

# Visitatierapport

## Viveste

periode 2015-2018



## Rapportinformatie

**Auteur :** Visitatiecommissie  
**Versie :** 1.0  
**Status :** definitief  
**Datum :** 28 februari 2020

### Versiebeheer

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

### Visitatiecommissie

Joos Jacobs (voorzitter)  
Eef Nibbelink  
Germa Reivers

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Viveste, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied</b> .....	<b>6</b>
1.1 Viveste .....	6
1.2 Interne organisatie en toezicht .....	6
1.3 Het werkgebied .....	7
<b>Deel I Maatschappelijk presteren in het kort</b> .....	<b>9</b>
<b>2 Het maatschappelijk presteren van Viveste</b> .....	<b>11</b>
2.1 Recensie: Pas als je transparant bent, ben je aanspreekbaar .....	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties .....	14
2.3 Samenvatting per perspectief .....	15
<b>Deel II Toelichting per perspectief</b> .....	<b>19</b>
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b> .....	<b>21</b>
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	22
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken .....	23
3.3 Voldoende beschikbare en betaalbare woningen .....	25
3.4 Wonen en zorg .....	28
3.5 Leefbaarheid .....	28
3.6 Duurzaamheid .....	30
3.7 Ambities.....	31
3.8 Oordeel presteren naar opgaven en ambities.....	32
<b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b> .....	<b>33</b>
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Viveste .....	34
4.2 Voldoende beschikbare en betaalbare woningen volgens belanghebbenden .....	34
4.3 Wonen en zorg volgens belanghebbenden .....	37
4.4 Leefbaarheid volgens belanghebbenden Wijk bij Duurstede.....	38
4.5 Duurzaamheid volgens belanghebbenden .....	39
4.6 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden .....	41
4.7 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid volgens belanghebbenden.....	42
4.8 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek .....	43
4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden .....	45
4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden .....	48
<b>5 Presteren naar vermogen</b> .....	<b>49</b>
5.1 Visie op inzet van het vermogen .....	49
5.2 Oordeel presteren naar vermogen .....	50
<b>6 Governance</b> .....	<b>51</b>
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties.....	51
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen .....	53
6.3 Externe legitimatie en verantwoording .....	54
6.4 Oordeel governance.....	54

<b>Deel III Bijlagen.....</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 2 CV's visitatoren .....</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst.....</b>	<b>66</b>
<b>Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen .....</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 5 Position Paper Viveste.....</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3 .....</b>	<b>76</b>
<b>Bijlage 7 Visitatieaanpak .....</b>	<b>107</b>
<b>Bijlage 8 Wijze van beoordeling .....</b>	<b>112</b>

## Inleiding

### Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Viveste. De visitatie is uitgevoerd door Pentascop in de periode van september 2019 tot en met februari 2020.

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

### De visitatie

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

In mei 2019 heeft Viveste Pentascop opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Eef Nibbelink en Germa Reivers (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curriculae vita van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2015 tot en met 2018.

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

### Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

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

## **1 Viveste, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied**

### **1.1 Viveste**

Viveste is per 1 januari 2018 ontstaan uit een fusie tussen twee woningcorporaties in het Kromme Rijngebied: (oud) Viveste in Houten en Volksbelang in Wijk bij Duurstede. Het nieuwe Viveste heeft ongeveer 5000 vhe's in Houten en 2000 vhe's in Wijk bij Duurstede. Haar bezit bestaat voor de helft uit eengezinswoningen (50%), 13% etagebouw zonder lift, 20% met lift en 16% hoogbouw. Ook zijn er ongeveer 64 onzelfstandige wooneenheden. Er zijn nog ruim 112 andere verhuureenheden waarvan het merendeel parkeervoorzieningen zijn. Daarnaast is er bedrijfsonroerendgoed en maatschappelijk onroerend goed, zowel Daeb als niet-Daeb. 45% van het bezit in Houten is gebouwd in de periode 1980-1989, 75% van het bezit in Wijk bij Duurstede is uit de periode 1960-1989. Qua leeftijd zit er daarmee weinig spreiding in het bezit.

In haar Bedrijfsplan 2019 verwoordt Viveste haar missie als volgt:

*“We vinden dat er voor iedereen in de samenleving een thuis moet zijn om te wonen. Een plek van waaruit mensen zelf zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven kunnen nemen. In ons werkgebied zijn groepen bewoners die zelf niet kunnen zorgen voor passende huisvesting. Wij bieden aan deze groepen een passende woning in een prettige, leefbare en veilige omgeving. We streven naar samenredzaamheid in wooncomplexen en buurten waarbij bewoners zelf betekenis (kunnen) geven aan het leven.”*

Viveste is door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) ingedeeld in de grootteklasse 5.001-10.000 vhe's.

### **1.2 Interne organisatie en toezicht**

Viveste is een stichting en wordt sinds 1-7-2019 geleid door één bestuurder. Daarvoor door twee bestuurders. Het directieoverleg (DO) wordt gevormd door de bestuurder, de locatiemanagers, de manager financiën, de controller en de manager staf. Directie en management geven gezamenlijk leiding aan de organisatie. Het toezicht op Viveste wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2018 uit 5 leden.

Begin 2018 is Viveste gefuseerd. De kantoren in Houten en Wijk bij Duurstede zijn gehandhaafd voor de klantcontacten. De directie en de backoffice zijn gehuisvest in Bunnik.

Bij Viveste werken eind 2019 ongeveer 57 medewerkers (51,7 fte).

### **1.3 Het werkgebied**

Viveste is actief in de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede. Deze twee gemeenten maken deel uit van de Kromme Rijnstreek. Per 1 januari 2017 zijn landelijk nieuwe woningmarktregio's gevormd. Het werkgebied maakt deel uit van de woningmarktregio U16.

In de herijking van de Structuurvisie Provincie Utrecht 2013-2028 in 2016 staat aangegeven dat er een forse behoefte is aan uitbreiding van het aantal woningen. Tegelijkertijd zijn rode contouren aangegeven waarbuiten alleen onder voorwaarden in de kernrandzone mag worden gebouwd om de kwaliteit van het landelijke gebied te handhaven.

In de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede is Viveste nagenoeg de enige sociale huisvester.

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







Woorden van belanghebbenden bij de ketendialogen over de prestaties van Viveste



## 2 Het maatschappelijk presteren van Viveste

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

### 2.1 Recensie: Pas als je transparant bent, ben je aanspreekbaar

Deze visitatie gaat over de periode van 2015 tot en met 2018. Voor Viveste was dit een bewogen periode waarin er veel is veranderd. Op 1 januari 2018 is Volksbelang uit Wijk bij Duurstede gefuseerd met Viveste in Houten en heten ze gezamenlijk Viveste. In deze visitatie hebben we de prestaties van Viveste en haar voorgangers over de hele periode beoordeeld. In de gesprekken met de belanghebbenden hebben we het accent gelegd op de tijd ná de fusie en ook in de beoordeling van de inzet van het vermogen en governance hebben we dat gedaan. Daarmee is er een beeld ontstaan van de huidige ontwikkeling van de corporatie en dat wat ze te doen heeft.

De fusie is een stap in de visie van Viveste op de toekomstige ontwikkeling van de regio. De wens is dat steeds meer corporaties in de regio gezamenlijk de opgaven in de 'Kraag van Utrecht' realiseren en daarmee de middelen in de regio veel beter matchen met de opgaven. Met het oog op deze visie worden op dit moment vervolgstappen gezet. Deze visie betekent ook iets voor de inrichting en vorm van deze fusiecorporatie. Ze heeft vanwege het belang van lokale binding vestigingen in de beide gemeenten waar Viveste werkzaam is, in Houten en Wijk bij Duurstede. In Bunnik zijn de directie en de back-office gevestigd.

Viveste is nu bijna twee jaar als gefuseerde organisatie werkzaam. Eén jaar daarvan (2018) valt in de visitatieperiode. In 2019 zijn er veel wisselingen in het management geweest en is één van de bestuurders met pensioen gegaan. Dat heeft de integratie moeilijk gemaakt en het heeft extern voor verwarring en stagnatie van plannen gezorgd.

In haar position paper legt Viveste het accent op duurzaamheid en op samenredzaamheid. De commissie herkent deze positionering en ziet deze terug in de gesprekken en in de activiteiten van Viveste. Op het gebied van duurzaamheid heeft ze bijvoorbeeld de in Karel Martelstraat bij de renovatie gasloze woningen gerealiseerd en zijn bij de kantoortransformatie in Houten de woningen energieneutraal gemaakt. Ook biedt Viveste zonnepanelen aan, worden zonnepanelen geplaatst bij mutatie en is zij als één van de eerste corporaties begonnen met postcoderoosprojecten. Maar er ligt nog een grote opgave voor CO2 neutraal vastgoed in 2050 en de plannen daarvoor zijn niet altijd even concreet. Het principe van de Gouden Gemeenschap, een lokale samenleving waarin bewoners elkaar verder helpen, gefaciliteerd door een ruilmiddel en sociaal platform, is een van de manieren waarop Viveste vormgeeft aan samenredzaamheid. De renovatie van de Karel Martelstraat, het wijkgebouw in Langbroek, de Molen 20 in Houten zijn voorbeelden van projecten waarin aan samenredzaamheid gewerkt wordt.

Viveste werkte in 2018 met een begroting gebaseerd op het fusieplan en in 2019 voor heel Viveste met een begroting gebaseerd op het bedrijfsplan 2019. In de kwartaalrapportages over 2018 worden de uitgangspunten uit het fusiedocument als thema's voor prestaties aangehouden. Daarmee zijn de visie, het grotere plaatje en activiteiten of stappen die daartoe gaan leiden onvoldoende helder geformuleerd. Dat geldt intern, maar ook extern is er geen helder beeld van de koers van Viveste. Soms is er bewust geen beleid vastgelegd, vanuit de visie dat de voorspelbaarheid van de ontwikkelingen en activiteiten (bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid) niet zo groot is en vanuit de opvatting dat je beter kunt doen dan schrijven. Daar kan de visitatiecommissie zich ten dele in vinden. Als je ervoor kiest om je doelen en acties niet vooraf vast te leggen is het echter des te belangrijker dat je achteraf haarscherp inzicht hebt en geeft in wat je gedaan hebt en wat je daarmee

bereikt hebt. En daar ontbreekt het na de fusie jammer genoeg aan; aan concrete plannen ten opzichte van de vooraf gestelde doelen.

In het laatste anderhalf jaar zijn er verschillende beelden geweest over wat het bedrijfsplan zou moeten zijn (langjarig, strategienota, bedrijfsplan voor één jaar) en uiteindelijk werd het een bedrijfsplan voor 2019. Ook zijn in deze periode het format en de indeling van de kwartaalrapportage gewijzigd. De prestatieafspraken met de gemeenten zijn niet zo robuust en niet dusdanig geïntegreerd in de organisatie dat deze leidend zouden kunnen zijn. Kortom, hier is werk aan de winkel voor Viveste.

Wat we ook gezien hebben is dat medewerkers, ondanks de wisselingen van mensen in de organisatie, hun volkshuisvestelijke hart gevolgd hebben. En dat er in deze periode wel degelijk een aantal mooie projecten zijn gerealiseerd. Om een aantal voorbeelden te noemen: de renovatie van de Karel Martelstraat waarbij de bewoners actief betrokken werden. Met de renovatie(plannen) als verbindende factor heeft Viveste gestimuleerd dat mensen uit deze wijk met elkaar in contact kwamen en heeft ze zo bijgedragen aan het bouwen van een gemeenschap in een kwetsbare wijk. Het effect van deze aanpak is in de huidige manier van samenleven in de buurt merkbaar. In Houten is veel inspanning geleverd om meer jongeren te huisvesten en zijn er prachtige projecten gerealiseerd waarin kantoren zijn getransformeerd tot woningen. Een daarvan, de Molen 20, is een project waarin diverse doelgroepen waaronder jongeren, hebben afgesproken om echt een bijdrage te leveren aan het wonen met elkaar. Een mooi project waar veel waardering voor is.

In Houten was er in de visitatieperiode een verschil van inzicht met de HuurdersAdviesRaad (HAR). De contacten stonden in 2019 op een heel laag pitje. Daar komt nu verbetering in. De HAR in Houten is een actieve huurdersorganisatie die zelf voorstellen doet voor het beleid van Viveste. Die actieve houding van de HAR past nu niet altijd in de werkwijze en aanpak van Viveste. Als Viveste inzicht geeft in de thema's en vraagstukken die in de komende periode op de agenda staan, kan de HAR haar agenda daarop laten aansluiten. In Wijk bij Duurstede vindt de gemeente dat er op bestuurlijk niveau te veel afspraken met Viveste niet doorgaan en de oorzaak daarvan ligt volgens de gemeente bij Viveste. Hierdoor kan er geen diepgang in de gesprekken ontstaan (omdat de gesprekken niet of sporadisch gevoerd worden) en kunnen ze het dus niet met elkaar hebben over de visie naar de toekomst. Gezien de opgaven en de verschillen van mening door de politieke verschuivingen, is dat wel nodig. Ook in Houten is er behoefte aan meer en diepgaander overleg op bestuurlijk niveau.

In de gesprekken en dialogen laat Viveste zien dat ze graag een bijdrage wil leveren aan een inclusieve samenleving, dat ze zich wat gelegen laat liggen aan hoe mensen met elkaar leven en dat ze een rol neemt en wil nemen in het netwerk. Ze nodigt met regelmaat belanghebbenden uit om met elkaar en Viveste in gesprek te gaan. Dat doet en deed ze in Wijk bij Duurstede met jaarlijkse visietafels, waarbij aan de hand van een onderwerp met elkaar de gewenste richting en ieders inzet wordt besproken. In Houten doet ze dat met Hackatons, een vorm van meedenken waarin in zeer korte tijd oplossingen voor bepaalde casussen ontwikkeld worden. In 2019 heeft in Houten ook een visietafel over inclusiviteit plaatsgevonden. Deze bijeenkomsten worden zeer gewaardeerd, verdiepen inhoudelijk de onderwerpen en leiden tot meer samenwerking en activiteiten. De visitatiecommissie heeft gezien dat Viveste de uitkomsten terugkoppelt aan de belanghebbenden, maar kon niet zien of en hoe deze gesprekken van invloed zijn op het beleid van Viveste en ook niet of dat voor de belanghebbenden zichtbaar is. Omdat het thematische gesprekken zijn, zijn ze diepgaander. Daarmee is de algemene koers en richting van Viveste geen onderwerp van gesprek en dat is een gemiste kans.

Viveste is een corporatie met een bevlogen visie die verder reikt dan haar eigen organisatie. De RvC zegt over het bedrijfsplan dat de ambitie van de organisatie groter mag zijn. De visitatiecommissie denkt dat er intern veel (management-)aandacht nodig is om met elkaar deze ambities waar te kunnen maken.

In de vorige visitaties zijn een aantal verbeterpunten voor de toen nog afzonderlijke organisaties aangegeven. Daarom zijn een aantal van deze verbeterpunten niet meer relevant. Viveste in Houten

werd uitgedaagd om out-of-the-box te denken door bijvoorbeeld een deel van haar voorraad te ruilen, of te verkopen en moed te tonen in de verhouding tot gemeenten en beleggers. De transformatie van het bezit is in Houten nog steeds een belangrijke opgave. De kantoortransformaties zijn daar een mooi voorbeeld van. De opgave is groot en blijft aandacht vragen. De visitatiecommissie ziet dat Viveste daarin stappen maakt. Voor Wijk bij Duurstede waren de aanbevelingen vooral gericht op het verbeteren van de financiële situatie en dat is zeker gebeurd. Daarnaast waren er in die periode geen prestatieafspraken met Wijk bij Duurstede en die zijn er inmiddels wel.

### **Verbeterpunten**

- Formuleer de visie naar de toekomst, die hoeft niet in beton gegoten te zijn maar leg de grote lijn voor meerdere jaren met elkaar vast.
- Concretiseer de strategische doelstellingen en verbeter de PDCA-cyclus op alle fronten.
- Investeer in de relatie met de gemeenten, ook op bestuurlijk niveau, bespreek de verschillen en zoek de samenwerking veel meer op.
- Geef in de visie op het vermogen aan welk deel van het vermogen voor welke opgaven bedoeld is.
- Maak als RvC veel concreter hoe je wilt dat de mooi geformuleerde toezichtsvisie in de praktijk werkt.
- Maak je strategie en bijbehorende plannen en/of resultaten veel inzichtelijker, ook voor belanghebbenden.
- Geef inzicht in het beleid dat in de komende periode centraal staat en wees helder over de momenten waarop je daarover met huurders en belanghebbenden in gesprek gaat.
- Betrek belanghebbenden vroeg bij de ontwikkeling van de richting en beleid, betrek ze bij breder en maak zichtbaar wat je er mee doet.
- Zorg dat je aanspreekbaar bent door transparant te zijn, niet alleen over de resultaten maar ook over wat je van plan bent.
- Formuleer op een aantal gebieden beleid en onderbouw keuzes (zoals het huurbeleid) meer.

## 2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Viveste ziet er als volgt uit.

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

\* De thema's zijn:

1. voldoende beschikbare en betaalbare woningen;
2. wonen en zorg;
3. leefbaarheid;
4. duurzaamheid.

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

### 2.3 Samenvatting per perspectief

#### **Presteren naar Opgaven en Ambities**

Voorafgaand aan de beoordeling van de prestaties is de kwaliteit van de prestatieafspraken beschouwd. In Houten zijn de prestatieafspraken breed en weinig specifiek. Het onderwerp leefbaarheid is niet expliciet opgenomen in de prestatieafspraken. De afspraken zouden concreter en daadkrachtiger geformuleerd kunnen worden. Het is duidelijk wie wat bijdraagt aan de realisatie van de prestatieafspraken. In Wijk bij Duurstede zijn de afspraken heel SMART geformuleerd aan de hand van de Balanced Score Card. Ze worden echter niet zichtbaar gemonitord. De huurdersvertegenwoordiging zou een inhoudelijke bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van de afspraken.

De visitatiecommissie kent een 6,8 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities. De opbouw is hieronder kort weergegeven.

Voor de prestaties op het gebied van Voldoende beschikbare en betaalbare woningen kent de visitatiecommissie een 6,9 toe. In Houten heeft de corporatie mooie projecten gerealiseerd, zoals De Torentjes en Hoge Schaft. Ook houdt ze haar bezit ondanks de grootte en hoge kwaliteit betaalbaar. Daarnaast zet ze zich op creatieve wijze in om jongeren te huisvesten. In Wijk bij Duurstede zet Viveste een wooncoach in om doorstroming te bevorderen en worden plannen gemaakt om extra woningen te realiseren.

Voor de prestaties op het gebied van Wonen en zorg kent de visitatiecommissie een 6,5 toe. Viveste realiseert de opgaven die ze op dit terrein afsprekt min of meer. In Houten wordt samengewerkt met o.a. Zorgspectrum, Reinaerde en van Houten&co. In Wijk bij Duurstede worden plannen gemaakt om woningen toegankelijker te maken en bewoners te laten nadenken over aanpassingen in de woning of verhuizen.

Voor de prestaties op het gebied van Leefbaarheid kent de visitatiecommissie een 8,0 toe. Viveste is in Wijk bij Duurstede zeer actief en onderneemt heel veel activiteiten op dit gebied. Zo werd bij de renovatie van de Karel Martelstraat ingezet op onderling contact tussen de huurders en experimenteert Viveste met community building en de lokale munt.

Voor de prestaties op het gebied van Duurzaamheid kent de visitatiecommissie een 6,8 toe. In Houten is Viveste aan de slag gegaan om ook hier de succesvolle projecten uit Wijk bij Duurstede te realiseren. In Wijk bij Duurstede zijn zonnepanelen geplaatst en is een energieloket actief.

Voor het onderdeel Ambities kent de visitatiecommissie een 6,0 toe. De corporatie heeft op onderdelen haar ambities geformuleerd. Ook op gebieden waar expliciete ambitie ontbreekt doet Viveste de juiste dingen. Haar activiteiten passen bij de opgaven.



### **Presteren volgens Belanghebbenden**

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,6. De belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over de prestaties van Viveste.

Voldoende beschikbare en betaalbare woningen is gewaardeerd met een 6,5. De gemeente Wijk bij Duurstede is kritisch omdat de woningvoorraad steeds minder betaalbaar wordt en er te weinig woningen worden toegevoegd. De gemeente vindt de oude prestatieafspraken hierover niet meer passend. De huurders zijn redelijk tevreden maar vinden de huurprijzen hoog. In Houten is de gemeente heel tevreden, onder andere over de kantoortransformaties en de huisvesting van statushouders, en zijn de huurders kritisch over het aantal en de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen. Overige partijen waarderen de betrokkenheid van Viveste bij de huisvesting van ouderen.

De prestaties op het gebied van Wonen en zorg worden gewaardeerd met een 6,9. In Wijk bij Duurstede zijn alle partijen redelijk tevreden over de (voor zorg) toegankelijke woningen. Het aantal kleine toegankelijke woningen mag groter zijn en het bevorderen van doorstroming kan beter. In Houten is de gemeente heel tevreden over de rol die Viveste pakt in de samenwerking met (zorg)partijen en zijn ook de huurders hierover tevreden. De overige partijen zijn positief over de inzet van Viveste bij projecten en geven aan dat de samenwerking op casusniveau beter kan.

De prestaties op Leefbaarheid (alleen voor Wijk bij Duurstede) zijn gewaardeerd met een 7,1. De huurders zijn tevreden over de inzet en geven aan dat de leefbaarheidsproblemen beperkt zijn. De gemeente is positief over de invulling van het multifunctionele centrum en de community building, onder andere bij de renovatie van de Karel Martelstraat. De overige partijen zijn heel tevreden over de ondersteuning van bewonersinitiatieven.

De prestaties op Duurzaamheid zijn gewaardeerd met een 6,6. In Wijk bij Duurstede zijn alle partijen tevreden over de inzet van Viveste bij de installatie van zonnepanelen en het realiseren van de postcoderoos. Het had alleen meer mogen zijn. In Houten zijn de huurders niet tevreden. Ze vinden dat Viveste de verkeerde doelgroep heeft benaderd voor het gebruik van zonnepanelen en te weinig heeft gedaan aan verduurzaming. De gemeente is redelijk tevreden gezien de toename van activiteiten het laatste jaar, maar is minder tevreden over het onderhoud. Overige partijen maken zich zorgen over de kennis binnen Viveste; ze hebben die na de fusie zien afnemen.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 6,5 tevreden over de relatie en de communicatie met Viveste. In Wijk bij Duurstede zijn de huurders heel positief en is de gemeente ontevreden over de relatie en communicatie. De huurders vinden Viveste open, eerlijk en menselijk. De gemeente mist het contact op bestuurlijk niveau. De overige partijen waarderen het verschillend: de een is positief omdat problemen snel worden aangepakt en anderen zijn negatief omdat Viveste meer zichtbaar mag zijn als inspirerende partij. In Houten zijn de huurders ontevreden, zeker met het oog op de voorbije jaren, ze zijn positiever over de laatste tijd. Ze vinden dat Viveste hen meer proactief kan informeren. Voor de gemeente ontwikkelt het contact zich positief. Er zijn nu afspraken over het bestuurlijke overleg en ook op operationeel niveau verbetert de communicatie.

De belanghebbenden geven een 6,2 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. In Wijk bij Duurstede zijn de huurders zeer tevreden over hun invloed op het beleid. De gemeente is ontevreden omdat ze nu andere inzichten heeft dan voorheen en daarover te weinig in gesprek komt met Viveste. De overige partijen voelen zich gehoord en betrokken bij het beleid, onder andere door de visietafels. In Houten vinden de huurders dat ze te laat worden betrokken bij de ontwikkeling van het beleid en dat ze te weinig tijd krijgen om advies te geven. De gemeente is tevreden over de positieve ontwikkelingen van de laatste tijd, maar heeft ook last gehad van de personeelswisselingen.

In Wijk bij Duurstede is de HBV tevreden over de prestatieafspraken maar ziet dat de realisatie om allerlei redenen te wensen overlaat. De gemeente geeft aan dat de inhoud van de prestatieafspraken over de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen niet meer overeenkomt met de opgave en dat er te weinig gelegenheid is om het gesprek daarover te voeren. Viveste zelf vindt dat de



prestatieafspraken in de loop der jaren realistischer zijn geworden. Het proces vindt ze tijdrovend en ze geeft aan nog zoekend te zijn naar een effectief en efficiënt proces.

In Houten vindt de Huurdersadviesraad (HAR) dat de afspraken te weinig concreet zijn om de voortgang te kunnen bewaken. Met een aantal afspraken is ze het inhoudelijk niet eens, zoals de verkoop van woningen tegen de achtergrond van het tekort aan woningen. Ze voelt zich ook onvoldoende geïnformeerd door Viveste om haar rol te kunnen vervullen. Ook de gemeente is op het moment van de visitatie niet tevreden met de prestatieafspraken: er ontbreekt een lange termijn visie en de jaarcyclus is te kort. De realisatie van een aantal afspraken laat te wensen over. Viveste zelf vindt ook dat het proces en de kwaliteit van de afspraken kan worden verbeterd.

### **Presteren naar Vermogen**

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen van Viveste met een 6.

De huidige financiële positie van Viveste is gezond en haar toekomstige plannen zijn voor zover tot nu toe bekend financieel te realiseren. Ze voldoet aan de normen van WSW en Aw. De twee corporaties hebben voor de fusie de gemiddelde bedrijfslasten flink teruggebracht.

Viveste verantwoordt haar inzet van het vermogen vooraf via begrotingen en achteraf via de jaarverslagen.

Viveste heeft een impliciete visie op de inzet van haar vermogen: niet alleen voor volkshuisvesting in de gemeenten waarin ze nu werkzaam is, maar voor het grotere gebied van de kraag van Utrecht. Deze visie op de inzet van haar vermogen in relatie tot de volkshuisvestelijke opgaven en ambities is niet expliciet vastgelegd.

### **Governance**

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,0.

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie gemiddeld met een 5,0.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met 5. Viveste heeft in de periode na de fusie geen ondernemingsplan dat voor meerdere jaren de strategische visie van de organisatie beschrijft. Voor de fusie werkten beide organisaties met een bedrijfsplan dat meestal één en soms twee jaar vooruit keek. Ook na de fusie is er een bedrijfsplan voor 2019. Deze plannen vertonen wel inhoudelijke consistentie over de jaren heen, maar geven behalve de opsomming van een aantal hoofdthema's weinig inzicht in de strategische visie en de onderbouwing van de keuzes. De activiteiten in de bedrijfsplannen zijn, met uitzondering van de vastgoedactiviteiten, niet meetbaar uitgewerkt.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Sturen op maatschappelijke prestaties met een 5. Viveste en haar rechtsvoorgangers volgen de prestaties in kwartaalrapportages. Soms is er een duidelijke relatie van de rapportages met de thema's uit de bedrijfsplannen, maar vaak is de relatie moeilijk te vinden. Bovendien is de inhoud van de rapportages bij (oud) Viveste vele malen veranderd, waardoor het lijkt alsof ze niet helder had waarop ze wilde sturen. Bij Volksbelang was de sturing in het algemeen duidelijker geregeld. Het Viveste van na de fusie is nog bezig om de PDCA-cyclus in te regelen, daarvan is in de visitatieperiode nog te weinig zichtbaar.

De maatschappelijke rol van de raad wordt door de visitatiecommissie gewaardeerd met een 7,0.

De Raad van Commissarissen heeft een toezichtvisie die getuigt van de maatschappelijke oriëntatie van de raad. Bij de zelfevaluatie is deze visie aan de orde geweest. Ze is zich in haar toezicht bewust van de maatschappelijke functie van Viveste in de lokale netwerken. De RvC heeft contacten met diverse belanghebbenden van Viveste, zo ook met de gemeenteraden. Ze kan verbeteren door de toezichtvisie expliciet te gebruiken bij haar besluitvorming.

De externe legitimering en openbare verantwoording van Viveste beoordeelt de visitatiecommissie met een 6,0.

De visitatiecommissie constateert dat Viveste voldoende extern gelegitimeerd is. Viveste betreft haar belanghebbenden bij beleid en beheer. Dit doet ze door overleg te hebben met de gemeenten, de huurdersvertegenwoordigingen en andere partijen. Verder houdt Viveste visietafels en hackatons om belanghebbenden te betrekken.

De openbare verantwoording is gewaardeerd met een 6. Viveste beschrijft haar voorgenomen en gerealiseerde prestaties in het jaarverslag en publiceert dit op de website. Verder publiceert Viveste op de website de prestatieafspraken en de onder handen zijnde projecten.

Doorgaan  
Samen  
Betrokken  
Onbalans  
Maatwerk  
Startersappartementen

Verschillende\* bloedgroepen



### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Viveste bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Viveste heeft prestatieafspraken met de gemeente Houten en de gemeente Wijk bij Duurstede. Viveste is per 1 januari 2018 gefuseerd. De voorgaande drie jaren in de visitatieperiode opereerden Viveste (Houten) en Volksbelang (Wijk bij Duurstede) onafhankelijk. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie in dit hoofdstuk de thema's uit beide prestatieovereenkomsten. Om het rapport leesbaar te houden hebben we de onderwerpen gebundeld in vier hoofdthema's:

- voldoende beschikbare en betaalbare woningen;
- wonen en zorg;
- leefbaarheid;
- duurzaamheid.

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

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens beschouwt de visitatiecommissie de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken. De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt voor Houten en Wijk bij Duurstede apart beschreven.

Daarna zijn per thema beschreven:

- het oordeel van de visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties per gemeente;
- het zelfbeeld van Viveste.

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

In paragraaf 3.7 is aangegeven in welke mate de ambities van Viveste passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

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

### 3.1 De opgaven in het werkgebied

Viveste is per 1 januari 2018 ontstaan uit een fusie van twee woningcorporaties in het Kromme Rijengebied: (oud) Viveste in Houten en Volksbelang in Wijk bij Duurstede. Viveste heeft 5000 vhe's in Houten en 2000 vhe's in Wijk bij Duurstede.

#### Houten

Houten is in 1966 aangewezen als groeikern om de snelgroeiende bevolking van Utrecht onderdak te kunnen bieden. Het inwonersaantal is van 8.000 in die tijd gegroeid tot meer dan 50.000 in 2019. De tweede grote groeispurt vond plaats vanaf midden jaren negentig. Hierdoor heeft Houten een relatief jonge woningvoorraad, de bouwtechnische kwaliteit is goed. De druk op de woningmarkt in Houten neemt nog niet af, er blijft vraag naar woningen, waarvan driekwart van de vraag uit Houten zelf komt. De wachtlijstproblematiek voor sociale huurwoningen blijft hiermee voorlopig bestaan. De wachttijden in Houten zijn circa 13 jaar voor een grote eengezinswoning. Voor een 3-kamerwoning is dit ongeveer 8 jaar en voor een 2-kamerwoning circa 4 tot 5 jaar.

Door de technische goede kwaliteit en de politieke wens uit het verleden om ook corporatiewoningen aan de algehele Houtense hoge kwaliteit te laten voldoen valt 80% van het woningbezit van Viveste in Houten qua WWS punten boven de liberalisatiegrens. De huurprijs van deze woningen wordt afgetopt zodat ze sociaal verhuurd kunnen worden. Dit zorgt niet alleen voor een financiële uitdaging maar maakt ook dat doorstroming relatief moeilijker te realiseren is, huurders wonen in een goede, grote woning voor een sociale huurprijs, waardoor ze weinig prikkel hebben om door te stromen wanneer dat binnen hun mogelijkheden valt.

Uit het woningbehoefteonderzoek dat ten grondslag ligt aan de Woonvisie 2016-2025 blijkt dat de vraag naar eengezinswoningen tot 2025 substantieel zal zijn en daarna zal afnemen. De behoefte aan woningen voor ouderen met een fysieke beperking zal dan de overhand gaan nemen. In 2030 zal een op de drie huishoudens bewoners hebben met een leeftijd boven 65 jaar. In 2040 neemt dat nog toe naar 40%. Uit het onderzoek blijkt dat er behoefte is aan 5.000 sociale huurwoningen, waarbij rekening gehouden is met de lokale druk en het hoge scheefwonerspercentage van 30%, maar niet met de druk van de huisvesting van statushouders of het terugdringen van de wachtlijsten. Een groot deel van het bezit van Viveste, 80%, voldoet niet aan het huidige rijksbeleid voor de huisvesting van de doelgroep. Viveste staat dus voor een grote transformatieopgave. Daarbij voorspelt het onderzoek dat de komende tien jaar de woonbehoefte flink zal toenemen. Die combinatie is een lastige opgave.

In de Woonvisie 2016-2025 van de gemeente Houten (opgesteld in 2016) deelt de gemeente haar visie op de volkshuisvesting. Hieronder worden een aantal van haar ambities benoemd.

- In de woningvoorraad wordt diversiteit (op gebied van betaalbaarheid én op type woningen) behouden en waar mogelijk bevorderd om de komende veranderingen in de behoefte op te kunnen vangen.
- In 2040 is de sociale huurwoningvoorraad volledig energieneutraal.
- Houten blijft primair een gezinsgemeente.
- Om de druk op de woningmarkt tegen te gaan worden winkels en kantoren getransformeerd naar appartementen.
- Een deel van de sociale huurwoningen boven liberalisatie grens wordt verkocht om de doorstroming te bevorderen en scheefwonen tegen te gaan.
- Woningen worden geschikt gemaakt voor ouderen en mensen met een beperking.

De gemeente Houten werkt momenteel aan een ruimtelijke koers, die in 2020 af moet zijn. Hierin werkt ze uit hoe de komende twintig jaar tussen de 4.000 en 5.000 extra woningen gebouwd worden om te voorzien in de grote behoefte aan woningen.

### **Wijk bij Duurstede**

De gemeente Wijk bij Duurstede telt ongeveer 24.000 inwoners. Het woningaanbod is relatief betaalbaar ten opzichte van de rest van de regio. Toch kent Wijk bij Duurstede een beperkte stijging van het aantal inwoners over de jaren.

Veel woningen in de gemeente stammen uit de jaren '70 en '80. Dit betekent dat er een renovatieopgave voor de deur staat, waarin dit bezit opgeknapt of vervangen moet worden. De wachttijd in de gemeente voor een gezinswoning bedraagt 7,8 jaar, de gemiddelde wachttijd voor een woning is 5 jaar. Ook Wijk bij Duurstede kent een hoog percentage scheefwoners (25%) door gebrek aan doorstroommogelijkheden.

De landelijke trends zijn ook zichtbaar in Wijk bij Duurstede. Huishoudens worden kleiner, meer mensen wonen alleen, de bevolking ontgroend en vergrijsd, senioren worden ouder en kwetsbare inwoners blijven langer thuis wonen.

In de woonvisie 2016-2021 'Samen aan de slag' van Wijk bij Duurstede benoemt de gemeente een aantal ambities voor de sociale huursector.

- 25 sociale huurwoningen toevoegen per jaar.
- Klimaatneutraal in 2030.
- Het blijven zoeken naar creatieve en flexibele oplossingen om de leefbaarheid in wijken te stimuleren.
- Doorstroming bevorderen door er actief op in te zetten

## **3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken**

### **Houten**

De gemeente Houten, Viveste en de Huurdersadviesraad (HAR) hebben voor de periode 2011-2015 meerjarige prestatieafspraken gemaakt en vanaf 2017 jaarlijkse prestatieafspraken. In 2016 heeft Viveste geen bod uitgebracht omdat de woonvisie van de gemeente nog in de maak was.

De afspraken vanaf 2017 worden in lijn met de regionale woonvisie gemaakt tussen de corporatie, de gemeente en de HAR. De onderwerpen uit de woonvisie worden één op één overgenomen als centrale thema's in de prestatieafspraken. Deze onderwerpen zijn breed en weinig specifiek. Daar waar de onderwerpen specifiek worden, zoals bij 'focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen' kloppen ze niet volledig met de onderwerpen die eronder staan, zoals de huisvesting van jongeren en statushouders. Leefbaarheid is niet als centraal thema opgenomen in de prestatieafspraken. Ondanks dat de rijksprioriteiten allemaal terugkomen in de prestatieafspraken vindt de visitatiecommissie het ontbreken aan afspraken op het thema leefbaarheid een gemis voor de gezamenlijke realisatie van de opgaven op dit thema.

De prestatieafspraken zijn soms concreet, soms intentioneel. Een relatief groot gedeelte van de prestatieafspraken gaat over plannen maken en niet over concreet resultaat. Een aantal keren is een prestatieafpraak een inspanningsverplichting. Waar dat van toepassing is bevat de prestatieafpraak een voorbehoud, zoals bijvoorbeeld een afhankelijkheid van een rechterlijke uitspraak. In de prestatieafspraken is een aantal keer het voorbehoud 'als de gemeente hier ruimte voor geeft' is opgenomen. De visitatiecommissie ziet het proces van het maken van de prestatieafspraken als uitstekend moment om dit soort zaken met elkaar af te stemmen, waardoor dit soort voorbehouden niet nodig zouden hoeven zijn. Ook de formuleringen kunnen meer daadkracht uitstralen. Er wordt nu veel taal gebruikt die vrijblijvendheid uitstraalt, zoals 'zo veel mogelijk' en 'streeft ernaar'. De visitatiecommissie vindt dat de afspraken concreter en actiever geformuleerd kunnen worden.

De monitoring van de prestatieafspraken gebeurt eens per jaar in mei. Per onderwerp wordt aangegeven of de afspraak gerealiseerd is of hoe groot de kans is dat de afspraak het betreffende jaar gerealiseerd gaat worden. Van een aantal afspraken is duidelijk welke oorzaak aan de vertraging ten grondslag ligt en welke zaken al wél gebeurd zijn. Het is echter niet altijd duidelijk hoe de



corporatie bij stuurt om de afspraak alsnog te realiseren. We zien vaak dat als oplossing de afspraak wordt doorgeschoven naar het volgende jaar. Dit geeft de indruk dat sommige onderwerpen 'slepen'. Dit geldt bijvoorbeeld voor de afspraak dat Viveste haar kantoor aan de Dorpsstraat in Houten transformeert tot appartementen voor senioren. Deze afspraak is de gehele visitatieperiode doorgeschoven en niet gerealiseerd. De gemeente heeft de wens om de prestatieafspraken weer meerjarig te maken, een jaar vindt ze een te korte termijn. De visitatiecommissie vraagt zich af of de prestatieafspraken in het algemeen voldoende zijn verankerd in de organisatie. De afspraken zijn niet in lijn met het bedrijfsplan, deze uitlijning staat op de planning. De visitatiecommissie denkt dat hiermee een grote slag geslagen kan worden in de bekendheid en gedragenheid van de prestatieafspraken binnen de organisatie.

Het is duidelijk welke bijdrage de gemeente, woningcorporatie en de huurdersvertegenwoordiging leveren aan de prestatieafspraken. De Huurdersadviesraad neemt een zelfstandig standpunt in. Soms is dat standpunt terug te zien in de prestatieafspraken, soms niet. Op sommige punten draagt de HAR bij aan de prestatieafspraken, bijvoorbeeld aan de campagne over energiebesparend gedrag.

Viveste had in de visitatieperiode meer kunnen doen om de huurdersvertegenwoordiging te betrekken bij het maken van de prestatieafspraken. Het contact is gedurende de visitatieperiode een half jaar minimaal geweest door een verschil van inzicht over de prestatieafspraken en de manier waarop de HAR daarmee is omgegaan. De laatste tijd zijn er acties ondernomen om de contacten weer te verbeteren.

#### **Wijk bij Duurstede**

De gemeente Wijk bij Duurstede, Viveste (destijds Volksbelang) en de Huurdersbelangenvereniging Krommerijn (HBV) hebben in 2017 voor het eerst prestatieafspraken gemaakt, waarop in de jaren daarna is voortgeborduurd.

De woonvisie Wijk bij Duurstede 2016-2021 'Samen aan de slag' vormt het vertrekpunt voor de prestatieafspraken. De thema's van de woonvisie zijn overgenomen en aangevuld met andere onderwerpen. De corporatie heeft bewust afspraken vastgelegd op het gebied van leefbaarheid, omdat ze ziet dat haar opgave daar ondanks wijzigingen in de wettelijke mogelijkheden onverminderd belangrijk is. Hiermee zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen. De prestatieafspraken zijn vormgegeven aan de hand van een Balanced Scorecard (BSC). Per afspraak is weergegeven aan welke prioriteiten en projecten ze is gekoppeld, hoe ze bijdraagt aan de ambitie van de woonvisie, wat welke partij voor haar rekening neemt en wat de planning, het resultaat en de kosten zijn. Hierdoor worden de afspraken en hun onderlinge relaties zeer inzichtelijk en zijn alle afspraken SMART geformuleerd. De achtergrond waartegen de afspraak gemaakt is, is minder zichtbaar.

De afspraken worden niet gezamenlijk zichtbaar gemonitord. Het is niet zichtbaar hoe de prestatieafspraken binnen Viveste zijn verankerd in de bedrijfsvoering. Ze zijn bijvoorbeeld geen onderdeel van het bedrijfsplan of de kwartaalrapportage. Ook voor de prestatieafspraken in Wijk bij Duurstede geldt dat sommige afspraken, zoals het coöperatieve voorzieningsconcept in de Oranjepoort, het volgende jaar met dezelfde doelstelling worden opgenomen. Ook in Wijk bij Duurstede is het belangrijk dat de bekendheid en gedragenheid van de prestatieafspraken binnen de organisatie verbetert.

Per prestatieafpraak is duidelijk wat de gemeente en wat de corporatie onderneemt om de afspraak tot een succes te maken. De rol en bijdrage van de huurdersvertegenwoordiging komt in de prestatieafspraken geen enkele keer voor. De visitatiecommissie denkt dat ook de HBV een inhoudelijke bijdrage kan leveren aan het realiseren van de prestatieafspraken.



### 3.3 Voldoende beschikbare en betaalbare woningen

#### 3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,9 toe voor de prestaties van Viveste op het gebied van Voldoende beschikbare en betaalbare woningen. Viveste realiseert de opgaven die ze op dit terrein heeft afgesproken. Hiermee presteert ze ruim voldoende. In Houten is de score 7 en in Wijk bij Duurstede 6,8.

#### Houten

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabellen 1 en 2 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

#### Voldoende omvang en betaalbaarheid sociale woningvoorraad garanderen: 6,8

Betaalbaarheid: goed

- Zoals afgesproken heeft Viveste bij de scheiding DAEB/niet-DAEB circa 90 procent van haar bezit opgenomen in de DAEB tak, terwijl 80% van het bezit technisch gezien niet-DAEB bezit is.
- Bij de jaarlijkse huurverhoging heeft de corporatie de laagste inkomens ontzien door alleen een inflatievolgende huurverhoging toe te passen. In 2015 en 2016 paste ze een gedifferentieerde huurverhoging toe, waarbij de hoogste inkomens de maximale huurverhoging ontvingen. In 2017 en 2018 gold de maximale huurverhoging voor alle inkomens boven de huurtoeslaggrens.
- Viveste wijst conform wet- en regelgeving passend toe.
- De corporatie kiest ervoor om woningen die qua WWS punten boven de liberalisatiegrens vallen sociaal te verhuren om haar afspraken op het gebied van betaalbaarheid te realiseren. Hiervoor krijgt Viveste een pluspunt.

Beschikbaarheid: ruim voldoende

- De corporatie heeft zich ingespannen om scheefwonen tegen te gaan en doorstroming te bevorderen. Ze deed onderzoek naar tijdelijke contracten en voerde de maximale huurverhoging door bij hogere inkomens (dit is bij betaalbaarheid gewaardeerd). Ze is niet zoals ze had afgesproken, in gesprek gegaan met huurders die relatief te goedkoop wonen.
- Conform regionale afspraken bedraagt de slaagkans minimaal 70%.
- Viveste realiseert de afspraak om de 5% beleidsruimte te gebruiken om huishoudens met een middeninkomen te huisvesten.

Woningvoorraad: voldoende

- Viveste heeft afgesproken 80 tot 100 woningen per jaar toe te voegen aan haar woningvoorraad. Ze heeft daartoe verschillende projecten gerealiseerd zoals: De Torentjes, Hoge Schaft, Fluweelmos en De Molen. In 2018 realiseert ze de afspraak, in de jaren ervoor realiseert ze de afspraak gedeeltelijk. Viveste is in gesprek om 92 appartementen toe te voegen in Hofstad III, 24 appartementen in Eikenhout en 26 appartementen in Wegwijzer/den Oord.
- Naast het toevoegen van woningen heeft Viveste gemiddeld 50 woningen per jaar verkocht. Alleen te grote woningen met teveel kwaliteit zijn voor een sociale huurwoning worden in de verkoopvijver opgenomen. Door de verkoop van woningen komt de netto toevoeging aan het woningbezit niet op de voorgenomen 80 of 100 woningen.
- Viveste heeft geïnvesteerd in het terugkopen van Koopgarant woningen en een aantal daarvan weer opgenomen in de verhuur. De afspraak om minder Koopgarant woningen terug te kopen heeft ze waargemaakt. In 2016 kocht ze 34 woningen terug, in 2018 18 woningen.
- De corporatie nam zich in 2015 al voor om haar eigen kantoor om te bouwen naar 25 appartementen. Ondanks nieuwe plannen in 2016 zijn deze appartementen nog niet gerealiseerd.

Innovatie: voldoende

- Viveste zocht samen met samenwerkingspartners naar innovatieve woonvormen om de schaarse ruimte in Houten maximaal te benutten. Hieruit ontstond het project beschut wonen in Woonstede en het gemengd wonen project in De Molen.
- De herontwikkeling van de plint in Castor is niet gerealiseerd.
- De herbestemming van een aantal winkels in Het Rond is gerealiseerd, daar was tot oktober 2019 o.a. het Duurzaam Domoticahuis/de Slim Thuis Woning gevestigd.

Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen: 7,3

Senioren: ruim voldoende

- Bij Wegwijzer/Den oord worden in samenwerking met de gemeente seniorenappartementen ontwikkeld. Het betrekken van bewoners en het komen tot een gedragen plan kostte meer tijd.
- In 2016 is de Senioren Voorrangregeling gestart: senioren die in een (te) grote woning wonen krijgen voorrang bij een kleiner appartement dat beter past bij hun situatie. De regeling wordt sindsdien tussen de 17 en de 20 keer per jaar toegepast. Viveste onderzoekt of ze deze regeling kan uitbreiden om huurders met een huurprijs die niet past bij het inkomen, toch passend te huisvesten.
- Om ouderen zo lang mogelijk goed thuis te laten wonen heeft Viveste in 2017 de Slim Thuis Woning geopend. Daar kunnen ouderen de producten zien en uitproberen die hen helpen om langer thuis te kunnen wonen (digitale deur-spion, sta-op stoel, etc). De woning is tot oktober 2019 open geweest.
- Viveste had afgesproken haar aanwezigheid in de kleine kernen te versterken, hier heeft ze echter geen plannen voor gemaakt of gerealiseerd.

Jongeren: goed: Viveste krijgt hier een extra pluspunt vanwege de creatieve wijze waarop de corporaties jongeren toch een woning geboden hebben, ondanks het niet passende bezit.

- In 2015 organiseerde Viveste het starterscafé, waarbij ze in gesprek ging met jongeren over hun woonwensen en hun uitdagingen op de woningmarkt.
- Om jongeren in de krappe woningmarkt te kunnen huisvesten heeft Viveste een aantal kantoren getransformeerd naar kleine startersappartementen.
- In het bestaande bezit is het lastig om jongeren te huisvesten, omdat de woningen relatief groot zijn. Daarom heeft Viveste het 'friendscontract' geïntroduceerd, waarmee een groep vrienden gezamenlijk een woning kan huren. In de visitatieperiode is vijfmaal een friendscontract afgesloten.

Bijzondere doelgroepen: ruim voldoende

- Viveste heeft de taakstelling wat betreft het huisvesten van statushouders in de visitatieperiode gerealiseerd.
- De corporatie huisvestte cliënten van zorgpartijen met behulp van combicontracten. In 2015 deed Viveste dit 19 keer, in 2016 en 2017 10 keer en in 2018 29 keer.
- In 2018 heeft Viveste 56 bijzondere toewijzingen gedaan in het experiment van Molen 20.

**Wijk bij Duurstede**

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabellen 3 en 4 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid: 7

Betaalbaarheid: ruim voldoende

- Viveste houdt conform de afspraak een streefhuur aan van 90% van het woningbezit onder de liberalisatiegrens en 70% onder de tweede aftoppingsgrens.
- De jaarlijkse huurverhoging is inkomensafhankelijk, hiermee heeft Viveste haar afspraak op dit gebied gerealiseerd.
- De corporatie is met samenwerkingspartners in de visitatieperiode gestart met een nieuwe wijze van terugdringen van huurachterstanden: de vroeg eropaf gesprekken. De aanpak blijkt succesvol en wordt in de reguliere processen ingebed.

Beschikbaarheid: toewijzen en doorstroom: ruim voldoende

- Vanaf 2017 zet Viveste, zoals ze zich heeft voorgenomen, in Wijk bij Duurstede een wooncoach in om doorstroming te bevorderen. Er zijn in 2018 24 gesprekken gevoerd waaruit 5 matches zijn voort gekomen. Het beperkte aantal vrijkomende woningen is bij deze aanpak de bottleneck.
- Viveste onderzoekt samen met de gemeente de mogelijkheden wat betreft het creëren van een flexibele schil voor spoedzoekers, bestaande uit o.a. containerwoningen en tiny houses.
- De afspraak om kluswoningen aan te bieden aan huurders die de woning tegen een lagere huur zelf opknappen heeft Viveste niet gerealiseerd.

- Statushouders zijn conform de taakstelling gehuisvest, soms later dan gepland.

Vastgoedportefeuille: 6,5

Vastgoed: voldoende

- In de afgelopen vier jaar is Viveste bezig geweest met de herontwikkeling van de Wijkhuislocatie. Na het tekenen van de intentieovereenkomst in 2016 zijn pas in 2018 de gesprekken rondom de planvorming gestart.
- De herontwikkeling van de Hoogstraat staat gepland voor 2019. In de visitatieperiode zijn hiervoor plannen gemaakt en met bewoners verder uitgedacht.
- De renovatie van de Karel Martelstraat is een bijzonder project geweest, een combinatie van renovatie en leefbaarheid (lees verder onder leefbaarheid). De woningen zijn gasloos en met zonnepanelen opgeleverd en hebben label A+. Hiermee heeft ze haar naar beneden bijgestelde afspraak (van energieneutraal naar A+ label) uit 2018 gerealiseerd. De ambitie werd bijgesteld door gebrek aan draagkracht voor energieneutrale woningen onder de bewoners.
- Het splitsen van de appartementen aan de Romeinenbaanflats bleek financieel niet haalbaar. Viveste onderzoekt nu wat wel te doen met deze appartementen.

Nieuwbouw/verkoop: ruim voldoende

- Viveste heeft samen met de gemeente de afspraak om 300 extra woningen te realiseren in Wijk bij Duurstede. Ze zijn in gesprek om een beschikbare locatie te vinden. Hiermee doet Viveste wat ze heeft afgesproken.
- Viveste heeft haar afspraken op gebied van verkoop in de visitatieperiode gerealiseerd.

**3.3.2 Zelfbeeld over Voldoende beschikbare en betaalbare woningen<sup>1</sup>**

Viveste beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 7, het gewenste cijfer is ook een 7. Viveste geeft aan dat betaalbaarheid een uitdaging is gezien het relatief dure bezit. Ook beschikbaarheid is niet makkelijk doordat er weinig gronden beschikbaar zijn en er niet buiten de 'rode contouren' gebouwd mag worden. Ze geeft aan dat ze creatief is geweest in het zoeken naar oplossingen en dat ze inspanningen heeft geleverd om doorstroming te bevorderen en scheefwonen tegen te gaan. Ze is trots op het feit dat ze ondanks de mindere financiële situatie toch woningen heeft kunnen toevoegen.

De medewerkers in de dialoog vinden het jammer dat er woningen verkocht worden die ook ingezet hadden kunnen worden voor de doelgroep. Ze zijn enthousiast over de dingen die Viveste doet om jongeren te huisvesten, gezien de lange wachtlijsten in de regio jongeren anders niet aan de beurt komen. Ook zijn de medewerkers trots op de toevoeging van kleine, betaalbare woningen aan de voorraad. Ze hadden graag meer gedaan voor de middeninkomens. Ze wijzen erop dat er meer aandacht moet komen voor de totale woonlasten, niet alleen de huurprijs.

---

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

### 3.4 Wonen en zorg

#### 3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,5 toe voor de prestaties van Viveste op het gebied van Wonen en zorg. Viveste realiseert de opgaven die ze op dit terrein afsprekt in belangrijke mate. In Houten is de score 7,0 en in Wijk bij Duurstede 6,0.

##### Houten

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

##### Wonen en zorg in samenhang bezien: 7

- Door met samenwerkingspartners zoals Zorgspectrum en Reinaerde te 'dromen over Houten' wisselt Viveste informatie uit zodat de corporatie en de zorginstellingen optimaal op elkaar in kunnen spelen.
- Om de uitstroom uit intramurale setting te kunnen opvangen biedt Viveste eenmalig een woning aan aan uitstromers.
- Viveste werkt samen met van Houten&co. Naast de samenwerking tussen woonconsulenten en wijkbeheerders van Viveste en opbouwwerkers van van Houten&co heeft Viveste de Hulp- en Klussendienst van van Houten&co financieel gesteund. Er zijn 220 kleine klussen uitgevoerd voor huurders van Viveste die dat niet (meer) zelf kunnen.

##### Wijk bij Duurstede

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 6 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

##### Wonen op maat: 6

- Viveste heeft op dit onderdeel in overleg met de gemeente voldoende gepresteerd.
- Viveste sprak af een plan van aanpak te maken voor het toegankelijker maken van woningen. Hoewel dit in ontwikkeling is, is het nog niet gerealiseerd.
- Het plan van aanpak naar aanleiding van het convenant 'Gezond en Veilig' en het plan om bewoners tijdig te laten nadenken over aanpassingen in de woning of verhuizen is ook nog in ontwikkeling.

#### 3.4.2 Zelfbeeld over Wonen en zorg

Viveste scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8 in Houten en een 7 in Wijk bij Duurstede. Het gewenste cijfer is in beide gemeenten een 8. Viveste geeft aan in Houten innovatief te zijn geweest en goed samen met partners gekeken te hebben hoe de extramuralisering gezamenlijk opgepakt kon worden. In Wijk bij Duurstede is ze trots op de levensloopbestendige woningen.

In de dialoog geven de medewerkers aan dat het niet altijd duidelijk is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor verwarde personen die wel zelfstandig huren, of die na een driepartijencontract zelfstandig gaan huren en terugvallen. Ze zouden graag meer maatwerk kunnen leveren, zodat er meer invloed is op de samenstelling van de wijk, zonder mensen buiten te sluiten. Ook zien de medewerkers kansen om met de zorgpartijen te leren van een werkwijze als 'vroeg erop af' (waarbij schuldenproblematiek vroeg wordt opgepakt).

### 3.5 Leefbaarheid

#### 3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,0 toe voor de prestaties van Viveste op het gebied van Leefbaarheid. Hiermee presteert ze goed op dit onderdeel in Wijk bij Duurstede. In Houten zijn geen prestatieafspraken gemaakt op dit onderwerp.

### **Wijk bij Duurstede**

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 7 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

#### Leefbaarheid: 8

- Viveste heeft in Wijk bij Duurstede veel geëxperimenteerd met projecten vanuit het gedachtengoed van de 'Gouden Buurt', zoals community building en het introduceren van een ruilmiddel (lokale munt). Ze doet hierin meer dan ze heeft afgesproken, en op creatieve, innovatieve wijze.
- Bij de renovatie van de Karel Martelstraat is tevens ingezet op leefbaarheid. Viveste introduceerde een puntensysteem waarmee hulp 'ingekocht' kon worden. Het ging om kleine klusjes en hulp met verhuizen. Deze hulp kon ingekocht worden bij straatgenoten of een van de klusjesmannen (werkzoekenden die op deze manier weer richting werk konden groeien). Hierdoor werd het sociale contact in de buurt bevorderd. Ook is Viveste zorgvuldig omgegaan met problematiek die werd aangetroffen en heeft ze de relevante zorgorganisaties ingeschakeld. Ook hier heeft de corporatie meer gedaan dan ze had afgesproken, met positief resultaat.
- Viveste wil bijdragen aan het oplossen van overlast. Als buurtbemiddeling niet effectief blijkt, levert ze in samenwerking met Loket Wijk maatwerk.
- Bij leefbaarheidsprojecten, zoals bij de Romeinenbaanflats en De Engk, zoekt Viveste samen met bewoners naar oplossingen.

#### **3.5.2 Zelfbeeld over Leefbaarheid**

Viveste scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7 en een gewenst cijfer van een 8. Viveste geeft aan dat leefbaarheid, ondanks de wettelijke beperkingen, de kern is van de corporatie. Ze zou nog wel meer willen doen op dit gebied. Ze is trots op de manier waarop de Karel Martelstraat gerenoveerd is met leefbaarheid als integraal onderdeel van het proces. Ondanks de afwezigheid van afspraken over leefbaarheid in Houten geeft Viveste aan dat ze ook in Houten actief is op dit gebied.

De medewerkers geven aan dat er stevig is ingezet op leefbaarheid, maar dat het af en toe wel zoeken is naar wat de leefbaarheid blijvend positief beïnvloedt. Ze zouden graag zien dat leefbaarheid explicieter wordt opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente Houten. Als aandachtspunt geven ze mee dat er intern meer informatie gedeeld zou kunnen worden over de projecten die gedaan worden.

### 3.6 Duurzaamheid

#### 3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,8 toe voor de prestaties van Viveste op het gebied van Duurzaamheid. Hiermee presteert ze ruim voldoende op dit onderdeel. In Houten is de score 6,5 en in Wijk bij Duurstede 7,0.

##### Houten

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 8 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwens van bewoners faciliteren: 6,5

Duurzaamheid: voldoende

- Viveste had de doelstelling om als pilot 50 zonnepanelen plaatsen op een seniorencomplex. Deze pilot heeft geen doorgang gevonden omdat er onvoldoende draagvlak was bij de bewoners. Er is geen actie ondernomen om de pilot elders alsnog doorgang te laten vinden. Inmiddels worden de projecten van oud-Volksbelang (wocozon en de postcoderoos, waarbij of op eigen dak of op het dak van een ander zonnepanelen worden geplaatst) ook in Houten gerealiseerd.
- Viveste werkt conform de afspraak aan de verbetering van haar energielabels door woningen van stadsverwarming te voorzien. Tot nu toe zijn 700 woningen van Viveste aangesloten op stadsverwarming.
- Een huurdersbeloningsstelsel op het gebied van energiebesparing die Viveste had afgesproken in te voeren in 2017 is in de aanloop van de fusie doorgeschoven. Wel is een informatieavond georganiseerd over het reduceren van energieverbruik, die door 60 huurders is bezocht. Het plan om net als in Wijk bij Duurstede te gaan werken met een energieloket en energiecoaches is nog niet gerealiseerd.
- Bij nieuwbouw bouwt Viveste volgens de wet- en regelgeving en herbruikt ze waar mogelijk materiaal. De Molen en de Hoge Schaft zijn energieneutraal.

Onderhoud: ruim voldoende

- Viveste streeft naar een conditiescore van 3 (volgens de NEN normering van 1 tot 6). Er is gedurende de visitatieperiode een steeds ruimer budget opgenomen voor onderhoud, deze is elk jaar grotendeels gerealiseerd.
- Zoals ze zich heeft voorgenomen heeft de corporatie geïnvesteerd in de ketensamenwerking binnen het planmatig onderhoud. Dit had als resultaat dat de geplande ketenonderhoudswerken allemaal ruim binnen het jaar zijn uitgevoerd en opgeleverd.
- Conform de afspraak worden bij mutatie de installaties gekeurd.

##### Wijk bij Duurstede

Viveste heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 9 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Duurzaamheid: 7,0

- Viveste sprak af 200 woningen te voorzien van zonnepanelen. In samenwerking met Wocozon plaatste Viveste op meer dan 200 woningen zonnepanelen. Ook voor huurders zonder woning met een eigen dak wordt zonne-energie bereikbaar gemaakt. Via Volkswatt kunnen huurders gebruik maken van zonnepanelen die elders geplaatst zijn.
- In Wijk bij Duurstede is het energieloket gevestigd. Daar kunnen huurders terecht met al hun vragen over energie en duurzaamheid. Ook worden vrijwilligers opgeleid tot energiecoaches. Viveste levert hier conform de afspraak haar bijdrage aan.

#### 3.6.2 Zelfbeeld over Duurzaamheid

Viveste scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld zelf in Houten met een 7 en een gewenst cijfer van een 7. In Wijk bij Duurstede scoort ze haar prestaties op het gebied van Duurzaamheid met een 8, en dat is tevens het gewenste cijfer. Ze voelt zich verantwoordelijk voor dit onderwerp, maar wil



niet vooroplopen. Het gehaalde gemiddelde label B in Houten maakte het onderwerp gedurende de visitatieperiode minder dringend. Ze geeft aan nu bezig te zijn met Wocozon en de verduurzamingslag richting energieneutraal in 2030.

De medewerkers zijn trots op de hoeveelheid zonnepanelen die in Wijk bij Duurstede geplaatst zijn. Ook over het postcoderoosproject, waarbij huurders zonne-energie kunnen afnemen van zonnepanelen die niet op hun eigen dak liggen, zijn de medewerkers enthousiast. Ze geven aan dat in Houten meer had kunnen gebeuren op het gebied van duurzaamheid. Als aandachtspunt geven ze mee om de komende jaren goed te kijken naar wat Viveste wil met de woningen in Houten. Ook geven ze aan dat de goede initiatieven uit Wijk bij Duurstede ook toegepast moeten worden in Houten.

### **3.7 Ambities**

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Viveste haar eigen ambities heeft geformuleerd. Per 1 januari 2018 zijn (oud) Viveste en Volksbelang gefuseerd tot Viveste. In de aanloop van de fusie zijn veel organisatorisch voorbereidende werkzaamheden verricht. Het startpunt van de fusie was het besef dat gezien de grote opgaven in het werkgebied er een organisatie met veel slagkracht nodig is om deze tegemoet te kunnen treden. Vanuit een gedeelte ambitie om de Kraag rondom Utrecht te voorzien van voldoende sociale huurwoningen hebben de twee corporaties hun krachten gebundeld. Maar de ambitie is nog groter, er zijn plannen om het werkgebied van Viveste verder uit te breiden.

In de fusie-effectmeting staan de beleidslijnen van beide corporaties afzonderlijk, met op elk onderwerp gezamenlijke uitgangspunten voor het beleid. Het voornemen om een ondernemingsplan voor nieuw Viveste te schrijven, is niet waargemaakt. Het portefeuilleplan van februari 2018 is het eerste stuk waarin de ambities van het nieuwe Viveste worden gedeeld, deze ambitie is stevig: 100 woningen per jaar toevoegen aan de woningvoorraad. Het portefeuilleplan beperkt zich echter tot de vastgoedkant van de woningcorporatie, de maatschappelijke kant is hierin niet opgenomen. Het maatschappelijke beleid is er op deelaspecten, bijvoorbeeld op het gebied van de Gouden Gemeenschap.

De tweede vraag is of de ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. Daar waar ambities geformuleerd zijn, passen deze bij het werkgebied. Daar waar geen ambities zijn geformuleerd ziet de visitatiecommissie dat de prestaties die geleverd worden passen bij de opgaven. Viveste is zich bewust van de opgaven in het werkgebied en handelt hiernaar. Ze doet geen gekke dingen.

Voor het onderdeel ambities kent de visitatiecommissie een 6,0 toe. De corporatie heeft op onderdelen haar ambities geformuleerd. Ook op gebieden waar expliciete ambitie ontbreekt doet Viveste de juiste dingen. Haar activiteiten passen bij de opgaven.

### 3.8 Oordeel presteren naar opgaven en ambities

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

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld			Oordeel	Weging in eendoordeel
	Ht	WbD	Viv		
Presteren naar opgaven					
• Voldoende beschikbare en betaalbare woningen	7	6,8	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>75%</b>
• Wonen en zorg	7	6	<b>6,5</b>		
• Leefbaarheid	-	8	<b>8,0</b>		
• Duurzaamheid	6,5	7	<b>6,8</b>		
Ambities				<b>6</b>	<b>25%</b>
<b>Eendoordeel presteren naar Opgaven en Ambities</b>				<b>6,8</b>	



## 4 Presteren volgens belanghebbenden

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

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

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

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Viveste: de wethouders en van de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede (in gezelschap van een ambtenaar), 3 vertegenwoordigers van de Huurders Advies Raad Houten (HAR) en 2 vertegenwoordigers van de Huurders Belangen Vereniging Kromme Rijn (HBV). Per gemeente is er belanghebbendendialoog gehouden. In Houten waren daarbij 20 vertegenwoordigers van de gemeente, zorgorganisaties, het Sociaal Team, een lokaal initiatief voor werkzoekenden, bouwbedrijven en huurders aanwezig. In Wijk bij Duurstede waren 29 vertegenwoordigers aanwezig van de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties, Sociale Raadsliden, WMO-loket Wijk, vluchtelingenwerk, schuldhulpverlening, bibliotheek, een adviesbureau duurzaamheid, bouw- en onderhoudsbedrijven en huurders aanwezig. In beide gemeenten is ook een netwerkgesprek gehouden over het thema 'Inclusiviteit'.

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

Drie opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

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

#### 4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Viveste

Viveste noemt als haar belangrijkste belanghebbenden in Wijk bij Duurstede:

- Huurders Belangen Vereniging Kromme Rijn;
- Gemeente Wijk bij Duurstede;
- Zorg- en welzijnsorganisaties Kwintes, Syndion en Stichting Binding (loket Wijk);
- Politie gemeente Wijk bij Duurstede.

In Houten:

- Huurders Adviesraad Houten;
- Gemeente Houten;
- Zorg- en welzijnsorganisaties Stichting ZorgSpectrum, Lister, Reinaerde, en van Houten&co;
- Sociaal Team Houten.

De huurdersvertegenwoordigingen komen op voor de belangen van de huurders (zoals betaalbaarheid en duurzaamheid) en zijn de gesprekspartner in het tripartite overleg bij het maken van de prestatieafspraken.

Voor de gemeenten is Viveste de belangrijkste partner in het realiseren van het volkshuisvestelijk beleid. In beide gemeenten zijn het realiseren van goedkope huisvesting en duurzaamheid belangrijke thema's.

Met de zorg- en welzijnsorganisaties wordt samengewerkt aan de huisvesting en begeleiding van cliënten, vluchtelingenwerk, opbouwwerk, participatie en buurtbemiddeling.

Met de politie werkt Viveste op uitvoerend niveau samen bij normafwijkend gedrag van bewoners.

Voor het Sociaal Team Houten is Viveste een belangrijke partner in het signaleren van normafwijkend woongedrag en het huisvesten van bewoners die re-integreren.

#### 4.2 Voldoende beschikbare en betaalbare woningen volgens belanghebbenden

##### Wijk bij Duurstede

##### Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,0 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 4 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,0	7,5
Gemeente	5,0	8,0
Overige partijen	7,0	7,6
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,0</b>	<b>7,7</b>

De huurders geven Viveste een 6,0. Ze zijn matig tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid omdat er te weinig woningen zijn en de huren te hoog. Bij de huisvesting van statushouders is er door de gemeente niet zo goed gekeken naar de passendheid in de buurt.

De gemeente waardeert de prestaties met een 5,0 (als gemiddelde van een 4 en een 6). De gemeente is ontevreden omdat er in haar visie te weinig en steeds minder woningen onder de eerste aftoppingsgrens zijn. Ook de verkoop van grote, dure woningen gebeurt te weinig. Hierdoor wordt de voorraad in haar ogen steeds minder passend bij de inkomenssituatie in de gemeente. Ze vindt dat Viveste in het huurbeleid te weinig streeft naar het betaalbaar maken van woningen. In haar ogen topt ze de huurprijzen te weinig af tot onder de eerste aftoppingsgrens. Ze ziet het aantal woningen in de categorie van de eerste tot de tweede aftoppingsgrens teveel toenemen. De prestatieafspraken van 70% onder de tweede aftoppingsgrens worden met de invoering van de nieuwe streefhuren gehaald

als het over streefhuur gaat, maar niet gezien vanuit de huidige kale huur. Deze afspraak is voor de gemeente niet meer passend in Wijk bij Duurstede. Ze zou graag 70% onder de eerste aftoppingsgrens willen afspreken.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,0. Men waardeert de kwaliteit van de woningen en de relatief lage prijs (ten opzichte van de kwaliteit) en geeft aan dat het huurprijsbeleid is gerealiseerd zoals afgesproken, maar dat woningen te duur zijn voor cliënten van RSD als de toeslagen wegvallen. Ze waarderen Viveste voor de inspanningen om samen met andere partijen de huurschulden te beperken en op te lossen. Men kan niet goed beoordelen wat het resultaat is van de inspanningen om doorstroming te bevorderen en geeft aan dat er ook weinig goedkope woningen zijn om naar toe te gaan. Er is positieve waardering voor de inzet van Viveste om statushouders te huisvesten.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,0 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,7. Voor de huurders zou er een meerjarenhuurbeleid moeten zijn zodat er minder onzekerheid voor de huurders ontstaat. Voor de gemeente zou Viveste meer moeten toevoegen onder de eerste aftoppingsgrens. Voor de overige partijen had Viveste tijdig voldoende betaalbare woningen moeten realiseren en meer kunnen communiceren, bijvoorbeeld over woonlasten(verlaging).

#### Vastgoedportefeuille

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,3 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 4 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,3	7,7
Gemeente	5,0	6,5
Overige partijen	6,5	7,5
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,3</b>	<b>7,2</b>

De huurders geven Viveste een 7,3. Ze zijn tevreden over de renovatie van de Karel Martelstraat. Ze geven aan dat Viveste zo goed mogelijk probeert te renoveren rekening houdend met haar financiële mogelijkheden. De lange aanloop van de renovatie van de Romeinenbaanflats wordt minder positief gewaardeerd.

De gemeente waardeert de prestaties met een 5,0 (als gemiddelde van twee 4-en en één 7). Ze vindt de verkoop van 10 dure huurwoningen per jaar veel te weinig en vindt dat Viveste niet alle mogelijkheden heeft benut om woningen toe te voegen (m.n. op de Wijkhuislocatie). Ze is heel positief over de renovatie van de Karel Martelstraat en minder over de Postkantoorlocatie (hoewel ze dat als een gezamenlijke verantwoordelijkheid typeert).

De overige partijen geven gemiddeld een 6,5. Men geeft aan dat Viveste gegeven de omstandigheden ruim voldoende heeft gepresteerd, en voldoende is bijgebleven met de ontwikkelingen in de bouw. Een partij heeft de indruk dat Viveste de juiste beslissingen heeft genomen rondom het vastgoed.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,3 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,2. Voor de huurders mag Viveste meer doen voor middeninkomens en bij renovaties meer plekken voor bewoners beschikbaar stellen om de overlast te kunnen ontlopen. Voor de gemeente zou de verkoop omhoog moeten om meer ruimte te hebben om goedkope woningen te bouwen. Eén overige partij geeft aan dat ze Viveste had gegund om meer ambities te realiseren.

## Houten

### Voldoende omvang en betaalbaarheid sociale woningvoorraad

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,3 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 5 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,0	7,5
Gemeente	7,5	7,5
Overige partijen	6,5	7,5
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,3</b>	<b>7,5</b>

De huurders geven Viveste een 5,0. De huurders zijn ontevreden over het aantal en de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen. Ze zijn van mening dat er te weinig en te dure woningen worden ontwikkeld en er te veel woningen worden verkocht. Ook bij de transformatie streeft Viveste in de ogen van de huurders te weinig naar het bereikbaar maken van dure woningen voor de primaire doelgroep. Gezien het hoge niveau van huur (vergeleken met andere corporaties) vinden de huurders de jaarlijkse huurverhoging te veel.

De gemeente waarderen de prestaties met een 7,5. Ze is in het algemeen heel tevreden hiermee. Dat Viveste minder woningen verkoopt dan afgesproken is gezien het gebrek aan woningen niet erg. In overleg met de HAR wordt een onderzoek gedaan naar de inkomens van huurders in Houten om te zien of veel mensen te duur wonen. Ze vindt dat Viveste streng is bij het verlenen van urgentie en positief maatwerk levert bij huurachterstanden. Bij de kantoortransformaties in Houten heeft Viveste een positieve rol gespeeld. De gemeente vindt het jammer dat Viveste niet wil investeren in de buitengebieden. Ze geeft ook aan dat een aantal projecten door de gemeente on hold zijn gezet vanwege de ontwikkeling van de Ruimtelijke koers.

De overige partijen geven gemiddeld een 6,5. Een partij geeft aan dat Viveste gegeven de omstandigheden en mogelijkheden ruim voldoende heeft gepresteerd, een andere geeft aan dat er wel voldoende is gepresteerd maar niet genoeg gezien de behoefte. Opgemerkt is ook dat Viveste last heeft van het woningtekort in Utrecht en dat niet alleen kan oplossen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,3 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,5. Voor de huurders had Viveste het woningbezit in de goedkope segmenten meer moeten uitbreiden. Voor de gemeente doet Viveste wat ze moet doen. Eén overige partij geeft aan dat Viveste meer ambitie had mogen tonen om meer woningen te realiseren.

### Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,2 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,3	7,3
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	7,3	7,7
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>

De huurders geven Viveste een 6,3. Ze zijn tevreden over de huisvesting van de statushouders en de uitvoering van de voorrangsregeling voor senioren. Ze zijn positief over de ontwikkeling van woonvormen waarin zorgvragers dragers bij elkaar wonen.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,0. Ze is zeer tevreden over de inzet van Viveste voor de huisvesting van statushouders door het plaatsen van tijdelijke kleine woningen. De doorstroming van ouderen is bevorderd. Viveste acteert goed op dit gebied, rekening houdend met de politieke beperkingen, en doet veel samen met de gemeente.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,3. Men geeft aan dat de focus op doelgroepen (senioren) belangrijk is vanwege de vergrijzing van de bevolking en het feit dat het bezit vooral uit eengezinswoningen bestaat. Vanuit de WMO is er minder geld beschikbaar om woningen aan te passen. Viveste wordt gezien als betrokken en bereidwillig om oplossingen te realiseren zoals voorzieningen voor ouderen in de wijk en plaatsen voor scootmobielen. Ze denkt ook mee over kwesties rondom leefbaarheid en komt op voor kwetsbare mensen. Een partij geeft aan dat Viveste niet altijd haar toezeggingen nakomt en niet consequent handelt door de hele organisatie heen. Dat leidt soms tot verwarring bij andere partijen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,2 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,5. Voor de huurders zou de communicatie over de voorrangsregeling voor senioren meer aandacht mogen krijgen. Overige partijen geven aan dat Viveste meer kan focussen op het voortraject van de huisvesting van huurders (ook de statushouders), het laatste kansbeleid. Ze kan de samenwerking met partners verdiepen door elkaar beter te leren kennen en meer te communiceren over mogelijkheden rondom sociale verhuur in het algemeen.

### 4.3 Wonen en zorg volgens belanghebbenden

#### Wijk bij Duurstede

##### Wonen op maat

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,6 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	7,7
Gemeente	6,0	-
Overige partijen	6,8	8,0
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,6</b>	<b>7,9</b>

De huurders geven Viveste een 7,0. Ze zijn tevreden over de prestaties van Viveste: er zijn goede en toegankelijke woningen, maar er is te weinig gelegenheid om door te stromen naar kleine en betaalbare appartementen waardoor dit te weinig gebeurt.

De gemeente waardeert de prestaties met een 6,0. Ze is in het algemeen redelijk tevreden maar ziet dat de inspanning om doorstroming te bevorderen nog te weinig effect heeft.

De overige partijen geven gemiddeld een 6,8. Men geeft aan dat Viveste bijvoorbeeld in de Karel Martelstraat woningen zo goed als mogelijk geschikt heeft gemaakt voor de zorg. Er zijn bijvoorbeeld zorgsloten aangebracht op de centrale deuren. Ze heeft veel inzet gepleegd op het brandveilig maken van complexen. Men waardeert dat aan de visietafels, georganiseerd door Viveste, met verschillende partijen wordt gesproken over deze onderwerpen. Een partij merkt op dat Viveste door de fusie het laatste jaar meer intern gericht is geweest.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,6 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,9. Voor de huurders is het belangrijk dat er meer kleine, betaalbare woningen komen, ook voor jongeren. Voor de overige partijen had Viveste meer kunnen doen aan het door- en toegankelijk maken van woningen bij de renovaties.

## Houten

### Wonen en zorg in samenhang bezien

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,1 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,3	7,3
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	7,0	8,2
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,1</b>	<b>7,8</b>

De huurders geven Viveste een 6,3. Ze zijn redelijk tevreden over de inzet van Viveste op dit gebied: Viveste heeft projecten gedaan samen met zorg en doet dat nog steeds, terwijl andere corporaties zich hieruit terugtrekken.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,0. Ze is zeer tevreden met de prestaties van Viveste en vindt dat Viveste daarmee ook de gemeente stimuleert om haar rol te pakken. Er is veel waardering voor de projecten die Viveste samen met zorgpartijen ontwikkelt, zoals nu een nieuwbouwproject met Reinaerde.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,0. Dat is een gemiddelde tussen een 6 en een 8. Men waardeert de betrokkenheid en snelheid van handelen van Viveste op dit thema positief als het over projecten gaat (8). Ze is innovatief, werkt met partijen samen en komt tot resultaten, zoals bijvoorbeeld de gemengde huisvesting in De Molen. Men is kritischer over het contact en de snelheid op casusniveau en de interne afstemming daarover (6). Ook als er reparaties in een zorgcomplex gedaan moeten worden, bestaat de indruk dat Viveste weinig rekening houdt met de doelgroep.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,1 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,8. Voor de huurders zou Viveste meer contact kunnen hebben met zorgpartners en meer kunnen communiceren, bijvoorbeeld dat de huurtoeslag de huurverhoging slechts gedeeltelijk compenseert. Voor de gemeente presteert Viveste naar tevredenheid. Voor sommige overige partijen kan Viveste beter bereikbaar en daadkrachtiger zijn als het om individuele casussen gaat. In het netwerkgesprek is aangegeven dat het samen ontwikkelen van een langetermijnvisie op zorg belangrijk is.

## 4.4 Leefbaarheid volgens belanghebbenden Wijk bij Duurstede

Dit thema is alleen in Wijk bij Duurstede opgenomen in de prestatieafspraken. De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,1 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 9.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	8,0
Gemeente	6,5	8,0
Overige partijen	7,7	8,4
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,1</b>	<b>8,1</b>

De huurders geven Viveste een 7,0. Ze zijn tevreden over de prestaties van Viveste. De leefbaarheidsproblemen in Wijk bij Duurstede zijn niet groot en meer incidenteel. Bij renovaties is de leefbaarheid voor bewoners minder.

De gemeente waardeert de prestaties met een 6,5. Ze is zeer tevreden over de nieuwe invulling van het multifunctionele centrum "Oranjepoort" en het experimenteren met de community building onder andere door de introductie van een ruilmiddel bij de Karel Martelstraat. Ze is van mening dat het positieve resultaat van Karel Martelstraat vooral door de fysieke renovatie komt en minder door de



community building. Ze waardeert de inzet van Viveste op leefbaarheid en constateert dat na de fusie de aandacht van Viveste meer naar binnen was gericht.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,7. De meeste overige partijen zijn zeer tevreden over de inzet van Viveste op leefbaarheid: de sociale aspecten van de renovatie, de inzet bij het oplossen van huurachterstanden, het ondersteunen van bewonersinitiatieven worden allemaal positief gewaardeerd. Men geeft aan dat de sociale cohesie minder is geworden in Wijk bij Duurstede en dat weinig bewoners betrokken zijn, maar vindt dat geen taak van Viveste om dat voor de hele gemeente te bevorderen. Een partij geeft aan dat Viveste daarin wel een grotere rol had kunnen spelen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,1 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 8,1. Voor de huurders zou Viveste meer de overlast van renovatie voor bewoners mogen beperken. De gemeente en een overige partij geven aan dat de relaties na de fusie wat zijn weggezakt en dat weer meer opgepakt kunnen worden.

#### 4.5 Duurzaamheid volgens belanghebbenden

##### Wijk bij Duurstede

###### Duurzaamheid

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,2 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 5 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	8,0
Gemeente	7,0	8,0
Overige partijen	7,7	8,0
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>

De huurders geven Viveste een 7,0. Eén is tevreden over de verduurzaming bij renovaties en de toepassing van zonnepanelen, de ander is het niet eens met de keuze voor zonnepanelen. Een derde is zeer positief over de vasthoudendheid van Viveste bij het realiseren van de postcoderoos (Volkswatt).

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,0 (als gemiddelde van twee 8-en en een 5). De gemeente is tevreden omdat Viveste realistische afspraken heeft gemaakt en deze is nagekomen en zonnepanelen heeft geïnstalleerd. De 5 is gegeven voor het feit dat van de 2000 woningen er 47 zijn verduurzaamd en dat dat er misschien meer hadden kunnen zijn.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,7. Men is zeer tevreden over de inzet van Viveste bij de installatie van zonnepanelen, het project van de postcoderoos en het verduurzamen van de woningen aan de Karel Martelstraat. Dat Viveste niet vooroploopt in de ontwikkelingen wordt positief gewaardeerd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,2 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 8,0. Voor de huurders zou Viveste meer kunnen nadenken hoe huurders mee te nemen bij een duurzaamheidsproject omdat geldzorgen vaak het zicht op een vermindering van woonlasten verhinderen. De gemeente had graag meer voortgang gezien in de verduurzaming. Eén overige partij geeft aan dat Viveste op het gebied van circulariteit meer had kunnen doen.

## Houten

### Diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwens van bewoners faciliteren

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Viveste op dit thema als voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 5,9 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 4 tot 7.

	Huidig	Gewenst
Huurders	4,7	8,0
Gemeente	6,5	7,5
Overige partijen	6,5	8,0
<b>Gemiddeld</b>	<b>5,9</b>	<b>7,8</b>

De huurders geven Viveste een 4,7. Ze zijn niet tevreden over de inzet van Viveste op het gebied van duurzaamheid. Een project voor zonnepanelen is niet door gegaan omdat er onvoldoende steun van de huurders was. Volgens de huurders was de keuze voor een wooncomplex voor ouderen hier debet aan. Ook vinden ze de uitgave aan onderhoud laag en de reactie van Viveste als een huurder reparatieonderhoud aanvraagt niet klantvriendelijk. Blijkens een enquête namens de HAR uitgevoerd door de Woonbond is 71% van de respondenten in het algemeen tevreden over de kwaliteit van de hele woning, maar is er ontevredenheid over de geluidsisolatie en de kozijnen. Ook blijkt dat de communicatie vanuit Viveste over de wettelijke verplichtingen ten aanzien van onderhoud/vervanging beter kan. Huurders willen graag meer maatregelen voor duurzaamheid maar willen daar niet extra voor betalen, volgens de Woonbond mogelijk veroorzaakt door het feit dat de huren relatief hoog zijn.

De gemeente waardeert de prestaties met een 6,5. Ze is redelijk tevreden over de prestaties van Viveste. Met name de laatste tijd heeft Viveste voor de gemeente daarin de goede stappen genomen door zonnepanelen te installeren en meer te communiceren hierover. Het onderhoud vindt ze gezien het onderzoek van de Woonbond tegenvallen.

De overige partijen geven gemiddeld een 6,5. Ze zijn tevreden maar hebben opmerkingen onder andere over het grote verloop van medewerkers en daarmee de kennis van onderhoud en verduurzaming binnen Viveste waardoor de contacten moeilijk verlopen en het onderhoud minder optimaal is. De verhalen van huurders in de Molen zijn gemengd: bij sommigen werkt gasloos prima en anderen moeten veel elektrisch (en dus duur) bijstoken. Voor een zorgpartij die van Viveste huurt, is het niet duidelijk wie de verantwoordelijkheid voor de verduurzaming heeft. Men geeft ook aan dat het een puzzel is om woningen te bouwen die tegelijkertijd heel duurzaam en heel betaalbaar zijn.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 5,9 toe aan de prestaties van Viveste op dit gebied. De gewenste waardering is 7,8. Voor de huurders zouden duurzaamheid, onderhoud en klantvriendelijkheid meer aandacht mogen krijgen. Ook de communicatie richting huurders over wat ze zelf kunnen doen, kan beter. Voor de gemeente had Viveste eerder in actie kunnen komen voor duurzaamheid. Een aantal overige partijen geeft aan dat zonder het grote verloop van personeel het onderhoud in combinatie met duurzaamheid beter had kunnen zijn.



#### 4.6 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

##### Wijk bij Duurstede

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Viveste met een 6,8 als ruim voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 4 tot 10.

	Huidig	Gewenst
Huurders	9,0	9,0
Gemeente	4,0	-
Overige partijen	7,3	-
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,8</b>	<b>9,0</b>

De huurders geven een 9,0. De HBV is zeer tevreden over de relatie met Viveste. Ze vindt Viveste open en eerlijk en een corporatie met een menselijk gezicht.

De gemeente geeft een 4 voor de relatie en communicatie met Viveste. Afspraken op bestuurlijk niveau gaan vaak niet door. Op operationeel niveau weet men elkaar wel goed te vinden. De gemeente vindt Viveste ondanks de kritische opmerkingen en het lage cijfer een gewaardeerde partner.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 7,3 tevreden over de relatie met Viveste en de communicatie. Er zijn wel grote verschillen: de scores variëren van 10 tot 5. Eén partij is heel tevreden over de communicatie en geeft aan dat problemen snel worden opgepakt (10). Twee partijen geven een 5: hoewel de relatie en communicatie prima zijn wordt er voor één te weinig gebruik gemaakt van haar kennis en een andere partij vindt dat Viveste te weinig zichtbaar is in Wijk bij Duurstede als een partij die inspireert en verbindingen legt. De meeste partijen zijn met een 7 tevreden. De communicatie en samenwerking zijn goed en verbeteren ook nog. In het netwerkgesprek geven de partners aan dat men elkaar meer en sneller kan opzoeken als zich problemen voordoen.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 6,8. De gewenste score is 9,0. Voor de huurders hoeft het niet beter te zijn. De gemeente wil graag meer en regelmatig overleg op strategisch niveau.

##### Houten

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Viveste met een 6,3 als voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 5 tot 8.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,0	8,0
Gemeente	7,0	8,0
Overige partijen	6,8	-
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,3</b>	<b>8,0</b>

De huurders geven een 5,0. Ze zijn ontevreden omdat ze niet op tijd en niet proactief worden geïnformeerd over zaken die huurders aangaan. Een tijd lang is er helemaal geen overleg geweest naar aanleiding van een conflict tussen Viveste en de HAR. Ook hebben ze in een verslag gelezen over mogelijke toekomstige fusies, in plaats van persoonlijk te worden geïnformeerd. Ze geven aan dat de informatieverstrekking de laatste tijd iets beter gaat, maar nog niet proactief is. Ook geeft de HAR aan dat de communicatie richting huurders onvoldoende is (er is bijvoorbeeld geen nieuwsbrief).

De gemeente geeft een 7,0 voor de relatie en communicatie met Viveste. Ze geeft aan dat het contact zich zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau positief ontwikkelt. Een groot deel van de visitatieperiode was er veel telefonisch contact tussen de wethouder en de bestuurder van Viveste, maar dat kwam niet op ambtelijk niveau terecht. Op operationeel niveau liepen de contacten ook niet

gemakkelijk omdat er een verschil in visie was ten aanzien van gespikkeld bezit. Nu zijn er betere afspraken over contact op bestuurlijk niveau en verbetert het contact op ambtelijk niveau. In het netwerkgesprek nodigt de gemeente Viveste uit om meer proactief contact te zoeken als ze dat nodig vindt.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 6,8 tevreden over de relatie met Viveste en de communicatie. Partijen geven aan dat de communicatie over projecten goed verloopt en er een goede of verbeterende samenwerking is. Eén partij geeft aan dat het goede contact sinds de fusie verloren is gegaan, maar dat er hoop op verbetering is.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 6,3. De gewenste score is 8,0. De huurders hadden graag meer en proactief informatie ontvangen. De gemeente had graag meer contact gehad waarbij er een verbinding was tussen bestuurlijk en ambtelijk niveau. Voor sommige overige partijen zou de communicatie binnen Viveste beter mogen verlopen en het contact van en met mensen op de werkvloer kunnen worden verbeterd.

#### 4.7 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

##### Wijk bij Duurstede

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Viveste met een 6,2 als voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 3 tot 9.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	8,0
Gemeente	4,0	-
Overige partijen	6,7	-
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,2</b>	<b>8,0</b>

De huurders geven een 8,0. De HBV is zeer tevreden over haar invloed op het beleid van Viveste. Ze voelt zich in het algemeen goed gehoord in haar adviesrol en is het vaak eens met het voorgestelde beleid. Een deelnemer aan de ketendialoog geeft aan als huurder geen invloed op het beleid van Viveste te hebben.

De gemeente geeft een 4 voor haar invloed op het beleid van Viveste. Ze geeft aan dat ze graag meer goedkopere woningen toegevoegd wil zien, dat ze daar te weinig gehoor voor vindt en er geen afspraken over zijn gemaakt. Ze geeft aan last te hebben van het landelijke beleid, waarop ze geen invloed heeft.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 6,7 tevreden over hun invloed op het beleid van Viveste. Men geeft aan dat marktpartijen goed worden betrokken bij het beleid, en ook als deelnemer in een duurzaamheidsproject voelt men zich gehoord. De visietafels worden door een partij erg gewaardeerd. In het netwerkgesprek is aangegeven dat het bij het thema inclusie vooral van belang is om elkaar op te zoeken en samen maatschappelijk relevante voorzieningen te realiseren, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 6,2. De gewenste score is 8,0. Voor de huurders hoeft het niet beter te zijn. De gemeente wil graag afspraken maken over de toevoeging van woningen.

### Houten

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Viveste met een 6,1 als voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 4 tot 7.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,0	8,0
Gemeente	7,0	7,0
Overige partijen	6,4	-
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,1</b>	<b>7,5</b>

De huurders geven een 5,0. De huurders zijn ontevreden over hun invloed op het beleid van Viveste. Ze geven aan te laat te worden betrokken en te weinig tijd te krijgen om een advies te geven. Bovendien geven ze aan dat hun inbreng regelmatig wordt genegeerd door Viveste.

De gemeente geeft een 7,0 voor de invloed op het beleid van Viveste, als een gemiddelde tussen een 6 voorheen en een 8 voor de laatste periode. De gemeente ziet dat Viveste haar portefeuilleplan gaat afstemmen op de nieuwe koers van de gemeente. Dat hoeft niet per se te leiden tot eensgezindheid als het proces van afstemming maar goed is geweest. Twee ambtenaren ervaren dat het door de wisseling van medewerkers van Viveste lastiger is om contact te hebben en voor één daarmee ook om invloed te hebben.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 6,4 tevreden over de invloed op het beleid van Viveste. Ze voelen zich gehoord door Viveste.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 6,1. De gewenste score is 7,5. Dit zou voor de huurders positiever zijn als ze meer, breder en eerder worden betrokken. De gemeente had graag een beter gesprek gehad over de afwegingen van Viveste.

## 4.8 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de huurdersvertegenwoordigingen, de gemeenten en Viveste hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we deze gerangschikt.

### Wijk bij Duurstede

In 2017 en 2018 zijn in Wijk bij Duurstede prestatieafspraken gemaakt.

#### HBV

De HBV geeft aan dat er wel afspraken zijn gemaakt over het bouwen van sociale huurwoningen maar dat die om allerlei redenen (binnen en buiten de invloed van Viveste) niet worden gerealiseerd. De wachttijden zijn in de afgelopen jaren opgelopen. De afspraken betreffen vooral de gemeente en Viveste en minder de huurders. De voortgang valt met name op het gebied van nieuwbouw tegen. Het proces rondom de prestatieafspraken wordt als moeizaam ervaren.

#### Gemeente Wijk bij Duurstede

De gemeente is niet tevreden over de inhoudelijke kwaliteit van de prestatieafspraken: op dit moment zou de gemeente graag andere afspraken maken zodat de woningvoorraad beter wordt afgestemd op de inkomenspositie van de bewoners in de gemeente. De corporatie heeft in het verleden te dure woningen gebouwd en tegen een te lage prijs verhuurd. Ze vindt dat er te weinig bestuurlijk overleg is om de benodigde veranderingen vorm te geven.

#### Viveste

Viveste geeft aan dat de prestatieafspraken in de loop der jaren realistischer zijn geworden. Ze hecht waarde aan het gesprek met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging over de verwachtingen en verantwoordelijkheden. Ze vindt dat veel acties bij Viveste terecht komen en dat de rolverdeling wat evenwichtiger kan zijn. Het proces beoordeelt ze als goed maar tijdrovend door de verschillende belangen, verwachtingen en het niveau waarop naar de afspraken gekeken wordt. Viveste heeft het voorstel gedaan om een raamovereenkomst voor 5 jaar te maken en tweejaarlijks prestatieafspraken. De gemeente stemt daarmee in en wil dit gaan doen na de vaststelling van de nieuwe woonvisie van de gemeente in 2021. In de position paper zegt Viveste het volgende: "In het proces rondom prestatieafspraken met gemeenten hebben we elkaar nog niet volledig gevonden. Dat kan beter. In Wijk bij Duurstede is men op zoek naar een tweede woningcorporatie. Daarnaast zijn we met gemeenten aan de slag om prestatieafspraken voor meerdere jaren af te spreken."

#### Houten

In Houten zijn in 2011 prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2011-2015. Daarna zijn er jaarlijks prestatieafspraken gemaakt. Deze worden sinds 2017 ook gemonitord.

#### HAR

De HAR is ontevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken: ze zijn niet concreet genoeg om te weten in welke mate ze worden gerealiseerd. Ook de visie van waaruit de afspraken worden gemaakt is niet helder waardoor het lastig is om met elkaar vast te stellen of prestaties in lijn zijn met de bedoeling van de afspraken. Ook is ze het niet eens met de afspraken over de verkoop van woningen. Ook over het proces maakt ze kritische opmerkingen. De HAR vraagt Viveste bijvoorbeeld informatie over de stand van zaken over het bezit, de mutaties, het passend toewijzen of de labeling en krijgt die informatie dan te laat om er nog mee te kunnen werken. Ze geeft aan dat ze een keer te vroeg naar de gemeenteraad heeft gecommuniceerd dat ze ontevreden was over de prestatieafspraken. Hierdoor is de communicatie met Viveste en de rol van de HAR in het proces van prestatieafspraken een tijd lang moeilijk geweest. De relatie is inmiddels met behulp van mediation verbeterd.

#### Gemeente Houten

De gemeente niet zo tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Ze vindt dat de jaarcyclus te kort is en dat een langetermijn visie ontbreekt. Ze is positief over de portefeuilleherijking van Viveste op de gemeentelijke plannen die nu worden ontwikkeld. Ze is niet tevreden over het feit dat er nog steeds geen klimaatplan is ontwikkeld en dat Viveste aangeeft daarin te wachten op de warmtevisie van de gemeente. Soms blijven prestatieafspraken van jaar tot jaar staan en gebeurt er weinig op. Het proces om te komen tot prestatieafspraken kan in de ogen van de gemeente worden verbeterd. Het is zoeken naar een evenwichtige rol voor alle drie de partijen waarbij met name de HAR zich soms buitengesloten voelt. Ook vindt de gemeente het belangrijk dat Viveste de HAR ondersteunt in deze rol en de betrokkenheid van de HAR waardeert.

#### Viveste

Ze beoordeelt de prestatieafspraken in Houten hetzelfde als in Wijk bij Duurstede. Het proces vindt ze goed, hoewel de partijen er wat anders inzitten: de huurdersvertegenwoordiging beschouwt de afspraken meer in detail dan de gemeente en de corporatie. Ook hier ligt het voorstel om een raamovereenkomst te maken voor 5 jaar en prestatieafspraken elke twee jaar. In de position paper merkt Viveste het volgende op: "In het proces rondom prestatieafspraken met gemeenten hebben we elkaar nog niet volledig gevonden. Dat kan beter. In Houten is men op zoek naar hoe we de toekomstige opgaven met elkaar realiseren. Daarnaast zijn we met gemeenten aan de slag om prestatieafspraken voor meerdere jaren af te spreken."

#### 4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

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

##### Huurders

- Heb meer ambitie op duurzaamheid.
- Bouw meer (2x) en verkoop minder. Zoek samen met projectontwikkelaars naar mogelijkheden.
- Blijf open.
- Praat met in plaats van over huurders (doe een visietafel met je huurders). Zie de huurder, maak het persoonlijk laat de huurders een gevoel bij je krijgen.
- Zoek meer contact met huurders. Laat je zien richting huurders (na de fusie zijn ze in zichzelf gekeerd, vroeger hadden ze een nieuwsbrief).
- Neem meer verantwoordelijkheid naar de huurders en sluit aan bij de diversiteit.
- Zorg voor een betere informatievoorziening via de website. Ben actiever op Facebook.
- Zorg voor een meerjarenhuurbeleid.
- Denk hard na over hoe de doelgroep van Volkswatt te bereiken.

##### Gemeenten

- Kom proactief met een eigen plan en agenda in het proces met betrekking tot de nieuwbouw. Kom met een goed verhaal, misschien ook samen met de zorgpartijen.
- Ga door met de toenadering en maak het waar. Laten we aan de voorkant betere afspraken maken en kortere lijnen hebben zodat we elkaar niet alleen tegenkomen als het fout gaat in de casuïstiek.
- Wees voorzichtig met de fusies omdat het in eerste instantie leidt tot interne gerichtheid. Als gemeente zitten we in een spannende nieuwbouwfase waarin samenwerken heel belangrijk is.
- Er zijn veel personeelwisselingen geweest, bouw je team weer op en haal meer kennis binnen.
- Blijf klein en benaderbaar.
- Stem de woningvoorraad af op de behoefte in Wijk bij Duurstede, er zijn meer goedkopere woningen nodig. De verbetering zit zowel in nieuwbouw als in huurbeleid.
- Lever maatwerk bij toewijzing van woningen.

##### Overige partijen

- Bouw meer goedkope woningen (tot aan de eerste aftoppingsgrens) in Wijk bij Duurstede voor senioren en starters en communiceer over de woningen die meer zijn toegevoegd dan de doelstelling was. Sluit aan op demografische ontwikkelingen en realiseer meer variatie in de voorraad. Heb ook aandacht voor mensen die hun baan zijn verloren en een woningen met iets hogere huur nodig hebben.
- Verkoop niet uit bezit dat geschikt is voor herontwikkeling en wees kritischer op de verkoop van (kleine) woningen die nog bij de vraag passen.
- Gebruik verhuisvergoeding om verhuisbereidheid te bevorderen
- Maak capaciteit vrij om bouw- en onderhoudsprojecten verder te brengen en verlaag je variabele kosten.
- Beter en helderder communiceren. Houd het simpel naar de huurders toe. Leg bijvoorbeeld beter uit aan wie en onder welke voorwaarden een woning wordt toegewezen. En wat je doet op het gebied van woonlastenverlaging, maak woonlasten transparant en niet alleen de huur.
- Geef uitleg over de portefeuille strategie, kijk goed naar je eigen bezit obv levensloopbestendigheid
- Herstel het persoonlijk contact dat er altijd was. Ga meer in gesprek om maatwerkoplossingen te zoeken. Organisaties moeten elkaar beter leren kennen.
- Maak in- en extern betere afspraken. Structureer je interne communicatie
- Nog meer doorpakken en doen, nog meer initiatief nemen. Durf op casusniveau buiten de kaders te denken. Ontwikkel de er-op-af methode door, samen met andere partijen.
- De samenwerking mag met andere partijen geïntensiveerd worden.
- Wees meer extern gericht.

- Ken je doelgroep: bij ouderen moet je sneller acteren als er iets defect is
- Zorg voor stabiliteit in het personeel en blijf investeren in wijkbeheerders
- Ontwikkel woonconcepten in het kader van gespikkeld wonen. Betrek daarbij in het hele proces bewoners en andere partijen en kijk goed wat op wijkniveau nodig is.
- Zet bij nieuwbouw in op domotica/voorzieningen (liften, deurdrangers, etc). Investeer ook op voorzieningenniveau bij bestaande bouw (dat wordt nu bij WMO neergelegd); moderniseer oudere panden, trek één lijn in je kwaliteitsaanbod.
- Organiseer gesprekken over ontwikkelingen meer structureel met alle partijen en per doelgroep.
- Zorg dat kennisniveau bij alle medewerkers op orde is, zowel in het sociale als het vastgoed domein. Maak vooraf heldere afspraken met betrekking tot een aanbesteding en kies voor andere vormen van aanbesteding.
- Iets meer de regie pakken op leefbaarheid, daar waar het kan (bijv. bij De Engk). Meer regie in de samenwerking, focus op de integrale benadering. Ben meer zelfbewust en meer manifest in het brede maatschappelijke debat, anders dan alleen voor je doelgroep. Neem hier meer de regie in, door bijvoorbeeld mensen te zoeken en te activeren die hulpbehoevenden kunnen helpen (anders dan huurders zelf).
- Zorg ervoor dat je onderscheid houdt tussen Wijk en Houten, de lokale verschillen zijn belangrijk.
- Specificeer de labels per wijk, ontwikkel een wijkvisie op duurzaamheid en zoek collectiviteit. Denk breder, bijvoorbeeld in combinatie met een industriegebied voor zonnepanelen.
- Zie duurzaamheid meer als onderdeel van de vastgoedportefeuille. Kijk naar je eigen voorraad, zodat je bij sloop/nieuwbouw nieuwe ontwikkelingen kan meenemen.
- Oogst het laaghangende fruit. Bijvoorbeeld een elektrische radiator in de badkamer in combinatie met zonnepanelen.
- Ga niet voor energieneutraal in 2030 zoals de gemeente wil. Ga mee met bewezen technologie en loop niet voorop.
- Roep bij klachten over nieuwbouw de aannemer/ontwikkelaar ter verantwoording.
- Bedenk creatieve vormen van financiering voor duurzaamheid.

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

#### **Waar is Viveste goed in?**

*Betrokkenheid 7x*

*Deskundigheid*

*Bewoners voorop*

*Verbindend en loyaliteit*

*Gedrevenheid*

*Intentie*

*Dat ze er zijn met een goed hart*

*Samenwerking 4x*

*Samenwerken en sociaal*

*Samenwerking en meedenken in oplossingen*

*Meedenken*

*Meedenken, beschikbaar stellen ruimte*

*Denken in mogelijkheden*

*Bereidwilligheid en meedenken*

*Coöperatief*

*Transparantie*

*Ze staan altijd open naar ons en dat is altijd geweest. We werden heel snel in dingen gekend*

*Ze staan open voor kritiek*

*Het menselijke. Voor de fusie stond de mens bovenaan. Na de fusie is dat minder.*

*Als je in beeld bent dan wordt er geluisterd*

*Wijk mooier gemaakt*

*Drive op leefbaarheid*

*Aandacht voor leefbaarheid*



Oog voor multiproblematiek  
Ontwikkeling /nieuwbouw 3x  
Diversiteit van woningen  
Daadkracht als ontwikkelaar  
Herontwikkeling Steenstraat  
De Molen snel uit de grond gestampt  
Innovatie 2x  
Verbinding bij vinden passende woning en begeleiding  
Bereid om mee te werken ontwikkeling speciale doelgroepen  
Bereidheid huisvesting bijzondere doelgroepen  
Nek uitsteken voor bijzondere doelgroepen  
Stimuleren van woonproblemen op te lossen bij verschillende woongroepen  
Ondanks organisatorische problemen de ballen in de lucht gehouden  
Fusie met Viveste, geresulteerd in betere financiële positie  
Nek uitsteken op kantoorrenovaties  
In crisistijd transformatie kantoorpanden gedaan

#### **Wat kan Viveste beter doen?**

Meer aandacht voor circulariteit  
Ga zo door met bewoners voorop  
Hou het simpel naar de huurders  
Blijf luisteren naar huurders/bewoners  
Communicatie als je als huurder belt naar Viveste: niet van kastje naar muur  
Bereikbaarheid (vrijdagmiddag bijvoorbeeld) en kortere lijnen  
Communicatie  
Nog meer samenwerken  
Laten we zo doorgaan met samenwerken  
Verdiep de samenwerking  
Pak waar mogelijk nog meer de regie  
Hou de dingen goed in het vizier en maak de afwegingen  
Realisme  
Blijf actief met wijken, laat je zien  
Let op sociale mogelijkheden binnen Wijk bij Duurstede  
Denk na over je rol  
Samenwerking opnieuw stimuleren op alle lagen  
Kijk uit met verwachtingen zaaien  
Samenwerking in technisch beheer woningen, afstemmen aanpassingen  
Visie op maatschappelijke betrokkenheid vastgehouden  
Ga zo door met ontwikkelen en innoveren  
Blijf investeren in samenwerking en meedenken in oplossingen  
Neem je verantwoording  
Durf omdenken en kijken naar mogelijkheden en kansen  
Transparantie/aandacht voor de harde cijfers  
Niet iedereen altijd pampere, ben helder  
In dialoog met buiten dat alleen kan als je in verbinding bent binnen  
In verbinding blijven op alle lagen  
Let op spreidingsbeleid in relatie tot leefbaarheid  
Spreiding van statushouders over wijken  
Heb oog voor draagkracht van wijken in Houten en je plek in de keten  
Durf na te denken over herstructurering in bestaande wijken,  
Denk na over (mixen) andere vormen van wonen.  
Als het moet de rug recht houden  
Wees niet bang voor kritiek en je nek uit te steken en kritischer naar jezelf  
Werk aan teambuilding met nieuwe mensen en ga doorpakken  
Het vermogen dat je hebt in Wijk bij Duurstede inzetten voor de volkshuisvesting

*Laat het geld rollen, woningvoorraad verder differentiëren naar doelgroepen in toekomst  
 Sociaal bouwen  
 Heb kennis in huis om gebouwen te onderhouden  
 In dialoog met de keten blijven, verbinden en gezamenlijke opdrachten verder brengen  
 Ophalen vakkennis in huis  
 Doorpakken op duurzaamheid*

#### 4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Voldoende beschikbare en betaalbare woningen	6,2	6,4	6,9	<b>6,5</b>	<b>6,8</b>
• Wonen en zorg	6,7	7,0	6,9	<b>6,9</b>	
• Leefbaarheid (alleen WbD)	7,0	6,5	7,7	<b>7,1</b>	
• Duurzaamheid	5,8	6,8	7,1	<b>6,6</b>	
Relatie en communicatie met corporatie	7,0	5,5	7,1	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>
Invloed op beleid corporatie	6,5	5,5	6,6	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>
<b>Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden</b>					<b>6,6<sup>2</sup></b>

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



## 5 Presteren naar vermogen

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

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

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

### 5.1 Visie op inzet van het vermogen

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

Viveste heeft geen expliciet vastgelegde visie op de inzet van haar vermogen. In verschillende documenten wordt er iets over opgemerkt. In het jaarverslag 2018 staat hierover: "Wij verkopen woningen die niet passend zijn voor de doelgroep en investeren in nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid. Ons financieel beleid is gericht op continuïteit en het blijvend kunnen voldoen aan financiële verplichtingen. Daarbij zijn een gezonde balans, evenwichtige kasstromen en verantwoorde financiering de uitgangspunten".

In gesprekken is de visie op de inzet van het vermogen als volgt verwoord: "De afweging tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid: er moeten keuzes worden gemaakt, waarbij betaalbaarheid en beschikbaarheid de belangrijkste zijn. Daar waar mogelijk werken wij samen met externe investeerders (zoals Wocozon en andere partijen betrokken bij postcoderoosprojecten) om ons huidig bezit verder te verduurzamen, zonder dat dit ten koste gaat van onze investeringsruimte."

In de position paper staat: "Een financieel gezonde en krachtige organisatie en samen op zoek naar ruimte voor nieuwbouw." Zichtbaar is dat Viveste ernaar streeft haar investeringscapaciteit te vergroten door de te dure woningen die niet in haar portefeuilleplan passen te verkopen.

Om de deze doelstellingen te realiseren is Viveste op zoek naar uitbreiding, mogelijk door fusies in de komende jaren. Dit voornemen is in de gesprekken met de visitatiecommissie wel verwoord maar de wens om dit te doen en daarmee meer van de opgaven in de regio te realiseren, is niet beschreven. Viveste geeft aan dat ze haar vermogen niet alleen wil inzetten in Wijk bij Duurstede en Houten, maar dat breder in de regio wil doen. Wat dat betekent voor de huidige inzet van het vermogen is niet helder en niet vastgelegd.

Viveste verantwoordt in haar jaarverslag 2018 hoeveel vermogen ze maatschappelijk investeert op de onderwerpen beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer. Dat doet ze door een vergelijking te maken tussen de marktwaarde en de beleidswaarde: het verschil van bijna 70% tussen markt- en beleidswaarde wordt vooral veroorzaakt door de betaalbaarheid, en in mindere mate door beschikbaarheid (doorexploiteren), kwaliteit (onderhoud) en beheer. Dit is begrijpelijk gezien de grote dure huizen in Houten met een hoge WOZ-waarde en een 'kunstmatig' lage huurprijs.

De huidige financiële positie van Viveste is gezond. In Houten heeft ze een transformatieopgave (minder grote, dure woningen en meer kleine, betaalbare woningen) en als geheel wil ze de komende jaren haar woningbezit in de Kraag van Utrecht uitbreiden. Daarbij is het gebrek aan locaties een hindernis. In 2018 heeft Viveste een portefeuilleplan gemaakt voor de gefuseerde organisatie. Daarin is de transitieopgave opnieuw vastgesteld, evenals de nieuwbouw- en de verduurzamingsopgave. Dit is financieel doorgerekend met als uitgangspunt dat Viveste op de lange termijn moet blijven voldoen aan de normen voor de financiële ratio's van WSW en Aw.

Het WSW constateert dat Viveste na de fusie voldoet aan alle normen voor wat betreft de financiële ratio's (ICR, DSCR, loan-to-value en de solvabiliteit). Het WSW constateert verder dat het saldo liquide middelen hoger is dan het WSW voor een normale bedrijfsvoering noodzakelijk acht.

De gemiddelde bedrijfslasten van kosten van Volksbelang lagen in de eerste jaren van de visitatieperiode hoger dan het gemiddelde. In de benchmark van 2017 scoorde Volksbelang in de benchmark echter een A en waren de bedrijfslasten significant gedaald. Voor Viveste zijn de bedrijfslasten in de visitatieperiode ook gedaald, maar in 2017 onvoldoende om een B te behouden. In 2018 liggen de gemiddelde bedrijfslasten van de beide corporaties in categorie B.

Aedes Benchmark	2015	2016	2017	2018
<b>Volksbelang</b>				
Bedrijfslasten per vhe	€ 1.136	€ 1.017	€ 621	-
Relatieve positie bedrijfslasten	C	C	A	-
<b>Viveste</b>				
Bedrijfslasten per vhe	€ 1.083	€ 929	€ 928	€ 744
Relatieve positie bedrijfslasten	C	B	C	B

*Aedes benchmark, gemiddelde bedrijfslasten per vhe en relatieve positie*

De vraag hoeveel vermogen in euro's Viveste in de toekomst kan en wil inzetten voor haar volkshuisvestelijke opgaven, wordt niet beantwoord. Ze kan zich verder verbeteren door expliciet een visie uit te werken welke vermogensinzet voor de verschillende maatschappelijke doelen maximaal mogelijk wordt geacht en welk deel als buffer voor toekomstige opgaven achter de hand wordt gehouden. Ook kan ze hierover met haar belanghebbenden in overleg gaan.

## 5.2 Oordeel presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de vermogensinzet van Viveste met een 6. Viveste voldoet aan het ijkpunt omdat ze de inzet van haar vermogen verantwoordt. Ze kan verbeteren omdat een visie op de inzet van het beschikbare vermogen in relatie tot de volkshuisvestelijke doelen ontbreekt. De financiële situatie van Viveste is goed, maar de relatie van de vermogenspositie ten opzichte van de toekomstige plannen ontbreekt.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Viveste als volgt.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	6

## 6 Governance

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

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

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

### 6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

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

#### 6.1.1 Strategievorming

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

Voor de fusie in 2018 is een startdocument opgesteld waarin als belangrijke overweging voor de fusie is genoemd om in de richting van Wijk bij Duurstede het werkgebied en het woningbezit uit te breiden en daarmee woningzoekenden meer perspectief te bieden. Het werkgebied voor het nieuwe Viveste is de "Kraag van Utrecht". Daarnaast is een aantal meer intern georiënteerde redenen genoemd als aanleiding voor de fusie. In vervolg op het startdocument is een fusie-effectenrapportage opgesteld waarin de volkshuisvestelijke opgaven zijn benoemd evenals de gezamenlijke ambitie.

Daarna is in 2018 gewerkt aan een bedrijfsplan voor 2019. Hierin zijn de thema's van de fusiecorporaties herkenbaar: inclusieve samenleving, voldoende betaalbare woningen, circulair en duurzaam wonen, en huurders en woningzoekenden als regisseur van hun woonsituatie. Deze thema's worden voor 2019 uitgewerkt naar activiteiten die redelijk concreet zijn, maar - met uitzondering van de vastgoedactiviteiten - niet meetbaar. Het bedrijfsplan is opgesteld op basis van interne gesprekken. Er zijn geen externe belanghebbenden bij betrokken. Niet helder is op welke manier het plan is onderbouwd met (woningmarkt)onderzoeken. Er wordt uitgegaan van een bepaalde behoefte aan woningen zonder dat zichtbaar is waarop die is gebaseerd. Het bedrijfsplan 2019 is uitgewerkt in een begroting.

Voor 2020 is een begroting opgesteld. Eind 2019 is het bedrijfsplan in ontwikkeling. Het document met de begroting start met een uiteenzetting van eerdergenoemde thema's. Daarna volgt de begroting waarin de relatie met de thema's niet zichtbaar is. Los van de begroting zijn de thema's in een presentatie verder uitgewerkt naar doelen, middelen, beoogde resultaten en planning. Daarmee is het bedrijfsplan verder geconcretiseerd en iets meer meetbaar gemaakt.

Vóór de fusie werden in Wijk bij Duurstede visietafels gehouden waarin belanghebbenden hun visie op verschillende thema's gaven. Deze zijn na de fusie in beide gemeenten doorgezet. In Houten is in 2018 een hackaton gehouden waarbij allerlei belanghebbenden bij elkaar kwamen om ideeën te leveren over het vormen van een gemeenschap. Op deze manier betreft Viveste haar belanghebbenden bij de ontwikkeling van haar beleid, maar het is niet duidelijk waar op welke manier deze input meegenomen wordt.

Wat opvalt is dat een ondernemingsplan met een lange(re) termijn visie niet aanwezig is. Zo is er geen visie die ingaat op de versterking van positie van Viveste in de Kromme Rijnstreek. Deze ambities zijn wel besproken in de RvC. In het eerste kwartaal van 2018 is volgens de kwartaalrapportage een herijkte strategienota in voorbereiding. Eind 2019 is die nog niet beschikbaar. In de jaarlijkse bedrijfsplannen is wel een bepaalde mate van continuïteit aanwezig, waaruit de lange termijn koers van Viveste af te leiden is.

Vóór de fusie had Volksbelang ook elk jaar een bedrijfsplan met daaraan gekoppeld de jaarbegroting. De doelstellingen waren in het bedrijfsplan geconcretiseerd en smart gemaakt, onder andere door het benoemen van kritische succesfactoren, normen en eigenaren.

Vóór de fusie had (oud) Viveste een aantal bedrijfsplannen: een voor 2015-2016 en een voor 2017. De thema's uit het bedrijfsplan worden in de jaarlijkse begroting geconcretiseerd naar activiteiten. Deze zijn meestal niet meetbaar geformuleerd.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 5. Viveste voldoet niet aan het ijkpunt. Ze heeft geen strategische visie voor de lange termijn vastgesteld. Zij heeft wel jaarlijkse bedrijfsplannen die een onderlinge relatie vertonen. De documenten van de strategievorming zijn gefragmenteerd en vertonen niet voldoende samenhang om in zijn geheel de voortgang te kunnen volgen. Viveste kan verbeteren door het opstellen van een meerjareavisie, door het vertalen van ambities in meetbare doelstellingen, en door het betrekken van externe partijen bij het opstellen van een visie voor de lange termijn. Viveste spreekt regelmatig met belanghebbenden over inhoudelijke thema's maar het is niet zichtbaar wat met deze input gebeurt en er is weinig samenhang tussen de thema's.

### **6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties**

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

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

Viveste werkt na de fusie met kwartaal- en later tertiaalrapportages om de voortgang van de jaarplannen te bewaken. In 2018 is er geen gezamenlijk bedrijfsplan en is de rapportage naar eigen zeggen gebaseerd op de uitgangspunten van de fusie-effectrapportage. Deze koppeling is niet duidelijk te maken. In 2019 is er een duidelijke koppeling tussen het bedrijfsplan en de rapportages: dezelfde thema's met hun onderverdeling in onderwerpen worden behandeld. Over de voorgenomen activiteiten wordt vervolgens niet gerapporteerd.

In de jaren vóór de fusie vond de sturing bij Volksbelang plaats aan de hand van kwartaalrapportages en Balanced Score Cards. In 2015 start de rapportage met de strategische doelstellingen in de vorm van stoplichtrapportage; hierna wordt deze indeling losgelaten en volgen er een grote hoeveelheid details. In 2016 zijn de rapportages strak gekoppeld aan het betreffende bedrijfsplan. De afwijkingen van de planning en de risico's worden toegelicht, evenals de verwachting ten aanzien van de realisatie en de genomen maatregelen. In 2017 is de koppeling op operationeel niveau moeilijker te leggen. De visitatiecommissie heeft de indruk dat de sturing op maatschappelijke prestaties in die periode serieus werd aangepakt maar dat de transparantie niet in alle jaren even groot was.

In de jaren vóór de fusie vond de sturing bij (oud) Viveste ook plaats aan de hand van kwartaalrapportages. In 2015 is de koppeling tussen de kwartaalrapportage en het bedrijfsplan zichtbaar. In 2016 zijn de kwartaalrapportages puur financieel ingestoken en geven ze geen inzicht in voortgang op volkshuisvestelijke thema's. Er is ook geen heldere relatie tussen het bedrijfsplan en het jaarverslag. In 2017 is de opzet weer grotendeels financieel, maar daarnaast is er ook enige aandacht voor vastgoed en wonen. Ook dan is er geen koppeling met indeling van het bedrijfsplan noch met het jaarverslag. Tot eind 2017 had Viveste ook een dashboard waarin de meer volkshuisvestelijke

onderwerpen worden gemonitord. Daarna is er geen dashboard meer. De wisselingen in de opzet van de (kwartaal)rapportages geeft de indruk dat Viveste niet helder had waarop ze wilde sturen.

In de hele visitatieperiode is in de rapportages niet terug te vinden wat de stand van zaken is betreffende de prestatieafspraken met de gemeenten. In 2017 en 2018 zijn ze wel gemonitord in de gemeente Houten, maar het is niet zichtbaar op welke manier Viveste er intern op stuurt.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Sturen op maatschappelijke prestaties met een 5. Viveste voldoet niet aan het ijkpunt omdat bij (oud) Viveste niet helder was waarop zij wilde sturen. Bij Volksbelang was de sturing beter ingeregeld. Viveste is na de fusie nog bezig om de PDCA-cyclus in te regelen. Daarvan is binnen de visitatieperiode te weinig zichtbaar en de verbeteringen krijgen pas vorm in 2019.

## **6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen**

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen haar functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk vormgeeft.

De titel van de toezichtsvisie 2019 van de Raad van Commissarissen is 'Eigenwijs verbonden'. Daarin is beschreven "vanuit welk ideaal en op basis van welke uitgangspunten de raad toegevoegde waarde aan de besturing van Viveste wil leveren". De raad geeft in de visie aan hoe het ideaal van Viveste in de governance er uit ziet. Ze neemt het ideaal van de (lokale) verbondenheid tot uitgangspunt voor het toezicht. De waarden loyaliteit, legitimiteit en legaliteit zijn daarbij van groot belang. "De raad waarborgt dat de standpunten van alle betrokken partijen in ogenschouw worden genomen bij zijn toezicht op de bestuurlijke besluitvorming." Bij de competenties van leden van de raad worden maatschappelijke betrokkenheid en verbondenheid genoemd. Binnen de raad wordt gesproken over de "zichtbare commissaris".

Deze toezichtsvisie is een mooie start als het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad. We hebben deze als uitgangspunt voor de beoordeling genomen: komen we zaken tegen waaruit blijkt dat de raad conform deze toezichtsvisie werkt?

In de zelfevaluatie van 2018 merkt de raad zelf daarover op dat ze meer ingezet had kunnen worden in het externe netwerk. De meeste leden van de RvC merken op dat de ambitie uit de toezichtsvisie voldoende is waargemaakt en een enkeling vindt uit de visie te veel bevoegenheid spreken. Ook is opgemerkt dat het gesprek met belanghebbenden meer vanuit een visie en in samenhang kan plaatsvinden.

In de summier verslagen van de raadsvergaderingen is de maatschappelijke oriëntatie van de raad niet of nauwelijks zichtbaar. Bij genomen besluiten, zoals bijvoorbeeld de goedkeuring van het Bedrijfsplan 2019, staan allerlei overwegingen genoemd maar zelden overwegingen waaruit de blijkt dat de standpunten van alle betrokken partijen zijn meegenomen. Overigens is bij het besluit over het bedrijfsplan 2019 wel in overweging genomen dat het bod aan de gemeenten in het bedrijfsplan is meegenomen.

Leden van de RvC hebben regelmatig overleg met de huurdersvertegenwoordigingen en de OR van Viveste. In het gesprek met de raad kwam naar voren dat de leden van de RvC in toenemende mate contacten hebben met belanghebbenden, ook binnen de gemeenteraad. Leden zijn aanwezig bij de visietafels. De raad vindt contacten met belanghebbenden belangrijk om gevoel te hebben bij het maatschappelijk belang van Viveste.

De visitatiecommissie beoordeelt Viveste op dit punt met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft een toezichtsvisie die getuigt van de maatschappelijke oriëntatie van de RvC. Ze is zich bewust van de maatschappelijke functie van Viveste in de lokale netwerken. Ze krijgt een pluspunt omdat de toezichtsvisie is gedeeld binnen de raad, expliciet is vastgelegd en is gebruikt bij de zelfevaluatie. Ook



zijn er regelmatig contacten van de raad met belanghebbenden van Viveste. De raad kan verbeteren door deze mooi beschreven visie explicieter te gebruiken bij haar besluitvorming.

### 6.3 Externe legitimatie en verantwoording

#### 6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie constateert dat Viveste voldoende extern gelegitimeerd is. Viveste betreft haar belanghebbenden bij haar visieontwikkeling door de jaarlijkse visietafels en tijdens de visitatie door de netwerkgesprekken. Er is overleg met de huurdersvertegenwoordigingen en de gemeenten, maar dit heeft in de afgelopen tijd niet optimaal gefunctioneerd. In de gesprekken hebben deze belanghebbenden aangegeven dat het overleg verbeterd is maar frequenter kan plaatsvinden, in elk geval op bestuurlijk niveau. Er liggen wat onderwerpen die in hun ogen nodig moeten worden besproken. Uit de belanghebbendialogen in Houten en Wijk bij Duurstede bleek dat de legitimatie van Viveste in Wijk bij Duurstede in het algemeen groter is dan in Houten.

Viveste scoort op dit onderdeel een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt omdat ze zich maatschappelijk verantwoordt.

#### 6.3.2 Openbare verantwoording

Viveste beschrijft haar voorgenomen en gerealiseerde prestaties in het jaarverslag en publiceert dit op de website met een korte samenvatting erbij. Ze publiceert de prestatieafspraken op de website en maakt melding van de onderhanden zijnde projecten.

We beoordelen de prestaties van Viveste met een 6. Viveste voldoet aan het ijkpunt omdat zij haar voorgenomen en gerealiseerde prestaties in het jaarverslag aangeeft en dit publiceert.

### 6.4 Oordeel governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de governance van Viveste als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	5	33%	5,0
	Sturing op prestaties	5		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		7	33%	7
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	6	33%	6,0
	Openbare verantwoording	6		
<b>Eindoordeel Governance</b>				<b>6,0</b>







## **Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie**

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

### **Onafhankelijkheidsverklaring Pentascop**

Pentascop verklaart hierbij dat de visitatie van Viveste in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam, functie
Amersfoort,	1-9-2019	Joos Jacobs, Directeur Pentascop

### **Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs**

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Viveste in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	1-9-2019	Joos Jacobs

### **Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers**

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Viveste in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort,	1-9-2019	Germa Reivers

### **Onafhankelijkheidsverklaring Eef Nibbelink**

Eef Nibbelink verklaart hierbij dat de visitatie van Viveste in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Plaats	Datum	Naam
Amersfoort	1-9-2019	Eef Nibbelink

## Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs



## Curriculum vitae

### Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht  
Geboortedatum: 16-01-1959

### Persoonlijk profiel

Joos is enthousiast en gedreven.

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

Ze heeft het vermogen om in alle geleidingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen.

"Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

### Specialiteit

Verandering die je zelf teweeg brengt.  
Implementatiekunst.

### Ervaring met

#### Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Sales)-coaching

#### Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Begeleiden transitie

#### Wooncorporaties

- Visitaties
- Fusiebegeleiding
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatieontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency trajecten
- Coaching

#### Industrie

- Training en advies
- Reorganisatie begeleiding
- Coaching

#### Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding provincie

#### Zorginstellingen

- Implementatie nieuwe visie

### Opdrachtgevers

- Rabobank
- Randstad
- Trajekt
- Rijkswaterstaat
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Maastricht
- Kleine Meierij
- GGN
- Woonbedrijf
- Brabant Zorg
- DSM
- Provincie Limburg
- Brainport Eindhoven

### Rollen

- Voorzitter visitatie-commissies
- Begeleider leergang Implementatiekunst
- Voorzitter dialogen/symposia
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager
- Trainer
- Lezingen implementatiekunst

## Persoonlijke ontwikkeling

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

## Projecten Pentascop (een selectie)

### Visitaties

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

### HeemWonen, 2017

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

### Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties.

### Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

### Rabobank, 2017

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

### Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

### Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

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

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

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

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

## Voorheen

### Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)  
Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

### Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)  
Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties. Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

### Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)  
Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit

## Daarnaast

Vice-Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht  
Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Lid van de Raad van Commissarissen Wonen Zuid  
Wooncorporatie (tot juli 2016)



## Curriculum vitae

### Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg  
Geboortedatum: 21-01-1957

### Persoonlijk profiel

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

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

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

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

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

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

### Rollen

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

### Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- Bij12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveld Aalsmeer
- Woningcorporaties:  
Portaal, Delftwonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf,  
Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos,  
Woongood Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale  
Woningbouw
- A&O Services



## Persoonlijke ontwikkeling

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

## Projecten Pentascop (een selectie)

### Trajekt (2017)

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

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

### Rechtspraak - SSR (2015)

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

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

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

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

*Resultaat:* een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

### BIJ12 (2016)

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

*Resultaat:* organisatiebrede en gedragen processen.

### BrabantZorg (2014)

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

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

### SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

*Resultaat:* betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

### Zorggroep Ena (2012-2013)

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

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

### Vierstroom (2012)

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

*Resultaat:* medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.



**Vierstroom (2011)**

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

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

**Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)**

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

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



## Curriculum vitae

### Eef Nibbelink

Woonplaats: Arnhem  
Geboortedatum: 29 april 1992

### Persoonlijk profiel

Eef is enthousiast en betrokken. Ze combineert een heldere, soms kritische blik op de werkelijkheid met een gezonde dosis humor. Ze verliest het te behalen resultaat nooit uit het oog, waardoor projecten tot een goed einde komen. Haar doel is om een bijdrage te leveren aan een betere wereld, zowel op het niveau van individuen als dat van organisaties.

### Opdrachtgevers

- Provincie Utrecht
- Dinz
- Tiwos
- Woongood Middelburg
- Domijn
- De Sleutels
- Acantus
- Zayaz
- ATLAS Enschede
- Gemeente Krimpen aan den IJssel
- Ministerie voor Justitie en Veiligheid
- Rode Kruis

### Rollen

- Visitator
- Procesbegeleider
- Facilitator
- Spelontwerper
- Coach

### Opleiding

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

### Ervaring

#### Consultant bij Pentascop (2017 – heden)

Pentascop brengt mensen in beweging. Vanuit eens mensgerichte en pragmatische visie begeleiden we veranderingen, klein en groot, binnen organisaties.

#### Zelfstandige (2015 – 2017)

Als zelfstandige was Eef actief in diverse samenwerkingsverbanden. Ze is onder andere betrokken bij een IT-bedrijf in ontwikkeling in de zorgsector. Ook was Eef actief als zelfstandig coach, waarbij ze paarden inzet om mensen zich bewust te maken van de impact van hun lichaamstaal op hun omgeving.

### Projecten

#### Visitaties woningcorporaties (2017 – heden)

Eef is actief als visitator binnen de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Als secretaris neemt ze de ondersteunende taken op zich. Daarnaast houdt ze zich inhoudelijk bezig met de hoofdstukken 'Presteren naar Opgaven en Ambities' en 'Presteren volgens Belanghouders'. Ze haalt veel plezier uit het begeleiden van medewerkers en belanghouders in hun gesprekken over de prestaties van de corporatie.

Eef zat in de visitatiecommissie voor de visitaties van Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, de Sleutels en Domijn. Ze was als ondersteunende kracht betrokken bij de visitaties voor Mercatus, Woonvizier, Woonveste, Zayaz, Havensteder en Vivare.

#### **Serious gaming (2017 – heden)**

Binnen diverse projecten bij Pentascop is Eef betrokken als spelontwerper. Hierin focust ze zich op het samenbrengen van leer- en fun elementen. Daarnaast is Eef op regelmatige basis facilitator binnen de workshop theatrale simulatie, waar deelnemers door middel van een metafoor oefenen met hun gedrag.

Eef is betrokken geweest bij het ontwerpen en uitvoeren van diverse bijdragespellen, o.a. voor gemeente Krimpen aan den IJssel, gemeente Haarlem en het ministerie voor Justitie en Veiligheid. Daarnaast is ze als ontwerper/facilitator aan de slag geweest voor verschillende theatrale simulaties, waaronder voor Fivoor en het Rode Kruis. In 2019 houdt Eef zich bezig met het ontwerpen van een serious gaming examendag voor een grote toezichthouder in Nederland, waarin de vaardigheden van de deelnemers op verrassende en ludieke wijze worden getoetst.

#### **Verandertraject Provincie Utrecht (2017)**

Eef was als junior consultant betrokken bij het organisatie brede verandertraject van de Provincie Utrecht, waarbij het "boardroom" principe werd ingezet om top-down doelen met bottom-up draagvlak en verandering te verenigen.

#### **Dinz (2015 – 2018)**

Eef is binnen Dinz als procesbegeleider actief. Ze heeft implementatietrajecten van software bij zorgaanbieders begeleid. Daarnaast heeft ze zich bezig gehouden met het opzetten van een functionele bedrijfsvoering met oog op de processen binnen de organisatie. In 2016 heeft Eef succesvol de NEN7510 geïmplementeerd.

### Bijlage 3 Bronnenlijst

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

#### Presteren naar Opgaven en ambities

##### Viveste

Position Paper visitatie 2019  
 Bedrijfsplan 2019, 2020  
 Begroting 2020, memo en presentatie  
 Memo Servicekosten 2018  
 20180131 energiecoöperatie beschrijving fase 2  
 20180412 DO memo organisatie pilot postcoderoosproject in HoutenBunnik  
 20180613- memo voorstel trainees  
 201809612 Vastgoeddata op orde  
 BHV bij Viveste, ontruimingsplan  
 Rapportage en commitment Energievisie 2050  
 Karel Martelstraat evaluatie 20190429  
 Koopgarant correctiemethode Memo DO 8 juni  
 MEMO DO Dementievriendelijke corporatie 2018 Maarten  
 MEMO bedrijfsactiviteiten in processen  
 MEMO klantportaal en digitale community 20181206  
 MEMO tbv HBV overzicht wijzigingen voor de huurders miv 1 jan 2018  
 MT en RvC memo extra woningen verkoopvijver Tull en t Waal  
 Memo Servicekosten 2018  
 Memo huurverhoging  
 Portefeuilleplan nieuwe Viveste 22-02-2018  
 Voorstel DO Verbetertraject reparatieproces 20180212 en A3 proces  
 WonenMemo DO besluitvorming huurverhoging 2018  
 ZAV-beleid definitief Viveste januari 2018  
 duurzame huishouding 19-10-2018  
 Presentatie jaarrekening Viveste & Volksbelang 2017 voor HAR & HBV  
 Jaarverslag Viveste 2018  
 Kwartaalrapportages 2018  
 Tertiale rapportage 2019-1 en 2019-2  
 Structuurvisie Provincie Utrecht 2013-2028 Zienswijze RWU Herijking 2016  
 Structuurvisie Provincie Utrecht 2013-2028 herijking 2016  
 Visueel verslag visietafels 2019

##### (oud) Viveste

Audit 19 oktober  
 Aedes-benchmark Viveste - Bedrijfslasten 2013-2017  
 Aedes-benchmark Viveste - Beschikbaarheid & betaalbaarheid 2015 - 2017  
 Aedes-benchmark Viveste - Duurzaamheid 2017  
 Aedes-benchmark Viveste - Huurdersoordeel 2014-2018  
 Aedes-benchmark Viveste - Onderhoud & verbetering 2017  
 Aedes-benchmark Viveste 2015  
 Aedes-benchmark Viveste 2017  
 Aedes-benchmark Viveste 2018 - vergelijking met 5000 - 10000 vhe  
 Aedes-benchmark Viveste 2018 - vergelijking met NL  
 Begroting 2015, 2016, 2017 en 2018  
 Bedrijfsplan 2015-2016, 2017  
 De Molen 20 verschillende documenten  
 Tijdelijke huisvesting Hoge Schaft, 2016  
 Investeringsmodel De Molen ombouw kantoren naar appartementen, 2016  
 Jaarrekening en -verslagen Viveste 2015, 2016, 2017



Infographic jaarverslag 2017 en eindejaarsadvertentie 2015  
 Kwartaalrapportages Viveste 2015, 2016, 2017  
 Dashboard nov 2017  
 2011 - 2015 Prestatieafspraken Houten, 2011-2015, 2017, 2018  
 20181130 - memo college 2e evaluatie prestatieafspraken 2017 en 2018  
 Monitoring prestatieafspraken 2017 en 2018  
 Woonvisie 2016-2025 gemeente Houten  
Volksbelang  
 Aedes-benchmark Volksbelang 2016  
 Bedrijfsplannen en begrotingen, 2015, 2016, 2017  
 20150218 Memo verkoopbeleid  
 20150428 Memo DO huurbeleid 2015  
 20150521 Memo wijziging strategie verkoop naar renovatie cluster 21  
 20150526 Onderhoudsbeleid versie 3  
 20150526 Oplegmemo DO Onderhoudsbeleid versie 3  
 2015092203\_SB&MvdV\_Memo DO inz. inkoop energie  
 2015102001\_MvR\_Memo ter vaststelling aangepaste streefhuurpercentages  
 2015102701\_MvR\_Voorstel uitbesteden VVE-beheer  
 2015112303\_MvdV\_Memo ICT - migratie primaire systemen, plus bijlagen  
 20160112-01\_MvR\_Memo DO inz. toegankelijkheid woningbezit  
 20160112-02\_Concept ZAV-beleid en ZAV-wijzer  
 20160412-01\_Huurbeleid 2016  
 20160531-05\_Keuze administratieve scheiding - woningwet  
 20160628-02a\_Voorstel verkoopbeleid en vijver 2018-2022  
 20160628-03a\_Voorstel streefhuurbeleid  
 20160628-03b\_Streefhuurbeleid\_Bijlage blokjesschema per 01-01-2017  
 Basistekst de Gouden Gemeenschap  
 Experiment strippenkaart Karel Martelstraat  
 Besluitnr 20171219Voorstel vastgoedverkoopopbrengsten herinvesteren  
 Besluitvorming huurverhoging 2017 20170320  
 Kwartaalrapportages Volksbelang, 2015, 2016, 2017  
 Jaarverslag en -stukken, 2015, 2016, 2017  
 2017 Prestatieafspraken Wijk bij Duurstede def  
 Memo stand van zaken proces prestatieafspraken, februari 2016  
 Voortgang prestatieafspraken febr. 2017  
 2018 Prestatieafspraken Wijk bij Duurstede def  
 Woonvisie gemeente Wijk bij Duurstede 2016-2020

### **Presteren volgens belanghebbenden**

#### Viveste

05102018 MEMO HBV Servicekosten  
 Brief HAR Positief advies huurverhoging 2018  
 Brief HBV Positief advies huurverhoging 2018  
 Conceptverslagen HBV2018  
 Conceptverslag en HBV-HAR  
 Memo bod huurdersvertegenwoordiging

#### Volksbelang

Flyer HBV definitief  
 Conceptverslagen HBV 2015, 2016, 2017  
 20160609 resultaat enquête schoonmaakwerk  
 Uitkomsten belanghouders Visietafels 2015, 2016, 2017  
 Verslagen BC R'baanflats 2015, 2016, 2017, 2018

### **Presteren naar Vermogen**

#### Viveste

WSW borging  
 Presentatie indicatieve bestedingsruimte Viveste 2019 ev dd 5 mrt 2019

(oud) Viveste

WSW verklaring Borgingsplafond & borgbaarheid 2015, 2016, 2017, 2018

Volksbelang

2016 Reglement financieel beleid & beheer def

2016 Wijzigingsvoorstel treasurystatuut i.h.k.v. herziening Woningwet

2016 Treasurystatuut Woningstichting Volksbelang

**Governance**

Viveste

Startdocument fusie van de bestuurders

Fusie-effectrapportage Viveste-Volksbelang\_25 april 2017

Toezichtsvisie Viveste 2019

Viveste en Woongoed Zeist - notitie propositie verkenning samenwerking

RVC verslagen 2018

Zelfevaluatie 2018

(oud) Viveste

Verslag zelfevaluatie 2015, 2017, 2018

Verslagen RvC-vergaderingen 2015, 2016, 2017

Verslag RvC en OR 2017

AW oordeelsbrief integrale beoordeling 2016, 2017-2018, 2018

Toezichtsvisie Viveste 2017

Visitatierapport Viveste Bestuurlijke reactie

visitatierapport 2015

Volksbelang

RVC verslagen 2015, 2016, 2017

Verslagen zelfevaluatie 2014, 2015, 2016

Visitatierapport Volksbelang 2014

## Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Dhr. A.A. Bleijenberg (Jos)	voorzitter RvC
Dhr. P.L. Siebers (Peter), Mevr. I.B. Oelen (Inge)	vice-voorzitter RvC lid RvC
Mevr. E. Brakké-Ingenhuls (Elles)	lid RvC (toehoorder bij ketendialoog)
Batian Nieuwewert	bestuurder
Amanda Vianen	manager Staf
Leon Ruijters	manager Financiën
Mark van Vliet	controller
Petra Dijkstra	beleidsadviseur Wijk bij Duurstede
Astrid Smits	woonconsulent Wijk bij Duurstede
Matthijs Aalders	locatiemanager Houten
Maarten van de Vecht	coördinator Technisch beheer
Bart Hendrix	verhuur Houten
Iris van oosten	beleidsmedewerker staf/verhuur
Bertil Nap	opzichter dagelijks onderhoud
Wilja van Dijk	financiën
Wilma Bongers	woonconsulent Houten
Berry van Santen	opzichter technisch beheer Wijk bij Duurstede
Jasper Hordijk	vastgoedadviseur
Peter van Dongen	vastgoedadviseur
Daniel Rijkeboer	coördinator projectmatig onderhoud
Charles Verwimp	programmamanager sociale innovatie
Egbert Oppenhuizen	strategisch adviseur sociaal domein

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Willem Joustra	Gemeente Wijk bij Duurstede	wethouder
Karolijn van den Heuvel	Gemeente Wijk bij Duurstede	directeur
Martin Hardijzer	Gemeente Wijk bij Duurstede	teamleider
Mascha Heemskerk	Gemeente Wijk bij Duurstede	beleidsmedewerker
Michel Gunsing	Gemeente Wijk bij Duurstede	adviseur wonen
Gerrit Klop	Gemeente Wijk bij Duurstede	sociale veiligheid
Edwin van Dorp	Gemeente Wijk bij Duurstede	adviseur bewonersparticipatie
Hilde de Groot	Gemeente Houten	wethouder
Wieger Sloot	Gemeente Houten	ambtenaar ruimtelijke koers/participatie
Cees Strooper	Gemeente Houten	beleidsadviseur Wonen
Christine van Bommel	Gemeente Houten	beleidsmedewerker samenleving
Gerard Rill	Gemeente Houten	programma manager sociaal domein
Ineke Kosterman	Gemeente Houten	senior adviseur sociaal domein
Monique van den Hoek	Huurdersbelangenvereniging	secretaris
Hans Kaspers	Huurdersbelangenvereniging	bestuurslid
Marlous van Leeuwen	HAR	voorzitter
Pieter-Jan Jochems	HAR	secretaris
Etienne de Graaff	HAR	penningmeester
Dhr. Woudenberg	-	huurder
Flora van Meggelen	Volkswatt	lid projectgroep en huurder
Gertjan Kaaij	Stichting Binding	directeur
Frank Brouwer	Stichting Binding	steunpunt vrijwilligerswerk



Margot Fonkert	Stichting Binding	coördinator signaleringsnetwerk
Cecile ter Beek	Stichting Sociaal Team Houten	directeur-bestuurder
Marleen Kuijer	Sociaal Team Houten	zorgprofessional
Yaëla Mulder-van Ravenhorst	Sociaal Team Houten	kernteamlid volwassenen
Anneke Bosveld	van Houten&co	opbouwwerker
Veronique Regout-Simons	PCI Wijk bij Duurstede	medewerker
2 personen	RSD Schuldhulpverlening	consulent schuldhulpverlening
Ed van Ginkel	Flandrijn	deurwaarder
Esther van Arkel	WMO-loket Wijk	coördinator
Flip Dikker	Hart van Wijk	therapeut consultant
Liesbeth de With	Sociaal Raadslieden	coördinator vluchtelingenwerk
Heidi Hamers-Hajduk	Vluchtelingenwerkgroep WbD	voorzitter
Angelique Schwarze	Politie	wijkagent Houten
Jan Meuleman	Willem van Abcoude Stichting	bouwkundig projectmanager
Michiel Kobussen	Willem van Abcoude Stichting	bestuurslid
Digna Hagoort Zaal	Stichting Philadelphia	projectontwikkelaar zorg en wonen
Jeannine Threels	Stichting Philadelphia	locatiemanager
Jacques Visser	Reinaerde	regiomanager
Marja de Graaf	Stichting Zorgspectrum	manager tijdelijk bij ons & manager facilitair
Johan Gubbens	Stichting Zorgspectrum	adviseur vastgoed zorg
Jorinde Crum	Tussenvoorziening	unitmanager
Hans Vos	WIL Lekstroom	manager
Olga Erken	Lister	locatiemanager begeleid wonen
Debbie Brugman	Lister	beleidsadviseur
Wout Schut	De Krachtfabriek	initiatiefnemer
Mariet Wolterbeek	Bibliotheek Wijk bij Duurstede	directeur
Cees van Dillen	Aannemersbedrijf C. van Dillen en Zoon	directeur-eigenaar
Jaap de Windt	Aannemersbedrijf C. van Dillen en Zoon	mede-eigenaar
Hans de Leur	VIOS bouw	bedrijfsleider vestiging Houten
Arie van Zanten	VIOS bouw	uitvoerder
Patrick Meijer	Installatiebureau Maigret	bedrijfsleider
Rob Mocking	Mocking Hoveniers	dagelijkse leiding
Robbie Kuijer	Schoonmaakbedrijf Stadore	eigenaar
Sietse de Jager	Buro Boot	projectleider asbest

## Bijlage 5 Position Paper Viveste



### Waar staat Viveste voor (missie/visie)?

Viveste gaat voor het zijn van een slagvaardige en krachtige woningcorporatie in het Kromme Rijngebied, met een sterke lokale en regionale binding. Een woningcorporatie, die goed wonen biedt tegen een redelijke prijs/kwaliteit voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare groepen. Een betrouwbare en sterke partner voor gemeenten en de vele maatschappelijke organisaties in het Kromme Rijngebied. Samen met onze partners maken we het verschil voor onze huurders en (toekomstige) woningzoekenden. Een beetje 'eigenwijs' en sterk lokaal verbonden. We streven ernaar dichtbij onze huurders en onze partners te staan. Onze dienstverlening is zoveel mogelijke afgestemd op plaatselijke behoeften in de kernen, waarin we actief zijn. We kiezen daarom voor een decentrale organisatie met verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Onze circa 50 medewerkers werken vanuit 3 locaties (in Houten, Wijk bij Duurstede en Bunnik).

### Wat wil Viveste bereiken?

Op 1 januari 2018 zijn Volksbelang en Viveste gefuseerd. De beweegredenen om tot deze fusie te komen waren:

- Een financieel gezonde en krachtige organisatie en samen op zoek naar ruimte voor nieuwbouw. Viveste wil het actief werkgebied vergroten, waardoor meer mogelijkheden worden gecreëerd om goedkope woningen toe te voegen (presteren naar vermogen).
- De rode contouren in de regio staan onder druk, de opgave is aanmerkelijk groter dan plancapaciteit. Als deze wordt losgelaten dan zal dat in de "Kraag van Utrecht" zijn en in relatie tot de woningmarktregio Kromme Rijngebied (Driehoek Houten, Bunnik & Wijk bij Duurstede).
- Door fusie wordt een stap gezet naar een stevige corporatie, waarin vanuit het eigene van het Kromme Rijngebied balans tussen stad (Utrecht) en ommeland wordt gecreëerd, voortbordurend op woonmilieus, die er in deze gemeenten zijn (anders dan stedelijk).
- De gefuseerde organisatie biedt de mogelijkheid om medewerkers efficiënter in te zetten, het innovatief vermogen te vergroten en te profiteren van kennisdeling en inzet van talenten.
- Viveste wil het perspectief van de woningzoekenden vergroten.

### Voor elkaar en met elkaar

Het overgrote deel van onze huurders is zelfredzaam en in staat om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen woonsituatie. Maar we zien een toename van het aantal kwetsbare bewoners, die ondersteuning nodig hebben om de regie over hun woonsituatie te houden. Mensen, die voorheen in een afzonderlijke beschermde woonvoorziening en/of -omgeving woonden, zijn in toenemende mate woonachtig in onze wijken en buurten en blijven daarmee onderdeel uitmaken van onze samenleving. Het aantal bewoners in een kwetsbare positie in onze wijken en buurten neemt toe en dat vraagt om verschillende vormen van ondersteuning en om aanvullende voorzieningen in de wijken en buurten om de leefbaarheid en veiligheid op peil te houden.

Als Viveste vinden we het belangrijk dat ook kwetsbare groepen zoveel mogelijk mee kunnen doen aan de samenleving. Dat vraagt om een stabiele woonbasis van waaruit ze de regie over hun leven kunnen voeren met passende ondersteuning. Wonen is een basisbehoefte en Viveste zal voor het wonen een passende service en ondersteuning bieden. Daarbij wil Viveste de natuurlijke partner voor andere organisaties zijn, met wie we samen bijdragen aan de gewenste ondersteuning. Dat doen we met gemeenten, welzijnsorganisaties, politie en andere maatschappelijke en zorgorganisaties. Daarbij betrekken we ook onze (toekomstige) huurders en huurdersorganisaties. Dat gebeurt al bij onze reguliere activiteiten. Die lijn zetten we voort bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven en maatschappelijke innovaties, die er voor zorgen dat onze huurders zo lang mogelijk met plezier zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

Wij werken samen met bewoners en onze partners aan leefbare wijken. Daarbij ondersteunen we bewonersinitiatieven, die gericht zijn op samenredzaamheid in communities en helpen we mensen binnen, die communities hun plek te vinden. In onze dienstverlening gaan we ook meer en eerder de behoefte aan ondersteuning signaleren en kijken hoe we daarop, al dan niet met onze partners, kunnen inspelen. We zien dat digitale middelen, zoals apps en domotica, hier steeds meer een rol bij gaan spelen.

### Circulair, duurzaam en eigen kracht

We zien een steeds grotere noodzaak en behoefte aan duurzaamheid in de samenleving en we nemen daarin ook onze verantwoordelijkheid als verhuurder. Daarbij ligt de focus van duurzaamheid op circulair, op energiebesparing en reductie van CO<sub>2</sub>. Het kabinet wil dat in 2050 alle huurwoningen CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. De gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede willen dit veel eerder bereiken. Dat vraagt om extra inspanningen omdat met isolatie en zonnepanelen de doelen niet worden bereikt. Op dit terrein ligt volgens Viveste ook een verantwoordelijkheid van de overheid. In de regio worden proefboringen verricht om mogelijkheden van geothermie te onderzoeken. In de aansluiting op warmtenetten zit grote potentie voor ons bezit (vanwege huidige energielabel). Daarom zal het duurzaamheidsbeleid vooral uitgaan van maatregelen waar we, gezien de verwachte ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, geen spijt van krijgen. Maar ook willen we op dit terrein initiatieven van bewoners serieus nemen en kijken of bewonerscollectieven willen/kunnen bijdragen aan de verduurzaming waarbij woonlastenbeperking een belangrijk punt is. De ambitie van Viveste ten aanzien van duurzaamheid is meer dan energiebesparing en CO<sub>2</sub>-reductie, het gaat ook om circulair bouwen, watergebruik, etc. We willen het samen met onze leveranciers en bewoners doen en richten ons dus ook op duurzaam inkopen en bewonersgedrag. Daarom willen we met onze leveranciers en de bewoners nadere afspraken maken over wie wat kan bijdragen aan de verduurzaming.

Onze nieuwbouw wordt duurzaam. We gaan voor bijna energieneutrale nieuwbouw (BENG) en kijken ook naar het gebruik van materialen. We bouwen waar het kan gasloos. Bij (grootschalige) nieuwbouw zullen we waar mogelijk meteen de mogelijkheid benutten van collectieve energiebronnen voor duurzaam wonen. Denk bijvoorbeeld aan het aansluiten van onze woningen op een warmtenet. Nieuwbouw draagt daarmee bij aan de kansrijkheid van grootschalige energievoorzieningen die mogelijk ook in het bestaande bezit kunnen worden ingezet.

Bij woningverbetering en planmatig onderhoud streven we naar optimale duurzame oplossingen. Oplossingen, waarin onze huurders een partner zijn en duurzaam wonen ook voor hen tot de mogelijkheden hoort. Zowel op het gebied van goed geïsoleerde en comfortabele woningen als ook op het gebied van andere duurzaamheidsmaatregelen.

Samen met 'postcoderoosprojecten' VolksWatt en D2E (delen duurzame energie) en Wocozon zorgen we ervoor dat elk huishouden toegang heeft tot duurzame stroom. Wocozon plaatst zonnepanelen op eengezinswoningen met een eigen dak. En bewoners in appartementen zonder eigen dak kunnen via zogenaamde 'postcoderoosprojecten' meeprofiteren van collectieve zonnepanelen. Beide projecten breiden we verder uit over ons werkgebied, zodat al onze huishoudens toegang krijgen tot duurzame stroom.

Binnen onze eigen organisatie hebben we volop aandacht voor duurzaamheid. Zo doen wij aan scheiden van afval, werken we zoveel mogelijk digitaal en stellen we duurzaamheidseisen aan onze leveranciers en inkoopvoorwaarden (zoals 'uit de buurt', SROI, groen, etc.). Ook in onze (secundaire) arbeidsvoorwaarden besteden we aandacht aan duurzaamheid.

#### Zelfredzaamheid (samenredzaamheid), eigen regie, digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar het moet

Bewoners worden mondiger en willen niet alleen worden gehoord maar ook actief participeren als het kan. De bewoner wil daarbij zelfregie hebben over hoe hij woont en zijn woonzaken regelt. Waar nodig wil hij ondersteuning op maat. Daarbij kunnen ook technologische hulpmiddelen worden ingezet. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop mensen met elkaar en met organisaties (wensen te) communiceren en verbindingen aangaan. Ook heeft het invloed op de (digitale) dienstverlening. Tegelijkertijd zien we een groeiend aantal huurders, die wat extra nodig hebben in termen van persoonlijke benadering en ondersteuning. Zij willen een maatwerkoplossing.

De bewoner als regisseur betekent dat we zelfredzaamheid en samenredzaamheid organiseren en ondersteunen. Wij willen betekenis geven aan lokale verankering. Dit willen we zowel digitaal als fysiek doen met steunpunten in de wijk.

Dit betekent dat we onze basis dienstverlening goed op orde moeten hebben en zo hebben ingericht dat bewoners veel zaken 24/7/365 bij ons kunnen regelen. Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat we onze afspraken nakomen. We streven ernaar dat wij de dingen in één keer goed doen. We sluiten met onze dienstverlening aan op de vraag of wens van de individuele klant. En bij het verbeteren van onze dienstverlening maken we gebruik van de input, die klanten ons geven.

We zien wijken en buurten als gemeenschappen waar we voor onszelf een faciliterende rol en regisseursfunctie zien weggelegd om de samenhang te versterken. Met wijkgerichte teams signaleren we niet alleen de problemen, maar prikkelen we ook en halen we initiatieven van bewoners op. Daar waar nodig bieden we (al dan niet met partners) passende oplossingen voor de gewenste ondersteuning die nodig is voor zelfregie waar mogelijk.

We willen zorgen dat iedereen betrokken is naar wens en mogelijkheid en regisseur en mede-regisseur kan zijn van de woonzaken, die er spelen. 'Digitopia': een situatie waarin onze klanten bijna alles online kunnen regelen, maar waar we mensen die daar niet in mee kunnen de hulp bieden die ze nodig hebben.

#### **Waar staat Viveste nu?**

Ruim een jaar na fusie is er veel gebeurd. Er heeft een flinke integratieslag plaatsgevonden, die in 2019 verder moet worden afgerond. Met ingang van mei 2019 is er gekozen voor een eenhoofdig bestuur omdat het merendeel van het werk (met name organisatieontwikkeling) is verricht. Daarnaast zijn de verhoudingen in de politiek verschoven waardoor de bestuurlijke aandacht anders verdeeld kan worden. Tevens oriënteert Viveste zich op het zetten van een vervolgstap. Betekent dat er snelle besluitvorming mogelijk is, de relaties in- en extern duidelijk zijn en tevens de kosten lager zijn.

#### **Welke maatschappelijke prestaties (velden, thema's) zijn niet opgenomen in de prestatieafspraken, maar zijn wel relevant voor het maatschappelijk presteren van Viveste. En wat daarvan wil de directeur-bestuurder wel door de commissie en belanghebbenden beoordeeld zien?**

##### **Reflectie op:**

- **Het maatschappelijke functioneren van de corporatie (wat kan beter, waar zijn wij tevreden over?)**

##### Wij zijn trots op onderstaande gerealiseerde projecten

2015

- Initiatief regionale klachtencommissie (KWRU); gestart met 5 corporaties.
- Gestart met digitale nieuwsbrief voor huurders en stakeholders.
- Transformatie Huurdersbelangenvereniging naar HuurdersRaad (meer focus op inhoud en minder op formele regelzaken van de vereniging)
- Na de overstap op een nieuw documentmanagementsysteem en de introductie van werken in de Cloud, selecteerden we een nieuw toekomstbestendig ERP-systeem en bereidden we de implementatie ervan voor. Met het nieuwe systeem standaardiseren en optimaliseren we onze processen.
- Minder goed verhuurbare woningen via loting verhuurd.
- Pilot gestart met verhuur via Friends contracten
- Nieuwbouw Steenstraat Wijk bij Duurstede, 38 appartementen

#### 2016

- Regels over passend toewijzen ingevoerd
- Initiatief regionale uitrol van Vroeg-er-op-af aanpak: met samenwerkingspartners zo vroeg mogelijk in gesprek met huurders die een huurachterstand hebben om zo oplopende huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen. In 2017 is hier het convenant voorkoming huisuitzettingen aan toegevoegd.
- Vaste prijsafspraken (Prijzenboek) voor dagelijks onderhoud
- Oplevering 49 appartementen voor jongeren in twee getransformeerde kantoorpanden in het centrum van Houten (Sporhaag en Achterom), waarvan 24 voor Lister (zorgorganisatie GGZ)
- 122 woningen in Castellum in Houten gekocht van LEKSTEDewonen. LEKSTEDewonen uit Vianen heeft deze woningen gerealiseerd in een periode dat Viveste niet voldoende financiële middelen had om woningen te realiseren. De afspraak was dat Viveste deze woningen na verloop van tijd zou aankopen. Viveste heeft altijd het beheer gedaan. Dit was onder andere mogelijk door het verkopen van woningen.
- Onderhoud- en renovatieproject 8 eengezinswoningen aan de Zandweg, Wijk bij Duurstede

#### 2017

- 57 appartementen opgeleverd in 2 voormalige kantoorgebouwen aan de Molen 43 en 8 appartementen aan de Fluweelmos (voormalig kinderdagverblijf)
- Veel aandacht voor de huisvesting van statushouders in samenwerking met de gemeente Houten en van Houten&co
- Opening van de Slim Thuis Woning. Samenwerkingsverband tussen Gemeente, zorgorganisaties ZorgSpectrum en Rivas en Viveste om ouderen te laten zien wat zij in hun woning kunnen doen om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Dit is onderdeel van een bewustwordingscampagne. De woning wordt bemenst door vrijwilligers.
- Transformatie naar officiële stichting Huurders Advies Raad en start formalisering
- In elkaar schuiven van ICT landschappen van de beide fusie-organisaties
- Koopovereenkomst getekend voor aankoop wijkhuislocatie en verkoop Dirk Fockstraat flat Wijk bij Duurstede
- Gestart met het plaatsen van zonnepanelen op ons bezit in samenwerking met Wocozon en samenwerking gestart met de EWEC om te komen tot postcoderoosprojecten, waarmee huurders gevraagd wordt mee te doen aan het verduurzamen maar tevens de woonlasten te verlagen.

#### 2018

- Fusie Viveste-Volksbelang
- Start gemengd wonen project Molen 20 in Houten. Een project voor kwetsbare huurders en reguliere huurders die gemotiveerd kiezen voor deze woonvorm waarbij ze vragende huurders ondersteunen. In 74 appartementen in 4 getransformeerde kantoorgebouwen.
- Onderhoud- en renovatie 47 appartementen aan de Karel Martelstraat Wijk bij Duurstede welke van het gas af zijn gehaald

#### Maatschappelijke prestaties

- De wijze waarop Viveste is voorbereid op de veranderende zorgvraag, bijvoorbeeld in het kader van vergrijzing en extramuralisering, zowel aan de dienstverleningskant als ook aan de vastgoedkant.
- Voorbereiding op de uitbreiding rond Utrecht (De Kraag van Utrecht), zowel in portefeuille strategie als ook in organisatorische zin.
- Een duidelijk en eenduidig beleid dat is vastgesteld, wat lokaal (voor de vestigingen) ruimte biedt voor maatwerk, maar ook een zekere uniformiteit geeft naar klanten toe.
- Innovatie zichtbaarder ten dienste van goed wonen nu en in de toekomst, zowel in het kader van leefbaarheid als ook hoe het wonen zich ontwikkelt (slim wonen).

#### **Het functioneren van de lokale driehoek (proces en inhoud prestatieafspraken)**

##### Reflectie bestuur

Terugkijkend naar de periode voor fusie en de periode na fusie, hebben we de eigenheid als ook de koers goed weten vast te houden. De fusie zorgde dat we een korte periode naar binnen gekeerd waren en we met elkaar op wat interne issues gericht waren, maar doordat we in de aanloop tot fusie al behoorlijk wat hordes genomen hadden, konden we vrij snel na 1 januari de luiken wel weer open doen. Ondanks ook veranderende omstandigheden om ons heen, zoals de beëindigde ambtelijke fusie tussen de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede, enkele belangrijke personele wisselingen bij onze partners, als ook veranderende marktomstandigheden (bouwrijks stijgingen, etc), zijn we ons blijven richten op de doelstellingen, waar we voor staan, namelijk een belangrijke speler als het gaat om leefbare wijken en buurten en goed en betaalbaar wonen voor nu en in de toekomst.

We zijn trots op de persoonlijke benadering van onze bewoners, onze korte lijnen met andere partners in het wonen, zoals de stichting Binding in Wijk, maar ook op onze innovaties, die we als relatief 'kleine' speler, toch concreet handen en voeten hebben gegeven in de afgelopen jaren. We zien dat we nog meer stappen kunnen zetten (in bijvoorbeeld onze dienstverlening) en zien kansen in innovaties. Het feit dat we die zien, is mede ook te danken aan hoe we ons als speler de afgelopen jaren hebben opgesteld en hebben laten zien dat we van toegevoegde waarde zijn. We zien in ieder geval ook kansen in onze externe communicatie, waarin we onze partners



structureel en periodiek mee willen nemen in wat we doen en waar we bezig zijn, omdat we zien, dat dit nog niet bekend is bij iedereen en daardoor ook kansen bijvoorbeeld in samenwerking mislopen.

Ook in de lokale driehoek willen we de samenwerking verder versterken en uniformeren, door onder andere het aspect van Visietafel en Hackathon niet vestiging specifiek te laten plaatsvinden, ook werken we aan een sterker vestigingsmanagement met ruim mandaat, in samenwerking met een duidelijke rol voor onze programmamanagers sociale innovatie zodat zij in de lokale context beslag krijgen.

In het proces rondom prestatieafspraken met gemeenten hebben we elkaar nog niet volledig gevonden. Dat kan beter. In Wijk bij Duurstede is men op zoek naar een tweede woningcorporatie en in Houten is men op zoek naar hoe we de toekomstige opgaven met elkaar realiseren. Daarnaast zijn we met gemeenten aan de slag om prestatieafspraken voor meerdere jaren af te spreken.



## **Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3**

Gebruikte afkortingen

n.t.b. Niet te beoordelen

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

De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.



**Tabel 1 Opgaven en prestaties Houten: Voldoende omvang en betaalbaarheid van sociale woningvoorraad garanderen**

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																	
<b>EINDCIJFER Voldoende omvang en betaalbaarheid van sociale woningvoorraad garanderen</b>		<b>7</b>																																																	
<b>Betaalbaarheid</b>		<b>8</b> Pluspunt: het sociaal verhuren van woningen die qua WWS boven de liberalisatiegrens vallen.																																																	
<p>Huurprijsbeleid 2018: In het verleden is gesproken over de kernvoorraad die gedefinieerd werd met woningen met een huur onder de tweede aftoppingsgrens (€ 635,05). We spreken nu over de slaagkans van de primaire doelgroep. Daarbij spannen wij ons in dat het aandeel woningtoewijzingen aan de primaire doelgroep in Houten minimaal 70% bedraagt.</p> <p>2017: In 2017 heeft minimaal 85% van de woningen van Viveste een subsidiabele huur onder de liberalisatiegrens.</p> <p>2016: Vervolg uit bedrijfsplan (2015-2016)</p> <p>2015: Daarnaast gaan we er vanuit dat de aanpassingen in de huurinkomstabel per 1 januari 2015 ervoor zullen zorgen dat de goedkoopste woningen ook bij de mensen met de laagste inkomens terecht komen. Huishoudens met een laag inkomen krijgen dan voorrang op woningen tot aan de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. (bedrijfsplan 2015-2016)</p>	<p>2018: In 2017 is 70% van de woningen van de vrijgekomen woningen toegewezen aan de primaire doelgroep (bron: corporatiemonitor).</p> <table border="1" data-bbox="842 660 1845 863"> <thead> <tr> <th>Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Jaarverslag 2017 en prognose 2018 Viveste)</th> <th>31-12-2017</th> <th>Perc.</th> <th>Stand 30-09-2018</th> <th>Perc.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Woningen</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Goedkoop &lt; € 417,35</td> <td>279</td> <td>5%</td> <td>230</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar € 417,35 - € 597,30</td> <td>2.379</td> <td>48%</td> <td>2.414</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar € 597,30 - € 640,14</td> <td>608</td> <td>12%</td> <td>632</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Bereikbaar € 640,14 - € 710,68</td> <td>938</td> <td>19%</td> <td>970</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Duur &gt; € 710,68</td> <td>713</td> <td>15%</td> <td>753</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2017: Gerealiseerd</p> <table border="1" data-bbox="842 919 1794 1169"> <thead> <tr> <th>Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Aareon database Viveste)</th> <th>Stand 10-11-2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Woningen</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Goedkoop &lt; € 414,02 aftoppingsgrens jongeren</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar € 414,02 - € 592,55 1e aftoppingsgrens</td> <td>2.361</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar € 592,55 - € 635,05 2e aftoppingsgrens</td> <td>595</td> </tr> <tr> <td>Bereikbaar € 635,05 - € 710,68 liberalisatiegrens</td> <td>952</td> </tr> <tr> <td>Duur &gt; € 710,68</td> <td>724</td> </tr> </tbody> </table> <p>2016: In totaal behoorde op 31 december 2016 66% van onze woningen tot de zogenaamde kernvoorraad (tot en met tweede aftoppingsgrens).</p>	Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Jaarverslag 2017 en prognose 2018 Viveste)	31-12-2017	Perc.	Stand 30-09-2018	Perc.	<b>Woningen</b>					Goedkoop < € 417,35	279	5%	230	5%	Betaalbaar € 417,35 - € 597,30	2.379	48%	2.414	48%	Betaalbaar € 597,30 - € 640,14	608	12%	632	13%	Bereikbaar € 640,14 - € 710,68	938	19%	970	19%	Duur > € 710,68	713	15%	753	15%	Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Aareon database Viveste)	Stand 10-11-2017	<b>Woningen</b>		Goedkoop < € 414,02 aftoppingsgrens jongeren	279	Betaalbaar € 414,02 - € 592,55 1e aftoppingsgrens	2.361	Betaalbaar € 592,55 - € 635,05 2e aftoppingsgrens	595	Bereikbaar € 635,05 - € 710,68 liberalisatiegrens	952	Duur > € 710,68	724	
Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Jaarverslag 2017 en prognose 2018 Viveste)	31-12-2017	Perc.	Stand 30-09-2018	Perc.																																															
<b>Woningen</b>																																																			
Goedkoop < € 417,35	279	5%	230	5%																																															
Betaalbaar € 417,35 - € 597,30	2.379	48%	2.414	48%																																															
Betaalbaar € 597,30 - € 640,14	608	12%	632	13%																																															
Bereikbaar € 640,14 - € 710,68	938	19%	970	19%																																															
Duur > € 710,68	713	15%	753	15%																																															
Huidige huur in huurklassen (aantal woningen) (Bron: Aareon database Viveste)	Stand 10-11-2017																																																		
<b>Woningen</b>																																																			
Goedkoop < € 414,02 aftoppingsgrens jongeren	279																																																		
Betaalbaar € 414,02 - € 592,55 1e aftoppingsgrens	2.361																																																		
Betaalbaar € 592,55 - € 635,05 2e aftoppingsgrens	595																																																		
Bereikbaar € 635,05 - € 710,68 liberalisatiegrens	952																																																		
Duur > € 710,68	724																																																		

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																								
	<p><i>Woningvoorraad Viveste naar huurprijsklasse per 31-12-2016</i></p> <table border="1" data-bbox="837 240 1391 456"> <thead> <tr> <th></th> <th>huurklasse</th> <th>aantal</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>kwaliteitskortingsgrens</td> <td>tot 409,92</td> <td>283</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>eerste aftoppingsgrens</td> <td>409,92 - 586,68</td> <td>2.272</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>tweede aftoppingsgrens</td> <td>586,68 - 628,76</td> <td>610</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>huurgrens</td> <td>628,76 - 710,68</td> <td>1.058</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>boven huurgrens</td> <td>meer dan 710,68</td> <td>651</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>4.874</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2015: In totaal behoorde op 31 december 2015 64% van onze woningen tot de zogenaamde kernvoorraad (tot en met tweede aftoppingsgrens).</p> <p><i>Woningvoorraad Viveste naar huurprijsklasse per 31-12-2015</i></p> <table border="1" data-bbox="837 687 1413 903"> <thead> <tr> <th></th> <th>huurklasse</th> <th>aantal</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kwaliteitskortingsgrens</td> <td>tot 403,06</td> <td>277</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Eerste aftoppingsgrens</td> <td>403,06 - 576,87</td> <td>2.170</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Tweede aftoppingsgrens</td> <td>576,87 – 618,24</td> <td>606</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Huurgrens</td> <td>618,24 – 710,68</td> <td>1.172</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Boven huurgrens</td> <td>meer dan 710,68</td> <td>510</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>4.735</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		huurklasse	aantal	%	kwaliteitskortingsgrens	tot 409,92	283	6	eerste aftoppingsgrens	409,92 - 586,68	2.272	47	tweede aftoppingsgrens	586,68 - 628,76	610	13	huurgrens	628,76 - 710,68	1.058	22	boven huurgrens	meer dan 710,68	651	12	Totaal		4.874	100%		huurklasse	aantal	%	Kwaliteitskortingsgrens	tot 403,06	277	6	Eerste aftoppingsgrens	403,06 - 576,87	2.170	45	Tweede aftoppingsgrens	576,87 – 618,24	606	13	Huurgrens	618,24 – 710,68	1.172	25	Boven huurgrens	meer dan 710,68	510	11	Totaal		4.735	100%	
	huurklasse	aantal	%																																																							
kwaliteitskortingsgrens	tot 409,92	283	6																																																							
eerste aftoppingsgrens	409,92 - 586,68	2.272	47																																																							
tweede aftoppingsgrens	586,68 - 628,76	610	13																																																							
huurgrens	628,76 - 710,68	1.058	22																																																							
boven huurgrens	meer dan 710,68	651	12																																																							
Totaal		4.874	100%																																																							
	huurklasse	aantal	%																																																							
Kwaliteitskortingsgrens	tot 403,06	277	6																																																							
Eerste aftoppingsgrens	403,06 - 576,87	2.170	45																																																							
Tweede aftoppingsgrens	576,87 – 618,24	606	13																																																							
Huurgrens	618,24 – 710,68	1.172	25																																																							
Boven huurgrens	meer dan 710,68	510	11																																																							
Totaal		4.735	100%																																																							
<p>Passend toewijzen</p> <p>2018: Wijst, conform de regelgeving, passend toe.</p> <p>2017: Wijst, conform de regelgeving, passend toe.</p> <p>2016: De overheid wil dat woningcorporaties goedkope woningen alleen nog maar verhuren aan mensen met een laag inkomen. Met het oog daarop gelden vanaf 1 januari 2016 nieuwe woningtoewijzingsregels. Eind 2015 pasten we ons toewijzings- en huurbeleid hierop aan.</p>	<p>2018: Het passend toewijzen en de inkomenstoets voor de verhuur wordt volgens de geldende regels uitgevoerd.</p> <p>2017: In 2017 vielen 280 nieuwe huurovereenkomsten onder de regels van het passend toewijzen. Hiervan hebben we 99,6% passend toegewezen.</p> <p>2016: In 2016 vielen 262 nieuwe huurovereenkomsten onder de regels van het passend toewijzen. Hiervan hebben we 97,7% passend toegewezen.</p>																																																									
<p>% maximaal redelijk</p>	<p>2018: Het percentage betaalbare woningen, met een huurprijs tot € 635 per maand, steeg met 0,3%. De gemiddelde huurprijs van € 574,- ligt boven het landelijk gemiddelde, dat op € 516,- zit. Maar het verschil in huur ten opzichte van de huur die we volgens het puntenaantal maximaal voor de woning mogen vragen is veel kleiner. Landelijk ligt dat op 72,1% terwijl dit voor Viveste 74% is. Hieruit valt op te maken dat het 'kwaliteitsniveau' (met name de grootte) van onze woningen gemiddeld hoger is dan landelijk gemiddeld.</p>																																																									

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting								
	<p>2017:</p> <table border="1" data-bbox="840 236 1888 400"> <thead> <tr> <th data-bbox="840 236 1503 300">Huidige huur en maximaal redelijke huur (Bron: Aareon database Viveste)</th> <th data-bbox="1503 236 1888 300">Stand 10-11-2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="840 300 1503 336">Gemiddelde kale huur</td> <td data-bbox="1503 300 1888 336">€ 593</td> </tr> <tr> <td data-bbox="840 336 1503 373">Gemiddelde maximale huur</td> <td data-bbox="1503 336 1888 373">€ 822</td> </tr> <tr> <td data-bbox="840 373 1503 400">Percentage van maximale huur</td> <td data-bbox="1503 373 1888 400">72%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2016: De gemiddelde maximaal toegestane huurprijs was € 815,65. Onze gemiddelde huurprijs lag daarmee eind 2016 op 72% van de maximaal toegestane huur. (geen verandering in bezit)</p> <p>2015: De gemiddelde maximaal toegestane huurprijs was 815,65. Onze gemiddelde huurprijs lag daarmee eind 2015 op 72% van de maximaal toegestane huur.</p>	Huidige huur en maximaal redelijke huur (Bron: Aareon database Viveste)	Stand 10-11-2017	Gemiddelde kale huur	€ 593	Gemiddelde maximale huur	€ 822	Percentage van maximale huur	72%	
Huidige huur en maximaal redelijke huur (Bron: Aareon database Viveste)	Stand 10-11-2017									
Gemiddelde kale huur	€ 593									
Gemiddelde maximale huur	€ 822									
Percentage van maximale huur	72%									
<p>2017: Neemt met betrekking tot de DAEB niet-DAEB scheiding circa 10% van het bezit op in de niet-DAEB tak. Dit zijn eenheden die verplicht naar de niet-DAEB tak worden doorgeschoven of waarvan is vastgesteld dat betreffende verhuureenheden niet en ook niet meer als sociale huurwoning worden ingezet.</p> <p>2016: Besluitvorming ten aanzien van DAEB/niet-DAEB. Huurverhoging</p>	<p>2017: Gerealiseerd</p> <p>2016: Viveste heeft gekozen voor administratieve scheiding. Voor 1 juli 2017 wordt het definitieve scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB woningen ingediend.</p>									
<p>2018: De laagste inkomens (tot € 36.165,-, prijspeil 2017) worden ontzien bij de jaarlijkse huurverhoging.</p> <p>2017: De laagste inkomens (tot 35.739, prijspeil 2016) zijn de doelgroep van Viveste. Deze worden in 2017 ontzien bij de jaarlijkse huurverhoging. Indien de financiële positie dit toelaat, wordt de doelgroep van Viveste ook van 2018 tot en met 2021 bij de jaarlijkse huurverhoging ontzien.</p> <p>2016: De inkomensafhankelijke huurverhoging invoeren. Dit om voldoende financiële middelen te hebben voor de heffingen en om investeringen te kunnen blijven doen in onze woningen en in de Houtense samenleving.</p> <p>2015: Bij de jaarlijkse huurverhoging proberen we huurders met de laagste inkomens zoveel mogelijk te ontzien. Op 28 oktober maakte de minister bekend dat huurders van sociale huurwoningen in 2015 nog één keer te maken krijgen met een inkomensafhankelijke huurverhoging. Viveste zal dit invoeren.</p>	<p>2018: De inkomens tot € 41.056 hebben een huurverhoging van 1,4% gehad (inflatievolgend) terwijl 3,9% toegestaan was. De inkomensafhankelijke huurverhoging was 5,4%.</p> <p>2017: In 2017 hebben we, de jaarlijkse huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot € 40.349,= huishoudens die bestaan uit 4 of meer personen of AOW-ers beperkt tot 0,3%: de inflatie over het afgelopen jaar. Van de overheid mochten de huren voor deze groep stijgen met 2,8%. Huurders met een inkomen boven € 40.349,= kregen de maximale huurverhoging van 4,3%.</p> <p>2016: In 2016 hebben we, de jaarlijkse huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot € 34.678 beperkt tot 0,6%: de inflatie over het afgelopen jaar. Van de overheid mochten de huren voor deze groep stijgen met 2,1%. Voor de groep huurders met een middeninkomen werd de huurverhoging 2,6% Huurders met een inkomen boven € 44.360 kregen de maximale huurverhoging van 4,6%.</p> <p>2015: In 2015 hebben we, mede naar aanleiding van een verzoek van de huurdersadviesraad de jaarlijkse huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot €34.229 beperkt tot 1%: de inflatie over het afgelopen jaar. Van de overheid mochten de huren voor deze groep stijgen met 2,5%. Voor de groep huurders met een middeninkomen werd de huurverhoging 2,5% in plaats van de maximale 3%. Huurders met een inkomen boven €43.786 kregen de maximale huurverhoging van 5%.</p>									

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p><b>Beschikbaarheid</b></p> <p>2016: Ook in de komende jaren ligt voor ons het accent op het realiseren van meer betaalbare woningen voor de mensen die het echt nodig hebben. Jaarlijks willen we ons woningbestand met zo'n 100 kleine, betaalbare woningen uitbreiden. Vooral voor starters en senioren. We gaan op zoek naar plekken waar dat kan. Bij de zoektocht richten we ons op kantoortransformaties naar passende, betaalbare appartementen. Daarnaast zijn we met o.a. de gemeente en andere ontwikkelaars in gesprek hoe er op inbreidingslocaties op de best passende manier invulling kan worden gegeven aan de toekomstige woningbehoefte. Het is mooi te zien dat er op deze locaties plaats is voor sociale woningbouw.</p> <p>2015: nieuwe wegen te vinden. Betaalbare woningen uitbreiden. Vooral voor starters en senioren. We gaan op zoek naar plekken waar dat kan. We gaan na op welke wijze onze grootste en duurste huurwoningen het best ingezet kunnen worden voor Houten. Deze passen niet bij onze doelgroep.</p>	<p>2018: 74 woningen toegevoegd (117 toegevoegd door nieuwbouw, transformatie en terugkoop koopgarant, 43 woningen verkocht)</p>	<p><b>7</b></p>
<p>Scheefwonen</p> <p>2018: Om scheefwonen tegen te gaan, wordt geëxperimenteerd met alternatieve contractvormen als dit juridisch is toegestaan. Viveste past de mogelijkheid van inkomensafhankelijke huurverhoging toe om scheefwonen te beperken. Deze middelen worden ingezet ten behoeve van investeringen van de primaire doelgroep.</p> <p>2017: Neemt de onderstaande maatregelen om scheefwonen (hoge inkomens in goedkope woningen) tegen te gaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017 de inkomensafhankelijke huurverhoging doorvoeren (rekening houdend met de huursombenadering).</li> <li>- Gaat na wat de mogelijkheden zijn van tijdelijke verhuur (tijdelijke huurcontracten van 2/5 jaar) zijn binnen de wet- en regelgeving. Eind 2017 is duidelijk hoe tijdelijke huurcontracten ingezet kunnen worden.</li> <li>- Gaat in gesprek met huurders die relatief te goedkoop wonen.</li> </ul>	<p>2018: Juridisch gezien is het nog steeds niet toegestaan om inkomensafhankelijke huren te vragen. Nagaan of zittende huurders voorrang kunnen krijgen bij vrijkomende vrije sector woningen. Per 1 juli hebben de hoge inkomens (meer dan € 41.056) de maximaal toegestane huurverhoging gehad van € 5,4%.</p> <p>2017: Eerste twee punten gerealiseerd.</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Eind 2017 heeft Viveste een beeld hoe scheefwoners te bewegen te verhuizen.		
2017: Gaat experimenten met alternatieve contractvormen als dit juridisch toegestaan.	2017: Start Friendscontracten.	
2017: Spant zich in op de doelgroep gezinnen met lagere inkomens te bedienen in woningen met een huur van €628. Viveste doet dit voor de korte termijn door de beleidsruimte van maximaal 5% bij passend toewijzen te benutten en voor de langere termijn door het toevoegen via nieuwbouw van goedkope eengezins- of gestapelde woningen met een huur onder de genoemde grens.	2017: Gerealiseerd	
2018: De slaagkans (het aandeel van de huurtoeslaggroep in het totaal aantal toewijzingen in de sociale huursector) voor de primaire doelgroep bedraagt minimaal 70%, conform regionale afspraken.  2017: Monitort jaarlijks de slaagkans van de doelgroep van de 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> aftoppingsgrens van de huurtoeslag. De slaagkans is hierbij het aandeel van de huurtoeslaggroep in het totaal aantal toewijzingen in de sociale huur. Als de slaagkans lager wordt dan 70% dan treden Viveste en gemeente Houten in overleg.	2018: Slaagkans is niet opgenomen in de corporatiemonitor. Nog nazoeken.  2017: Gerealiseerd. In juli was dit 77%.	
<b>Woningvoorraad</b>		<b>6</b>
Middeninkomens 2017: Breidt haar voorraad kleine woningen met een huur van meer dan €586,68 uit ten behoeve van kleine huishoudens met een inkomen net boven de huurtoeslaggrens.	2017: Gerealiseerd	
2018: indien Viveste gronden ter beschikking krijgt, kan Viveste woningen toevoegen. Bij Loerik VI en Hofstad III wil Viveste het sociale deel toevoegen. Als Viveste ruimte krijgt om te bouwen, dan zal Viveste goedkope woningen (tot € 635,05) toevoegen. 2017: Zet in de jaren 2017 tot en met 2021 in op nieuwe vormen voor haar herontwikkeling en nieuwbouw. Doel is om zoveel mogelijk woningen toe te voegen voor de doelgroep van Viveste. 2015-2016: onderzoek doen naar de haalbaarheid van het ombouwen van kantoren, we zijn voornemens om twee 'torentjes' aan de Spoorhaag en Achterom aan te kopen voor transformatie naar 25 kleine zelfstandige appartementen voor jongeren en 25 appartementen en een kantoor voor Lister. De jongerenwoningen dienen	2018: We zijn in overleg met de gemeente en projectontwikkelaars over deze locaties. Hofstad III: 92 appartementen 2017: Gerealiseerd 2016: Gerealiseerd	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
voor verversing van het vergroten van passend aandeel woningen voor jongeren. Met de appartementen voor Lister komen de gehuurde woningen aan de Randhoeve door Lister vrij voor verhuur.		
<p>2018: Viveste voegt jaarlijks 80/100 woningen aan haar woningvoorraad toe. Dat zal ongeveer 50% door transformatie zijn en ongeveer 50% door in- c.q. uitbreiding. Minimaal 75% van de toegevoegde woningen is toegankelijk voor huishoudens met een inkomen van maximaal € 30.175 (prijspeil 2017). De invulling is mede afhankelijk van voldoende opties om in te vullen.</p> <p>Wij zijn afhankelijk van de gemeente om grondposities vrij te spelen. Wij transformeren evenveel bestaande bouw als dat we grond krijgen voor nieuwbouw.</p> <p>2017: Voegt in 2017 tot en met 2021 jaarlijks 80/100 woningen aan haar woningvoorraad toe. Dat zal ongeveer 50% door transformatie zijn en ongeveer 50% door in- c.q. uitbreiding.</p> <p>2016: Twee torentjes bij Spoorhaag/ Achterom realiseren en onderzoek naar de Molen kantoortransformatie.</p> <p>2015: Onderzoek naar de torentjes bij Spoorhaag/Achterom</p>	<p>2018: In 2018: Hoge Schaft: 6 woningen, De Molen: 74 woningen. Dus in totaal 80. Ook terugkoopgarantwoningen.</p> <p>2017: 71 nieuwbouw woningen</p> <p>2016: De focus in 2016 heeft gelegen op de afronding en oplevering van het project De Torentjes: twee kantoorloftoren aan de Spoorhaag en het Achterom die getransformeerd zijn naar 49 woningen voor zorgorganisatie Lister en starters op de Houtense woningmarkt.</p> <p>2015: Onderzoek starten naar de kantoortransformatie Spoorhaag/Achterom.</p>	
<p>2018: Viveste maakt een begin met de transformatie van het kantoor van Viveste aan de Dorpsstraat tot appartementen voor senioren. De geraamde investering bedraagt ongeveer € 5 mln. Welke huurklasse er gehanteerd gaat worden, wordt nog uitgewerkt.</p> <p>2017: Verbouwt in 2017 haar kantoor tot circa 25 appartementen voor senioren die doorschuiven uit ons eigen woningbezit.</p> <p>2016: Doorgezet vanuit 2015.</p> <p>2015: Onderzoek herontwikkeling eigen kantoor</p>	<p>2018: Niet gerealiseerd.</p> <p>2017: Niet gerealiseerd.</p> <p>2016: Verder hebben we ons gericht op de transformatie van ons eigen kantoor. De verwachting was dat de verbouwing rond de bouwvak van 2017 zou gaan starten, waardoor er begin 2018 wederom (naar planning) 25 appartementen zouden worden opgeleverd. Op deze locatie richten wij ons op senioren. Inmiddels is duidelijk dat deze transformatie wat langer gaat duren.</p> <p>2015: In de tweede helft van het jaar lag het accent op de herontwikkeling van ons eigen kantoor en de verhuizing van Viveste naar een andere locatie. Inmiddels hebben we met andere huurders in ons pand afspraken gemaakt over de herontwikkeling en hun vertrek. Daarnaast hebben we samen met de gemeente Houten een aantal mogelijke (herontwikkel)locaties binnen de ring Houten benoemd.</p>	
2017: Transformeert in 2017 een kinderdagverblijf naar 8 appartementen.	2017: Dit is gerealiseerd (Fluweelmos).	
<p>2018: Het getransformeerde kanyoorpand aan De Molen 20 met 74 appartementen wordt opgeleverd. Deze appartementen zijn all-electric De investering hiervoor is ongeveer 11 mln.</p> <p>2017: Levert in 2017 De Molen 43-49 op (57 appartementen) op.</p>	<p>2018: het eerste deel is al opgeleverd. Na de zomer volgen de laatste twee blokken</p> <p>2017: Gerealiseerd</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>Koopgarant woningen</p> <p>2018: Als de rechter toestemming geeft zullen Koopgarantwoningen die terug verkocht worden aan Viveste in de verhuur genomen worden. De geraamde investering is € 3,5 mln.</p> <p>2017: Zal in afwachting van de uitkomst van de gerechtelijke procedures voorlopig geen Koopgarantwoningen terug in de verhuur nemen.</p> <p>2015-2016 (bedrijfsplan): Het aantal Koopgarantwoningen, dat we met een terugkoopregeling verkochten, afbouwen.</p>	<p>2018: De rechter maakte in 2018 de eerdere 'verhuurstop' van het verhuren van teruggekochte Koopgarantwoningen gelukkig ongedaan. In totaal zijn 18 Koopgarantwoningen teruggekocht. Juridische procedure loopt nog. Conform laatste uitspraak gaan wij door met verhuren.</p> <p>2017: Na de uitspraak van de rechter in het kort geding aangespannen door enkele koopgaranteigenaren en VVE's, was het Viveste niet toegestaan teruggekochte koopgarantwoningen te verhuren. Dit verbod om te verhuren had een looptijd van een jaar tenzij een uitspraak in de bodemprocedure eerder zou komen. 1 November 2017 is er uitspraak geweest in de bodemprocedure. Dit heeft er toe geleid dat we de leegstaande koopgarantwoningen in de verhuur zijn gaan nemen.</p> <p>2016: Viveste kocht 34 Koopgarantwoningen terug; 5 zijn opnieuw onder de Koopgarantregeling verkocht, 26 zijn er verhuurd. Er staan 4 woningen leeg in afwachting van een uitspraak van de rechter in een bodemprocedure rond Koopgarant woningen.</p> <p>2015: We kochten 18 Koopgarantwoningen terug, die we opnieuw onder de Koopgarantregeling verkochten</p>	
<p>Verkoop</p> <p>2018: 50 niet -Daeb woningen per jaar verkopen (bij financiële noodzaak) of zo veel als nodig voor de investeringen die Viveste wil doen.</p> <p>2017: We gaan ervan uit dat we in 2017 circa 50 woningen uit ons reguliere verkoopprogramma verkopen. Dit zijn met name de grote woningen die vanwege hun grootte en kwaliteit eigenlijk in de vrije sector thuishoren. Eventueel verhuren we ze tegen een marktconforme huur. Probleem is echter dat deze grote dure woningen slechts mondjesmaat vrijkomen.</p> <p>2015-2016 (bedrijfsplan): Eind 2012 schroefden we onze verkoopdoelstellingen op naar 400 woningen in 5 jaar tijd. Tot nu toe slaagden we er o.a. door de aantrekkende woningmarkt, de inkomensafhankelijke huurverhoging en complexgewijze verkoop in al ongeveer de helft te verkopen. De komende jaren verwachten we de resterende woningen te verkopen. Met de opbrengsten van de verkoop kunnen we leningen aflossen op het moment dat ze vervallen. Dan neemt de rentelast af.</p>	<p>2018: In 2018 hebben we 61 huurwoningen (DAEB en niet-DAEB) verkocht in Houten. Door het instellen van de verhuurdersheffing moest Viveste woningen gaan verkopen. Toen is gekeken naar de verhuurbaarheid, technische staat en het financieel rendement. Daarna is het onderscheid DAEB- niet DAEB ingevoerd. Dit staat dus los van elkaar.</p> <p>2017: 43 woningen verkocht.</p> <p>2016: In 2016 hebben we 50 woningen verkocht.</p> <p>2015: In 2015 hebben we 50 woningen verkocht aan zittende huurders en bij mutatie. Daarnaast hebben we 101 woningen in één keer aan een particuliere belegger verkocht.</p>	
<b>Innovatie</b>		<b>6</b>
<p>2018: Onze portefeuillestrategie is gericht op beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. We willen 100 woningen per jaar toevoegen om het aantal sociale</p>	<p>2018: Gerealiseerd (Molen 20: 74 appartementen).</p> <p>2017: Gerealiseerd</p> <p>2016: De oude Houtense kwaliteitsnorm is losgelaten en vervangen voor basiskwaliteit.</p>	N.t.b.



<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>huurwoningen te vergroten. Daarnaast willen we zoveel mogelijk betaalbare woningen aanbieden met voldoende kwaliteit. Daarom zetten we in de nieuwbouw in op het realiseren van zo energiezuinig mogelijke woningen.</p> <p>2017: Nieuw toe te voegen woningen moeten een passend kwaliteitsniveau hebben: niet bovenmatig groot, betaalbaar in huur en betaalbaar in energie. En een nieuw toe te voegen woning moet passen op het niveau van de behoefte: relatief grote woningen voor gezinnen en kleinere woningen voor gezinnen met een kleine samenstelling. Ten aanzien van de kwaliteit per huishoudentype, kiest Viveste voor kleinere, sobere en doelmatige woningen passend bij de doelgroep.</p> <p>2015-2016: Onze woningen hebben een goede kwaliteit: 95% van onze woningen heeft een maximale huur boven de liberalisatiegrens van € 699,-. Maar ons doel is om juist mensen met een laag inkomen te huisvesten. Daar zit dus iets scheef. We moeten zorgen voor meer woningen met minder kwaliteit en een prijs-kwaliteitsverhouding die in de pas loopt met de huurwoningen in de regio.</p>	<p>2015: Onderzoeken naar kwaliteitsnorm van Viveste.</p>	
<p>2018: Gemeente wil innovatieve oplossingen stimuleren en faciliteren om de (schaarse) ruimte in Houten optimaal te benutten om innovatieve vormen wonen-zorgconcepten te realiseren. Viveste levert, vanuit haar rol en expertise, een bijdrage aan deze ontwikkeling.</p> <p>2017: Maakt zo veel mogelijk gebruik van gestandaardiseerde woonconcepten.</p> <p>2016: Zie 2015 (uit bedrijfsplan 2015-2016)</p> <p>2015: samen met zorgpartijen woonconcepten ontwikkelen die ervoor zorgen dat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen (o.a. uitbouwen concept Beschut Wonen in Woonstede).</p>	<p>2018: Viveste heeft een bijzonder nieuwbouwproject aan de Molen in Houten opgeleverd. In dit project is voor het eerst in de gemeente Houten het Gemengd Wonen concept toegepast. Een deel van de woningen wordt verhuurd aan kwetsbare bewoners die met begeleiding de stap maken om zelfstandig te gaan wonen.</p> <p>2017: Gerealiseerd</p> <p>2016: Met Warande/SHO maakten we afspraken over de financiële afhandeling en de marketing van het 'aanleunconcept'.</p> <p>2015: Met Zorgspectrum overlegden we op verschillende niveaus over de verwachte veranderingen in de Houtense demografie en de veranderingen in de regelgeving en de gevolgen voor onze dienstverlening. Dit heeft geleid tot nieuwe woonconcepten voor kwetsbare ouderen. Het beschut of verzorgd wonen in Woonstede is hier een voorbeeld van. Ook startten we samen aan een verkenning van de herontwikkeling van een deel van Het Haltna Huis. De eerste verdieping wordt getransformeerd van verzorgingshuis naar een revitalisatiehotel.</p>	
<p>2018: Viveste blijft zoeken naar nieuwe vormen van bouwen en wonen. In Castor willen we nieuwe vormen van wonen en werken ontwikkelen in bestaande bouw.</p>	<p>2018: Niet gerealiseerd.</p> <p>2017: Niet gerealiseerd.</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2017: Herontwikkelt in 2017 de plint van Castor (in onderzoek zijn conceptuele woningen van het concept Comfort City)		
2017: Maakt in 2017 plannen voor de herbestemming van de 7 winkels aan Het Rond. In samenwerking met de gemeente gaan we na welke maatschappelijke vraag er is en hoe deze panden ingezet kunnen worden om aan deze vraag te voldoen. <i>Verder niet concreet benoemd in 2015,2016 of 2018.</i>	2017: Alleen Duurzaam Domotica Huis Houten	

**Tabel 2 Opgaven en prestaties Houten: Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen</b>		<b>7,3</b>
<b>Senioren</b>		<b>7</b>
<p>Wegwijzer/Den Oord 2018: Op de locatie van de voormalige school de Wegwijzer/sporthal Den Oord wordt een project voor senioren ontwikkeld met o.a. sociale huurwoningen. Hierbij streeft Viveste ernaar om senioren uit de wijk voorrang te geven bij de toewijzing en anders de senioren uit Houten. Senioren uit de wijk worden ook nadrukkelijk betrokken bij de planontwikkeling. In 2018 wordt het concept van de nieuwbouwlocatie vertaald in stedenbouwkundige uitgangspunten en wordt een ontwikkelaar gezocht.</p> <p>2017: Mogelijkheden onderzoeken voor ouderenhuisvesting. In het ook. In het oog springende locatie is: - Wegwijzer/Den Oord: omdat de invulling van deze locatie bijdraagt aan de maatschappelijke behoefte van de omgeving. Woonvormen van wonen met zorg worden ontwikkeld, waarvan de helft in sociale huur.</p> <p>2015: Mogelijkheid onderzoeken om ons complex Linzenoord/Gierstoord op te toppen met goedkope appartementen voor senioren.</p>	<p>2018: In 2017 zijn de woonwensen van de senioren in de omgeving van de nieuwbouwlocatie in kaart gebracht. Omwonenden zijn betrokken bij de planontwikkeling. In overleg met de gemeente is een voorstel voor de toewijzingsregels gemaakt. In dit voorstel hebben senioren uit de omliggende wijken voorrang. Bewonersparticipatie heeft het proces vertraagd, uitgangspunten zijn nog niet vastgesteld.</p> <p>2017: De gemeenteraad heeft vastgesteld dat bij Wegwijzer/Den Oord seniorenappartementen worden gerealiseerd, waarvan de helft sociale huur. Bewonersparticipatie is gestart.</p>	
<p>Senioren voorrangsregeling 2018: De Senioren Voorrang Regeling wordt ook ingezet om mensen die niet passend wonen qua inkomen (te duur of te goedkoop) te begeleiden naar passende woonruimte.</p> <p>2017: Onderzoekt in 2017 of de seniorenvoorrangsregeling verbeterd kan worden bijvoorbeeld door een korting te geven op de huursprong zodat er meer beweging op de woningmarkt komt. Het aantal verhuizingen in 2017 met de voorrangsregeling zit tussen 15 en 25.</p> <p>2016: Inzet van de Senioren Voorrangsregeling. Met de gemeente Houten is afgesproken dat ook dit jaar maximaal 30 woningen per jaar voor deze regeling</p>	<p>2015: Uit onderzoek blijkt dat dit niet financieel haalbaar is.</p> <p>2018: Voorstellen hiervoor zijn in de maak. Verder is de regeling 17 keer toegepast in Houten.</p> <p>2017: De senioren voorrangsregeling is 18 keer toegepast. De regeling is uitgebreid. Senioren krijgen een verhuisvergoeding, voorrang op andere woningzoekenden en gaan voor hun nieuwe appartement afhankelijk van hun inkomen maximaal € 50 per maand meer betalen.</p> <p>2016: De senioren voorrangsregeling is 20 keer toegepast.</p> <p>2015: De seniorenvoorrangsregeling is 17 keer toegepast.</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>worden ingezet.</p> <p>2015: Het Senioren Verleiden uit 2013 wordt doorgezet. 55-plussers die een eengezinswoning bij ons huren, worden verleid om te verhuizen naar een kleinere en gelijkvloerse woning. Zij krijgen voorrang op de andere woningzoekenden.</p> <p>In 2015 wordt afgesproken met de gemeente Houten dat we hiervoor 30 woningen per jaar inzetten.</p>		
<p>Kleine kernen:</p> <p>2018: De aanwezigheid van Viveste in de kleine kernen nadrukkelijk de aandacht. In de eerste helft van 2018 ontwikkelt Viveste een plan om haar aanwezigheid in de kleine kernen te versterken.</p>	<p>2018: In op te stellen bedrijfsplan wordt dit meegenomen. Kernbinding: tweemaal bijzondere toewijzing in de kleine kernen.</p>	
<p>Slim Thuis Woning</p> <p>2018: In 2017 is de Slim Thuis Woning (voorheen Het Duurzaam Domotica Huis Houten) geopend. Hierin zijn onder andere energiebesparende mogelijkheden voor de bewoners te zien. In deze modelwoning wordt voorlichting gegeven. In 2018 blijft deze modelwoning in stand.</p> <p>2017: Zet in 2017 de bewustwordingscampagne Slim Wonen voort. In 2018 gaan we na of de inwoners bekend zijn met het project Slim Wonen.</p> <p>2016: Zie 2015 (bedrijfsplan 2015-2016)</p> <p>2015: Door het beleid van extramuralisering zullen de komende jaren steeds meer ouderen en mensen met een beperking, die nu intramuraal zouden worden gehuisvest, zelfstandig op de woningmarkt blijven wonen. Samen met Zorgspectrum, Reinaerde, 'vanHouten&amp;co' en bewoners verkennen we wat de transities betekenen en wat zij nodig hebben. (Bedrijfsplan 2015-2016).</p>	<p>2018: In 2018 is gewerkt aan het vergroten van de naamsbekendheid bij inwoners en professionals. Hiervoor is een lange adem nodig. In oktober is het project geëvalueerd. De woning staat nu nog erg op zich zelf. In het komende jaar wordt gezocht naar verbreding en verbinding met andere projecten in Houten.</p> <p>2017: Slim Thuis Woning is geopend in Houten, samen met de gemeente Houten, Zorgspectrum, Rivas en van Houten en co. Slim Thuis woning is een modelwoning, waar ouderen producten kunnen zien en uitproberen. Producten die hen helpen om langer thuis te kunnen wonen (bijv. digitale deurspion, sta-op-stoel). Pilot van één jaar.</p> <p>2016: Verdere ontwikkeling van bewustwordingscampagne Slim Wonen met techniek in huis.</p> <p>2015: Naast een gemeenschappelijke visie zijn ook de projecten Slim Wonen, de samenwerking met Zorgspectrum bij ons seniorencomplex Woonstede en de Proeftuin Houten Noordoost uit deze overleggen voortgekomen.</p> <p>Het project is in het najaar ook in de schijnwerpers gezet in de gemeentelijke Seniorenkrant en in een documentaire reeks van Omroep Houten over domotica. De folders van Slim Wonen zijn te vinden bij een groot aantal informatiepunten in Houten.</p>	
<p><b>Jongeren</b></p>		<p><b>8</b></p> <p>Pluspunt: de creativiteit waarmee jongeren toch een woning geboden kan worden, ondanks het niet passende bezit.</p>

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>2018: Spant zich actief in om te komen tot kantoortransformaties. Hierbij wordt vooral naar de doelgroep jongeren gekeken.</p> <p>2017: Vraagt in 2017 jongeren om de woonwensen en gaat om kleine schaal experimenten met alternatieve woonvormen voor jongeren.</p> <p>2015-2016: De vraag naar jongerenwoning nader onderzoeken (bedrijfsplan 2015-2016)</p>	<p>2018: Realisatie van de Molen 20 (kleine startersappartementen).</p> <p>2017: Verder onderzoek naar kantoortransformaties voor jongerenwoningen.</p> <p>2016: Op de Molenzoom is een kantoorpand getransformeerd naar huurwoningen voor jongeren.</p> <p>2015: Introductie van Friendscontract. Start met het ombouwen van kantoorloft aan de Spoorhaag en Achterom. In oktober is een starterscafé georganiseerd, waar jonge woningzoekenden vertelden wat zij zoeken in een woning en waar zij tegenaan lopen.</p>	
<p>2018: Friendscontracten zijn niet meer in de doelstellingen/plannen opgenomen</p> <p>2017: Door met het verhuren van woningen aan groepen vrienden op een zogenaamd 'Friends-contract' in plaats van reguliere verhuur</p> <p>2015-2016: De vraag naar jongerenwoning nader onderzoeken (bedrijfsplan 2015-2016).</p>	<p>2018: Geen nieuwe Friendscontracten afgesloten.</p> <p>2017: Er zijn geen nieuwe Friendscontracten afgesloten, reden onbekend.</p> <p>2016: Er zijn 3 nieuwe Friendscontracten afgesloten</p> <p>2015: In oktober 2015 is Viveste gestart met de Friends-contracten. Met dit contract kunnen vrienden samen een woning huren. Dit gebeurt alleen bij woningen met een vrije sectorhuurprijs. Lokaal werd er positief op gereageerd. In 2015 zijn 2 Friendscontracten afgesloten.</p>	
<p>2017: Betreft begin 2017 woningzoekenden (potentiele huurders) als stakeholder bij onze agendering. We gaan op die manier bij de woningzoekenden ophalen wat de behoefte is. In 2017 wordt minimaal 1 actie opgezet.</p>	<p>2017: We zullen ons actief blijven inzetten om de eenzijdigheid van het woningbezit tegen te gaan, de huurders en vooral ook de woningzoekenden actief betrekken bij ons beleid en onze maatschappelijke agenda ophalen bij onze maatschappelijke partners.</p>	
<p>2017: Evalueert in het najaar van 2026 met de gemeente de Regionale Huisvestingsverordening en de Houtense beleidsnotitie. Per 1 juli 2017 zal de Regionale Huisvestingsverordening aangepast worden. Vanuit Viveste is hierbij bijzondere aandacht voor een passendere bezettingnorms. Dit betekent waarschijnlijk dat grote gezinnen met minder kamers toe moeten.</p>	<p>2017: Gerealiseerd</p>	
<p><b>Bijzondere doelgroepen</b></p>		<b>7</b>
<p>Statushouders</p> <p>2018: Viveste spant zich in om de rijkstaak t.a.v. de huisvesting van statushouders te realiseren</p> <p>2017: Voor de eerste helft van 2017 zal de door het Rijk aan de gemeente opgelegde taakstelling voor het huisvesten van statushouders lager zijn dan voor de tweede helft van 2016. Onzeker is of de verlaging structureel is. Bij nieuwbouw/ transformatie geldt een gelijk speelveld tussen spoedzoekers (waaronder vergunninghouders) en reguliere woningzoekenden. Viveste moet in Houten 51 vergunningshouders plaatsen.</p>	<p>2018: Door de voorstand van 2017, heeft Viveste in Houten maar 10 vergunninghouders geplaatst.</p> <p>2017: Viveste heeft 108 vergunningshouders geplaatst en de taakstelling ruimschoots gehaald. Dit komt ook door de gezinshereniging.</p> <p>2016: Viveste heeft 151 vergunningshouders geplaatst en ruimschoots gehaald. Dit komt omdat vanwege de belofte van de gemeente Houten uit 2015, waar tijdelijke vluchtelingen in Houten mochten blijven. Vanaf 2016 komt de gezinshereniging op gang.</p> <p>2015: Viveste heeft 106 statushouders gehuisvest, en hiermee de achterstand uit 2014 meer ingelopen.</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>2016: Viveste heeft de taakstelling om 136 vergunninghouders te huisvesten, de taakstelling van 2016 is 124 en een achterstand van 2015 van 12 personen.</p> <p>2015: Viveste heeft de taakstelling om 80 statushouders te huisvesten. Samen met gemeente en zorgpartijen wordt naar oplossingen gezocht voor huisvesting en integratie in Houten.</p>		



**Tabel 3 Opgaven en prestaties Wijk bij Duurstede: Betaalbaarheid en beschikbaarheid**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Betaalbaarheid en beschikbaarheid</b>		<b>7</b>
<b>Betaalbaarheid</b>		<b>7</b>
Huurprijsbeleid 2018: Sociaal streefhuurbeleid: 90% tot liberalisatiegrens, 70% onder 2e aftoppingsgrens 2017: Sociaal streefhuurbeleid: 90% tot liberalisatiegrens, 70% onder 2e aftoppingsgrens 2016: 2015:	Resultaten 2018: Gerealiseerd 2017: Gerealiseerd 2016: 2015:	
Huurverhoging 2018: Doorvoeren inkomensafhankelijke huurverhoging 2017: Volksbelang voert een inkomensafhankelijke huurverhoging van 4,3% door voor hogere inkomensgroepen. Deze opbrengst wordt gelabeld voor de projectonderdelen Romeinenbaanflats 2016: Vanaf 2016 wordt de huursombenadering ingerekend. De totale huursom wordt ingerekend op basis van een huurverhoging van 2%. Op basis van het inkomen wordt in het huurbeleid berekend hoe hoog de werkelijke huurverhoging zal bedragen, zodat op totaalniveau de huursom met 2% stijgt. 2015: Inkomensafhankelijke huurverhoging in het jaar 2015, afgetopt op streefhuur met een minimale huurverhoging van 1%. De huur wordt bij mutatie verhoogd of verlaagd naar streefhuur.	Resultaten 2018: Gerealiseerd 2017: Gerealiseerd 2016: De gerealiseerde huuropbrengsten in 2016 waren lager dan begroot. Reden hiervoor is dat er in de begroting rekening werd gehouden met inflatie (1%) plus 1% en daardoor een huurverhoging van 2%. De uitvoering van ons huurverhogingsbeleid 2016 leidt tot een huurverhoging van 1,52%. Dat is lager dan begroot, enerzijds door de beleidskeuze voor betaalbare huurwoningen, anderzijds door de invoering van de huursomstijging van max. 1% in 2016. Als de wettelijk toegestane inkomensafhankelijke huurverhoging leidde tot een huurprijs boven de streefhuur, kreeg de huurder niet de maximale huurverhoging. De streefhuur bepaalde in dit geval het maximum van de huurstijging, maar minimaal 0,6% stijging, gelijk aan inflatie. Voor de lage inkomensgroep (t/m € 34.678) mag de huursomstijging maximaal 1% zijn. 2015: Gerealiseerd	
Schuldenproblematiek 2018: Uitvoering Plan van aanpak lokale schuldenproblematiek  2017: Plan van aanpak lokale schuldenproblematiek 2016: Lokaal initiatief schuldenfonds	2018: Zomer 2018 begonnen met de vroeg eropaf gesprekken. Viveste met RSD of Loket Wijk gaan op onaangekondigd huisbezoek. Resultaten zijn positief, experiment wordt doorgezet en ingebed in de regulieren processen in 2019. 2017: Gemeente (sociaal domein) en Viveste werken samen in voortgang. Afspraken maken in het kader van Vroeg-er-op-af. 2016: intentieovereenkomst met sociale partners ondertekend	
<b>Beschikbaarheid: toewijzing en doorstroom</b>		<b>7</b>
Wooncoach 2018: Doorstroom stimuleren, o.a. door inzet Wooncoach die een persoonlijk adviesgesprek met de huurders voert over hun wooncarrière en passend wonen 2017: bewustwording passend wonen: 25 huurders worden bezocht door een wooncoach	2018: In 2018 tot nu toe 24 gesprekken gevoerd, 5 matches. Aanpak werkt. Staat of valt met concrete opties (woningen die beschikbaar komen) 2017: Eerste resultaten zeer bemoedigend. Wijkhuis-locatie in beeld als onderwerp voor komende gesprekken. Aantal matches afhankelijk van het aantal woningen dat beschikbaar komt.	
Doorstromingsexperiment Wijkhuislocatie 2017: inzet 1/4 van de woningen bezet door doorstroming	2017: Loopt via huisvestingsverordening en via wooncoach. Project nog niet gerealiseerd, dus nog geen feitelijke doorstroming.	N.t.b.

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<p>Flexibele schil 2018: Onderzoek naar mogelijkheden flexibele schil (doelgroep: spoedzoekers waaronder jongeren)</p>	<p>2018: Viveste draagt bij aan specifiek onderzoek, onderzoek wordt nu uitgevoerd. Samenwerking t.a.v. realisatie containerwoningen en tiny houses. Jongeren worden benaderd om op te halen of er voldoende interesse is in kamerbewoning die we kunnen realiseren in een van de grote appartementen in de Romeinenbaanflats. Onderzoek naar tiny houses start in 2019. In 2019 worden concrete resultaten verwacht.</p>	
<p>Klushuur 2018: Jongeren binden aan Wijk bij Duurstede o.a. door woonwensenonderzoek (gemeente) en Klushuur: jonge huurders knappen de woning zelf op in ruil voor een lagere huur 2017: 2016: 2015: Participatie huurders bij eigen woning. Deelname aan experiment van Platform 31</p>	<p>2018: Dit jaar aanbod woningen met klushuur. Het 'product' ligt op de plank, nog niet voldoende op kracht qua bezetting bij Viveste om dit uit te rollen 2017: 2016: Besluit niet door te gaan met experiment. Uit het haalbaarheidsplan is gebleken dat volledige participatie niet mogelijk is, door stap naar klushuur in 2017 en kleine participatie binnen PO projecten. 2015: Onderzoekskader en PVE opstellen en toetsen. Haalbaarheid implementatieplan in 2016</p>	
<p>Passend toewijzen 2018: conform wet- en regelgeving 2017: conform wet- en regelgeving</p>	<p>2018: Gerealiseerd 2017: Gerealiseerd</p>	
<p>Labeling 2018: 2017: Labeling Karel Martel: 47 woningen gelabeld voor 65+</p>	<p>2018: 2017: Gerealiseerd</p>	
<p>Statushouders 2018: 2017: Huisvesten conform taakstelling 2016: 60 statushouders huisvesten 2015: 40 statushouders huisvesten</p>	<p>2018: 2017: U10 stelde vragen over het volgende: in 2017 moest gemeente woningen kopen om taakstelling te halen, terwijl Volksbelang woningen verkocht. In 2018 is de achterstand op de taakstelling iets ingelopen. Eerste successen bovenlokale matching. 2016: 49 gehuisvest, de overige 11 statushouders zijn in januari 2017 gehuisvest 2015: gerealiseerd</p>	

**Tabel 4 Opgaven en prestaties Wijk bij Duurstede: Vastgoedportefeuille**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Vastgoedportefeuille</b>		<b>6,5</b>
<b>Vastgoed</b>		<b>6</b>
<p>Wijkhuislocatie 2018: Realisatie nieuwbouwappartementen Wijkhuislocatie met duurzaamheidsambitie - GPR 8,5 - Zo veel mogelijk energieneutraal bouwen - Gas loos 2017: Herontwikkeling Wijkhuislocatie</p>	<p>2018: Gesprekken tussen gemeente, Viveste en Kwintes rondom planvorming en wonen en zorg worden weer opgestart. 2017: 2016: Intentie-overeenkomst met de gemeente over de aankoop van de Wijkhuislocatie</p>	
<p>Herontwikkeling Hoogstraat 2018: Herontwikkeling Hoogstraat 117-143: start voorbereiding renovatie c.q. sloop/nieuwbouw met een zo hoog mogelijke duurzaamheidsambitie binnen financiële kaders passend bij de strategiekeuze. 2017: kader project vastgesteld 2016: Bij de Hoogstraat worden meer woningen gebouwd dan er gesloopt worden. Het project wordt in 2019 gerealiseerd. 2015:</p>	<p>2018: Plannen nog niet bekend. Zijn in gesprek met de bewoners om te kijken in hoeverre individueel maatwerk een eerste stap kan zijn. 2017: Plannen bekend 2016: Aan de Hoogstraat 117-143 zijn enkele toekomststrategieën onderzocht, zoals sloop/nieuwbouw en renovatie. In 2017 wordt het project formeel opgestart en nader gedefinieerd. 2015:</p>	
<p>Renovatie Karel Martelstraat 2018: Onderhoud en renovatie Karel Martelstraat - 47 woningen gerenoveerd naar label A+ - Luchtwarmtepompen (gas loos) - Labeling 65+ 2017: 47 woningen gerenoveerd label A 2016: In 2016 wordt onderzocht of een renovatie binnen de stroomversnelling een mogelijkheid is. 2015: Onderzoek om woningen energie-notaloos te maken</p>	<p>2018: In november wordt het project opgeleverd. Goed verlopen project. Woningen zijn gasloos en iedere woning heeft eigen zonnepanelen (11 panelen). Ook het experiment met de waardepunten is positief verlopen. Er is meer contact tussen bewoners en samenhang in het complex. Clienten van de RSD zijn via een werk/ervaringstraject doorgestroomd naar een vaste baan. We evalueren nog hoeveel bewoners gebruik hebben gemaakt van de waardepunten en waar ze deze voor ingezet hebben. 2017: Renovatie gestart 2016: Onderzoek nul-op-de-meter afgerond. Conclusie is dat voor het concept te weinig draagvlak is bij de bewoners en het niet betaalbaar is binnen de gestelde financiële kaders. 2015: Concept energieloos met cofinanciering is niet haalbaar</p>	
<p>Romeinenbaanflats 2017: plan van aanpak: mogelijkheden splitsing appartementen Romeinenbaanflats</p>	<p>2017: het splitsen van de appartementen is financieel niet haalbaar. Kamerindeling geeft wel mogelijkheden. Enquête gemeente geeft geen aanleiding voor kamerindeling te kiezen, er blijkt weinig vraag te zijn. Wellicht via gerichte contactadvertentie op Facebookgroep van Flexibele Schil meer animo. Meer duidelijkheid in Q1 2019.</p>	
<p>Margriet en Irenelaan 2018: Renovatie Margrietlaan &amp; Irenelaan</p>	<p>2018: Ingepland in 2018. Planvorming Q1 2019.</p>	
<b>Nieuwbouw/verkoop</b>		<b>7</b>
<p>Nieuwbouw 2018: Verdere uitwerking van de intentieovereenkomst en mogelijkheden tot het realiseren van 300 woningen.</p>	<p>2018: beschikbare locaties worden met gemeente doorgenomen op basis van Structuurvisie. 2017: Overeenkomst getekend</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2017: nieuwe sociale woningbouw 300 stuks: alliantie/overeenkomst andere corporaties	2015: De drie nieuwbouwprojecten Hoogstraat 75-85, Oranjepoort en Steenstraat fase 1 en 2 zijn opgeleverd in 2013, 2014 en 2015 en in 2015 afgerond met een slotdocument	
Verkoop 2018: Verkoop vrije sector/ dure sociale huur: 10 woningen 2017: verkoop DF-flat locatie, Verkoop vrije sector/ dure sociale huur: minimaal 25 woningen 2017	2018: Gerealiseerd 2017: Gerealiseerd	

**Tabel 5 Opgaven en prestaties Houten: Wonen en zorg in samenhang bezien**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Wonen en zorg in samenhang bezien</b>		<b>7</b>
<p>Samenwerkingen</p> <p>2018: Viveste onderzoekt, samen met “vanHouten&amp;co”, of het mogelijk is om aan De Molen 20 een wooncoöperatie op te richten.</p> <p>2017: Realiseert in 2017 een initiatief (eventueel door middel van samenwerking) in Houten Noord om langer zelfstandig wonen te stimuleren.</p> <p>We trekken graag zoveel mogelijk op met huurders en partners die zich eveneens inzetten voor plezierig wonen in wijken en buurten. Zoals gemeente, politie en zorg- en welzijnsorganisaties. Denk aan: samenwerking op het terrein van wonen, zorg en welzijn, sociaal team, buurtbemiddeling, schuldhulpverlening, inbraakpreventie en huisvesting van vergunninghouders.</p> <p>2015-2016 (bedrijfsplan): Net als wij zijn er veel andere partijen met een maatschappelijke opgave in ons werkgebied. Met een aantal daarvan zochten we de afgelopen jaren nadrukkelijk de samenwerking op. We zijn er namelijk van overtuigd dat toekomstige vragen alleen kunnen worden opgelost als we slim met elkaar samenwerken. Onder de noemer ‘Dromen over Houten’ ontplooiën we initiatieven, die erop zijn gericht dat Houtenaren ook in de toekomst prettig in Houten kunnen wonen. Daarnaast hechten we groot belang aan voortzetting van een goede en inspirerende samenwerking met de gemeente. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. We bouwen graag samen aan de toekomst van het wonen in Houten. Dat is ook nodig in een tijd van bezuinigingen en belangrijke veranderingen in de zorg en welzijn. Hierdoor zullen meer dan voorheen kwetsbare mensen in de wijk blijven wonen. En wij vinden het belangrijk dat onze doelgroepen prettig in Houten kunnen blijven wonen.</p>	<p>2018: Bewonersvereniging wordt opgericht. Tot nu toe zonder inzet van 'vanHouten&amp;co'. Viveste heeft een kwartiermaker aan gesteld. Mogelijkheden voor zelfbeheer worden uitgewerkt. Gemengd Wonen project is gerealiseerd met vragers/dragers. 74 appartementen.</p> <p>2017: Duurzaam Domotica Huis Houten. Jaarlijks vragen we de benodigde informatie op bij de zorginstellingen met een bestuursverklaring en bijbehorende bijlage. Daarnaast vinden jaarlijks gesprekken plaats om de samenwerking te bespreken. Tevens wordt dan gekeken naar de veranderingen in de regelgeving en de toekomstverwachtingen. In 2017 hebben met alle zorgpartijen gesprekken plaatsgevonden. Met ZorgSpectrum en Warande zijn meerdere overleggen geweest om de verhuurprocedures goed op elkaar af te stemmen.</p> <p>2016: Buurtbemiddeling is in 2014 gestart als een samenwerkingsproject van welzijnsorganisatie van Houten&amp;co, Viveste, politie en de gemeente Houten. Regelmatig is er samenwerking tussen de opbouwwerkers van 'van Houten&amp;co' en de woonconsulenten en wijkbeheerders van Viveste. Dit kan zijn voor een leefbaarheidsproject of om informatie te delen over situaties die we aantreffen in de wijk. Denk hierbij aan eenzaamheid of ouderenzaken.</p> <p>2015: In 2012 zijn wij met zorgorganisaties Zorgspectrum, Reinaerde en van gaan dromen over Houten. Dat is de titel van het periodieke overleg, waarin we met elkaar van gedachten wisselen over de ontwikkelingen in Houten en hoe we daar met elkaar op in kunnen spelen. De gedachte is dat we samen meer tot stand kunnen brengen dan ieder afzonderlijk. Ook de gemeente Houten is een aantal keer aangeschoven. Het overleg zorgde ervoor dat we elkaar beter leerden kennen en elkaars wereld beter gingen begrijpen. Alle drie de werkvelden zijn sterk in beweging. Naast een gemeenschappelijke visie zijn ook de projecten Slim Wonen, de samenwerking met Zorgspectrum bij ons seniorencomplex Woonstede en de Proeftuin Houten Noordoost uit deze overleggen voortgekomen. Eind 2015 is dit overleg zo goed als verwaterd. In 2016 bespreken we of en zo ja hoe we dit overleg nieuw leven inblazen.</p>	
<p>Het Rond</p> <p>2018: Maakt plannen voor de herbestemming van de 7 winkels aan Het Rond. In samenwerking met de gemeente gaat Viveste na welke maatschappelijke vraag er is en hoe deze panden ingezet kunnen worden om aan deze vraag</p>	<p>2018: Overleg met Altera. Een winkel is verhuurd aan Vitras (maatschappelijke invulling) Alle panden zijn verhuurd. Veel senioren willen graag op Het Rond wonen, maar de appartementen zijn niet geschikt voor minder mobiele senioren. Onderzoeken wat aanpassen van de appartementen kost.</p>	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
te voldoen. Onderzoekt of één blok aan Het Rond geschikt gemaakt kan worden voor senioren. 2017: Onderzoekt in 2017 of één blok aan Het Rond geschikt gemaakt kan worden voor senioren.		
2018: Viveste staat open voor verzoeken van zorginstellingen ten aanzien van wijzigingen in hun vastgoed, mits de gemeente daartoe de ruimte biedt.  Viveste overlegt met ZorgSpectrum en de gemeente over de begane grond van Het Haltna Huis. Het streven is om deze ruimte in te zetten om het langer zelfstandig wonen van ouderen in de omgeving te ondersteunen.  2017: Verbouwt in 2017 de begane grond van Het Haltna Huis in samenspraak met Zorgspectrum. Het streven is om deze ruimte in te zetten om het langer zelfstandig wonen van ouderen in de omgeving te ondersteunen.	2018: We hebben met verschillende partijen overleg over de veranderingen die zij in hun vastgoed willen. Dit zijn veelal meerjarige trajecten. Er vinden gesprekken plaats met ZorgSpectrum, Reinaerde, Lister, Timon Warande, Philadelphia.	
Samenwerking Sociaal TeamHouten 2018: Afspraken met Sociaal Team en zorgpartijen t.a.v. crisisopvang herzien. 2017: Evalueert in 2017 de samenwerking met het Sociaal Team t.a.v. de Wmvoorziening en combicontracten en stellen op basis daarvan verbeterplannen op. <i>Over het Sociaal Team worden geen doelstellingen genoemd in 2015 en 2016.</i>	2018: Sociaal Team is verzelfstandigd. Dit punt moet nog opgepakt worden. GGZ in de wijk is opgestart. 2017: Gerealiseerd.	
2018: Viveste onderzoekt, samen met de gemeente en bewoners, bij drie seniorencomplexen de geschiktheid van de woonomgeving voor deze doelgroep (bereikbaarheid voorzieningen, aanzicht, herkenbaarheid) en stelt een plan van aanpak op.	2018: Bij 1 complex (Randhoeve) wordt een haalbaarheidsstudie gedaan.	
2017: Onderzoekt in 2017 of de seniorenvoorrangsregeling verbeterd kan worden bijvoorbeeld door een korting te geven op de huursprong zodat er meer beweging op de woningmarkt komt. Het aantal verhuizingen in 2017 met een voorrangsregeling zit tussen 15 en 25.	2017: Bekeken wordt of de regeling verbreed kan worden voor andere doelgroepen	
Maatschappelijke ontwikkelingen 2018: Er komen steeds meer kwetsbare mensen die tussen wal en schip vallen. Zij hebben een te lichte zorgvraag voor intramurale zorg of er zijn wachtlijsten. Dus blijven ze in de wijk wonen. Dit zorgt steeds vaker voor schrijnende en overlast veroorzakende situaties. Daarom moeten semi-beschermden omgevingen gecreëerd worden. Dit kan in nieuwbouw, maar ook in aanvulling op	2018: De Molen 20. Realiseren van eenmalige aanbiedingen (uitstroom van intramurale setting). Jaarlijkse gesprekken met zorgpartijen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen voor de zorgpartijen. 2017: We hebben met alle zorgpartijen gesprekken gevoerd. En realiseren van eenmalige aanbiedingen (uitstroom van intramurale setting). 2016: Realiseren van eenmalige aanbiedingen (uitstroom van intramurale setting). Jaarlijkse gesprekken met zorgpartijen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen voor de zorgpartijen.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
bestaande zorgclusters. Viveste staat open voor initiatieven van de gemeente (denk daarbij ook aan extramuralisering van voorzieningen voor jeugdhulp 18+). 2017: Door veranderingen in de GGZ zullen meer mensen met een beperking aangewezen zijn op onze woningen. In 2017 voeren we gesprekken met zorgorganisaties over de gevolgen hiervan en de knelpunten en oplossingen. 2016: Samenwerking met zorgpartijen om maatschappelijke ontwikkelingen te volgen.	2015: Realiseren van eenmalige aanbiedingen (uitstroom van intramurale setting). Jaarlijkse gesprekken met zorgpartijen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen voor de zorgpartijen.	
2017: Uitgangspunt is dat woningen, waarin substantiële Wmo-voorzieningen zijn aangebracht, niet worden verkocht.	2017: Gerealiseerd	
2018: Het Gouden Buur(t) spaarsysteem van woningstichting Volksbelang uit Wijk bij Duurstede samen uitwerken.	2018: In ontwikkeling in Wijk bij Duurstede. Daarna eventueel uitrollen in Houten	N.t.b.
Scootmobielen 2018: Viveste onderzoekt, samen met de gemeente Houten, alternatieven voor stallingsruimten voor scootmobiel.	2018: Er zijn gesprekken met de gemeente geweest. Het blijkt erg ingewikkeld om openbare ruimte in te zetten voor dit doel (o.a. Randhoeve en Het Rond). De gemeente onderzoekt de mogelijkheden.	
2017: Opbouwwerkers van 'van Houten&co' en woonconsulenten en wijkbeheerders van Viveste werken regelmatig samen. Ze delen informatie over situaties die we aantreffen in de wijk die aandacht behoeven en werken samen in leefbaarheidsprojecten. Denk hierbij aan initiatieven op gebied van eenzaamheid, ouderen of voorkomen van escalaties.	In 2016 hebben we de Hulp- en Klussendienst van 'van Houten&co' gesteund met een financiële bijdrage van € 5.000 euro. Deze dienst is opgezet om 55-plussers, mantelzorgers en mensen met een beperking tegen een geringe vergoeding te helpen met kleine klussen in en om huis. Van de 373 klussen uitgevoerd door de klussendienst, zijn er 220 voor huurders van Viveste uitgevoerd.	



**Tabel 6 Opgaven en prestaties Wijk bij Duurstede: Wonen op maat**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Wonen op maat</b>		<b>6</b>
Gezond en Veilig 2018: Plan van aanpak n.a.v. Convenant Gezond en Veilig Wonen.	2018: Goede samenwerking. Plannen uitwerken. Sociaal domein gemeente leidend.	
Vergroten toegankelijkheid woningen 2018: plan van aanpak verbetering toegankelijkheid 2017: plan van aanpak verbetering toegankelijkheid	2018: Convenant in ontwikkeling, met ondersteuning van sociaal domein. Mijlpaal: onderzoek met Atrivé uitgevoerd en opgeleverd. Opgave bekend. Plannen uitwerken. Vervolgonderzoek naar opgave nodig ivm wat in bestaande voorraad kan en waarvoor nieuwbouw nodig is. 2017: Convenant in ontwikkeling, met ondersteuning van sociaal domein. Mijlpaal: onderzoek met Atrivé uitgevoerd en opgeleverd. Opgave bekend.	
Beschermd wonen 2018: Opgave beschermd wonen en GGZ in de wijk nader uitwerken (nieuwe wettelijke taak gemeente)	2018: Goede samenwerking. Plannen uitwerken. Sociaal domein gemeente leidend.	
Levensloopbestendige woningen 2018: Opgave levensloopbestendige woningen nader uitwerken n.a.v. onderzoek Wonen en Zorg van Atrivé 2016: onderzoek naar toegankelijke woningen	2018: Goede samenwerking. Plannen uitwerken. Sociaal domein gemeente leidend. 2016: overzicht met woningen die toegankelijk zijn of gemaakt kunnen worden volgens het classificatiesysteem 2015: eind 2015 gestart met het in beeld brengen van de toegankelijkheid van woningen	
Passend wonen 2018: Plan van aanpak om bewoners bewust te maken van tijdig nadenken over aanpassingen en verhuizing (i.c.m. wooncoach) 2015: ontwikkelen van een renovatiewinkel.	2015: digitale winkel online voor bewoners voor advies en inkoop. Renovatiewinkel is na onderzoek niet haalbaar en brengt ook niet het gewenste resultaat	

**Tabel 7 Opgaven en prestaties Wijk bij Duurstede: Leefbaarheid**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Leefbaarheid</b>		<b>8</b> Pluspunt: de creativiteit waarmee Viveste samenredzaamheid / community building vorm geeft.
Oranjepoort 2018: Oranjepoort: coöperatief voorzieningenconcept eind 2018 gerealiseerd 2017: Oranjepoort: coöperatief voorzieningenconcept eind 2017 gerealiseerd	2018: Ruimtes ingevuld (door een sportschool, een administratiekantoor en een online-ondernemer). <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzet is om huurders meer te laten samenwerken. Pand is verhuurd. Bezige Bebie heeft de huur opgezegd. Per 1 december verhuurd aan The Robin.</li> </ul> 2017: 2016: Volksbelang, de gemeente, het bestuur van het Dorpshuis, inwoners van Langbroek en bewoners van Oranjepoort hebben in 2016 nagedacht over een nieuwe invulling voor de voormalige winkelruimte in Oranjepoort. De uitkomst is dat een coöperatieve winkel (meerdere zelfstandige partijen die samen, al dan niet (deel) vrijwillige, een winkel bevoorraden en runnen) wordt gezien als meest duurzame invulling van de ruimte. De uitwerking van dit concept moet in 2017 leiden tot structurele activiteit. Eind 2016 heeft de ruimte tijdelijk dienst gedaan als pop-upstore voor woonaccessoires.	
Participatie 2018: Experimenteren met community building, digitaal platform en ruilmiddel (lokale munt) in buurten en projecten ter bevordering van participatiesamenleving en circulaire economie. 2017: ruilsysteem: Plan upgrade klantenspaarpas d.m.v. experimenten als incentive systeem voor participatie 2016: Vergroten en verdiepen netwerkkenis nieuwe huurders In 2016 werken gemeente, stichting Binding en Volksbelang aan het ontwikkelen van een ruilmiddelensysteem	2018: Plan in ontwikkeling. Experiment wordt nog opgezet. Stappenplan voor een eerste experiment eind 2018/begin 2019 gereed. 2017: In de regio een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met als trekker STRO 2016: We werken toe naar een Gouden Gemeenschap, een lokale samenleving waarin bewoners elkaar verder helpen, gefaciliteerd door een ruilmiddel en sociaal platform. De eerste voorzichtige ervaringen hiermee hebben we opgedaan in onze vastgoedprojecten. 2015: In november 2015 ondertekenden gemeente, Stichting Binding en Volksbelang een intentieovereenkomst. We starten gezamenlijk en in overleg met plaatselijke initiatiefnemers, inwoners en ondernemers een proces om de haalbaarheid van een breed ruilmiddel te bepalen.	
Leefbaarheidsproject De Engk 2018: wijkschouw en speerpuntenprogramma, online digitaal platform 2017: speerpuntenprogramma en online digitaal platform	2018: Wijkschouw gedaan. Enquête uitgezet. Veel informatie beschikbaar. Succesvolle aanpak. Tevredenheid over samenwerking	
Leefbaarheidsproject Romeinenbaanflats 2018: Leefbaarheidsprojecten Romeinenbaanflats t.b.v. bewonersparticipatie en leefbaarheidsproblematiek 2017: 3 experimenten bewonersparticipatie en leefbaarheidsproblematiek	2018: Renovaties / herstructurering aanstaande. Klankbordgroep is gevormd, waarmee regelmatig overleg plaatsvindt en activiteiten worden georganiseerd. Digitaal platform via app. Visie van Gouden Gemeenschap (actieve bewoners) wordt hier vooral toegepast. 2017:	

2016: Ontwikkelen en uitvoeren van buurtvisie Romeinenbaanflats	2016: Vanuit een buurtvisie is gekozen voor een plan van aanpak: Participatie bewoners(commisssie)	
Overlast 2018: 2017: Volksbelang met Stichting Binding inspanning op overlast, buurtbemiddeling: heldere afspraken Binding & Volksbelang	2018: Beleidsruimte aangepast door gemeente. Meer mogelijkheden voor Viveste. Viveste en Loket Wijk weten elkaar goed te vinden als het gaat om overlast. Als Buurtbemiddeling er niet uit komt, pakken Viveste met evt Loket Wijk het op.	

**Tabel 8 Opgaven en prestaties Houten: Diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwens van bewoners faciliteren**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwens van bewoners faciliteren</b>		
<b>Duurzaamheid</b>		<b>6</b>
<p>PV panelen:</p> <p>2018: Viveste stelt in de eerste helft van 2018 een plan van aanpak op voor het plaatsen van PV-panelen op de daken van haar woningen. Daarbij wordt zo veel mogelijk aangesloten bij de systematiek van Volksbelang uit Wijk bij Duurstede. De HAR maakt zich hard voor de plaatsing van panelen en peilt de animo van de huurders voor plaatsing van PV-panelen op de woningen. De resultaten van deze peiling worden benut in het plan van aanpak. In 2018 zullen minimaal 50 woningen worden voorzien van PV-panelen. De gemeente Houten biedt vanuit duurzaamheid hiervoor ondersteuning. In de jaren daarna worden andere daken die goed gesitueerd zijn voor PV-panelen ook benut.</p> <p>2017: In de prestatieafspraken van 2017 wordt afgesproken dat Viveste een pilot gaat starten om bij ongeveer 50 woningen PV-panelen aan te brengen. Als de pilot slaagt, zullen meer daken gebruikt gaan worden voor zonnepanelen, van 2018 tot 2021. De geraamde kosten hiervoor bedragen in 2017 indicatief €200.000</p> <p>2016: Onderzoek uit het bedrijfsplan 2015/2016 wordt verder voortgezet. Echter moet door veranderde wet- en regelgeving het onderzoeksplan worden aangepast.</p> <p>2015: Onderzoek starten in 2015/2016 naar mogelijkheden om via een energie coöperatie van en door huurders zonnepanelen op onze huurwoningen aan te brengen. De provincie steunt het project met financiële bijdrage.</p>	<p>2018: Door de kennis van oud-Volksbelang is de systematiek van Wijk bij Duurstede ook ingezet in de gemeente Houten. Dit is door middel van Wocozon (op dak van huurwoning) en Postcoderoosprojecten (op een ander dak binnen de postcode). De daken in Houten zijn onderzocht op geschiktheid, samen met de huurdersvertegenwoordiging is er draagvlak gecreëerd onder de Houtense huurders. Waarnaar de projecten konden gaan uitrollen in Houten. Vanaf januari 2019 zijn de eerste systemen van Wocozon geïnstalleerd. In het najaar van 2018 is ook besloten om de Postcoderoosprojecten in te zetten, dit gaat in 2019 ook van start.</p> <p>2017: De panelen zijn niet uitgevoerd op het dak van het beoogde complex, omdat er te weinig draagvlak was onder de huurders. Huurders zagen onvoldoende voordelen in zonnepanelen.</p> <p>2016: Plannen van 2015 zijn aangepast door nieuwe wet- en regelgeving in de loop van 2016. Er is gekozen voor een passendere insteek. Dit wordt in 2017 verder opgepakt.</p> <p>2015: Onderzoek is gestart om de mogelijkheden met een energie coöperatie zonnepanelen op de huurwoningen te kunnen gaan plaatsen. De verwachting is dat Viveste medio 2016 samen met de huurders de eerste PV-systemen op onze huurwoningen kan gaan aanbrengen.</p>	
<p>Proef energieneutraal:</p> <p>2018: Onderzoek naar een complex om energie-neutraal te maken in samenwerking met de bewoners. Dit is een proef. De HAR en de gemeente ondersteunen deze proef met advies, kijken en leren mee.</p>	<p>2018: Het complex dat we hiervoor op het oog hadden in Schalkwijk zal op korte termijn niet gerenoveerd worden. De marktontwikkelingen en de ontwikkelingen in de regelgeving gaan snel. Dit zijn trajecten van meerdere jaren. Er vindt overleg met de provincie plaats.</p>	
<p>Energielabels/EI index:</p> <p>2018: In overleg met de gemeente en de HAR Houten stelt Viveste een visie en een plan van aanpak (actieplan) op voor de verduurzaming van het woningbezit.</p>	<p>2018: In 2018 is geen plan van aanpak opgesteld voor verduurzaming van het woningbezit. Er zijn wel verschillende projecten uitgerold, zoals de zonnepanelen.</p>	

<p>Hiervoor wordt in 2018 de energieprestatie-index van iedere woning vastgesteld (a) en wisselen Viveste en Volksbelang ervaringen over het verduurzamen van het woningbezit uit (b). In de jaren erna wordt het plan van aanpak verder uitgerold. De gemeente en de HAR zijn zowel bij het opstellen als het uitvoeren van het plan van aanpak samenwerkingspartners.</p> <p>2017: Viveste gaat starten met het omzetten van de databaselabels naar het nader voorschrift. Zo zijn de energielabels up-to-date en kunnen eventuele onderhoudsingrepen worden uitgevoerd om gemiddeld label B in 2020 te halen.</p> <p>2017: Streeft bij transformatie ernaar te voldoen aan de EPC-norm van 0,8. Als het mogelijk is realiseren we een lagere EPC. Viveste en gemeente onderzoeken in een zo vroeg mogelijk stadium welke energieambitie haalbaar is. Uitgangspunt is Bouwbesluit Bestaande Bouw.</p> <p>2016: Door nieuwe wet- en regelgeving zijn regels aangescherpt voor het energielabel. Viveste gaat met steekproeven onderzoeken wat het nader voorschrift betekent voor de energielabels van de woningen.</p> <p>2015: Viveste wil zich focussen op energiebesparing. Huurders profiteren van lagere woonlasten en meer comfort. Een verbeterd energielabel heeft ook een positief effect op de waardeontwikkeling van de woningen. Bij planmatig onderhoud bekijkt Viveste wat de nieuwe ontwikkelingen zijn en wat financieel haalbaar is.</p>	<p>De energieprestatie-index wordt bij iedere woning vastgesteld. De offerte was hoger dan verwacht, waardoor de indexeringen verdeeld worden over 2018 en 2019. Postcoderoos en Wocozon is in 2018 van start gegaan in Houten. RWU (woningcorporatie verband binnen regio Utrecht) heeft een visie opgesteld over verduurzaming, Viveste zit in de kopgroep wat betreft zonnepanelen.</p> <p>2017: Er is een uitgebreidere steekproef uitgevoerd naar de uitwerking van het nader voorschrift op de energielabels van de woningen. De uitkomsten van deze steekproef worden meegenomen in de bepaling van maatregelen na de fusie met Volksbelang. Op 31 december 2017 was de gemiddelde Energie Index 1,3 (label C). 2017: Gerealiseerd</p> <p>2016: Er is een eerste steekproef uitgevoerd naar de uitwerking van het nader voorschrift op de energielabels bij woningen met stadsverwarming. Hieruit blijkt dat het nader voorschrift in veel gevallen bij woningen met stadsverwarming een verbeterd energielabel oplevert. Hierdoor zal in 2017 de steekproef worden uitgebreid.</p> <p>2015: Er zijn 122 nieuwe en verbeterde MV-boxen, 49 woningen met een nieuwe luchtverwarmingsunit en in 64 woningen een nieuwe Cv-ketel geplaatst. Daarbij is Viveste overgestapt van algemene verlichting naar ledverlichting.</p>	
<p>2018: Viveste, HAR, en de gemeente Houten starten een gezamenlijk project voor het opleiden van energie/duurzaamheidscoaches die huurders kunnen helpen in hun gedrag en omgang met de woning om energiezuiniger te leven. Er wordt een projectplan opgesteld, waar Viveste en de HAR het initiatief nemen. De HAR wil energiecoaches onder huurders werven en opleiden. Deze energiecoaches adviseren behalve over energiebesparing ook over hoe om te gaan met ventilatie en het optimaal benutten van duurzaam opgewekte energie en cv optimalisatie.</p> <p>2017: Viveste en HAR bekijken de mogelijkheden voor een huurdersbeloningssysteem, samen met Volksbelang uit Wijk bij Duurstede. Het beste wordt ingevoerd.</p>	<p>2018: In Wijk is een energieloket geopend, daar gaan ze met energiecoaches werken. Hier kan van geleerd worden in Houten. Vrijwilligers kunnen hierbij aansluiten, maar het project kan niet alleen op vrijwilligers draaien. Het projectplan is stil komen te liggen en is nog niet van start gegaan.</p> <p>2017: Door drukte is het plan voor het huurdersbeloningssysteem doorgeschoven naar 2018. Viveste heeft wel samen met de HAR en de Hoeven Energie een bewonersavond georganiseerd over het thema duurzaamheid. Ongeveer 60 huurders waren aanwezig, die informatie en tips kregen over gedrag en hun eigen energieverbruik.</p>	

<p>2018: Bij nieuw te realiseren woningen en transformatie bouwt Viveste zoveel als mogelijk duurzaam. Per project bepalen Viveste en de gemeente in overleg de duurzaamheidsambitie. Gaat door op de doelstellingen van 2017.</p> <p>2017: Wil duurzaam bouwen en zet in 2017 tot en met 2021 bij nieuwbouw de mogelijkheden om duurzaam te bouwen in, indien er een balans is tussen kosten en opbrengsten voor de betrokken partijen. Realiseert bij grondgebonden nieuwbouw zoveel als mogelijk (binnen de grenzen van onze maximale stichtingskosten) energieneutrale of nul-op-de-meter woningen, conform de eisen die gelden voor de energieprestatievergoeding. Verwacht wordt dat de duurzaamheidswinst minder zal zijn bij gestapelde bouw of transformatie. Viveste stuurt bij gestapelde nieuwbouw op een zo laag mogelijke netto warmte en op duurzaam opgewekte warmte, met de eisen voor de energieprestatievergoeding als referentie. Van subsidiemogelijkheden zal gebruik gemaakt worden.</p>	<p>2018: Bij nieuwbouw is het standaard om duurzaam te bouwen vanwege de wet- en regelgeving. Bij transformatie van kantoor naar woningen wordt zo duurzaam mogelijk gebouwd. De Molen 20 (74 appartementen) en het overige deel van de Hoge Schaft (19 eengezinswoningen) zijn energieneutraal.</p> <p>2017: Start van de transformatie kantorenpannd naar appartementen (De Molen 20), die energieneutraal worden. Realisatie van de eerste eengezinswoningen (8) aan de Hoge Schaft, deze zijn gasloos. In 2017 is er geen ruimte geweest om gestapelde nieuwbouw te realiseren.</p>	
<p>2018: neemt het hergebruik van bestaande materialen in combinatie met natuurlijke (hernieuwbare) materialen op in de contracten bij (ver)bouw van woningen.</p>	<p>2018: De Molen 20: zo veel mogelijk materiaal hergebruikt. Is opgenomen in programma van eisen.</p>	
<p>2018: Heeft een inspanningsverplichting om een beroep te doen op subsidies die mogelijk zijn.</p> <p>2017: Subsidies worden aangevraagd bij duurzame bouw en transformatie van kantoren naar woningen.</p>	<p>2018: Waar mogelijk wordt dit gedaan. Bij De Molen 20 is € 170.200 subsidie op de luchtwarmtepompen ontvangen</p> <p>2017: Uitgaven aan operationele activiteiten waren lager door een subsidieontvangst van ruim 1,1 miljoen voor het transformeren van kantoorgebouwen naar sociale huurwoningen.</p>	
<p><b>Onderhoud</b></p>		<b>7</b>
<p>Planmatig onderhoud 2018: wordt niet meer over gezegd</p> <p>2017: Heeft de status van het onderhoud van alle woningen in beeld (NEN norm) gebracht. Vanaf 2017 wordt ieder jaar 1/3 van het woningbezit gemeten. Viveste houdt in 2017 de NEN norm op minimaal 3 (op schaal van 1 tot 6). De geraamde investering die hierbij hoort is indicatief €4 mln. Dit loopt van 2018 tot 2021 jaarlijks iets op.</p> <p>2016: Door het inventariseren en inspecteren van ons bezit volgens de NEN 2767 conditiemeting, hebben we een objectief kwaliteitsniveau van ons vastgoed vastgesteld. Dit heeft zich vertaald in een lagere</p>	<p>2017: Resultaten van 2016 zijn doorgezet naar 2017.</p> <p>2016: Door het inventariseren en inspecteren van ons bezit volgens de NEN 2767 conditiemeting, hebben we een objectief kwaliteitsniveau van ons vastgoed vastgesteld. Dit heeft zich vertaald in een lagere meerjarenonderhoudsplanning.</p> <p>2015: In 2015 ronden we het inventariseren en inspecteren van ons bezit volgens de NEN 2767 conditiemeting af. Hierdoor hebben we een objectief kwaliteitsniveau van ons vastgoed vastgesteld. Dit heeft zich vertaald in een lagere meerjarenonderhoudsplanning voor de komende vier jaar.</p>	

<p>meerjarenonderhoudsplanning.</p> <p>2015: Voor het opstellen van de meerjaren onderhoudsplanning gaan we uit van de NEN-normering</p>		
<p>Dagelijks onderhoud 2018:</p> <p>2017: De ketensamenwerking in dagelijks en planmatig onderhoud verder ontwikkelen</p> <p>2016: De lijn van 2015 wordt verder doorgetrokken naar 2016 (is bedrijfsplan 2015-2016).</p> <p>2015: We willen dat onze woningen goed onderhouden zijn. Ze moeten heel, schoon en veilig zijn. En goed is goed genoeg. We constateerden het afgelopen jaar dat het op onderdelen best minder kon. We introduceerden een abonnement voor het service-onderhoud en stelden een basiskwaliteit op. Dat is het uitgangspunt bij de oplevering van onze woningen aan nieuwe huurders. En verder moeten ketenafspraken en beter aanbesteden ervoor kunnen zorgen dat het dagelijks- en contractonderhoud goedkoper kan.</p>	<p>2018: In 2018 werd ook de meerwaarde duidelijk van de (tijds)investering die we de afgelopen jaren met onze ketenpartners hebben gedaan. De geplande (keten)onderhoudswerken zijn allemaal ruim binnen het jaar uitgevoerd en opgeleverd.</p> <p>2017: Begin 2017 zijn we een verbeterplan gestart vanuit de raamovereenkomst dagelijks onderhoud en in het derde kwartaal zijn wij een Lean verbetertraject gestart. De eerste positieve stappen in het verbeterproces zijn gezet. In 2018 gaan wij door met dit proces.</p> <p>2016: Met ketenpartners zijn (prijs)afspraken gemaakt voor het reparatieonderhoud. De afspraken zijn geëvalueerd. In september 2016 is een verbeterplan ingezet.</p> <p>2015: Reparatieonderhoud is niet de core business van een corporatie. Het is een ingewikkeld proces waarbij efficiënt inplannen van werkzaamheden en voorraadbeheer een rol spelen. Daarom zijn we op 1 juni 2015 gestart met het uitbesteden van het reparatieonderhoud op basis van vaste eenheidsprijzen aan twee vaste aannemers. Dit proces is zowel voor ons als de aannemers nieuw. Om het proces te monitoren en te verbeteren is tweewekelijks overlegd met de aannemers.</p>	
<p>2017: Zorgt er in 2017 voor dat alle installaties in woningen ouder dan 10 jaar en die de laatste 5 jaar niet gekeurd zijn bij mutatie worden gekeurd. Ook installaties waar de bewoner zelf veranderingen in aan heeft gebracht worden bij mutatie gekeurd. Tussentijds is de huurder zelf verantwoordelijk. Dit geldt ook in de jaren 2018 tot en met 2021.</p>	<p>2017: Continue actie</p>	



Kosten begroot	<b>Begroot</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Totaal</b>
		Planmatig	3.794.010	3.337.000	3.260.000	7.431.000
Reparatie/contract en overig onderhoud	2.361.000	2.385.000	2.459.000	2.795.000	10.000.000	
Mutatie	421.000	389.000	416.000	606.000	1.832.000	
		<u>6.576.010</u>	<u>6.111.000</u>	<u>6.135.000</u>	<u>10.832.000</u>	<u>29.654.010</u>
						-
	<b>Realisatie</b>					-
Planmatig	2.947.000	2.671.000	3.040.000	5.643.000	14.301.000	
Reparatie/contract en overig onderhoud	1.667.000	2.220.000	2.661.000	3.503.000	10.051.000	
Mutatie	431.000	506.000	431.000	555.000	1.923.000	
		<u>5.045.000</u>	<u>5.397.000</u>	<u>6.132.000</u>	<u>9.701.000</u>	<u>26.275.000</u>
	<b>Verschil</b>					
Planmatig	847.010	666.000	220.000	1.788.000	3.521.010	
Reparatie/contract en overig onderhoud	694.000	165.000	-202.000	-708.000	-51.000	
Mutatie	-10.000	-117.000	-15.000	51.000	-91.000	
		<u>1.531.010</u>	<u>714.000</u>	<u>3.000</u>	<u>1.131.000</u>	<u>3.379.010</u>

**Tabel 9 Opgaven en prestaties Wijk bij Duurstede: Duurzaamheid**

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
<b>EINDCIJFER Duurzaamheid</b>		<b>7</b>
<p>Duurzaamheidscampagne                      2018: Door middel van duurzaamheidscampagne bewustwording t.a.v. duurzaamheid bevorderen en mensen in beweging brengen                      2017: Duurzaamheidscampagne: plan duurzaamheidscampagne, onder andere WoCoZon 200 zonnepanelen en lagere energielasten. Energiecoaches opleiden                      2016: Kennisplatform duurzaamheid (renovatiewinkel)</p>	<p>2018: Visie op onderhoud en duurzaamheid volgt. Inzet Viveste op betaalbaarheid en beschikbaarheid, inzet op duurzaamheid op experimentbasis. Meer contact tussen betreffende medewerkers van beide organisaties over onderhoud en duurzaamheid.                      2016: vanaf december 2016 kunnen huurders hun belangstelling voor zonnepanelen op hun eigen dak kenbaar maken. Samenwerking met EWEC</p>	
<p>EWEC                      2018:                      2017: optimaliseren samenwerking EWEC, leidend tot 300% groei leden en energieafname                      2016: onderzoeken samenwerking met EWEC</p>	<p>2018: Mijlpaal: Energieloket succesvol opgestart, energietafels georganiseerd waaronder een avond speciaal voor huurders. Mogelijk gemaakt door bijdrage van gemeenten en Viveste. Op dit moment wordt er bij Viveste een energie-ambassadeur opgeleid die ook huurders gaat adviseren op gebied van duurzaamheid.                      2017:                      2016: Samen met EWEC worden zonnepanelen aangeboden                      2015: Energie voor algemene ruimtes en collectieve installaties wordt bij EWEC ingekocht</p>	
<p>Wijk Klimaat Neutraal 2030                      2018: Kennisuitwisseling (energie, sociaal en bouw) en samen optrekken naar Wijk Klimaat Neutraal 2030 (routekaart). Op de hoogte houden van Gemeente inzake duurzaamheids- investeringen bij renovatie.</p>	<p>2018: Postcode-roos: huurders willen zonnepanelen, Viveste realiseert dit elders. Bestuur Volkswatt gevormd. Initiatieven zijn goed ontvangen. Bij mutatie van een laagbouwwooning worden standaard het maximale aantal zonnepanelen geïnstalleerd. Viveste koploper in de regio als het gaat om zonnepanelen. Project Karel Martelstraat is mooi voorbeeld van duurzaamheid. Gemeente ziet liever meer aandacht gaan naar verduurzaming bestaande voorraad.</p>	
<p>Labels                      2018:                      2017: Gemiddeld naar label B woningbezit: onderzoek naar verduurzaming Romeinenbaanflats                      2016: Programma opstellen en uitvoeren voor verbeteren gem. energielabel voorraad</p>	<p>2018:                      2017:                      2016: programma voor verbetering is opgenomen in het SVB</p>	N.t.b.



## **Bijlage 7 Visitatieaanpak**

### **1. Achtergrond maatschappelijk visiteren**

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

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

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

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

### **2. Opdracht**

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

### **3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode**

#### *Opdrachtgever en opdrachtnemer*

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

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

#### *Visitatiecommissie*

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

### **4. Visitatie aanpak**

Pentascop hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

#### *Normen voor de maatschappelijke prestatie*

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

### Dialogen

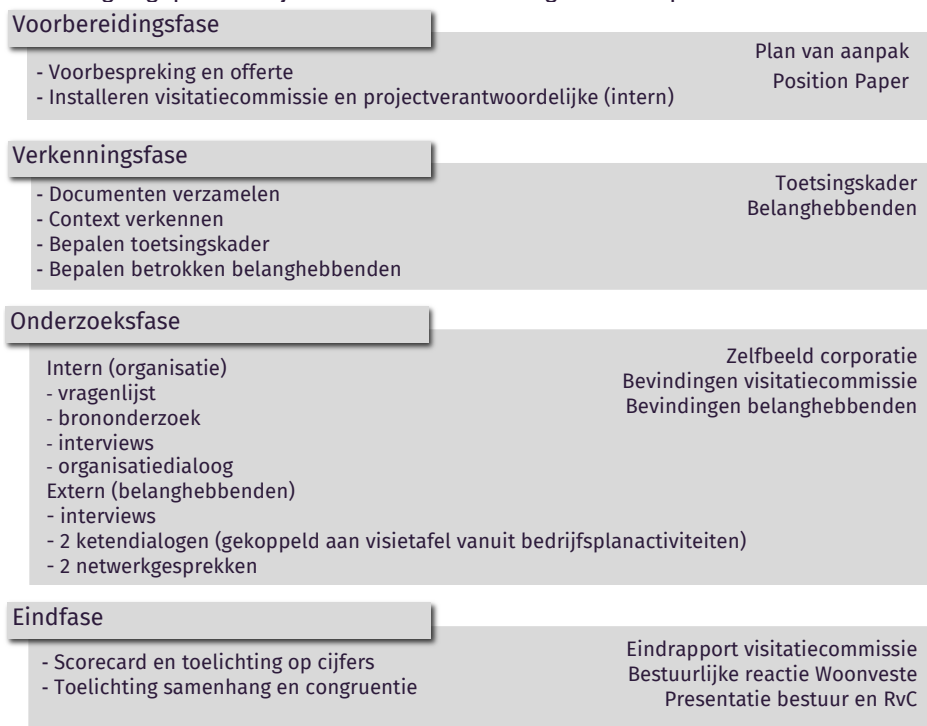
In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel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

### Lerende organisatie

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

### Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



*Figuur Aanpak visitatieproces*

### Verkenningsfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Viveste aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de thema's en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de bestuurder, adjunct-directeur en projectleider.

#### Onderzoeksfase

- Viveste heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Op basis van de position paper, het zelfbeeld en de aangeleverde documenten zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de manager staf, manager Financiën, de controller, de locatiemanagers Houten en Wijk bij Duurstede, een beleidsadviseur, een woonconsulent en een coördinator technisch beheer.
- De thema's zijn verder onderzocht in één organisatiedialoog voor Houten en Wijk bij Duurstede waaraan 8 medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 11 belanghebbenden van Viveste gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouders van de gemeenten Wijk bij Duurstede en Houten, een ambtenaar van de gemeente Wijk bij Duurstede, 3 vertegenwoordigers van de HAR en 2 personen van de HBV. In de gesprekken zijn voor Wijk bij Duurstede de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
  - betaalbaarheid en beschikbaarheid;
  - vastgoedportefeuille;
  - wonen op maat;
  - duurzaamheid;
  - leefbaarheid;
  - de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces (met de wethouders en de HPT);
  - tevredenheid over de relatie en communicatie;
  - tevredenheid over de invloed op het beleid van Viveste.
- In de gesprekken zijn voor Houten de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
  - voldoende omvang en betaalbaarheid van sociale woningvoorraad garanderen;
  - focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen;
  - wonen en zorg in samenhang bezien;
  - diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwens van bewoners faciliteren;
  - de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces (met de wethouders en de HPT);
  - tevredenheid over de relatie en communicatie;
  - tevredenheid over de invloed op het beleid van Viveste.
- In twee dialogen met externe ketenpartners zijn per gemeente dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de externe gesprekken. Daarbij waren vertegenwoordigers van de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, adviesbureau, bouw- en installatiebedrijven, schoonmaakbedrijf, hovenier, en huurders aanwezig.
- Daarnaast is als onderdeel van de visitatie in elke gemeente een netwerkgesprek geweest over het onderwerp inclusiviteit waarin netwerkpartners met elkaar hebben gesproken over de maatschappelijke prestaties op dit gebied en de kracht van het netwerk hierbij.

#### Eindbevindingenfase

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

## 5. Opbouw van het oordeel

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

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

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de thema's uit de prestatieafspraken als onderwerpen voor de visitatie genomen. Gezien de recente fusie is ervoor gekozen deze voor beide gemeenten gescheiden te houden. Deze thema's zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'. Voor de rapportage zijn de thema's van de prestatieafspraken van beide gemeenten op inhoud samengevoegd.

### **Voldoende beschikbare en betaalbare woningen**

### **Wonen en zorg**

### **Leefbaarheid Duurzaamheid**

- WbD: Betaalbaarheid en beschikbaarheid
- WbD: Vastgoedportefeuille
- Ht: Voldoende omvang en betaalbaarheid sociale woningvoorraad
- Ht: Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen
- WbD: Wonen op maat
- Ht: Wonen en zorg in samenhang bezien
- WbD: Leefbaarheid
- WbD: Duurzaamheid
- Ht: Diversiteit, keuzevrijheid en duurzame woonwensen van bewoners faciliteren



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

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

## Bijlage 8 Wijze van beoordeling

### De scorekaart

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

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

### De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

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

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

### Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

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