezonde leefomgeving en een mooi landschap.

Wonion zal vanaf 2018 bij sloop een gelijk aantal woningen herbouwen om het aandeel sociale huur in de gemeenten op peil te houden. Deze afspraak geldt zolang er groei is van het aantal huishoudens.

Aanvullende woningbouwafpraak uit het Bod van Wonion (2017 en 2018): Nieuwbouw zal alleen nog onder de aftoppingsgrenzen of de kwaliteitskortingsgrens plaatsvinden.

Geleverde prestaties

Toewijzing

Woningcorporaties moeten sinds 2016 woningen passend toewijzen (Woningwet 2015). Huishoudens met een laag inkomen (€22.700 voor eenpersoonshuishoudens, €30.825 voor meerpersoonshuishoudens, prijspeil) moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrens (€607,46 voor 1 of 2 persoonshuishoudens en €551,03 voor drie- of meer persoonshuishoudens, prijspeil 2019). Corporaties zijn daartoe verplicht in min. 95% van de gevallen. Daarnaast moeten corporaties voldoen aan Europese regels, waarbij minimaal 80% van de woningen moet worden toegewezen aan huurders met een inkomensgrens tot €38.035 (primaire doelgroep, prijspeil 2019). Wonion heeft afgesproken om in 2015 en 2016 minimaal 90% toe te wijzen aan deze doelgroep. Eveneens heeft Wonion afgesproken dat in 2017 en 2018 van de beschikbare woningen minimaal 75% onder de aftoppingsgrenzen wordt aangeboden.

In onderstaande tabel is te zien dat Wonion voldoet aan de regels en de eigen norm.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Norm |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| Toewijzing van huurwoningen onder de aftoppingsgrens aan lage inkomens | | | | | |
| Percentage passend toewijzen | - | 99% | 96% | 99% | 95% |
| Aantallen passend toewijzen | - | 244 | 239 | 213 | - |
| Toewijzing sociale huurwoningen aan primaire doelgroep (Eu-regel) | | | | | |
| Percentage | 96% | 92% | 95% | 94% | 80% |
| Aantallen | 359 | 294 | 300 | 290 | - |
| Beschikbare soc. huurwoningen | 373 | 319 | 315 | 309 | 100% |
| Beschikbare woningen onder de aftoppingsgrenzen | | | | | |
| Percentage | - | - | 85% | 83% | > 75% |

Bron: Jaarverslagen

Voldoende betaalbare woningen voor doelgroep, jongeren en statushouders

De wachttijd voor actief woningzoekenden was in 2015 1,0 jaar en vanaf 2016 meer dan 1 jaar, waardoor Wonion de afgelopen jaren niet voldeed aan de prestatieafspraken van maximaal 1 jaar wachttijd voor actief woningzoekenden. Van de beschikbare sociale huurvoorraad kwam jaarlijks tussen de 5% en 12% (goedkope woningen) beschikbaar voor jongeren. Daarnaast voldeed Wonion gedurende de visitatieperiode ruimschoots aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders.

| Toewijzing woningen | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Beschikbare soc. huurwoningen | 373 | 319 | 316 | 309 |
| Waarvan aan de primaire doelgroep | 359 | 294 | 300 | 290 |
| Waarvan beschikbaar voor jongeren <23 jaar (goedkope woningen) | 21 | 35 | 22 | 30 |
| Waarbij wachttijd was (in jaren) | 1,0 | 1,2 | 1,1 | 1,5 |

Bron: Jaarverslagen

| Huisvesting statushouders | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| Taakstelling aantal personen | 68 | 101 | 53 | 56 |
| Aantal personen gehuisvest | 91 | 107 | 94 | 37* |
| Aantal woningen | 25 | 39 | 21 | 15 |

Bron: Jaarverslagen

* Door de voorstand die Wonion in de loop van de jaren heeft opgebouwd, worden er vanuit het COA geen/minder personen aan onze gemeente toegewezen. Het COA is van mening dat eerst gemeenten die hun taakstelling niet voldoen huisvesting moeten leveren.

Goede woon- (en zorg)situatie

Wonion werkte in deze periode aan de totstandkoming van afspraken over begeleiding (op het gebied van zorg, financiën en gewenst gedrag) met gemeente, zorg, politie en de bewoners. Dit heeft in 2019 (na de visitatieperiode) geleid tot het vaststellen van het regionale convenant 'Uitstroom beschermd wonen'. Middelen die van toepassing zijn hierbij: begeleidende huurcontacten, gedragsaanwijzingen en gesprekken over overlast, zorg, verwaarlozing en verwarde personen. Voorheen waren deze afspraken vastgelegd in het OGGZ-convenant (zie ook punt 'woningen voor bijzondere doelgroepen').

Gedifferentieerd woningaanbod en Regionale woonagenda

De regionale woonagenda streeft naar een vitale, economisch krachtige en toekomstbestendige Achterhoek. Het strategische doel is een aantrekkelijk woon- en leefmilieu, gezonde leefomgeving en een mooi landschap. De woonagenda richt zich primair op het ontwikkelen van een evenwichtige kwalitatieve en kwantitatieve woningvoorraad en secundair op het voorkomen en aanpakken van leegstand in maatschappelijk vastgoed en wonen en zorg (Bron: Regionale woonagenda 2015-2025).

De prestaties van Wonion per kernboodschap zijn:

- Er zijn (bijna) voldoende woningen om te voorzien in de vraag (bronnen: portefeuillestrategie, begrotingen):
 - Planning nieuwbouw en sloop afgestemd op PRIMOS-prognoses (gelijk aan woonagenda) en jaarlijks geactualiseerd in financiële meerjarenbegroting.
 - Planning gaat uit van groei tot circa 2025 en daarna geleidelijke afname.
- Integrale aanpak nodig voor het toekomstbestendig maken van bestaande woningen (duurzaamheid, levensloopbestendigheid):
 - Duurzaamheid is al jaren speerpunt (zie onderdeel duurzame investeringen)
 - Levensloopbestendigheid komt terug in aanpak bestaande voorraad (o.a. renovaties seniorenwoningen) en bij nieuwbouw van levensloopwoningen (bron: jaarverslagen).
- Leegstaand en leegkomend vastgoed is lokale aanpak nodig:
 - Er is overleg met gemeente over lokaal leegstaand vastgoed, en concreet de volgende projecten en beleid: herbestemming St. Jorisschool, tijdelijk gebruik kleuterschool Varsveld, niet/minder verkopen om toekomstige leegstand te voorkomen (bronnen: jaarverslagen, verkoopbeleid).
- Wonen en zorg is een belangrijk aandachtspunt.
 - Wonion is deelnemer van de innovatiehub en faciliteert stageplekken op overkoepelende woon-zorg onderwerpen.
 - De vergrijzing en veranderende samenstelling van de onze bewoners is belangrijk aandachtspunt in de portefeuillestrategie geweest. Dit heeft zich vertaald in een woningbouwprogramma dat afgestemd op de veranderende (zorg)vraag.
 - In 2018 is een beleidsadviseur aangesteld die beleid op het gebied van Wonen en zorg (door)ontwikkelt en projecten ten uitvoer brengt.

Aanvullende woningbouwafspraken

Wonion heeft 26 woningen gesloopt en 119 woningen nieuwgebouwd in de visitatieperiode. Van deze 109 nieuwbouwwoningen zijn er 102 onder de aftoppingsgrenzen en 17 onder de kwaliteitskortingsgrens aangeboden.

Bron: jaarverslagen

| Nieuwbouw en sloop | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|------|------|------|------|
| Aantal woningen nieuwbouw | 32 | 11* | 44** | 32 |
| Waarvan sociale huur | 32 | 11 | 44 | 32 |
| Waarvan zorggesch. grondgeb. | 0 | 0 | 10 | 14 |
| Waarvan zorggeschikt app. | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Aantal gesloopte woningen | 4 | 22 | 0 | 0 |

Bron: Jaarverslagen

* Tijdelijke woningen t.b.v. statushouders, ** Incl. 6 tijdelijke woningen t.b.v. statushouders



Woonlasten en betaalbaarheid

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Onderzoek doen naar woonlasten van huurders in de gemeente Oude IJsselstreek en vervolg hierop geven (vanaf 2018 door het Experiment Noodfonds)

Voorzetten samenwerking met gemeente t.a.v. schuldhulpmaatjes en (vanaf 2018) vroegsignalering financiële problemen

Huurbeleid (t/m 2017) waarbij prijsontwikkeling voor huurders met inkomens tot maximaal € 35.739 (peildatum 1.1.2016) beperkt wordt.

Wissel-/doorstartwoningen voor gezinnen met kinderen (die woning moeten verlaten vanwege huurschuld)

Informereren nieuwe huurders over de woonlasten

Geleverde prestaties

Experiment Noodfonds en onderzoek naar woonlasten van huurders

Het woonlastenonderzoek was in 2017 afgerond. Als uitvloeisel van het woonlastenonderzoek heeft Wonion samen met de gemeente Oude IJsselstreek een noodfonds ingesteld, waarmee incidentele noodsituaties, waarvoor geen andere oplossing binnen de geldende kaders mogelijk is, ad hoc worden opgelost. In 2018 is hier sporadisch gebruik van gemaakt. De huurder betaalt bij energetische verbeteringen een bedrag dat lager is dan de besparing op de energielasten. Op deze wijze worden de woonlasten van huurders beperkt.

Bron: Jaarverslagen

Samenwerking bij Schuldhulpmaatjes van vroegsignalering

Samen met instanties als Schuldhulpmaatjes probeert Wonion betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te signaleren en haar huurders daardoor tijdig te helpen om erger te voorkomen. Wonion heeft het financieel ondersteunt vanuit het leefbaarheidsfonds. Er is sprake van aanzienlijk minder huisuitzettingen; de huurachterstanden blijven op hetzelfde niveau. Er is wel sprake van een daling van het aantal zittende huurders met huurachterstand en waarmee een betalingsregeling getroffen is. De stijging in 2018 is te verklaren omdat de huur naar de eerste van de maand is verplaatst.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | NL 2017 |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|---------|
| Huurachterstanden (jaarverslagen) ¹ | 2,0% | 2,0% | 2,0% | 2,0% | |
| Aantal zittende huurders met huurachterstand (jaarverslagen) | 467 | 384 | 308 | 376* | |
| Aantal huurders waarmee betalingsregeling is getroffen (jaarverslagen) | 148 | 128 | 112 | 196* | |
| Huisuitzettingen ² | 1,8% | 0,5% | 0,2% | - | 1,7% |

* *stijging te wijten aan het feit dat de datum van de huur naar de eerste van de maand is verplaatst.
Met sommige huurders is een betalingsregeling getroffen.*

Huurbeleid voor lage inkomens

Wonion hanteert al enkele jaren hetzelfde beleid bij de jaarlijkse huurverhoging, waarbij de prijs/kwaliteit van de woning (de streefhuur) bepalend is voor de huurverhoging.

In 2015 is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd, waarbij de lagere inkomens een lagere verhoging kregen. In 2016 zijn de huren voor de primaire doelgroep verlaagd.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Norm '18 |
|-----------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------|
| Gemiddelde huurverhoging | 1,8% | 0,6% | 0,3% | 1,3% | < 2,4% |
| Waarbij huurverhoging voor primaire doelgroep | 1,5% | Geen inkomensafhankelijke huurverhoging, wel huurverlaging voor primaire doelgroep (= circa een kwart van bezit) | | 1,3% | |

Bron: Jaarverslagen

Wissel-/doorstartwoningen voor gezinnen

Gedurende de visitatieperiode is de samenwerkingsovereenkomst 'wissel-/doorstartwoning' afgesloten met de gemeente, waarin de werkwijze van de wissel-/doorstartwoning is beschreven. In de genoemde periode is er drie maal gebruik gemaakt van deze constructie.

Informerende nieuwe huurders over woonlasten

Wonion vindt het belangrijk dat woningzoekenden kritisch kijken naar de woonlasten die ze gaan betalen en niet blindvaren op alleen de huur die ze gaan betalen. Via het gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem 'Thuis in de Achterhoek' kunnen woningzoekenden daarom gebruik maken van de woonlastencalculator. Daarnaast spreekt Wonion met de toekomstige huurders over woonlasten en bespreekt hoe de aanbidding voor (na)isolatie en/of zonnepanelen hieraan positief kan bijdragen.

¹ De huurachterstand van zittende en vertrokken huurders aan het eind van het verslagjaar, uitgedrukt in een percentage van de totale jaarhuur.

² Het betreft het aantal ontbonden huurovereenkomsten, exclusief 'voortijdig woningverlaten'.



Duurzame kwaliteit

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Duurzaamheid is uitgangspunt bij investeringen in nieuwe en bestaande woningen, waarbij duurzaamheidsoplossing ook bijdraagt aan beperking woonlasten.

Aanbieden van zonnepanelen en zoeken naar mogelijkheden voor collectieve opwekking op complexen en voormalige bouwgronden

Actief informeren van huurders (via spreekuur) over duurzaamheidsmogelijkheden (vanaf 2016)

Landelijk Energieconvenant

Conform het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector dienen de woningen in 2021 gemiddeld label B te hebben. Dat is een Energie-index tussen 1,2 en 1,4.

Geleverde prestaties

Duurzaamheid als uitgangspunt bij investeringen

Wonion wil naast duurzame projecten ook een bredere beweging op gang brengen. Dit doet zij onder meer door:

- **The Natural Step:** Wonion samen met Sité en ProWonen is in 2016 gestart met The Natural Step. In 2017 zijn zowel de gemeente Oude IJsselstreek als al de aannemers van Wonion geïnformeerd over The Natural Step. Op deze manier werkt Wonion aan het doel "Bewust een beweging bouwen".
- **Circulariteit:** In 2017 is Wonion gestart met de plannen om woningen circulair te slopen en nieuw te bouwen. Hierbij heeft Wonion hulp gehad van architect Thomas Rau. Tijdens de workshops waren niet alleen de projectleden aanwezig, maar ook onze aannemers, onderhoudspartijen, installateurs en de provincie. Op deze manier probeert Wonion haar omgeving mee te nemen in deze zoektocht.
- **Voortrekkersrol in duurzaamheid:** Wonion wil samen met andere corporaties verantwoordelijkheid nemen voor een duurzame samenleving en hierin een voortrekkersrol vervullen, namelijk door marktpartijen uit te dagen tot innovaties en door samen te werken aan betere en duurzame producten. In het voortvarend oppakken van verschillende onderwerpen, zoals het sturen op woonlasten, energetische verbeteringen in het woningbezit en het opwekken van energie, wordt onze voortrekkersrol in uitvoering gebracht. Wonion neemt sinds 2018 ook deel aan de bestuurlijke Thematafel Circulaire economie en energietransitie en is binnen deze Tafel de trekker van circulair/duurzaam vastgoed.

Bron: Jaarverslagen en Prestatieafspraken 2018

Duurzame investeringen

Wonion heeft diverse investeringen gedaan, waarbij van 2015 t/m 2018 71 nul-op-de meter woningen zijn gerealiseerd. Het betreft de volgende investeringen:

- Voor de Heuvelstraat in Silvolde is in 2018 gestart met de ontwikkeling van plannen voor sloop en nieuwbouw van 36 woningen. Dit project wordt gerealiseerd middels circulair bouwen, waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van hergebruik van materialen. Het sloop start naar verwachting eind 2019/begin 2020.
- 22 Nul-op-de-meter woningen (NOM-woning) aan de Vulcaanstraat en Handelstraat in Terborg, waarvan 8 appartementen en 12 levensloopbestendige woningen (2018)
- 11 gerenoveerde nul-op-de-meter seniorenwoningen aan de Zwaluwenhof in Varsseveld (2018). Dit is het eerste project waarbij Wonion bestaande woningen heeft gerenoveerd tot nul-op-de-meter woningen. Hiervoor is een nieuwe methode voor aanbesteden gehanteerd, namelijk 'best value procurement'. De bewoners zijn bij dit project betrokken. Zo is er een proefwoning gerealiseerd en zijn er informatiebijeenkomsten geweest waar bewoners op- en aanmerkingen konden maken. In 2018 is verder gewerkt aan een verdere uitrol van het Henk Veermanproject. Wonion wordt hierin begeleid door een promovenda van de TU Delft om het thema circulariteit inhoud te geven. Ook heeft Wonion met zeven partners de samenwerkingsovereenkomst "Duurzaam renoveren" ondertekend.
- 38 Nul-op-de-meter woningen in de Vogelbuurt in Ulft (2017).
- 92 Woningen zijn in 2015 en 2016 energetisch verbeterd (door schil woningen beter te isoleren). Dergelijke maatregelen bestaan uit enkel glas vervangen door dubbel glas en spouw- vloer- en dakisolatie aan te brengen. Dit doet Wonion op verzoek van bewoners en bij mutatie. Bij deze maatregelen is de huurverhoging lager dan de besparing op de energierekening.

Bron: Jaarverslagen

Zonnepanelen

Wonion heeft in haar energiebeleid opgenomen dat elke woning bij mutatie - indien mogelijk - voorzien wordt van zonnepanelen. Eveneens kunnen zittende huurders zonnepanelen vragen. Daarnaast plaatst Wonion zonnepanelen bij renovatie- en nieuwbouwprojecten en algemene voorzieningen. De corporatie monitort - indien huurders hiervoor toestemming geven - of de opbrengst van zonne-energie voldoet aan de verwachtingen. Begin 2015 waren door Wonion op 282 daken/woningen zonnepanelen geplaatst. Eind 2018 hadden 669 daken/woningen (15% van het bezit) zonnepanelen.

| Aantal daken met zonnepanelen | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| Bij mutatie | 0 | 30 | 28 | 20 |
| Bij zittende huurders | 61 | 18 | 32 | 30 |
| Bij renovatie | 21 | 1 | 11 | 10 |
| Bij nieuwbouw | 32 | 6 | 38 | 22 |
| Op algemene voorziening/dak | 0 | 2 | 2 | 2 |
| Totaal | 114 | 57 | 60 | 84 |

Bron: Jaarverslagen

Informatie aan huurders over duurzaamheidsmogelijkheden

Wonion geeft persoonlijk energieadvies aan nieuwe huurders van nieuwbouwcomplexen met nul-op-de-meter woningen. Wonion heeft eveneens bijgedragen aan de opleiding van energiecoaches in de Achterhoek. Alle bewoners van de deelnemende gemeenten in de Achterhoek kunnen de energiecoaches via het energieloket om advies vragen. Wonion biedt huurders de kans om zich aan te melden voor energiebesparende maatregelen. Sinds Wonion reeds meerdere jaren inzet op het energetisch verbeteren van woningen en het plaatsen van zonnepanelen, neemt de belangstelling voor deze maatregelen toe (Bron: Jaarverslagen).

Landelijk Energieconvenant

Het bezit van Wonion bestaat anno 2018 voor 87% uit energielabel A, B of C (zie tabel). In 2015 was dit 82%. Hierbij moet echter wel vermeld worden dat de methodiek voor het bepalen van het energielabel in 2018 strenger is dan in 2015.

Energielabels woningvoorraad Wonion

| Label | Aantal woningen 2015 | Aantal woningen 2018 |
|--------|-------------------------|-------------------------|
| A+++ | | 114 |
| A++ | | 43 |
| A+ | 104 | 88 |
| A | 106 | 73 |
| B | 629 | 1.117 |
| C | 1.139 | 1.110 |
| D | 1.250 | 990 |
| E | 394 | 319 |
| F | 180 | 111 |
| G | 115 | 65 |
| Totaal | 3.936 | 4.079 |

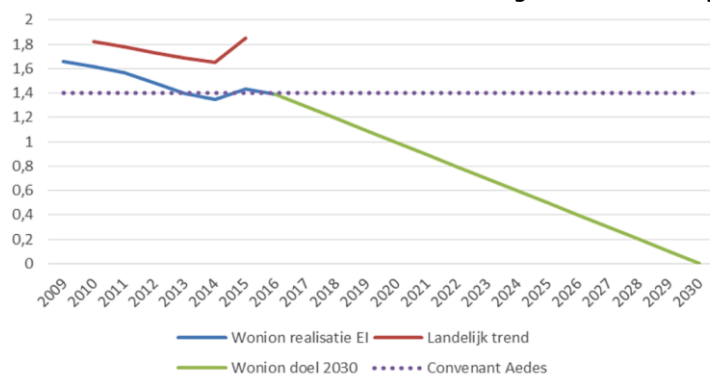
Bron: Wonion

| Energie-index en CO2 uitstoot | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | NL 2018 |
|---------------------------------|------|------|----------|----------|----------|
| Gemiddelde Energie-index (EI) | 1,43 | 1,39 | 1,38 (A) | 1,36 (A) | 1,65 (B) |
| CO2-uitstoot warmtevraag per m2 | | | 18,9 (A) | 18,8 (A) | B |

Bron: Landelijke AedesBenchmark 2017 en 2018, Jaarverslagen Wonion

Ontwikkeling (en doel 2030) Energie-index

Bovenstaande energielabels zijn vertaald naar de Energie-index gemiddeld 1,36. Hiermee presteert Wonion bovengemiddeld (zie tabel) en voldoet ze reeds aan de norm van het landelijk Energieconvenant om in 2021 gemiddelde Energie-index tussen de 1,2 dn 1,4 te behalen. Wonion heeft de ambitie om in 2030 energieneutraal te zijn.



Bron: Jaarverslag 2018



Wonen en zorg

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Opstellen beleidskader voor individuele WMO-aanvragen (samen met gemeente)

Het beschikbaar stellen van 30 woningen/jaar voor bijzondere doelgroepen: dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking, vrouwenopvang

Onderzoeken mogelijkheden beheer van huisvesting voor mantelzorgers

Deelname aan regionale woon-zorgtafel (vanaf 2018)

Geleverde prestaties

Beleidskader WMO-aanvragen

Er is een werkgroep aan de slag om dit onderwerp uit te werken. In de eerste helft van 2018 wordt beoordeeld of de werkgroep voldoende houvast heeft voor de uitwerking ervan of dat er behoefte is aan een meer strategisch kader (*Bron: Prestatieafspraken 2018*).

Woningen voor bijzondere doelgroepen

Wonion heeft jaarlijks 70 tot 90 woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen (zie onderstaande tabel). In de prestatieafspraken is afgesproken dat specifiek voor de groep dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking en vrouwenopvang op regionaal niveau, jaarlijks 30 woningen beschikbaar gesteld zullen worden. Hiervoor is reeds voor deze visitatieperiode het OGGZ-convenant afgesloten. De individuele gevallen worden vanuit gemeente of instellingen die samenwerken binnen het OGGZ-convenant bij de betreffende corporatie aangedragen. Dit zijn voornamelijk huishoudens die via het wijknetwerk of een andere instantie worden voorgedragen. Het betreft 5 tot 11 huishoudens per jaar, die door Wonion zijn gehuisvest.

| Bijzondere doelgroepen | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Medische urgentie, zorgindicatie en WMO | 23 | 30 | 39 | 32 |
| Sociale urgentie | 3 | 7 | 4 | 8 |
| Herstructureringsurgentie | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Statushouders | 25 | 39 | 21 | 15 |
| Op voordracht van wijknetteam of instantie | 7 | 4 | 5 | 7 |
| Bijzondere bemiddeling | 11 | 6 | 7 | 6 |
| Overig | 2 | 2 | 6 | 11 |
| Totaal | 71 | 90 | 82 | 79 |

Bron: Jaarverslagen

Huisvesting voor mantelzorgers

Voor een snelle huisvesting in het kader van mantelzorg wordt door de gemeente een pilot gestart met het aanbieden van tijdelijke units. Wonion zal samen met de gemeente op basis van de eerste uitkomsten van het experiment, onderzoeken welke mogelijkheden zijn heeft om hierbij het beheer en/of de exploitatie op zicht te nemen (*Bron: Prestatieafspraken 2015-2016*). In de pilotfase is er 1 unit geplaatst door de gemeente, echter niet bij een woning van Wonion maar bij een particuliere woning. Met de invoering van de nieuwe wet Wmo in 2015 heeft de gemeente besloten het plaatsen en beheren van mantelzorgunits onder de Wmo-vergoedingsregeling te plaatsen. Units worden door de gemeente geplaatst, beheerd en weer verwijderd als de situatie daarom vraagt. Er zijn geen units bij woningen van Wonion geplaatst.

Regionale woon-zorgtafel

De gemeente organiseert een woon- zorgtafel met zorgaanbieders en vastgoedverhuurders (onder andere Wonion). Uiteindelijk is het doel een uitvoeringsagenda waarin bouw, sloop of transformatieopgaven worden opgenomen. Voor 2018 worden de uitkomsten van het woon- en zorgonderzoek naar de vraag/aanbod verhoudingen dat in alle Achterhoekse gemeenten betrokken en wordt de behoefte aan intramurale zorg voor allochtone ouderen bekeken.

Bron: Prestatieafspraken 2018



Leefbaarheid en samenleving

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Het monitoren van de effecten van wijkgericht werken en periodiek evalueren van de doelstellingen. In 2018 is afgesproken dat Wonion eveneens de effecten op de leefbaarheid in beeld brengt van de uitstroom beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Afstemmen van uitvoeringsplannen in de wijk met de gemeente voor efficiency en samen meer bereiken. Wij Wonen wordt actief hierover geïnformeerd.

Input leveren bij periodieke wijkshouwen van de gemeente

Aanpak illegale hennepcultuur

Zelfbeheer woningcomplexen mogelijk maken

Geleverde prestaties

Monitoring leefbaarheid

Volgens de Leefbaarometer geldt voor alle buurten van de gemeente Oude IJsselstreek dat de leefbaarheid ruim voldoende tot uitstekend is. Sinds 2002 is de kwaliteit van de leefbaarheid stabiel gebleven en in sommige buurten zelfs verbeterd.

Zie: www.leefbaarometer.nl/tabel.php?indicator=Leefbaarheidssituatie&schaal=Buurt&gemeente=GM1509

Ondanks bovenstaande positieve ontwikkelingen is het aantal ernstige overlastsituaties de afgelopen jaren toegenomen (zie tabel), ook in complexiteit. Het alleen aanspreken van de betreffende bewoner(s) is daarbij volgens Wonion vaak niet voldoende. Het beeld is dat dit onder meer veroorzaakt wordt door de decentralisatie van taken door de rijksoverheid en bezuinigingen in de zorg en het GGZ-beleid. Er lijken te weinig opvangplekken te zijn en er is sprake van meer ambulante begeleiding van GGZ-patiënten. Ondanks dat Wonion voor een effectieve aanpak samenwerkt met verschillende partijen zoals de gemeente, politie en welzijns- en zorginstellingen, voelen mensen de druk toenemen.

Bron: jaarverslagen

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Aantal overlastmeldingen | 328 | 516 | 638 | 656 |
| Doorverwijzingen naar buurtbemiddeling | - | 12 | 12 | 10 |
| Bijdrage uit leefbaarheidsfonds | € 18.829 | € 11.000 | € 23.000 | € 25.000 |

Bron: Jaarverslagen. Wonion is in 2016 gestart met een nieuw systeem voor het registreren van overlastmeldingen, waardoor het aantal geregistreerde meldingen mogelijk is toegenomen.

Op regionaal niveau werd periodiek (voor het laatst in 2017) een Lemon-enquête uitgevoerd, samen gemeenten en corporaties. Het regionale doel (zie regionale Woonagenda) is dat de bewonerswaardering minimaal gelijk blijft. Wonion hecht vooral (ook) waarde aan het 'achter de voordeur komen' en tracht zoveel mogelijk signalen op te vangen, bijvoorbeeld door buurtonderzoek bij overlastsituaties.

Afstemmen uitvoeringsplannen met gemeente

Uitvoeringsplannen van Wonion worden besproken met de gemeente. Ze worden in gezamenlijk en als geheel opgepakt, waar de gemeente verantwoordelijk is voor de openbare ruimte en Wonion voor haar bezit. Daarbij wordt niet alleen naar de woningen gekeken, maar ook naar de leefbaarheid van de wijk. Met bewonersvertegenwoordigers is nagedacht over een andere inrichting van de openbare ruimte, er zijn social sofa's geplaatst en er zijn plannen gemaakt voor vergroening (verduurzaming).

De afstemming gebeurt steeds door middel van gezamenlijke projectgroepen waarin medewerkers van beide organisaties frequent overleg hebben. Ook de communicatie naar bewoners gebeurt in onderling overleg en indien van toepassing namens beide organisaties. Zo zijn diverse bewonersavonden door medewerkers van beide organisaties voorbereid en uitgevoerd.

Concreet voorbeeld is dat de stedenbouwkundige ontwikkeling in de Vogelbuurt gezamenlijk is gedaan waarin beide partijen en bewoners een stem hebben gehad. Ook de bewonersinbreng werd door beide partijen in gezamenlijke bewonersbijeenkomsten opgehaald. De herinrichting van de wijk is daarbij ook gebaseerd op wensen en behoeften van beide partijen. Wonion wilde een duidelijke verdunning en andere types woningen, minder eenvormigheid, de gemeente wilde andere ontsluitingsmogelijkheden, herinrichting van de openbare ruimte, afkoppeling van het hemelwater van de riolering. Doordat wij huizen sloopten kwam er ruimte voor nieuwe wegen, andere infrastructuur. Bewoners, Gemeente en Wonion, benoemden zwakke plekken van de wijk en die zijn aangepakt en zien er na de renovatie wezenlijk anders uit. Daarbij werd eerst naar de optimale oplossing gekeken en daarna naar de praktische bezwaren. Door bijvoorbeeld juist die ene woning uit een blok te slopen, kon daarmee de achterliggende parkeerplaats beter ontsloten worden. Ook zijn er diverse stukken en stukjes grond onderling uitgeruild waarbij deze soms ook een andere bestemming kregen.

Input bij wijkschouwen

Bij wijken waar herstructurering heeft plaatsgevonden heeft een wijkschouw door gemeente, Wonion en afgevaardigden van bewoners plaatsgevonden. Daarnaast gaan wijkconsulenten van Wonion en gebiedsmakelaars met elkaar op informele wijze door de wijk. Ook worden wijken/buurtten geschouwd als er specifieke problemen spelen. Al dan niet in samenspraak met bewoners wordt er vervolgens tot een oplossing gekomen.

Aanpak illegale hennepteelt

De aanpak verloopt volgens de afspraken zoals deze gemaakt zijn in het regionaal hennepconvenant. Wonion komt achter de voordeur, signaleert en koppelt verdachte situaties terug aan de politie.

Zelfbeheer woningcomplexen

Wonion faciliteert zelfbeheer door bewoners. Een voorbeeld hiervan is complex de Zwanenpoort in Varsseveld, waar bewoners gezamenlijk de tuinen onderhouden en zelf de woningtoewijzing verzorgen. Ook bij de herstructurering in de Heuvelstraat bespreekt Wonion welke rol bewoners kunnen krijgen bij het zelfbeheer van het groen. Met Wij Wonen is afgesproken dat zij signalen hierover van huurders opvangen en aan ons doorspelen.



Dienstverlening

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Er zijn geen prestatieafspraken voor dit thema.

Geleverde prestaties

Huurders geven voor de dienstverlening van Wonion een ruime voldoende tot goed, hetgeen vergelijkbaar is met de gemiddelde score in de sector (categorie B).

| Huurdersoordeel | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | NL 2018 |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Totaal Huurders | B | B | B | A | B |
| Nieuwe huurders | 7,3 (B) | 7,9 (A) | 7,1 (C) | 7,2 (C) | 7,5 (B) |
| Reparatieverzoeken | 7,6 (B) | 7,3 (C) | 8,0 (A) | 8,0 (A) | 7,5 (B) |
| Vertrekkende huurders | 7,5 (B) | 7,5 (B) | 7,7 (B) | 7,9 (A) | 7,4 (B) |

Bron: AedesBenchmark

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

| Cijfer | Score benaming |
|--------|------------------|
| 1 | zeer slecht |
| 2 | slecht |
| 3 | zeer onvoldoende |
| 4 | ruim onvoldoende |
| 5 | onvoldoende |
| 6 | voldoende |
| 7 | ruim voldoende |
| 8 | goed |
| 9 | zeer goed |
| 10 | uitmuntend |

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

Pluspunten

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

Minpunten

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