

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2015-2018



Woningstichting Veluwonen

Rapport Maatschappelijke visitatie

VELUWONEN mijn huis



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.

Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp | voorzitter
ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults | algemeen lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE | secretaris

Utrecht, 17 april 2020

Voorwoord

Woningstichting Veluwonen, hierna te noemen Veluwonen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Rapport Maatschappelijke visitatie | 2 |
| Inleiding..... | 4 |
| Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie | 8 |
| Recensie | 9 |
| Integrale scorekaart..... | 14 |
| Samenvatting | 15 |
| Deel 2 Toelichting op de beoordelingen | 17 |
| 1 Presteren naar Opgaven en Ambities | 18 |
| 1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken | 18 |
| 1.2 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces | 21 |
| 1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken | 24 |
| 1.4 Ambities in relatie tot de opgaven | 30 |
| 2 Presteren volgens Belanghebbenden..... | 34 |
| 2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden..... | 34 |
| 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden..... | 36 |
| 2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden | 44 |
| 3 Presteren naar Vermogen..... | 47 |
| 3.1 Beoordeling van de vermogensinzet | 47 |
| 4 Governance van maatschappelijk presteren | 51 |
| 4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing | 51 |
| 4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.. | 53 |
| 4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording | 55 |
| Deel 3 Bijlagen | 58 |
| Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties..... | 59 |
| Bijlage 2: Positionpaper | 69 |
| Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden | 75 |
| Bijlage 4: Bronnenlijst | 76 |
| Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen..... | 78 |

Inleiding

Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen en wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-)mogelijkheden voor de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

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

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals o.a. zorgorganisaties) geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij PnO, zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebbling: de punten die de Aw sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld.

De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Referentiekader voor plus- en minpunten

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

PLUSPUNTEN

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

MINPUNTEN

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Brummen 2011-2014 en Sprengenland Wonen 2012-2015

In 2015 en 2016 zijn Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen – die zijn gefuseerd tot Veluwonen - beide gevisiteerd. De aanbevelingen van toen hebben gediend als spiegel voor de corporatie en zijn gebruikt om de prestaties van Veluwonen te verbeteren.

- Maak de ambitie en doelen SMART-er op zodanige wijze dat deze een bijdrage gaan leveren aan de helderheid over het beleid. Belanghebbenden krijgen hierdoor meer inzicht over wat ze wel en niet mogen verwachten van de corporatie.
- Advies om actief rekening te houden met vergrijzing in de zeventien dorpen in het werkgebied. De gemiddelde leeftijd van de huurders van Veluwonen is 61 jaar. Maak speerpunten van seniorenhuisvesting en woningaanpassingen voor ouderen.
- Prestatieafspraken met gemeenten voor alle prestatievelden meer en SMART uitwerken. De prestatieafspraken hebben slechts op een aantal prestatievelden betrekking en zijn veelal alleen op hoofdlijnen omschreven.
- Externe legitimering met daarbij de openbare verantwoording van de prestaties heeft aandacht nodig.
- Verbetering van de relatie met de Huurdersbelangen Samen Eén was ook een aandachtspunt. De relatie met de nieuwe leden van het bestuur van Samen Eén verdient aandacht. Geef hen een volwaardige plek in de beleidscyclus.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Veluwonen de aandachtspunten uit de vorige twee visitaties actief heeft opgepakt, zoals dat verder in dit rapport/recensie zal blijken.

In het positionpaper, als bijlage 2 toegevoegd, heeft de bestuurder de verbeteringen vanaf de fusie in de laatste twee jaar van de visitatieperiode toegelicht.

Resultaten visitatie 2019 over de periode 2015 t/m 2018

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

In het positionpaper wordt een duidelijk en herkenbaar beeld van de corporatie geschetst, zo meent de visitatiecommissie, blijkend uit de visitatiegesprekken met de geledingen uit de eigen organisatie en met de externe belanghebbenden. De klant staat centraal: zo is het huurbeleid samen met de huurdersvertegenwoordiging gemaakt, zoals verderop in dit rapport wordt beschreven. De belangrijkste doelen van Veluwonen betaalbaarheid, kwalitatief goed woningbezit, verduurzaming en goed contact met de huurder klinken door in het ondernemingsplan en in vele beleidsstukken.

De bestuurder reflecteert uitgebreid op de aanbevelingen gedaan tijdens de twee vorige visitaties en legt uit hoe deze gebruikt zijn om Veluwonen na de fusie in te richten en de strategie vorm te geven.

De grote samenwerkingsbereidheid met de huurdersorganisatie, de drie gemeenten, de dorpsraden, de collega-corporaties en de zorg/welzijnspartijen komen in het positionpaper goed naar voren.

In de visitatieperiode, en zeker de laatste twee jaar na de fusie tot Veluwonen, is veel succesvol – op financieel gebied, de organisatieverandering en de volkshuisvestelijk taken –

tot stand gebracht. De bestuurder kijkt vooruit en heeft nog veel verbetermogelijkheden in het vizier, zo laat hij in het paper weten.

In voorbereiding op deze visitatie zijn middagen georganiseerd voor de belanghebbenden die uitgenodigd waren voor de visitatiegesprekken. Vier dilemma's zijn op locatie besproken, hetgeen een groot succes bleek. Veel belanghebbenden hebben hier in de visitatiegesprekken naar verwezen. En Veluwonen heeft aan de hand van één van de dilemma's de plannen voor een complex bijgesteld.

BEVINDINGEN VISITATIECOMMISSIE

Typering corporatie

Op 31 december 2016 fuseerden Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen tot een nieuwe regionale corporatie onder de naam: Veluwonen. Het samengevoegde woningbezit is gelegen in de Apeldoornse dorpen, in Laag-Soeren, Brummen en Eerbeek en ligt verspreid over zeventien kleine woonkernen. Veluwonen is een nieuwe fusieorganisatie met een lange geschiedenis. De oudste voorloper is Woningbouwvereniging Eerbeek en werd op 30 juni 1917 opgericht. In 2017 vierde Veluwonen dan ook haar eeuwfeest.

De dorpen zijn voor een groot deel klein, waarbij de leefbaarheid onder druk komt te staan omdat voorzieningen verdwijnen en geen nieuwe/jongere mensen zich in de dorpen vestigen. Veluwonen ziet het als haar taak om deze dorpen/kernen leefbaar te houden en is bereid daarin te investeren.

Fusie

Fusiepartners kenden elkaar goed en werkten al veel met elkaar samen. Kijkend naar de langere termijn, werd geconstateerd dat er onvoldoende slagkracht aanwezig was bij de twee afzonderlijke corporaties. Vanuit een gedeeltelijk overlappend werkgebied - gemeente Brummen - en een volkshuisvestelijke opgave die niet bij een gemeentegrens stopt, was voor zowel Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen afzonderlijk verder gaan een kortetermijnoplossing. Voor beide corporaties werden de opgaven complexer, zowel politiek met veranderende wet- en regelgeving, als maatschappelijk met digitalisering, legitimatie en verantwoording. Dit maakte de relatief kleine woningcorporaties op diverse onderdelen kwetsbaar. Daarom is bij beide corporaties besloten om vanuit een wederzijdse goede volkshuisvestelijke positie, goede dienstverlening en financiële slagkracht met elkaar te gaan fuseren.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ondanks de fusie de aandacht de afgelopen jaren steeds op de buitenwereld gericht is geweest. Het samenvoegen van de beide organisaties, de verbouwing van het kantoor en de inrichting van de werkprocessen is tamelijk geruisloos gegaan.

Alle belanghebbenden zijn zorgvuldig en uitgebreid geconsulteerd over de voorgenomen fusie.

Belanghebbenden gaven de fusie dan ook hun zegen met onder meer de volgende boodschappen:

- Probeer ook na de fusie de voordelen van een relatief kleine corporatie, die dichtbij haar huurders staat, vast te houden.
- Schoenmaker blijf bij je leest. Zorg voor goede betaalbare seniorenwoningen, met aangepaste voorzieningen voor een levensfasebestendige toekomst.
- Slagkracht organisatie verstevigen ten aanzien van capaciteit, professionaliteit en beleid.

- Toename beleidskracht laten zien op het gebied van woonkwaliteit, betaalbaarheid en zorg/welzijn.
- Meer aandacht besteden aan de fysieke leefbaarheid rondom het woningbezit in samenwerking met partners, als gemeente, VVE's, huiseigenaren en ondernemers.
- Enthousiasme vasthouden.
- Maak nieuwbouw zodanig dat ze duurzaam en levensloopbestendig zijn.

Huidige conclusies van belanghebbenden vanuit de onlangs gevoerde visitatiegesprekken:

- De corporatie is na de fusie veel socialer geworden en staat dichterbij haar huurders.
- Fusie heeft getoond dat er meer lef is in de organisatie; er wordt meer buiten de lijntjes gekleurd.
- Vanuit twee 'verouderde' corporaties, is nu een moderne corporatie gesmeed.
- Eerst traditioneel en oubollig; nu minder afstandelijk en warmer.
- Fusie was een sluitstuk van een lange en goede samenwerking.
- Door de bestuurder is op een uitstekende wijze sturing gegeven aan een succesvolle implementatie van de fusie.

De twee corporaties hebben de tijd genomen om de samenwerking goed voor te bereiden. De fusie is in goede harmonie tot stand gekomen. Weliswaar is Veluwonen zich goed bewust van het feit dat het voor de huurders niet altijd makkelijk is geweest. Het kantoor in Brummen is gesloten, de schaalvergroting kent een eigen dynamiek en er zijn nieuwe werkwijzen geïntroduceerd. Dit zijn onderwerpen waaraan een aantal huurders aan hebben moeten wennen. Al met al vindt de commissie dat de fusie uitermate goed is geslaagd.

Koers is helder

In het eerste jaar na de fusie is het nieuwe ondernemingsplan 'Het verhaal van Veluwonen' geschreven. Veluwonen streeft naar lage woonlasten voor een comfortabel en duurzaam huis, waarin huurders prettig wonen met wie een goed contact is. In deze zin zijn de vier hoofddoelen terug te vinden. De kunst is voor Veluwonen om tijd en middelen zo goed mogelijk te verdelen over deze vier doelen. Lage woonlasten verhogen de kans op volwaardige deelname aan de samenleving. Een comfortabel huis maak je makkelijker tot je thuis. Een duurzaam huis draagt bij aan lagere woonlasten en aan een duurzame toekomst. En goed contact met de huurders stelt de corporatie beter in staat de juiste keuzes te maken voor het beheer van haar woningen.

In het ondernemingsplan zijn nieuwe doelen vastgesteld: een 8 voor dienstverlening en voor het wooncomfort, woonlasten stijgen (gemiddeld) hoogstens met inflatie en er wordt alles aan gedaan om in 2030 CO2-neutraal te zijn. De visitatiecommissie is van mening dat de doelen helder zijn geformuleerd en goed geïmplementeerd, blijkend uit de gemaakte strategische en operationele keuzes. Te noemen zijn de huuraanpassing naar 68% maximaal redelijk, sloop en nieuwbouw van diverse projecten in het werkgebied en de bijstelling van het meerjarig renovatieprogramma inclusief de duurzaamheidsmaatregelen.

Huurdersorganisatie, huurders en huurbeleid

Veluwonen is erg tevreden over de samenwerking met Samen Eén. Samen Eén wordt veelvuldig in de overwegingen en besluitvorming gekend. Mede op hun verzoek wordt Samen Eén geregeld betrokken in een vroeg stadium bij de plannen van de corporatie, waardoor het draagvlak wederzijds fors is toegenomen. In overleg met Samen Eén is een nieuw huurbeleid ingevoerd. Op termijn betaalt elke huurder, ongeacht zijn inkomen evenveel voor dezelfde

woonkwaliteit: 68% van de maximaal redelijke huur. Ook stijgt de huur van zittende huurders gemiddeld nooit meer dan inflatie. In de praktijk betekent dit dat veel huurders per 1 juli een zeer beperkte huurverhoging krijgen of zelfs een huurbevrozing of -verlaging. In 2017 kregen 1.150 (ongeveer 29%) van de huurders een huurverlaging.

Samen Eén is partij in het driehoeksoverleg voor de prestatieafspraken. Dit gebeurt volgens de drie partijen op een constructieve en gelijkwaardige wijze. De huurders zijn van mening dat het (te)veel tijd en energie vergt om een volwaardige rol te kunnen hebben in het driehoeksoverleg. Daarnaast vinden zij de volkshuisvestelijke onderwerpen moeilijk en vaak een lastige materie.

Iedere huurder is voor Veluwonen bijzonder. Het zijn mensen met ieder een eigen verhaal, waar de corporatie benieuwd naar is. Daarom gaat de woonconsulent bij elke nieuwe huurder zes weken na de verhuizing op bezoek om ervaringen en problemen te bespreken. De visitatiecommissie juicht deze activiteit toe.

Veluwonen is gestart met een pilot 'Voorzieningenwijzer'. Zo'n vijftig huurders werden bezocht door een professional die het financiële reilen en zeilen met hen doornam. Dit heeft geleid tot een gemiddelde structurele inkomensverbetering van ongeveer € 600 per jaar. Een prachtig initiatief volgens de visitatiecommissie, dat inmiddels navolging heeft gekregen.

De visitatiecommissie heeft met een aantal bewonerscommissies gesproken waar recent grote onderhouds- en renovatieprojecten zijn uitgevoerd. Algemeen beeld is dat de bewonerscommissies eerder in het proces bij de planvorming kunnen worden betrokken. De ervaringen tijdens de uitvoering zijn wisselend, en mede afhankelijk van de aannemer die de plannen heeft uitgevoerd. Communicatie met de bewoners tijdens de uitvoering is echter ook een verantwoordelijkheid van de corporatie, en zou meer aandacht verdienen vindt een deel van de bewonerscommissies.

Samenwerking gemeenten

Jaarlijks wordt met de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden prestatieafspraken over thema's als betaalbaarheid en beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid. De samenwerking met de drie gemeenten is goed, zo heeft de commissie dit ervaren in de visitatiegesprekken. Circa driekwart van het woningbezit is gelegen in de gemeente Brummen en een vierde in de gemeente Apeldoorn. In de gemeente Rheden heeft Veluwonen een zeer beperkt bezit van zo'n vijftig woningen.

Met de gemeente Brummen werkt Veluwonen op een positieve wijze aan het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. Partijen kennen elkaar en het tripartite overleg is gelijkwaardig en pragmatisch.

In de gemeente Apeldoorn wordt samengewerkt met drie corporaties in hetzelfde werkgebied. De drie collega's richten zich op de stad en Veluwonen op de omliggende dorpen. De grootstedelijke problemen komen in de dorpen bijna niet voor. Leefbaarheid is een belangrijk item, waaraan veel aandacht moet worden besteed. De gemeente heeft weinig inbreng gehad in de prestatieafspraken, zo bleek dat uit de visitatiegesprekken met de betrokken partijen. Met een nieuwe woonagenda krijgt de gemeente een sturende rol met daarbij meer wederkerigheid in de afspraken.

Bedrijfsvoering

Strategisch voorraadbeleid is gericht op de kwaliteit en kwantiteit van de woningvoorraad van een corporatie. Doel is om de voorraad verhuurbaar te houden, aan te laten sluiten bij de

wensen en eisen van bewoners en tevens invulling te geven aan overheidsbeleid. En dat alles op een voor de corporatie financieel verantwoorde wijze.

Het strategisch beleid van de vastgoedportefeuille van Veluwonen is tot nog toe modulair opgezet. Per thema, zoals omvang portefeuille, huurbeleid, verkoopbeleid en woningkwaliteit/duurzaamheid, is een notitie opgesteld, die waar nodig wordt geactualiseerd. De gebiedsontwikkeling in de Eerbeeks Enk heeft de afgelopen jaren veel capaciteit en geduld gevergd. Dit heeft onder andere te maken met de ligging van een grote papierfabriek in deze wijk. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het strategisch voorraadbeleid goed vorm heeft gekregen. Het beleid gaat uit van strategische doelen met een wensportefeuille voor een periode van 10 tot 15 jaar. De visitatiecommissie heeft met eigen ogen kunnen zien dat de plannen na flinke vertraging nu in uitvoering zijn.

Ook het risicobeleid van Veluwonen is modulair opgebouwd. In 2018 is het risicobeheersingskader geactualiseerd. Aandachtsgebieden zijn gedefinieerd, die een zekere verbondenheid kunnen hebben met risico's. Meer dan ooit is volgens de commissie het zaak voor Veluwonen de balans te vinden tussen financiële gezondheid, het voldoen aan wettelijke eisen en de realisatie van maatschappelijke taken. Effectief risicomanagement ondersteunt de besluitvorming hierbij en helpt Veluwonen bij het afwegen van belangen op de korte én lange termijn.

Sterke punten

- Een geslaagde fusie die zeer soepel is geïmplementeerd
- Nieuwe organisatie met meer flair en meer naar buiten tredend
- De communicatie en huisstijl met mooie op de huurder gerichte publicaties
- Duidelijk, bij de tijd met eigen visie op de opgaven
- Huurder staat voorop! Scoort goed op klanttevredenheid
- Groot verantwoordelijkheidsgevoel
- Direct benaderbaar en hanteert korte lijnen; betrokken en professioneel, zichtbaar en behulpzaam
- Effectieve en doelmatige organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- Gezonde financiële positie
- Open en transparant met vertrouwen van belanghebbenden, gericht op samenwerking
- Sterke aandacht voor duurzaamheid
- Focus op de zeventien Veluwse dorpen, betrokken en bereikbaar
- Externe legitimatie is prima op orde

Aandachts- en verbeterpunten

- Probeer het proces om tot de prestatieafspraken te komen met de gemeenten zo in te richten dat Samen Eén hieraan een wezenlijke bijdrage kan leveren zonder dat dit hen zwaar belast in tijd en capaciteit.
- Werk samen met de gemeente Apeldoorn aan een integrale visie op de toekomst van de dorpen waarbij aandacht wordt gegeven aan de thema's Wonen Welzijn en Zorg en de slaagkansen van starters. Werk dit uit in een gezamenlijk programma.
- Breng meer integraliteit en wederkerigheid in de prestatieafspraken door ook de bijdragen van de gemeenten - bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, openbare ruimte, sociaal domein - te benoemen.

- Versteving van de huurdersparticipatie bij projecten door bewonerscommissies vanaf het begin te betrekken. Standaardiseer de processen rond deze projecten en maak vooraf helder op welke momenten en hoe de bewonerscommissies worden betrokken.
- Veluwonen gaat in 2020 aan de slag met een nieuw ondernemingsplan en portefeuilleplan. Maak hierbij meer expliciet hoe de opgaven van buiten zijn opgehaald en verwerkt in deze plannen.
- In verschillende gesprekken is naar voren gekomen dat Veluwonen meer werk moet maken van de huisvesting van starters. Veluwonen heeft zelf het beeld dat de slaagkansen voor deze doelgroep goed zijn. Ga hier serieus mee aan de slag en probeer tot een gezamenlijk en breed gedragen beeld op deze opgave te komen.

Integrale scorekaart

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | |
|--|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|--------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | Thema: | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Presteren in het licht van de prestatieafspraken | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 7,7 | 75% | 7,8 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 8,0 | 25% | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | Thema: | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Prestaties | 7,7 | 7,1 | 7,6 | 7,4 | 7,5 | 8,0 | 7,6 | 50% | 7,7 |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 7,8 | 25% | |
| Invloed op beleid | | | | | | | 7,7 | 25% | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | | |
| Vermogensinzet | | | | | | | 8,0 | 100% | 8,0 |
| Governance van maatschappelijk presteren | | | | | | | | | |
| Strategievorming en prestatiesturing | Strategievorming | | | | | 8,0 | 7,5 | 33% | 7,7 |
| | Prestatiesturing | | | | | 7,0 | | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | | | | | 7,0 | 33% | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | 9,0 | 8,5 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | | 8,0 | | | |

De volgende thema's zijn gehanteerd:

1. Betaalbaarheid;
2. Beschikbaarheid;
3. Kwaliteit en duurzaamheid;
4. Zorg en huisvesting ouderen;
5. Huisvesting overige aandachtsgroepen;
6. Leefbaarheid.

Samenvatting

Veluwonen is een actieve en lokaal verankerde dorpencorporatie op de Veluwe, ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Brummen en Sprengeland Wonen.

De visie van Veluwonen luidt als volgt:

"We kennen in de volkshuisvesting de aloude stelregel 'sober en doelmatig'. Toch kiezen wij voor iets anders. Wij geloven in 'duurzaam en mooi'. De geschiedenis bewijst dat sobere woningen op termijn de slechtste investeringen zijn. Gebouwen die met liefde zijn ontworpen en gebouwd, houden het veel langer vol en creëren veel meer woonplezier. Wij streven daarom naar duurzame kwaliteit, zodat we woongenot creëren en mensen over honderd jaar nog steeds prettig wonen in onze huizen. Dat betekent dat we in ons investeringskader bewust rekening hiermee houden. En nee, dat maakt de woningen écht niet duurder."

Organisatie

Veluwonen heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad bestond in 2018 uit vijf leden, van wie er twee zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie Samen Eén.

Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2018 36, het aantal fte's 32,5.

Woningbezit

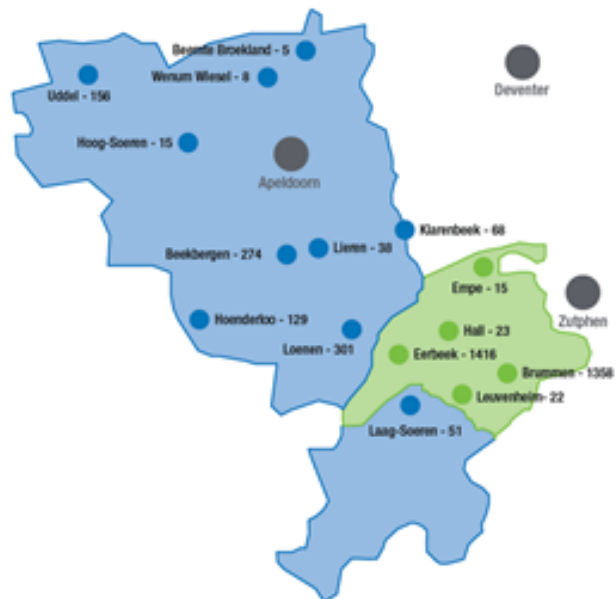
Veluwonen verhuurt vooral grondgebonden eengezinswoningen. Veel van de woningen zijn gebouwd tussen 1960 en 1980. Circa 25% van onze woningen is geschikt voor senioren. Veluwonen verhuurt ook enkele zorgcomplexen voor ouderen en gebouwen voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking.

Werkgebied

Veluwonen werkt in drie gemeenten: Brummen met circa 3.000 woningen, Apeldoorn met ongeveer 1.000 woningen en Rheden met zo'n 50 woningen. De woningen staan verspreid over ze dorpen binnen deze gemeenten.

Deze dorpen zijn kleinschalig, overzichtelijk en saamhorig. Tegelijkertijd is ieder dorp anders. In grootte, ligging, de mensen die er wonen, sociale netwerken en in de voorzieningen. Het werkgebied is omvangrijk. De afstand tussen de twee verst van elkaar verwijderde kernen - Uddel en Brummen/Leuvenheim - is ruim 40 km.

In de dorpen wonen ruim 30.000 mensen, maar de afzonderlijke kernen variëren sterk in omvang. Eerbeek is de grootste met ruim 10.000 inwoners en zo'n 4.000 huishoudens, Beemte Broekland de kleinste met ongeveer 130 inwoners in om en nabij 45 huishoudens.



Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 levert volgende beoordelingen op:



PRESTEREN NAAR OPGAVEN EN AMBITIES

Gemiddeld: 7,8

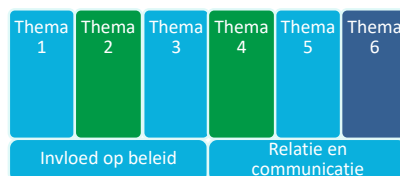
- De prestatieafspraken sluiten goed aan bij de in de visitatieperiode vigerende woonvisies van de verschillende gemeenten.
- Een weldoordacht en weloverwogen huurbeleid.
- Veluwonen maakt het mogelijk dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen.
- De ambities zijn grondig onderbouwd door de lokale volkshuisvesting en de portefeuillestrategie.



PRESTEREN NAAR VERMOGEN

Gemiddeld: 8,0

- Helder investeringskader dat geleid heeft tot een passende vermogensinzet.
- Ruime aandacht voor betaalbaarheid betekent prima inzet van het maatschappelijk vermogen.
- De bedrijfslasten scoren een A in de Aedes benchmark.
- Continuïteit is door fusie gewaarborgd.



PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN

Gemiddeld: 7,7

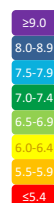
- De corporatie blinkt uit in de betaalbaarheid van haar woningbezit.
- Een eerlijke prijs/kwaliteit voor alle woningen: 68% van de maximaal redelijke huur.
- De 'Voorzieningswijzer' is een groot succes!
- Bij duurzaamheidsmaatregelen geen huurverhoging.
- Aandacht voor de leefbaarheid en veiligheid.



GOVERNANCE VAN MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN

Gemiddeld: 7,7

- Een goede vertaling van het ondernemingsplan naar doelstellingen en activiteiten.
- Visie en doelen zijn stevig verankerd in de organisatie.
- De raad van commissarissen vervult op een adequate wijze zijn maatschappelijke rol.
- Veluwonen betreft belanghebbenden op een open en constructieve wijze bij de beleidsvorming.



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit twee delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader van de visitatiemethodiek. Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de feitelijke prestaties die de corporatie heeft geleverd voor haar maatschappelijke opgaven.

Ambities in het licht van de opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven? Waar zijn verschillen en heeft de corporatie deze voldoende verklaard?

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

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, positionpaper en ondernemingsplan. Verwezen wordt naar de gedetailleerde uitwerkingen in bijlage 1.

GEMEENTE BRUMMEN

Woonvisie Brummen 2016-2025

De woonvisie bevat gewenste ontwikkelingen en richtingen met betrekking tot het woonklimaat in de periode 2016 tot 2025. Deze woonvisie vormt de basis voor de strategische afwegingen die de gemeente maakt en concrete acties die de gemeente en partners uitvoeren op het gebied van wonen.

Wonen is voor iedereen belangrijk en raakt alle kernen en buurtschappen. Daarom zijn er bij de totstandkoming van deze woonvisie verschillende partijen betrokken. Bewoners, de gemeenteraad en stakeholders hebben input kunnen leveren en mee kunnen denken. Zij hebben hun mening gegeven over wonen in Brummen, 'nu en in de nabije toekomst'. Het draait in deze visie om samenwerking.

Het wensbeeld voor Brummen wordt uitgewerkt via een viertal pijlers:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Wonen, zorg en vergrijzing;
- Duurzaamheid;
- Leefbaarheid.

Dit zijn de vier speerpunten waarop de gemeente in de komende jaren gaat inzetten om het wonen in Brummen aantrekkelijk te houden en waar mogelijk te versterken. De aandacht wordt per speerpunt geconcretiseerd in een uitvoeringsprogramma.

Gemeente Brummen Uitvoeringsprogramma 2016-2025

In deze uitvoeringsagenda wordt aangegeven welke activiteiten de komende jaren worden ondernomen om uitvoering te geven aan de woonvisie. De activiteiten zijn geordend rond de hierboven genoemde pijlers. Per pijler is benoemd welke activiteiten in samenwerking met verschillende partners nodig zijn.

Opgenomen is wat de activiteit inhoudt, wat het doel is, wat de looptijd is, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering (regie) en welke partijen betrokken zijn bij de uitvoering. Partijen zijn de gemeente Brummen, woningcorporatie, marktpartijen, zorgpartijen, bewoners en de huurdersorganisatie.

Prestatieafspraken gemeente Brummen 2017 en 2018

De gemeente Brummen, Veluwonen en huurdersorganisatie Samen Eén hebben met de prestatieafspraken uitvoering gegeven aan een gezamenlijk beleid voor de sociale huursector in de gemeente Brummen. De afspraken zijn tot stand gekomen op basis van de gemeentelijke Woonvisie 2016-2025 'Wonen in de gemeente Brummen'.

De opgave vanuit een gezamenlijk gedeelde visie is: voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen in de dorpen aan te bieden. Daarbij hebben de drie partijen aandacht voor:

- Betaalbaarheid;
- Beschikbaarheid;
- Kwaliteit en duurzaamheid van woningen;
- Zorg en huisvesting ouderen;
- Huisvesting overige aandachtgroepen;
- Leefbaarheid.

Deze thema's worden in deze prestatieafspraken afzonderlijk behandeld. Elk thema begint met een meerjarig perspectief. Dit zijn de doelstellingen die aansluiten bij de gemeentelijke woonvisie en het 'bod' van Veluwonen. Vervolgens worden de concrete uitvoeringsafspraken voor enig jaar benoemd, met een doorkijk naar de volgende jaren.

GEMEENTE APELDOORN

Woonagenda Apeldoorn 2014-2018

Voor deze woonagenda is de Structuurvisie Apeldoorn 'De Buitenstad' kaderstellend. De woonagenda en de analyse die daarin is opgenomen vormen de basis voor de prestatieafspraken.

De volgende opgaven zijn opgesteld:

- Bewaking van de volkshuisvestelijke basis: afspraken worden gemaakt over beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van woningen voor de primaire doelgroep en kwetsbare inwoners van Apeldoorn, inclusief afspraken over wonen, zorg en welzijn, alsmede het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
- Beheer van de bestaande voorraad: afspraken over het leefbaar houden van wijken en buurten en de duurzaamheidsopgave.
- Sturing op nieuwbouw: nieuwbouw zoals afgesproken in het woningbouwprogramma. Er is ruimte om in de kleinere kernen nieuwbouw te plegen.

De hoofdopgaven zijn opgedeeld in veertien concreet geformuleerde deelopgaven, die samen de daadwerkelijke agenda vormen.

Prestatieafspraken gemeente Apeldoorn 2015-2018 en 2017 en 2018

De gemeente Apeldoorn heeft samen met de corporaties en huurdersorganisaties prestatieafspraken gemaakt. Vier corporaties zijn in Apeldoorn werkzaam. Naast Veluwonen zijn dat De Goede Woning, Ons Huis en de Woonmensen. De prestatieafspraken volgen wat indeling betreft de drie hiervoor genoemde hoofdpogaven in de Woonagenda. In 2017 en 2018 hebben dezelfde partijen in het kader van de herziene Woningwet nieuwe prestatieafspraken gemaakt. De eerder gemaakte afspraken over 2015-2018 golden hierbij als basis. Er is onderscheid gemaakt tussen algemene prestatieafspraken, die gelden voor alle corporaties in Apeldoorn en afspraken per corporatie.

De kernopgave is te streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit met een gedifferentieerd aanbod in de prijscategorieën voor de primaire doelgroep, met een zo hoog mogelijke slagingskans. Er zijn afspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor de primaire doelgroep: voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor zorgkwetsbaren, huisvesting bijzondere doelgroepen en in stand houden van het sociaal vangnet.
- Beheer van de bestaande buitenstad: woonkwaliteit van de stad, inzet op kwetsbare plekken, verduurzamen van de woningvoorraad, groen houden van de woonomgeving en het versterken van sociale netwerken.
- Een actuele programmering die kwalitatief én kwantitatief aansluit op de doelen en ambitie.

Vanuit deze thema's is een groot aantal prestatieafspraken gemaakt.

GEMEENTE RHEDEN

Woonvisie Rheden 2014-2020

Een belangrijk richtinggevend document voor de huidige woonvisie is het beleidsakkoord 'Samen in Rheden 2014-2018'. De looptijd van dit document valt grofweg samen met de looptijd van de woonvisie.

De gemeente Rheden heeft voor de jaren 2014-2020 de volgende speerpunten in het woonbeleid:

- Betaalbaarheid;
- Aantrekkelijke woonmilieus;
- Bouwen voor behoefte;
- Toekomstbestendig wonen.

Met de uitvoering van de woonvisie zijn de kleinere kernen De Steeg, Ellecom, Spankeren en Laag-Soeren samengenomen. Gezien het geringe aantal woningen van Veluwonen in de gemeente Rheden zijn de volgende aandachtspunten uit de visie van belang:

- Met de woningcorporaties zijn afspraken gemaakt om het aantal sociale huurwoningen binnen de gemeente Rheden te handhaven.
- De verantwoordelijkheid voor een schone, rustige en veilige woonomgeving moet worden gelegd bij de bewoners.
- Waar er sprake is van grote concentraties van dezelfde woningen, kan door middel van woningverbetering of herstructurering de eenzijdigheid van een wijk worden doorbroken.

Prestatieafspraken gemeente Rheden 2017 en 2018

De opgave uit de woonvisie is om voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen te bieden en daarom zijn afspraken gemaakt over de volgende onderwerpen: betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid van woningen, zorg en huisvesting ouderen, huisvesting overige aandachtsgroepen en leefbaarheid. Dit zijn tevens de Rijksprioriteiten.

Bij elk thema zijn volkshuisvestelijke doelstellingen en ontwikkelingen beschreven. Deze vormen het algemene beleidsmatige kader. De situatie in Laag-Soeren is hierop soms gedeeltelijk van toepassing vanwege het geringe aantal woningen en de kleine omvang van Laag-Soeren.

REGIONALE PRESTATIEAFSPRAKEN

Woonkeus Stedendriehoek

Veluwonen is aangesloten bij Woonkeus Stedendriehoek. Woonkeus is het woonruimte-verdelingssysteem dat door de woningcorporaties in de Stedendriehoek wordt gebruikt. Tot de Stedendriehoek behoren de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Lochem, Voorst en Zutphen. Doel van Woonkeus is huurwoningen eerlijk, eenduidig en transparant te verhuren, waarbij bijzondere aandacht aan kwetsbare personen wordt gegeven. In het samenwerkingsverband Woonkeus Stedendriehoek participeren negen woningcorporaties uit deze zes gemeenten die gezamenlijk de woningtoewijzing in de Stedendriehoek uitvoeren. De afspraken over de regionale woonruimteverdeling die de gemeenten hebben gemaakt zijn vastgelegd in het Convenant Regionale Woonruimteverdeling en in de Samenwerkingsovereenkomst regionale woonruimteverdeling tussen de deelnemende corporaties.

1.2 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces

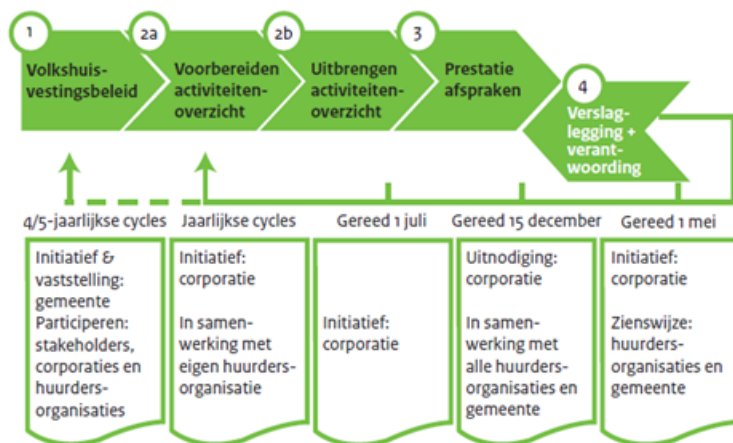
GEMEENTE BRUMMEN

De gemeente Brummen, Veluwonen en huurdersorganisatie Samen Eén werken gezamenlijk op een constructieve manier aan een goed plaatselijk volkshuisvestingsbeleid. Uitgangspunten voor het overleg en de samenwerking zijn gelijkwaardigheid, transparantie en wederzijds vertrouwen, zo heeft de commissie in de visitatiegesprekken geconstateerd.

Deze uitgangspunten ontstaan volgens het driehoeksoverleg niet als vanzelf en zijn afhankelijk van een goede en reële verwachting van de rol die ieder speelt in het samenwerkingsproces.

De samenwerking in het tripartite overleg is praktisch en pragmatisch, positief en constructief ingesteld, zo menen alle drie partijen. Uit de overlegde documenten en de gesprekken kan de visitatiecommissie dit bevestigen. Informatie die nodig is om tot goede prestatieafspraken te komen, is tijdig voor iedereen beschikbaar.

Elke partij levert een bijdrage vanuit haar eigen verantwoordelijkheid en positie voor een goed en betaalbaar aanbod van sociale huurwoningen in Brummen. Er zijn voldoende overlegmomenten, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Partijen evalueren jaarlijks de samenwerking en zo nodig worden aanvullende afspraken gemaakt.



GEMEENTE APeldoorn

Nieuwe prestatieafspraken, die voortbouwen op de vorige afspraken, worden in de driehoek gemeente Apeldoorn, corporaties en huurdersorganisaties volop besproken. Er zijn vier corporaties die met elkaar de Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn vormen. Deze corporaties zijn alle werkzaam in de gemeente Apeldoorn. De samenwerking krijgt volgens partijen steeds beter vorm. Samenwerking, wederkerigheid en gelijkwaardigheid blijft de basis volgens het tripartite overleg om te komen tot gemeenschappelijk gedragen afspraken. De voornemens voorzien in de bijdrage van de corporatie aan het lokale volkshuisvestingsbeleid zoals dat is verwoord in de Woonagenda 2014-2018.

De algemene mening van betrokkenen is dat de prestatieafspraken in de voorbije jaren vooral een opsomming waren van de voornemens van de woningcorporaties met soms onderlinge verschillen in de formulering, zo heeft de commissie opgemerkt. De gemeente had hierbij relatief weinig inbreng. Periodiek vindt in het driehoeksoverleg overleg plaats over het bod, de tussenstand van de prestatieafspraken en actualiteiten.

Met de nieuwe Woonagenda is de verwachting dat de gemeente een meer sturende rol gaat krijgen en er meer wederkerigheid in de afspraken komt. Van de partijen wordt met de uiteindelijke prestatieafspraken verwacht, dat de bijdrage van iedere partij hierin wordt verwoord. Die bijdragen kunnen volgens de visitatiecommissie materieel zijn, maar kunnen ook betrekking hebben op inzet.

GEMEENTE RHEDEN

Het proces om te komen tot prestatiegesprekken is prima verlopen. De drie partijen betrekken elkaar actief bij de beleidsvorming op het gebied van wonen, onder meer door een adequate en actieve bijdrage aan de overleggen. Partijen gaan op een pragmatische manier om met de overlegstructuur, vanwege het relatief beperkte woningbezit van Veluwonen in de gemeente Rheden. De gemeente, Veluwonen en Samen Eén voeren tenminste een keer per jaar bestuurlijk overleg. Tijdens dit overleg informeren en consulteren partijen elkaar over hun activiteiten en plannen. Veluwonen initieert het bestuurlijk overleg en de gemeente fungeert als gastheer. Ten minste eenmaal per jaar vindt ook ambtelijk overleg plaats, waarin lopende zaken en projecten worden afgestemd. De monitoring en actualisering van de prestatieafspraken zijn vaste agendapunten. In dit overleg wordt tevens het bestuurlijk overleg voorbereid.

De gemeente Rheden laat weten dat inmiddels tweejaarlijkse prestatieafspraken worden gemaakt. De vraag blijft volgens de commissie nog wel bestaan wat een praktische wijze is om het proces tot het maken van prestaties in te gaan, gezien de zeer beperkte grootte van het vastgoedbezit. De andere corporatie die in de gemeente werkzaam is heeft 5.800 woningen tegenover 50 van Veluwonen.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

GEMEENTE BRUMMEN

De gemeente is verantwoordelijk voor de woonvisie. Veluwonen brengt jaarlijks een bod uit, waarbij zij de bijdrage aan deze visie tot uiting brengt. Het bod wordt gezamenlijk met Samen Eén opgesteld teneinde het belang van de huurders in een vroeg stadium te borgen. De prestatieafspraken zijn zoveel mogelijk SMART en de afspraken hebben een doorkijk naar de opvolgende jaren. De gemaakte prestatieafspraken voldoen aan de vier Rijksprioriteiten. Ideeën van de huurders worden, waar mogelijk, overgenomen, die zich daarmee als volwaardige partij in het driehoeksoverleg ziet. Bij het opstellen van de woonagenda wordt ook de gemeenteraad door Veluwonen betrokken in 'Koetshuissessies of forumvergaderingen', hetgeen door de raad hogelijk wordt gewaardeerd.

Een groot dilemma is de ouderenhuisvesting in Tolzicht en Beekwal. Deze twee ouderencomplexen zijn aan de beurt voor grootschalige renovatie, dan wel sloop/nieuwbouw. De gemeente zou in deze majeure operaties gekoppeld aan gebiedsontwikkeling financieel moeten bijdragen. De prestatieafspraken kunnen op het terrein van duurzaamheid en sociaal domein verder worden ontwikkeld.

GEMEENTE APELDOORN

De gemeente liet weinig visie en ambities zien naar de mening van de partners in het driehoeksoverleg. De prestatieafspraken bestonden meer als een procesdocument. Er waren gezamenlijke afspraken, en daaronder de individuele afspraken met de vier corporaties. Onderwerpen liepen rijp en groen door elkaar. Jaarlijks werd het bod van de vier verschillende corporaties aan de gezamenlijke afspraken toegevoegd. Met de nieuwe Woonagenda 2019 is het bod van iedere corporatie beter te analyseren. Afspraken kunnen nu 'een op een' gemaakt worden aan de hand van drie thema's en achttien doelstellingen van de woonagenda.

GEMEENTE RHEDEN

De gemeente wil graag prestatieafspraken maken over het relatieve kleine bezit van Veluwonen. In de Rhedense kern Laag-Soeren is Veluwonen de enige corporatie. De prestatieafspraken kunnen concreter en scherper; daar is men het in het driehoeksoverleg over eens. De gemaakte prestatieafspraken voldoen aan de vier Rijksprioriteiten. Het contact tussen Veluwonen en de gemeente Rheden wordt steeds beter en er bestaan steeds kortere lijnen. Dit komt ten goede aan de prestatieafspraken, die daardoor steeds concreter kunnen worden.

Graag zou de gemeente in het woningbezit van Veluwonen in Laag-Soeren een of twee statushouders huisvesten. Dit zou de integratie van vergunninghouders ten goede kunnen komen.

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

In dit hoofdstuk worden de prestaties gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2015 tot en met 2018.

De visitatiemethodiek schrijft voor dat wanneer de corporatie in meerdere gemeenten werkt, de thema's van de prestatieafspraken met de gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, leidend zijn voor de indeling van de prestaties.

De volgende thema's van de gemeente Brummen zijn aldus leidend:

1. Betaalbaarheid;
2. Beschikbaarheid;
3. Kwaliteit en duurzaamheid;
4. Zorg en huisvesting ouderen;
5. Huisvesting overige aandachtsgroepen;
6. Leefbaarheid.

Veluwonen is in de visitatieperiode gefuseerd. De twee voormalige corporaties, Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen, werkten al jarenlang nauw samen en voerden nagenoeg hetzelfde volkshuisvestelijk beleid. De belangrijkste doelen van beide corporaties waren betaalbaarheid, kwalitatief goed woningbezit, verduurzaming en goed contact met de huurder. De aanbevelingen uit de vorige individuele visitatierapporten zijn mede gebruikt om de strategie van de nieuw ontstane Veluwonen vorm te geven. De fusiepartners werkten ook samen in hetzelfde werkgebied, de gemeente Brummen.

THEMA 1: BETAALBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat twee pluspunten worden toegekend vanwege:

- Een weloverwogen en weldoordacht uitgevoerd gematigd huurbeleid.
- De sterke inzet van de Voorzieningenwijzer, waardoor huurders een sterke verbetering van het inkomen krijgen.
- De doelgroepen worden eerlijke kansen en mogelijkheden geboden met een door de corporatie uitgedacht beginsel, dat nu ook in Woonkeus-verband is afgesproken.

Het belangrijkste speerpunt van Veluwonen is de betaalbaarheid. De corporatie is er in de eerste plaats voor de primaire doelgroepen. Dit komt vooral ook tot uitdrukking in het gematigde huurbeleid, hetgeen ook de verhuurbaarheid ten goede komt. Om de verschillende doelgroepen voldoende kansen en mogelijkheden te bieden, wordt de volgende stelregel van het woningaanbod gehanteerd:

- 60% een huur heeft onder de 1e aftoppingsgrens;
- 20% een huur heeft tussen de 1e en de 2e aftoppingsgrens;
- 20% een huur heeft tussen de 2e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens.

Om deze grenzen te bereiken kent de corporatie een streefhuur van 68% van de maximale huur. Sommige woningcomplexen hebben een lager streefhuurpercentage (63%) vanwege verhuurbaarheid en/of een voorgenomen herstructurering.

De '60-20-20'-verhouding is ook afgesproken in Woonkeusverband; het regionale samenwerkingsverband op het gebied van woonruimteverdeling.

Veluwonen streeft naar een evenwichtige prijs-kwaliteitsverhouding, dat als volgt is vertaald in de jaarlijkse huuraanpassing:

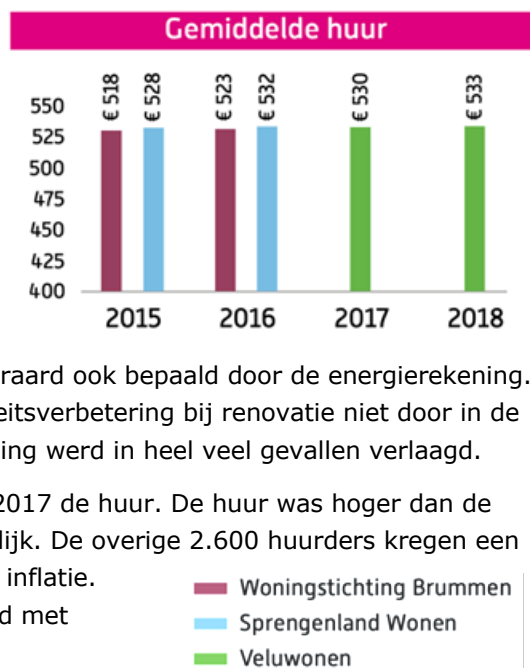
- Als de huidige huur lager is dan de streefhuur, dan wordt deze verhoogd met het inflatiepercentage.
- Als de huidige huur hoger is dan de streefhuur, dan wordt deze verlaagd met het inflatiepercentage. Als die huidige huur echter hoger is dan de 2e aftoppingsgrens, dan wordt deze extra verlaagd in drie achtereenvolgende jaren. In 2019 is de actuele huur dan gelijk aan de streefhuur.

Deze huuraanpassing heeft er in 2018 toe geleid dat de huur van bijna 1.100 huurders is gedaald. Van circa 125 huurders is de huur gelijk gebleven en ongeveer 2.600 huurders hebben een huurverhoging gehad van maximaal 1,4%. Gemiddeld zijn de huren op 1 juli gestegen met 0,28%. Daarbij gaat Veluwonen uit van het principe dat op termijn iedereen hetzelfde betaalt voor een

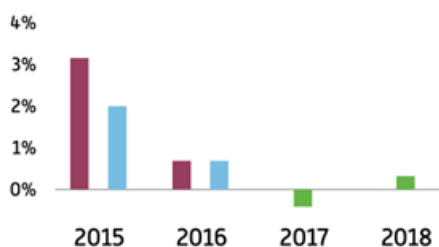
gelijkwaardige kwaliteit. Woonlasten worden uiteraard ook bepaald door de energierekening. Daarom rekende de corporatie in 2018 de kwaliteitsverbetering bij renovatie niet door in de huur voor de zittende huurders. De energierekening werd in heel veel gevallen verlaagd.

Voor 1.150 huurders verlaagde de corporatie in 2017 de huur. De huur was hoger dan de vastgestelde streefhuur van 68% maximaal redelijk. De overige 2.600 huurders kregen een huurverhoging van maximaal 0,3% gelijk aan de inflatie.

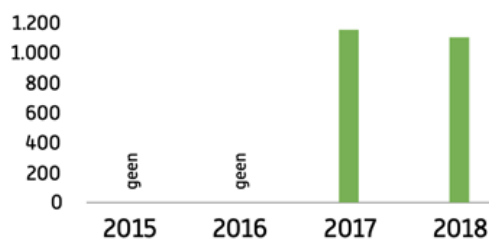
Gemiddeld zijn de huren in 2017 op 1 juli gedaald met 0,36%.



Gemiddelde huuraanpassing 2015-2018



Aantal huurverlagingen



De komende 10 jaar renoveert Veluwonen 1.000 woningen naar minimaal label A. Het moet de woonlasten en het wooncomfort positief beïnvloeden en bijdragen aan de CO2-doelstelling.

Veluwonen stimuleert huurders met een laag inkomen om optimaal gebruik te maken van voorzieningen waar een huurder recht op kan hebben, zoals de huurtoeslag. De corporatie is gestart met de 'Voorzieningenwijzer'. Zo'n vijftig huurders werden bezocht door een deskundige, die de financiële positie met de huurders heeft doorgenomen. Deze actie heeft geleid tot een gemiddelde structurele inkomensverbetering per huurder van ongeveer € 600 per jaar.

THEMA 2: BESCHIKBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat twee pluspunten worden toegekend vanwege:

- De zoektijd van actief woningzoekenden wordt zo kort mogelijk gehouden door niet (veel) meer woningen te verkopen, dan dat er nieuwe woningen worden gebouwd.
- De corporatie volgt en analyseert permanent de plaatselijke vraag/aanbod-ontwikkelingen teneinde de beschikbaarheid van sociale huurwoningen op peil te houden.
- Veluwonen legt een prima focus op nieuwbouwprojecten door inbreiding, transformaties en herstructurering in de kernen Eerbeek en Brummen.

De streefhuren zijn vastgesteld op 68% van de maximale huurprijs. Bij sommige complexen is een lager streefhuurpercentage (63%) gehanteerd, om reden van verhuurbaarheid en voorgenomen herstructurering. Er is per categorie een marge afgesproken van plus of min 10%. Veluwonen heeft de streefhuren aangepast om te kunnen voldoen aan deze uitgangspunten.

Woningen met een huur boven de huurtoeslaggrens worden in principe afgestoten.

Het grootste deel van het aanbod wordt toegewezen op basis van inschrijfduur. Op deze manier kunnen bepaalde groepen woningzoekenden echter niet tijdig een woning verkrijgen. Om hieraan tegemoet te komen worden ook woningen verdeeld via het lotingsysteem. Afgesproken is dat de corporaties minimaal 10% tot maximaal 25% van de woningen via loting verdelen. Voor loting is de inschrijfduur niet van belang. Naast deze verdeelsystemen worden op basis van afspraken woningen via directe bemiddeling aan bijzondere doelgroepen toegewezen.

Per 1 januari 2011 is de regeling voor staatssteun aan woningcorporaties van kracht, waarin voorwaarden zijn opgenomen waaronder staatssteun aan woningcorporaties is toegestaan. Van woningcorporaties wordt verwacht dat zij voorrang verlenen aan huishoudens die moeilijkheden ondervinden bij het vinden van huisvesting door persoonlijke, sociale of andere omstandigheden.

Volgens de EU-norm moet minimaal 80% van de sociale huurwoningen verhuurd worden aan woningzoekenden met een inkomen onder € 36.798. Veluwonen heeft in de visitatieperiode ruimschoots aan deze norm voldaan.

De prestatieafspraken ten aanzien van nieuwbouw en verkoop worden door de corporatie nagekomen. Veluwonen verkoopt niet (veel) meer woningen, dan dat er nieuwe woningen gebouwd worden.

Zo wordt de zoektijd van actief woningzoekenden laag gehouden. Met de gestage verkoop wordt aan mensen de mogelijkheid geboden om op een betaalbare manier over te stappen van een huurhuis naar een koopwoning. Verkoop van bestaande woningen, gecompenseerd door nieuwbouw, draagt bij aan algehele verjonging van het bezit.



THEMA 3: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

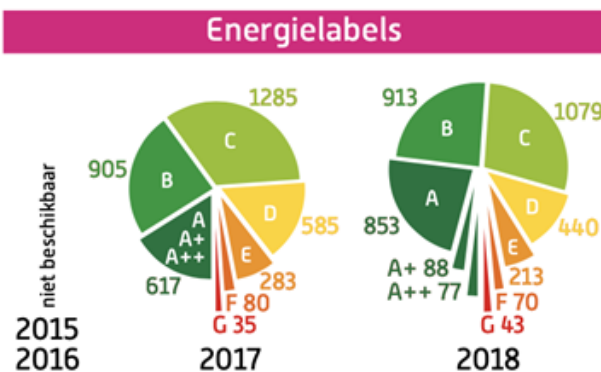
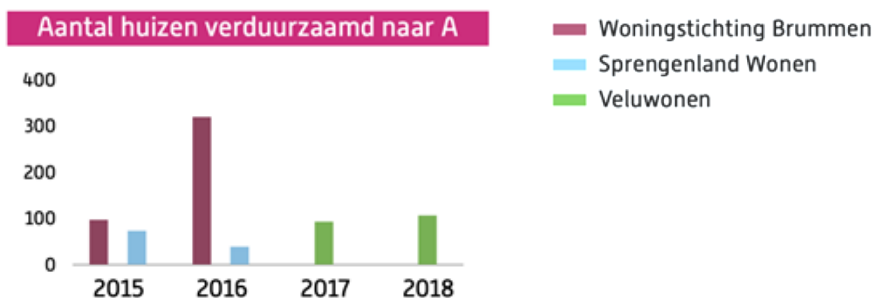
Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat twee pluspunten worden toegekend vanwege:

- Een forse inzet op woningen met energielabel A. In de twee jaar na de fusie heeft Veluwonen een procentuele verhoging van 40% laten zien.
- Na renovatie hebben de woningen een levensduur van 30 tot 40 jaar met een B- respectievelijk A-label als minimumeis qua energetische kwaliteit.

Veluwonen heeft in het kader van strategisch voorraadbeleid de onderhoudsstaat, de energetische kwaliteit en de toekomstige verhuurbaarheid van de huizen tegen het licht gehouden. Hieruit is een ambitieus programma opgesteld om huizen al dan niet ingrijpend te renoveren en te verduurzamen.

Het planmatig onderhoud is gebaseerd op van tevoren bepaalde onderhoudscycli van diverse 'woningelementen' en op eigen waarnemingen en inspecties. De planning van deze werkzaamheden is opgenomen in de integrale meerjarenbegroting.

Het kwaliteits- en duurzaamheidsbeleid is aangescherpt. Als er gerenoveerd wordt, krijgen de woningen een dusdanig kwaliteitsniveau dat deze weer 30 tot 40 jaar mee kunnen met een B respectievelijk A-label als minimumeis qua energetische kwaliteit. In 2018 en 2017 zijn een vijftal nieuwbouw- en renovatieprojecten met zo'n 120 woningen volgens de prestatieafspraken opgeleverd met energielabel A.



THEMA 4: ZORG EN HUISVESTING OUDEREN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- Veluwonen maakt het mogelijk dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen door maatwerk in aanpassing van de woning te bieden.
- Sterke focus op de uitvoering van het seniorenbeleid met maatwerk in aanpassingen van de woning teneinde de bewoners zo lang mogelijk in hun eigen huis kunnen blijven wonen.

De corporatie wordt geconfronteerd met een sterke vergrijzing waarbij ouderen zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven wonen, liefst in hun eigen buurt. Anno 2018 is de gemiddelde leeftijd van de huurders 61 jaar. De huisvesting van senioren is voor Veluwonen daarom een expliciet aandachtspunt. Een kwart van de huishoudens die is gehuisvest is ouder dan 75 jaar.

Samen met de gemeente Brummen en een adviesbureau is een woningmarktonderzoek uitgevoerd om het effect van vergrijzing in kaart te brengen. Vervolgens hebben de gemeente en Veluwonen een seniorenbeleid vastgesteld. Daarin zijn de seniorenwoningen 'geherlabeld', zodanig dat de woningen optimaal bereikbaar blijven. Ook zijn nieuwe afspraken gemaakt over de nieuwbouwprogrammering.

Een groot deel van de (aanstaande) ouderen woont in een eengezinswoning. Naar verwachting zullen de huurders daar ook zo lang mogelijk willen blijven wonen. Voor degenen die aanpassingen nodig hebben om adequaat te kunnen blijven wonen, wordt maatwerk geboden. Hiervoor is beleid ontwikkeld om ouderen te ondersteunen bij het wonen. Om langer thuis te kunnen wonen is een 'seniorenpotje' gemaakt, waarmee Veluwonen op aanvraag woningaanpassingen kan doen. In 2018 zijn daarmee 69 huishoudens geholpen voor een totaalbedrag van bijna € 100.000. Veluwonen realiseerde een rollatorruimte in een appartementencomplex en voorzag de algemene toegangen van tags in plaats van sloten. In diverse dorpen organiseerde de corporatie een seniorenochtend voor 75-plussers. Beugels voor in de doucheruimte of toilet en de mogelijkheid van een verhoogde toiletpot, als ook een traplift zijn mogelijkheden.

Veluwonen werkt zoveel mogelijk mee aan het realiseren van woningaanpassingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Deze verzoeken worden gedaan via de gemeenten en de kosten worden gedekt door het gemeentelijke WMO-budget.

Bij het ontwikkelen van nieuwbouw gaat Veluwonen zoveel mogelijk uit van het principe van flexibel en multifunctioneel bouwen. Dat betekent dat woningen worden gerealiseerd met maatvoeringen, die rekening houden met het gebruik door meerdere doelgroepen. De mogelijkheid van het plaatsen van bijvoorbeeld een traplift moet eenvoudig mogelijk zijn. De badkamer op de verdieping is standaard uitgerust met een tweede watercloset. Dergelijke woningen zijn derhalve multi-inzetbaar.

THEMA 5: HUISVESTING OVERIGE AANDACHTGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat twee pluspunten worden toegekend vanwege:

- Actief benadering van nieuwe of huidige huurders die extra begeleiding nodig hebben.
- Het zoveel mogelijk voorkomen van huisuitzettingen.

Een buitenkanscontract wordt gesloten als er vooraf vraagtekens zijn of een nieuwe huurder zijn verplichtingen na kan komen. Hierbij kan het gaan om een negatieve verhuurdersverklaring, schulden of andere 'belastende bagage' vanuit het verleden. In een aanvullende begeleidings-overeenkomst worden afspraken gemaakt tussen huurder, een begeleidende instantie en Veluwonen. Een buitenkanscontract wordt voor maximaal drie jaar aangegaan. Na deze periode geldt weer het reguliere huurcontract. Eind 2018 heeft Veluwonen vijftien buitenkanscontracten lopen, zijn er zes nieuwe buitenkanscontracten afgesloten en dertien contracten gestopt. In 2017 liepen zeventien buitenkanscontracten en zijn acht nieuwe buitenkanscontracten afgesloten en zes lopende contracten gestopt.

Veluwonen neemt deel aan het laatste kansbeleid zoals dat is ontwikkeld in het Apeldoornse werkgebied. Eenzelfde werkwijze wordt ook gehanteerd in het werkgebied Brummen, in samenwerking met de Stichting Welzijn Brummen. Veluwonen spant zich nadrukkelijk in om huisuitzettingen te voorkomen.

Bij de gemeente Rheden heeft Veluwonen een vroegsignaleringsconvenant schulden ondertekend, waardoor schulden in een vroeg stadium bekend zijn bij de gemeente. Veluwonen kan huisuitzetting door deze werkwijze bijna altijd voorkomen.

Met het project 'Housing First' worden aan daklozen ouder dan 23 jaar en langer dan drie jaar dakloos een woning aangeboden. Veluwonen draagt bij aan de huisvesting van deze doelgroep. De doelstellingen voor 'Housing First' werden door Veluwonen niet behaald omdat de vraag is verminderd doordat kandidaten zelf zoeken binnen het woonruimte-verdeelsysteem, potentiële kandidaten er nog niet aan toe waren om zelfstandig te wonen, of omdat zij hun financiën nog niet op orde hadden.

Veluwonen heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders.

THEMA 6: LEEFBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat een pluspunt wordt toegekend vanwege:

- Het bezoek die de woonconsulenten afleggen zes weken nadat een nieuwe huurder zijn woning heeft betrokken.

Leefbaarheid is van de bewoners zelf, zo is de visie van Veluwonen. Om die reden is de corporatie er veel aan gelegen de bewoners en overige lokale maatschappelijke partijen actief te betrekken bij leefbaarheid. Met speciale activiteiten in wijken en dorpen wordt getracht de betrokkenheid en participatie van bewoners te bevorderen.

Met buurtbemiddeling wordt geprobeerd te komen tot een bereidwillige en duurzame oplossing van een burens-/buurtconflict. De daadwerkelijke bemiddeling geschiedt door

vrijwilligers, die een onafhankelijke positie in kunnen nemen en hiervoor speciaal opgeleid zijn. In de gemeenten Rheden, Apeldoorn en Brummen is deze buurtbemiddeling georganiseerd via een samenwerkingsverband waar ook Veluwonen aan deelneemt.

Na zes weken worden sedert twee jaar de nieuwe huurders bezocht. Er wordt gesproken over de woonbeleving, over financiën of over problemen.

De woonconsulenten van Veluwonen hebben nauw contact met de bewoners, wijk- en dorpsraden en bemiddelen daar waar dit nodig is. Veluwonen heeft een goed contact met Stichting Welzijn Brummen en Stimenz (organisatie voor sociaal werk). De samenwerking wordt gezocht in buurten en wijken waar problemen zijn of met huurders die een zekere begeleiding nodig hebben.

De gemeente Rheden en Veluwonen zijn met in elkaar gesprek om aan het in Laag-Soeren gelegen 't Sprengenhuis' nieuwe en andere functies te geven. Het is een 'Kulturhus' waar men elkaar kan treffen in het hart van Laag-Soeren, een multifunctioneel gebouw, als een laagdrempelige toegangspoort voor jong en oud om te verblijven, zorg te ontvangen, gezamenlijk te sporten en te vergaderen.

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van Veluwonen zijn beschreven in het ondernemingsplan 'Het verhaal van Veluwonen'. Een plan 'nieuwe stijl' als basis voor alle keuzes die de corporaties maakt, de activiteiten die zij onderneemt en de manier waarop de jaarplannen vormgegeven wordt.

De kernwaarden vastgelegd in dit ondernemingsplan zijn:

DICHTBIJ – RECHTDOORZEE – POSITIEF - EENVOUD

Veluwonen verwoordt kort en krachtig wat zij nu 'echt' doet, met andere woorden: verspreid over zeventien dorpen in het oosten van de Veluwe bouwt en beheert de corporatie ongeveer 4.000 huurhuizen.

De corporatie kent de volgende speerpunten:

We houden wonen betaalbaar

Veluwonen houdt de woonlasten laag en dat doet zij op veel manieren.

- Verhoging van de huren de komende vijf jaar gemiddeld met niet meer dan de inflatiecorrectie.
- Als het nodig is worden de huren bevroren of verlaagd.
- Verduurzaming van de huizen om de energierekening te beperken (of zelfs te laten verdwijnen).
- Stimulering van de huurders met een laag inkomen om optimaal gebruik te maken van voorzieningen waar ze recht op hebben, zoals bijvoorbeeld huurtoeslag.
- Huren laag en eerlijk houden. Er wordt een streefhuur van 68% van de wettelijke maximaal redelijke huur gehanteerd.
- Huurders ontzien die in de laagste inkomensgroep zitten, maar in een huis wonen met een huur die boven de € 635 ligt. Is die hoger dan de streefhuur, dan wordt de huur verlaagd.

We zorgen dat er voldoende huizen beschikbaar zijn

Veluwonen verkoopt de komende vijf jaar niet (veel) meer woningen dan dat er nieuw gebouwd worden. Zo wordt de zoektijd van actief woningzoekenden op het huidige lage

niveau gehouden. Met de gestage verkoop wordt mensen de mogelijkheid geboden om op een betaalbare manier over te stappen van een huurhuis naar een koophuis.

We zorgen ook voor bijzondere huurders

Een thuis bieden aan mensen die om wat voor reden dan ook hulp nodig hebben bij wonen en leven. Denk aan mensen met een psychiatrische zorgvraag of een lichamelijke of verstandelijke beperking. Of mensen die gevlucht zijn uit hun eigen land en nu in Nederland een nieuw leven opbouwen.

We maken huren eenvoudig

Procedures en processen in en bij verhuizingen, betalingen, reparatieverzoeken en werkzaamheden aan huis, worden zo simpel mogelijk ingericht. De corporatie probeert de processen voortdurend nóg verder te vereenvoudigen.

We kennen onze huurders

Elkaar kennen en actief opzoeken is niet genoeg, want Veluwonen wil óók dat de klanten tevreden zijn over service en dienstverlening. Die klanttevredenheid wordt gemeten via het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH).

We gaan voor duurzaamheid

Veluwonen maakt veel werk van verduurzaming, op alle mogelijke manieren. Bijvoorbeeld door energie duurzaam op te wekken. Maar ook door te streven naar cyclisch gebruik van duurzame materialen. En door bij onderhoud, renovatie en nieuwbouw bewust voor kwaliteit te kiezen. Duurzaamheid is, samen met betaalbaarheid de belangrijkste opgave. Hoe duurzamer het huis, des te lager de woonlasten.

We werken samen

De corporatie werkt nauw samen met aannemers en andere partners. Geloven in duurzame relaties, gebaseerd op vertrouwen. Welke vorm van aanbesteden de corporatie ook kiest, voorop staat dat de beste duurzame kwaliteit wordt geleverd voor een goede prijs. Maar het is ook te zien in de manier waarop gezamenlijke prestatieafspraken worden gemaakt met gemeenten en huurdersorganisaties.

In de visitatieperiode waren drie ondernemingsplannen vigerend. In de eerste helft voor de fusie tot Veluwonen, hadden Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen ieder een ondernemingsplan, die in deze paragraaf kort worden belicht.

ONDERNEMINGSPLAN 2014-2017 SPRENGENLAND WONEN

Sprengenland Wonen had in de visitatieperiode het Ondernemingsplan 2014-2017 met als titel: 'De puzzel van het wonen'.

Sprengenland Wonen hanteerde drie ambities/speerpunten in haar ondernemingsplan:

- Betaalbare woningen voor huishoudens met lagere inkomens
- Een goede kwaliteit en duurzame woningen
- Leefbare en aantrekkelijke kernen

In het ondernemingsplan is concreet weergegeven wat deze drie speerpunten betekenen voor de huurder, de stakeholders, de organisatie en voor het woningbezit van Sprengenland Wonen.

ONDERNEMINGSPLAN WONINGSTICHTING BRUMMEN 2014-2017

De inzet van Woningstichting Brummen voor de jaren 2014-2017 jaren was in essentie als volgt:

- Het woon- en leefgenot verhogen van mensen die dat nodig hebben.
- Bewoners een woonomgeving bieden waar ze zich vrij en veilig kunnen bewegen en ontwikkelen en waar ze zich thuis voelen.
- Schaarse goederen en middelen eerlijk te verdelen.
- Samen met maatschappelijke partners op lokaal niveau dat te doen waar behoefte aan is.
- Alle projecten die op stapel staan realiseren.
- De zelfstandigheid en keuzevrijheid te ondersteunen en te bevestigen bij klanten, partners, collega's en bij de corporatie zelf.

OORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

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

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die passen bij de externe opgaven. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- De ambities sluiten goed aan op de maatschappelijke opgaven van de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden.
- De ambities zijn grondig onderbouwd door de lokale volkshuisvesting en de portefeuillestrategie.
- De prestatieafspraken sluiten goed aan bij de in de visitatieperiode vigerende woonvisies van de verschillende gemeenten. Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

Veluwonen heeft haar huurders met hun wensen, als ook de werkomgeving goed in beeld. Door die mede te vertalen in het ondernemingsplan, wordt een onderbouwde en heldere koers gevaren. Veluwonen richt zich uitsluitend op wonen en concentreert zich op sociaal vastgoed. De prioriteit is voldoende huurwoningen te hebben voor de primaire doelgroep.

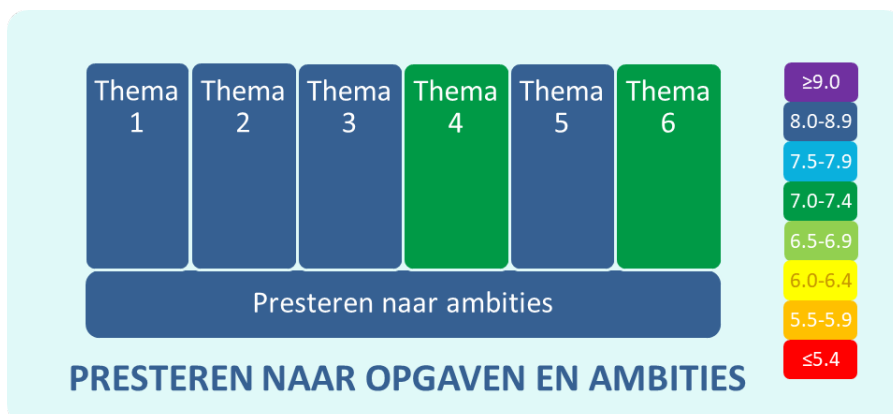
In de visitatieperiode heeft Veluwonen de prestatieafspraken omgezet in daden en wel op het gebied van betaalbaarheid, als ook van sloop/nieuwbouw en renovatie. Veranderend beleid heeft geleid tot het ondersteunen van huurders door actief huurprijzen van woningen te verlagen/bevriezen, tot het geven van geld genererende adviezen.

Met het nieuw verbouwde kantoor vanaf de fusie is een moderne en open dynamiek voor de organisatie en voor de belanghebbenden ontstaan.

Er is duidelijk sprake van een goede verbinding tussen de eigen ambities en de externe opgaven, zo meent de visitatiecommissie. De belanghebbenden en samenwerkingspartners zijn in de ondernemingsplannen door Veluwonen en voorgangers uitvoerig geraadpleegd. De jaarlijkse voornemens sluiten aan bij de opgaven. Veluwonen gebruikt haar ambities consequent in haar besluitvorming en heeft haar verantwoording daarop afgestemd. Verder geven de ambities duidelijk blijk van de eigen mogelijkheden van Veluwonen.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | Eindcijfer per perspectief |
|--|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|--------|----------------------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | Thema: | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Presteren in het licht van de prestatieafspraken | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 7,7 | 75% | 7,8 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 8,0 | 25% | |



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden;
- Stichting Huurdersbelangen Samen Eén;
- Bewonerscommissies;
- Dorpsraden;
- Woonkeus Stedendriehoek en Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW);
- Zorg- en welzijnsinstellingen Stichting Welzijn Brummen, Riwis Zorg en Welzijn en Team voor Elkaar Brummen;
- Wijkagenten Brummen, Eerbeek en Apeldoorn.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie aan de hand van de thema's en onderwerpen van de prestatieafspraken.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.
- De mening van de gemeenten en Samen Eén over de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande eerste vier prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

HUURDERSORGANISATIE

Stichting Huurdersbelangen Samen Eén (verder te noemen als Samen Eén) is de huurdersvertegenwoordiging voor de huurders van sociale huurwoningen van Veluwonen in zowel de gemeenten Brummen, Apeldoorn als in de gemeente Rheden. Door de nieuwe Woningwet is Samen Eén een volwaardige partner in het overleg met de gemeenten en de corporatie over de prestatieafspraken. Ook wordt het bod aan de gemeenten door Veluwonen met Samen Eén voorbereid. In de drie gemeenten neemt de huurdersorganisatie deel aan het bestuurlijk overleg, zodat er een goedwerkend driepartijenoverleg is ontstaan.

Naast het reguliere periodieke overleg, is er jaarlijks overleg tussen het bestuur, de directeur-bestuurder van de corporatie en de raad van commissarissen. Twee van de vijf leden van de raad van commissarissen zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie.

De bewonerscommissies vertegenwoordigen groepen bewoners op complexniveau: zij zijn de ogen en oren in de buurt en van het complex, zij kennen de mensen en de situatie ter plaatse. Zij signaleren zaken in een vroeg stadium. Een bewonerscommissie wordt ook ingeschakeld bij de voorbereidingen van en tijdens groot onderhoudsprojecten.

GEMEENTEN

Veluwonen is werkzaam in de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden. De gemeenten Brummen en Apeldoorn hebben resp. een Woonvisie 2016-2025 en Woonagenda 2014-2018 opgesteld. Met alle gemeenten en de huurdersorganisatie Samen Eén zijn prestatieafspraken gemaakt.

De relatie met ieder van de gemeenten is verschillend en dit is mede afhankelijk van de omvang van het woningbezit en de opgaven in de desbetreffende gemeente. In alle drie gemeenten vindt periodiek overleg plaats op verschillende niveaus, zowel bestuurlijk als ambtelijk.

CORPORATIEVERBANDEN

Veluwonen is een actieve samenwerkingspartner van zowel Woonkeus Stedendriehoek, als van VSW (Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties). De woonruimteverdeling is in handen van Woonkeus, een samenwerkingsverband ten behoeve van de regionale woonruimteverdeling tussen de deelnemende corporaties in de Stedendriehoek. In deze samenwerking op regionaal niveau hebben niet alleen de corporaties zitting, maar ook de betreffende gemeenten.

De samenwerking met de Apeldoornse corporaties krijgt vooral z'n beslag in VSW. Ook hier gaat het om afstemming van verschillende beleidsthema's, zoals de prestatieafspraken met de gemeente Apeldoorn.

ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN

Veluwonen werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Enerzijds om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, anderzijds om samen te werken aan het op peil houden van de kwaliteit in buurten en wijken.

De gemeente Brummen, die verantwoordelijk is voor taken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, arbeidsparticipatie en jeugdzorg, laat dit uitvoeren door 'Team Voor Elkaar', het wijkteam dat de toegang tot zorg en de ondersteuning voor inwoners organiseert en uitvoert.

Met Stichting Welzijn Brummen bestaat samenwerking op het gebied van schuldhulpverlening, de 'nieuwkomers', laatste kansbeleid en buurtbemiddeling.

Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van Veluwonen.

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

Behalve met de eigen huurdersorganisatie, wil Veluwonen zich ook zo goed mogelijk verstaan met de dorpsraden. Deze dorpsraden hebben een rol en functie voor alle bewoners van de betreffende kern en zijn voor Veluwonen een goed aanspreekpunt en vormen een prima klankbord. Dorpsraden komen op voor de algemene belangen van dorp en inwoners. Hoe dit in de praktijk er uit ziet, verschilt van dorp tot dorp. Niet één dorpsraad is gelijk, de diversiteit is groot.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Veluwonen een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de gemeente, huurders en overige belanghebbenden ruim voldoende tot goed tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 7,6.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is ook bij de gemeente, huurders en overige belanghebbenden goed met gemiddeld 7,8. Alle belanghebbenden zijn tevens meer dan tevreden over de mate van invloed op beleid met een gemiddelde van het cijfer 7,7.

De prestaties van de corporatie

THEMA 1: BETAALBAARHEID

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van **7,7**.*

Gemeenten

De gemeente Brummen vindt dat Veluwonen uitblinkt in de betaalbaarheid van haar woningbezit en daarmee aspirant-huurders goed toegang geeft tot haar bezit. Veluwonen heeft een goede en eerlijke prijs-kwaliteitsverhouding voor alle woningen: 68% van de maximaal redelijke huur. Veluwonen verlaagt de huur per 1 juli wanneer de huidige huur hoger is dan de streefhuur. Veluwonen heeft mede vanuit een oogpunt van betaalbaarheid een goede duurzaamheidsambitie, temeer daar in het geval van woningverbetering niet langer verbetering naar energielabel B het uitgangspunt is, maar energielabel A.

De gemeente Apeldoorn is van oordeel dat de huurprijzen goed zijn afgestemd op de richtlijnen van passend toewijzen; er wordt goed naar de totale woonlasten gekeken. Met energetische investeringen beoogt Veluwonen de totale woonlasten van haar huurder positief te beïnvloeden. De corporatie vraagt van zittende huurders (nog) geen huurverhoging bij een energetische verbetering tot A-label. Veluwonen verlaagt de huur per 1 juli wanneer de huidige huur hoger is dan de streefhuur. Het siert de corporatie, dat zij de woonlasten van huishoudens verlicht met een huur boven de 2e aftoppingsgrens, indien die huur bovendien hoger is dan de streefhuur.

De gemeente Rheden vindt dat Veluwonen de betaalbaarheid van het wonen op een prima wijze heeft gekoppeld aan de verduurzaming. Passend toewijzen voorkomt verdere scheefgroei tussen inkomen en prijs van de woning. Hierdoor zijn mensen met een inkomen tot de huurtoeslaggrens aangewezen op een huurwoning onder de aftoppingsgrenzen. Veluwonen heeft hierop goed gereageerd door de streefhuren te verlagen naar 68% van de maximale huurprijs. Hierdoor is het grootste deel van de woningen in Laag-Soeren bereikbaar gebleven voor de primaire doelgroep. Bij woningtoewijzing informeert Veluwonen de nieuwe bewoners nadrukkelijker over de woonlasten van hun nieuwe woning. De corporatie vraagt van de zittende huurders (nog) geen huurverhoging als zij woningen verduurzaamt, zelfs tot het niveau van energielabel A.

Veluwonen signaleert vroegtijdig betalingsproblemen; een integraal onderdeel van het huurincasso-proces. Als Veluwonen problematische financiële situaties in huishoudens vermoedt of signaleert, wordt betrokkenen hulp aangeboden of dringend geadviseerd zelf professionele hulp in te schakelen. Met hulpverleningsinstanties werkt de corporatie op een

zeer goede wijze samen, op basis van individueel maatwerk, om bij betalingsproblemen erger te voorkomen.

Huurders

De corporatie heeft volgens de huurdersorganisatie een goede en eerlijke prijs-kwaliteitsverhouding voor alle woningen van Veluwonen. De woningen zijn goed betaalbaar en door de corporatie wordt niet alleen gekeken naar de kale huur, maar ook naar de bijkomende kosten, zoals verwarming en servicekosten. Huurders worden geholpen, indien nodig, bij de mogelijkheden om gebruik te maken van huurtoeslag.

Overige belanghebbenden

Belanghebbenden vinden in het algemeen dat de huurders veel waar voor hun geld krijgen: relatief lage huur, uitvoering verduurzaming van het woningbezit (momenteel) zonder huurverhoging voor zittende huurders, prima onderhouden woningen en mensgericht contact met de huurders. Er zijn voldoende betaalbare woningen en de leefbaarheid is goed op orde.

De corporatie kent vele manieren om te voorkomen dat huurders huurschuld opbouwen. Veluwonen heeft een actieve signalering bij huurachterstanden.

THEMA 2: BESCHIKBAARHEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,1.

Gemeenten

Volgens de gemeente Brummen is het huidige aantal woningen voor zelfstandig wonen voldoende om in de huidige behoefte te voorzien. Veluwonen heeft een helder beleid over verkoop van woningen, zowel vrijesectorwoningen als wat oudere sociale huurwoningen. De opbrengst uit verkoop wordt geïnvesteerd in kwaliteit en duurzaamheid. Verkoop van huurwoningen draagt ook goed bij aan differentiatie van buurten en dorpen, aan verjonging van het bezit en het is een (bescheiden) bijdrage aan het aanbod voor middengroepen en doorstroming vanuit sociale huurwoningen.

Bijzonder content was de gemeente met de introductie van de 'Voorzieningenwijzer' in 2018. Zo'n 50 huurders werden bezocht door een professional, die het financiële reilen en zeilen met hen doornam. Dit leidt tot een gemiddelde structurele inkomensverbetering van ongeveer € 600,- per huishouden per jaar.

De gemeente Apeldoorn laat weten, dat Veluwonen goed bijdraagt aan het borgen van voldoende woningen voor de primaire doelgroep, betaalbare woonkwaliteit en een gedifferentieerd aanbod in de prijscategorieën met een zo hoog mogelijke slagingskans.

De gemeente Apeldoorn, huurdersorganisaties en de vier woningcorporaties hebben geconstateerd, dat er een grote druk is op de sociale huurwoningmarkt. Partijen hebben met elkaar afgesproken, dat de totale voorraad sociale huurwoningen niet kleiner wordt, liefst groter. De afspraak is om de woningvoorraad met 50 woningen uit te breiden in de komende 5 jaar met gelijke slaagkansen – beschikbaarheid - voor de inkomensgroepen.

De gemeente Rheden meent dat Veluwonen in Laag-Soeren voldoende sociale huurwoningen beschikbaar heeft voor de verschillende doelgroepen. Veluwonen wijst passend toe in de gemeente Rheden. Vraag en aanbod wordt door Veluwonen gemonitord op het niveau van Laag-Soeren. De resultaten hiervan komen aan de orde in het bestuurlijk overleg. De corporatie verkoopt de vrijesectorwoningen bij mutatie of aan zittende bewoners. Ook de

woningen die ooit met de Koopgarant-regeling zijn verkocht, worden verkocht zodra deze weer aan de corporatie worden aangeboden.

Huurders

Veluwonen verdeelt volgens de huurdersorganisatie de sociale huurwoningen eerlijk. De corporatie heeft voldoende woningaanbod voor de lage inkomensgroepen. Huishoudens met de laagste inkomens kunnen aanspraak maken op de woningen die passen bij hun inkomen. Dit passend toewijzen heeft wel een keerzijde en dat is de eenzijdige samenstelling van de wijken en buurten. Iedereen die in Brummen woont of wil wonen kan een passende woning vinden; de actieve zoektijd bedraagt minder dan een jaar.

Overige belanghebbenden

Volgens een zorg/welzijnspartij zijn er relatief weinig woningen beschikbaar voor starters. Het is bijna onmogelijk voor hen om in de gemeente Brummen een woning te bemachtigen. De wachttijd die Veluwonen steeds noemt lijkt optimistisch.

THEMA 3: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID VAN WONINGEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,6.

Gemeenten

Veluwonen zet zich volgens de gemeente Brummen goed in op verbetering van woningen. Veluwonen heeft in 2017 besloten om ingeval van verbeteringrepen de energetische kwaliteit te verhogen naar tenminste energielabel A - was voorheen label B. Dit draagt ook voldoende bij aan de betaalbaarheid. Voor verbetering naar een A-label vraagt Veluwonen (momenteel) geen huurverhoging van de zittende bewoners. Dit beleid wordt door de gemeente Brummen omarmd. Een goed beleid is dat in specifieke gevallen Veluwonen niet kiest voor verbetering van oude woningen, maar voor sloop gevolgd door vervangende nieuwbouw.

De gemeente Apeldoorn juicht toe dat Veluwonen woningen verkoopt om voldoende inkomsten te verkrijgen om te kunnen investeren in nieuwbouw, renovatie, verduurzaming en het verjongen van het bezit. Vrijesectorwoningen worden door Veluwonen in principe afgestoten. In de Apeldoornse dorpen zijn ruim honderd woningen bestemd voor verkoop, inclusief 26 vrijesectorwoningen. Veluwonen verwacht jaarlijks ongeveer 10 woningen te verkopen. Daar waar Veluwonen de afspraak met de gemeente Apeldoorn heeft om in 2021 gemiddeld energielabel B in de woningportefeuille te hebben, kan inmiddels worden gemeld, dat de corporatie deze doelstelling al heeft behaald. Veluwonen verlaagt de woonlasten en vergroot het wooncomfort door te investeren in energetische maatregelen in bestaand bezit of door het toevoegen van nieuwbouw. Bij complexgewijze woningverbetering brengt de corporatie woningen tenminste op het niveau van label A.

De gemeente Rheden is van mening dat Veluwonen zich goed inzet op de verbetering van woningen, teneinde deze weer voldoende 'toekomstwaarde' te geven. Bij ingrijpende woningverbeteringen informeert Veluwonen de bewoners collectief met bewonersavonden en nieuwsbrieven. Veluwonen en de gemeente stemmen in constructief overleg hun beleid op elkaar af als het gaat om levensloopgeschikt en energiezuinig maken van woningen. In 2021 hebben de huurwoningen gemiddeld een energie-index van 1,25 (label B). Veluwonen heeft in de meerjarenplanning opgenomen, dat bij verbetering van de woningen minimaal een A-label wordt gerealiseerd.

Huurders

De bestaande voorraad moet volgens de huurdersvertegenwoordiging voldoen aan veranderde/veranderende woonbehoeften. Veel seniorenwoningen van de corporatie zijn veelal te klein en liggen ook te ver weg van de centrumvoorzieningen. De huurdersorganisatie pleit voor meer sloop en nieuwbouw.

Overige belanghebbenden

Een aantal belanghebbenden hebben in de wandelgangen vernomen dat de corporatie inzet op duurzaamheid en verbetering, maar de resultaten worden nog niet gezien.

De boodschap aan Veluwonen is dan ook: 'Zet duurzaamheidsambitie om in daadwerkelijke activiteiten'. De zorg/welzijnspartijen waarderen dat er ieder jaar woningen beschikbaar komen voor mensen uit de gemeente Brummen, die vanuit een instelling zelfstandig gaan wonen, de zogenaamde 'opstapwoningen'

THEMA 4: ZORG EN HUISVESTING OUDEREN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,4.

Gemeenten

Veluwonen zorgt ervoor, zo meent de gemeente Brummen, dat oudere inwoners goed in hun dorp of wijk kunnen blijven wonen als zij dit willen. Het sociale netwerk is voor deze doelgroep erg belangrijk; ook vanuit het oogpunt van mantelzorg is dit wenselijk. Veluwonen speelt goed in op de woonbehoeften van ouderen. Bij (ver)nieuwbouw houdt Veluwonen rekening met de toenemende vergrijzing van de bevolking en de opgaven die daaraan gerelateerd zijn, zoals voorzien in voor ouderen geschikte woningen en voldoende mogelijkheden voor wonen met zorg.

In de gemeente Apeldoorn heeft de zorg voor huisvesting van oudere huurders in de dorpen grote aandacht. De gemiddelde leeftijd in de dorpen is 61 jaar! Het aantal zorgwoningen in de totale woningvoorraad wordt op peil gehouden. Het bouwen van betaalbare huurwoningen voor senioren, starters en aangepaste woningen die 24/7 zorg mogelijk maken. Bevorderen dat huurders kunnen blijven wonen in hun eigen sociale woonomgeving. De doorstroommethode 'Kleiner Wonen' voor ouderen die wonen in een reguliere eengezinswoning is na succes in de afgelopen jaren voortgezet. De schatting is dat tussen de 20 en 40 huishoudens per jaar kunnen doorstromen naar een gelijkvloerse woning. Veluwonen draagt volgens de gemeente goed bij aan deze afspraak. De corporatie honoreert individuele verzoeken van ouderen om kleine aanpassingen in woningen te realiseren die het voor hen mogelijk/makkelijker maken om zelfstandig te blijven wonen.

De gemeente Rheden vindt dat Veluwonen goed inspeelt op individuele verzoeken van ouderen om kleine aanpassingen in woningen te realiseren die het voor hen mogelijk/makkelijker maken om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging vraagt zich af of ouderen wel weten over de mogelijkheden van aanpassingen van de woning. Veluwonen zou de individuele bewoners meer informatie kunnen geven. Oudere inwoners willen graag in hun dorp of wijk kunnen blijven wonen. Het sociale netwerk is voor deze doelgroep erg belangrijk; ook vanuit het oogpunt van mantelzorg is dit wenselijk.

Overige belanghebbenden

Een zorg/welzijnsinstelling is van mening dat Veluwonen zich zeker inspant om de partij te faciliteren en op weg te gaan naar nieuwbouw of renovatie. In de gemeente zijn te weinig woningen voor ouderen.

Samenwerking met de gemeente Brummen ten aanzien van ouderenhuisvesting dient te worden geïntensiveerd. De zorgorganisatie ziet veel ouderen, die hun grote huis willen verruilen voor een geschiktere kleine seniorenwoning dichtbij de voorzieningen. Deze soort woningen zijn onvoldoende aanwezig in de gemeente. De gemeente is in dit vraagstuk ook partij. Tegelijkertijd wordt gezien dat de gemeente op het terrein van ouderenhuisvesting niet actief genoeg is.

THEMA 5: HUISVESTING OVERIGE AANDACHTGROEPEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,5.

Gemeenten

Volgens de gemeente Brummen heeft Veluwonen zich goed ingespannen om voor mensen met een licht verstandelijke beperking of met psychiatrische problemen voldoende aanbod in de gemeente te realiseren voorzien van begeleiding op maat.

Statushouders worden volgens afspraak gehuisvest op basis van de gemeentelijke taakstellingen. Veluwonen stelt woningen beschikbaar aan personen die verblijven in een instelling en met begeleiding de stap kunnen maken naar zelfstandig wonen, de zogenaamde 'opstapwoningen'.

De gemeente Apeldoorn is van mening dat Veluwonen goed bijdraagt aan de gemeentelijke taakstelling van de huisvesting van vergunninghouders. Er is ook behoefte aan huisvesting van minderjarige asielzoekers. Daarom verhuurt Veluwonen ook woningen aan instellingen die minderjarige vergunninghouders huisvesten en begeleiden.

Jongeren die door middel van een leerwerktraject weer perspectief krijgen in hun leven kunnen via 'Wonen met Kansen' een woning krijgen. Veluwonen draagt prima bij aan de huisvesting van deze doelgroep. Ook aan het project Housing First draagt de corporatie ten volle bij: hierbij worden daklozen ouder dan 23 jaar en langer dan drie jaar dakloos aan een woning geholpen.

In de gemeente Rheden draagt Veluwonen volgens afspraak naar rato van haar aandeel in de sociale huurvoorraad binnen de gemeente Rheden bij aan de taakstelling huisvesting statushouders.

Overige belanghebbenden

Een zorg/welzijnspartij merkt soms de spanning van het bedienen van aandachtgroepen in relatie tot de reguliere groep potentiële huurders. Hierdoor kan het lang duren, voordat er woningen beschikbaar zijn voor bepaalde aandachtgroepen. Voor opstapwoningen zou het goed zijn als een aantal geormerkte woningen ieder jaar beschikbaar komt. De woningen moeten uit het reguliere aanbod 'gevist' worden. Het idee heerst dat dan toch sprake is van een 'strijd' om de woning te kunnen inzetten voor een cliënt voor een opstapwoning.

Een andere zorg/welzijnspartij vindt dat Veluwonen statushouders huisvest volgens afspraak op basis van de gemeentelijke taakstellingen. Maar de zorg/welzijnspartij constateert dat er

een tekort is aan woningen voor grote gezinnen. Nieuwkomergezinnen zijn soms groot en dus niet te huisvesten.

THEMA 6: LEEFBAARHEID

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van **8,0**.*

Gemeenten

De gemeente Brummen is van mening dat de woningwet weinig ruimte laat voor het investeren in de leefomgeving en leefbaarheid. Dat kan ten koste gaan van kwaliteit, sociale cohesie, diversiteit en de economische waarde van haar bezit. Veluwonen besteedt actief aandacht aan kwesties die te maken hebben met leefbaarheid en werkt goed en nauw samen met politie, maatschappelijk werk, de sociale wijkteams en andere hulpverleningsinstanties om de leefbaarheid te bevorderen. Met buurtbemiddeling bereikt de corporatie minnelijke en duurzame oplossingen bij burenen-/buurtconflicten.

De gemeente Apeldoorn constateert in de eerste plaats dat Veluwonen binnen de gemeente als woningcorporatie een 'kleinere speler' is met 5% van de totale voorraad sociale huurwoningen. In de tweede plaats stelt de gemeente dat Veluwonen voor de sociale huisvesting in de dorpen de enige corporatie is en daar dus een 'grote speler'. Deel van de stedelijke problematiek gaat voorbij aan de dorpen en Veluwonen. Maar Veluwonen draagt naar vermogen bij aan het lokale woonbeleid, dat komt ook door de stevige verankering van Veluwonen in de VSW.

Veluwonen geeft extra aandacht aan die buurten waar in verhouding veel kwetsbare doelgroepen wonen. Veluwonen werkt op dit terrein nauw samen met politie, maatschappelijk werk en de sociale wijkteams.

De gemeente Rheden en Veluwonen besteden actief aandacht aan kwesties die te maken hebben met leefbaarheid. Het kan hierbij gaan om burenoverlast, om negatieve 'uitstraling' op de woonomgeving/buurt vanwege gedrag of activiteiten of klachten met betrekking tot de kwaliteit van de woonomgeving.

Veluwonen spant zich op een goede manier in om huisuitzettingen te voorkomen. De corporatie verhuurt in Laag-Soeren 't Sprengenhuis'. De intentie is om de maatschappelijke functie van dit 'kulturhus' te behouden. In hoeverre dit reëel is, is voor de gemeente een uitdrukkelijk aandachtspunt.

Huurders

Belangrijk voor de huurdersvertegenwoordiging zijn leefbaarheid en veiligheid in de wijken en buurten. Het passend toewijzen brengt veel problemen met zich mee. Meer differentiatie in buurten is gewenst, zodat dit leefbare buurten en wijken blijven. Meer aandacht moet er zijn voor vergrijzing en kwetsbare ouderen

Overige belanghebbenden

Veluwonen wordt gezien als een samenwerkingspartner, die mee wil denken bij alle vraagstellingen/vraagstukken. Er is sprake van samenwerking op zowel de directe werkvloer, als ook op management/strategisch niveau. De samenwerking met Veluwonen ten aanzien van buurtbemiddeling wordt ervaren als heel prettig, transparant en betrouwbaar.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

*De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van **7,8**.*

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Veluwonen wordt getypeerd:

- Lokaal verbonden, actueel en duidelijk
- Sociaal, redelijk, betrokken
- Transparant en open communicatie
- Vernieuwend, zorgvuldig, begaan met de huurder.
- Fris, modern, kritisch
- Vriendelijk met sociaal gezicht
- Nabij en 'to the point'
- Klantgericht, duurzaam, innoverend en toekomstgericht
- Ambitieuw en een eerlijk verhaal.
- Samenwerken met de huurder centraal
- Toegankelijk, duidelijk, meedenkend en collegiaal
- Veluwonen komt afspraken na en is zorgvuldig

Gemeenten

Bij de gemeente Brummen is breed vertrouwen en waardering voor Veluwonen. Het imago laat een daadkrachtige woningstichting zien, die werkt vanuit de primaire opdracht met oog voor zowel het 'blote' huurders- als het algemene belang. De balans in allerlei afwegingen die Veluwonen steeds moet maken is constructief en consistent

Met de gemeente Apeldoorn voert Veluwonen regelmatig overleg met maatschappelijke partners en met bewoners op verschillende niveaus. Daarbij komt de corporatie altijd haar afspraken na. Gesprekken en eventuele onderhandelingen vinden plaats in een open en prettige sfeer en de corporatie is bereid mee te denken over veranderingen op zowel het fysieke als het sociale domein.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de relatie en communicatie met de corporatie in de visitatieperiode steeds beter is geworden, met de kanttekening dat Samen Eén een blijvende kritische en alerte houding heeft. Veluwonen is betrouwbaar, komt haar afspraken na en toont een duidelijke betrokkenheid bij de bewoners.

De bewonerscommissies zijn van mening dat bij de uitvoering van de renovatieplannen te weinig overleg is geweest met de bewoners. De commissies benadrukken, dat de verantwoordelijkheid niet alleen bij de aannemer ligt, maar ook bij opdrachtgever van het project.

De bewonerscommissies zeggen dat de huurders erop gewezen dienen te worden dat het onderhouden van voor- en achtertuin ook bij het huren van een woning hoort.

Overige belanghebbenden

Volgens de collega-corporaties in samenwerkingsverbanden communiceert Veluwonen pro-actief en op vele manieren. Voor de huurders zetten ze beleidszaken steeds meer in op tekeningen en eenvoudige overzichten en dat ziet er erg goed uit. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld de zakelijke relaties op LinkedIn met cartoons. De samenwerking met Veluwonen

is goed. Er bestaat op verschillende niveaus bij Veluwonen goed contact. Veluwonen is verbonden aan Woonkeus; daarbij wordt een actieve rol gepakt door de bestuurder, die verschillende projecten heeft begeleid. Beleidsdocumenten zijn helder van toon en goed geschreven.

De zorg/welzijnspartijen zijn van mening dat de medewerkers van Veluwonen zeer vriendelijk en behulpzaam zijn. Een hartelijke ontvangst wordt al ervaren, als je het kantoorgebouw van Veluwonen binnenkomt. Partijen zijn dik tevreden over de samenwerking. Zij zijn erg content met de toegankelijkheid, benaderbaarheid en de wil van de corporatie om samen te werken/mee te denken in lastige kwesties. Veluwonen komt afspraken na en voldoet aan gemaakte beloften.

DE INVLOED OP HET BELEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,7.

Gemeenten

De gemeente Brummen is van oordeel dat de visie- en beleidsontwikkeling goed worden afgestemd. Prestatieafspraken bieden mogelijkheden om een en ander te vertalen naar een tactisch niveau met oog voor actuele ontwikkelingen en draagvlak bij de huurdersorganisatie.

Veluwonen zoekt altijd het overleg met de gemeente Apeldoorn. De corporatie is open en transparant over haar beleid en de uitvoering daarvan. Met name op het gebied van renovatie en duurzaamheid maakt de corporatie slagen. Veluwonen neemt haar verantwoordelijkheid, daar waar het de belangen van haar huurders betreft. Met de andere corporaties is de verdeling van de woningvoorraad nog wel een punt van aandacht.

Veluwonen heeft weinig bezit in de gemeente Rheden, slechts 51 woningen. Het dan ook geen probleem dat de gemeente, naar eigen zeggen, niet betrokken wordt bij de beleidsvorming. Er worden wel prestatieafspraken met Veluwonen gemaakt, waardoor beleid van beide partijen op elkaar wordt afgestemd. De gemeente is op deze wijze op de hoogte van het volkshuisvestelijk beleid van de corporatie.

Huurders

Veluwonen betreft de huurdersvertegenwoordiging actief bij beleidsvorming. Het MJOB en begroting worden uitgebreid besproken. Geregeld vindt met de bestuurder informeel overleg (BOTO) plaats over allerlei beleidszaken, zoals het ingewikkelde duurzaamheidsbeleid. Veluwonen spant zich goed in om prestatieafspraken te maken met de gemeenten en Samen Eén. Op een transparante wijze legt Veluwonen verantwoording af over haar resultaten en prestaties en deze worden op een heldere wijze gepubliceerd.

Overige belanghebbenden

De corporaties die elkaar in samenwerkingsverband – Woonkeus en VSW - treffen hebben het eigenlijk altijd over beleid. Als het niet gaat over woonruimteverdeling, dan zijn het de beleidsthema's in de gemeente Apeldoorn. De collega's vinden dat zowel de inhoud als de wijze van vormgeving van het beleid goed is afgestemd op de doelgroep.

De zorg/welzijnspartijen zijn van mening dat het overall-beleid van Veluwonen goed is te zien op hun website, brochures etc. Vanuit de zorg/welzijnspartijen is weinig tot geen invloed op beleid en daar is ook niet direct behoefte aan. De werkzaamheden zitten veel meer op de directe inhoud en uitvoering.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Op tijd betrekken bij plannen van Veluwonen ten aanzien van sloop/nieuwbouw en renovatie.
- Goede communicatie binnen de organisatie van Veluwonen zelf en met de bewoners.
- Meer woningen voor senioren en jongeren.
- Samenwerking zoeken met bewonerscommissies.

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTEN

- Het advies om vast te houden aan de ingeslagen weg.
- De organisatiegraad van huurders stimuleren en kwalitatief verbeteren.
- Positie in regio en branche inzetten voor de optimalisatie van de woningwet.
- Vasthouden aan de duurzaamheidsambities.
- Naast het verduurzamen van de woningen ook aandacht besteden aan klimaatadaptatie, zoals afkoppelen van hemelwater, groene daken, geen versteende tuinen etc.
- Benader ons (vaker) om mee te denken of mee te doen.
- Evenwichtige verdeling van woningen met name voor jongeren en senioren.
- Oog hebben voor 24/7 zorg woningen in de individuele dorpen en hierover afspraken maken met zorgaanbieders.

VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Blijf helder uitleggen waarom keuzes worden gemaakt zoals ze worden gemaakt.
- Te weinig woningen beschikbaar voor jongeren.
- Seniorenwoningen te ver van voorzieningen zijn niet interessant genoeg.
- We zien een verbeterde open, transparante en oprechte samenwerking ontstaan; houd dit vast en breid dit uit.
- Veluwonen heeft de financiële ruimte om andere corporaties die er financieel slecht voorstaan te steunen.

MENING OVER DE KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFSPRAKEN

Huurders

Overleg om te komen tot prestatieafspraken in de gemeente Brummen wordt door de huurdersvertegenwoordiging geweldig genoemd. Ideeën van de huurders worden overgenomen. Samen Eén vindt dat de gesprekken leiden in gelijkwaardigheid tot gezamenlijke uitkomsten. De huurdersorganisatie heeft een volwaardige plaats in het driehoeksoverleg. Er is bij het maken van prestatieafspraken sprake van goede informatie, duidelijke afspraken en goede invulling van het huurdersbelang.

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat de gemeente Apeldoorn taken laat liggen. Er wordt in het maken van afspraken te veel overgelaten aan Veluwonen; de bijdrage van de gemeente is onvoldoende.

De huurders zijn van mening dat het veel tijd en energie vergt om een goede volwaardige rol te kunnen hebben in het driehoeksoverleg. Daarnaast vinden zij de volkshuisvestelijke

onderwerpen een moeilijke en lastige materie. De huurdersvertegenwoordiging wordt bijgestaan door de Woonbond.

Gemeente Brummen

De samenwerking in het driehoeksoverleg is praktisch ingesteld, positief en constructief, zo laat de wethouder weten. Met het maken van de eerste prestatieafspraken was het voor partijen nog wel even zoeken, maar allengs is het inmiddels een 'going concern' -activiteit. Het raamwerk van de afspraken is goed en stevig. Voor de komende jaren is grote aandacht voor de duurzaamheid in de breedste zin en de ontwikkelingen in het sociale domein.

Gemeente Apeldoorn

De gemeente is van mening dat de prestatieafspraken goed lopen.

De gemeente vindt enerzijds dat er een duidelijk stramien bij het maken van de afspraken is, maar anderzijds krijgt de gemeente veel kritiek van de andere twee partners in het driehoeksoverleg op haar handelen, zoals het opstellen van de woonagenda en de reactie op het bod. Partnerschap wordt door de gemeente niet altijd gevoeld. Verder stelt de gemeente er met de andere partijen in de driehoek uiteindelijk altijd inhoudelijk uit te komen.

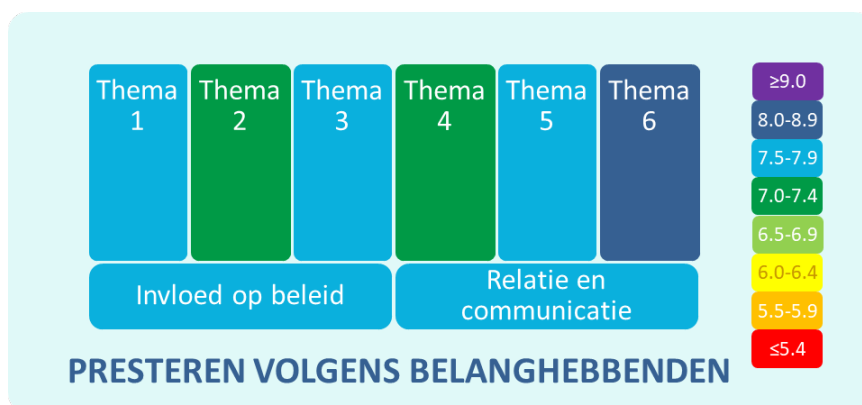
Gemeente Rheden

De gemeente heeft samengewerkt met een zeer vakkundige beleidsmedewerker en een hele betrokken voorzitter van Samen Eén, waardoor het proces prima is verlopen. De kwaliteit van de prestatieafspraken is goed. Het zijn niet te veel afspraken, waardoor ze goed haalbaar zijn. De afspraken zouden nog wel concreter mogen worden.

Vele van de prestatieafspraken zijn eigenlijk geen prestatieafspraken, maar is regulier beleid. De gemeente Rheden vindt dat het onderscheid in huidig beleid en nieuwe prestatieafspraken duidelijk moet worden.

Tabel: Tevredenheid van belanghebbenden

| Tevredenheid van belanghebbenden | | Huurders | Gemeente(n) | Overige Belanghebbenden | Gemiddeld cijfer |
|---|---|------------|-------------|-------------------------|------------------|
| 2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties | | | | | |
| 2.1.1 | Thema 1: Betaalbaarheid | 7,8 | 7,4 | 8,0 | 7,7 |
| 2.1.2 | Thema 2: Beschikbaarheid | 7,3 | 6,9 | 7,2 | 7,1 |
| 2.1.3 | Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid woningen | 7,2 | 7,7 | 8,1 | 7,6 |
| 2.1.4 | Thema 4: Zorg en huisvesting ouderen | 7,2 | 7,4 | 7,7 | 7,4 |
| 2.1.5 | Thema 5: Huisvesting overige aandachtsgroepen | 6,8 | 7,8 | 8,0 | 7,5 |
| 2.1.6 | Thema 6: Leefbaarheid | 8,0 | 7,8 | 8,1 | 8,0 |
| Totaal tevredenheid over de prestaties | | 7,4 | 7,5 | 7,8 | 7,6 |
| 2.2 | Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie | 7,7 | 8,1 | 7,8 | 7,8 |
| 2.3 | Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie | 7,3 | 8,1 | 7,8 | 7,7 |
| Eindcijfer | | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 7,7 |



3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. Veluwonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat twee pluspunten worden toegekend vanwege:

- Veluwonen zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor maatschappelijke doeleinden en legt daar verantwoording over af.
- Veluwonen heeft met de uitvoering van haar huurbeleid en de ruime aandacht voor de betaalbaarheid het voor maatschappelijke prestaties beschikbare vermogen prima ingezet.
- Veluwonen verantwoordt en motiveert de keuze voor haar DAEB/niet-DAEB-beleid en de inzet van haar vermogen op een weloverwogen wijze.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel gaat zij na of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en/of Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven blijkt, dat de externe toezichthouders geen interventies in de visitatieperiode hebben gedaan. Veluwonen voldoet ruim aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR.

Om de benchmarkpositie ter zake van doelmatigheid/bedrijfslasten van corporaties op een toegankelijke manier weer te geven, zijn er per prestatieveld drie klassen: A, B en C. Uitgangspunt is dat per klasse een derde van de deelnemende corporaties is ondergebracht. Aedes zet alle corporatieresultaten van hoog naar laag achter elkaar. De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de overige groep een C. De scores dienen voor de lezer van dit rapport als extra informatie.

De score van de corporatie voor doelmatigheid uit de Aedes benchmark is:

| Bedrijfslasten Veluwonen | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|--------------------------|------|------|------|------|
| Aedes benchmark | A | A | - | - |

De voorgangers van Veluwonen hebben in hun jaarverslagen 2015 en 2016 opgenomen, dat zij indachtig de aankomende fusie deze jaren niet deel zouden nemen aan de Aedes benchmark.

Veluwonen heeft een zeer duidelijke visie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden in relatie tot haar maatschappelijke prestaties en ambities. Veluwonen wil op een verantwoorde wijze met haar financiële middelen omgaan. Deze visie brengt men in de praktijk door huisvesting te bieden aan mensen die zonder financiële steun niet aan een woning komen. De laatste jaren is de betaalbaarheid van het wonen voor veel huishoudens door de economische situatie onder druk komen te staan. Veluwonen stuurt hierop met haar huurbeleid, het strategisch voorraadbeleid en duurzaamheidsinvesteringen, waarvan de maatregelen tezamen moeten zorgen voor een woonlastenniveau dat voor de doelgroep haalbaar en houdbaar is.

Veluwonen is een financieel gezonde corporatie met ruimte om haar vermogen in te zetten voor de volkshuisvesting in haar werkgebied. Veluwonen hanteert bij haar strategische keuzes een adequaat functionerend risicobeheersingssysteem.

Het maatschappelijke vermogen van Veluwonen wordt ingezet op de volgende thema's:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid. De corporatie kijkt naar de totale woonlasten en dus niet alleen naar de huur, maar ook naar de energielasten. De energiebesparende maatregelen worden voor een deel verdisconteerd in de huur, met als resultaat een verlaging van de woonlasten. De corporatie gaat uit van inflatievolgende huurverhogingen. Als het nodig is worden de huren verlaagd of bevroren.
- Passend toewijzen zorgt voor minder keuzevrijheid; met streefhuurbeleid zorgt de corporatie voor zodanige huurprijzen van het beschikbare aanbod, dat er gelijke slaagkansen ontstaan voor de verschillende doelgroepen.
- Op duurzaamheidsmaatregelen wordt door Veluwonen flink ingezet. Versnelling op het gebied van energiebesparing is een belangrijke doelstelling. In de visitatieperiode is een plan opgesteld om in 2030 CO₂-neutraal te zijn. Inmiddels heeft de vastgoedportefeuille gemiddeld label B.
- In het kader van de duurzaamheid zijn renovatie en grootonderhoud onontbeerlijk. Een en ander levert een grote bijdrage aan enerzijds comfortabel, gezond en energiezuinig wonen en anderzijds de opgaven ten aanzien van het terugdringen van de CO₂-uitstoot. Als er wordt gerenoveerd, krijgen de woningen een dusdanig kwaliteitsniveau, dat de woningen weer 30 of 40 jaar meekunnen. De minimumeis van de energetische kwaliteit bij renovaties is verschoven van label B naar A. In de visitatieperiode zijn zo'n 700 woningen verduurzaamd. De oudste woningen van de corporatie in Eerbeek werden de eerste 'Nul op de Meter'-woningen.

De fusie, die per 1 januari 2017 is geëffectueerd, is vanuit kracht van twee financieel gezonde en goed presterende corporaties Sprengenland Wonen en Woningstichting Brummen tot stand gekomen. De fusie werd ingegeven door toenemende complexiteit en een aldoor veranderende omgeving op velerlei gebieden, zoals politiek, maatschappelijk, wet- en regelgeving, ICT en digitalisering. Tevens speelde de continuïteit van de twee corporaties op het gebied van capaciteit, professionaliteit, beleid en volkshuisvestelijke inzet een grote rol.

De fusie heeft geleid tot een versteviging van de slagkracht. Er is een toename van beleidskracht ontstaan op het gebied van betaalbaarheid, duurzaamheid en woningkwaliteit. Een en ander heeft geleid tot een toegenomen continuïteit en een effectievere volkshuisvestelijke vermogensinzet.

Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te scheiden van hun niet-DAEB-activiteiten. Veluwonen heeft gekozen voor een administratieve scheiding. Veluwonen richt zich op sociale huisvesting en heeft geen ambities

om te investeren in woningen buiten de sociale huursector. Zo wordt door Veluwonen gezorgd dat haar maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk wordt ingezet voor de maatschappelijke taken die aan woningcorporaties zijn opgedragen.

Veluwonen heeft gekozen om met een grote DAEB-portefeuille te werken. Bijna het geheel van de bijna 4.000 woningen zijn DAEB. Bijna 80 % van de woningen hebben een huur tot de 1e aftoppingsgrens. Veluwonen heeft goed ingezet op het borgen van de betaalbaarheid, het borgen van de beschikbaarheid van de woningvoorraad door haar verkoopbeleid te beperken en te investeren in duurzaamheid. Waar mogelijk bouwt Veluwonen het niet-DAEB-bezit af.

In de visitatieperiode is de organisatie van Veluwonen veranderd en geprofessionaliseerd. De huurder staat centraal in het handelen van de corporatie. Deze veranderde werkwijze legt verantwoordelijkheden bij de medewerkers die direct contact hebben met de klant. Als voorbeeld kan dienen dat onder begeleiding van een LEAN-consultant het verhuurmutatieproces stap voor stap in kaart is gebracht met de behoeften van de huurder als uitgangspunt. De LEAN-methode is erop gericht om maximale waarde voor de klant te realiseren met kostenbesparing waar mogelijk. Het verhuurproces is gewijzigd en loopt inmiddels soepeler.

In geval van betalingsachterstanden reageren de woonconsulenten met gezwinde spoed. Bij schuldhelpverlening wordt door Veluwonen de samenwerking gezocht met maatschappelijke partners. Hoe eerder (financiële) problemen worden gesignaleerd, hoe sneller er maatwerk georganiseerd kan worden. Huurachterstanden hebben altijd de sterke aandacht gehad van de voorgangers van Veluwonen en lieten altijd al lage cijfers zien. De huurachterstand is in de visitatieperiode verder gedaald van 0,43% tot 0,29%, een prestatie van formaat door Veluwonen.

Veluwonen gaat zorgvuldig om met haar vermogen. Zij had en heeft de ambitie om veel te doen aan de betaalbaarheid, duurzaamheid van haar woningbezit en aan de leefbaarheid in de dorpen. Duurzaamheidsmaatregelen kosten veel geld. Huizen moeten gasloos en zelfs CO2-neutraal worden en dat betekent extra investeren in dure installaties en isolatiemaatregelen. Veluwonen heeft daarbij altijd aandacht voor haar portemonnee. Per saldo constateert de commissie dat Veluwonen haar plannen verwezenlijkt door steeds oog te hebben voor een gezonde financiële huishouding en door realistische ambities te stellen.

De visitatiecommissie is van mening dat Veluwonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen passend en zo maximaal mogelijk heeft ingezet.

De beoordeling van de vermogensinzet heeft plaatsgevonden op basis van de uitkomst van gesprekken met de bestuurder, management en raad van commissarissen en ook aan de hand van de beleidsdocumenten van Veluwonen.

Tabel: Presteren naar Vermogen

| <i>Perspectief</i> | <i>Gemiddeld cijfer</i> | <i>Weging</i> | <i>Eindcijfer per perspectief</i> |
|--------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------------------|
| Presteren naar Vermogen | | | |
| Vermogensinzet | 8,0 | 100% | 8,0 |



4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

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 immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel 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.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een **7,5**.*

4.1.1 Strategievorming

*De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een **8**.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Veluwonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- Veluwonen maakt een goede vertaling van het ondernemingsplan en de doelstellingen naar jaarlijkse, SMART-geformuleerde activiteiten.
- Visie en doelen zijn stevig verankerd in de gefuseerde organisatie. Na een lange samenwerking zijn Sprengenland Wonen en Woningstichting Brummen met dezelfde beleidsdoelstellingen 'samengesmolten' tot een organisatie, die dezelfde taal spreekt en een prima werkbare eenheid vormt.

Na de fusie op 1 januari 2017 is met man en macht gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan voor een nieuwe organisatie: 'Het Verhaal van Veluwonen'. De corporatie beschreef het alzo:

"Voor u ligt ons verhaal. Het verhaal van Veluwonen, over vroeger, nu en straks. Een ondernemingsplan 'nieuwe stijl'. Het ligt aan de basis van alle keuzes die wij maken, de activiteiten die we ondernemen en de manier waarop we onze jaarplannen vormgeven. Een richtinggevend verhaal met een kop en een staart, met niet alleen ruimte voor het verhaal van onze organisatie, maar ook voor dat van huurders, relaties en collega's."

Met het verhaal werd inzichtelijk gemaakt welke kerntaken en maatschappelijke doelstellingen Veluwonen voor ogen had. Het ondernemingsplan bevat de visie en de bestuurlijke koers. Het is de basis van alle activiteiten van Veluwonen.

Het Verhaal van Veluwonen is met de inbreng van de belanghebbenden, zoals huurders, gemeenten, zorg/welzijnspartijen, collega-corporaties en overige stakeholders tot stand

gekomen. Door breed draagvlak te organiseren en het meerjarenbeleid in dit ondernemingsplan vast te leggen, borgt Veluwonen haar beleid consistent en maakt het transparant.

Het beleid is voorts vastgelegd in jaarplannen/begrotingen. Daarnaast zijn meerjarenramingen gemaakt, waarin plannen zijn uitgewerkt.

De doelen worden gerealiseerd via een optimale inzet van het vastgoedbezit en de sturing daarop. Dit is het strategisch voorraadbeleid, dat in 2017 is vastgelegd. Het beleid geeft de kaders voor relevante beslissingen rondom vastgoedsturing.

De prestatieafspraken met de drie gemeenten, waaraan Veluwonen zich heeft verbonden, sluiten aan bij Het Verhaal van Veluwonen.

In de visitatieperiode is het risicobeheersingskader onderhanden genomen en geactualiseerd. Het werkveld van woningcorporaties is dynamisch en onzeker. De behoefte aan een duidelijk risicoprofiel en aan het opnemen van risicomanagement in de besluitvorming neemt toe. Het voornoemde kader laat zien welke risico's er zijn bij de uitdagingen van Veluwonen.

In de visitatieperiode zijn de ondernemingsplannen van Sprengenland Wonen en Woningstichting Brummen aanvankelijk vigerend geweest. De commissie heeft geconstateerd dat de doelstellingen en speerpunten van deze twee plannen duidelijk herkenbaar zijn in het ondernemingsplan 'Het Verhaal van Veluwonen' van de nieuwe organisatie. Dat kan ook niet bevreemden, omdat de voormalige corporaties al een nauwe samenwerking hadden en beleid op elkaar afstemden.

In de zomer van 2019 heeft de corporatie het vervolg gemaakt op het Verhaal van Veluwonen: 'Verhalen van Veluwonen' in de vorm van een krant. Hierin is de richting bepaald voor een nieuw ondernemingsplan. Deze verbindt voorts de Verhalen van Veluwonen aan de jaarplannen.

De commissie komt op basis van beleidsstukken en visitatiegesprekken tot het oordeel dat Veluwonen een uitgesproken visie heeft op het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Deze prestaties zijn helder geformuleerd in het strategisch beleid en vertaald naar tactische en operationele doelen en financiële randvoorwaarden.

4.1.2 Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

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

Veluwonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

- Er sprake is van een adequate interactie tussen doelstelling(-aanpassing) en daarop gerichte acties met betrekking tot beleid(swijziging) en het (vernieuwd) inzetten van operationele actoren binnen de onderneming van Veluwonen.

Veluwonen heeft een compleet monitorings- en rapportagesysteem. Veluwonen werkt door veranderende omstandigheden en inzichten voortdurend aan de verbetering van de planning- en controlcyclus van de organisatie.

De raad van commissarissen is van oordeel dat de planning- en controlcyclus van Veluwonen goed functioneert en genereert toereikende informatie voor de toezichthoudende taak van de commissarissen. De specifieke doelen die de organisatie zich in een jaar stelt, worden in goed meetbare prestatie-indicatoren gedefinieerd en er wordt bijgestuurd als daar aanleiding toe is. Verandering van omgeving, zoals wijziging van wetgeving, wordt systematisch bijgehouden en de implementatie van veranderingen wordt goed uitgevoerd.

Veluwonen stuurt bij afwijkingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties tijdig en adequaat bij. Dit blijkt onder meer uit de tertiaalrapportages. Er wordt gestuurd op de (meerjarige) prestaties en op het jaarplan, waarin de voortgang van de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de voortgang van de activiteiten verantwoord wordt. Aan de hand van een dashboard zijn zowel de doelstellingen uit het ondernemingsplan als de daaruit voortgekomen activiteiten goed te volgen.

Om het ondernemingsplan Het Verhaal van Veluwonen nog beter aan te sluiten bij de verschillende beleidsdocumenten en het jaarplan, is een nieuw ondernemingsplan in voorbereiding. Ook veranderende omstandigheden als vennootschapsbelasting, de belastingmaatregel ATAD en de verhuurderheffing dragen bij aan een benodigde actualisering van het ondernemingsplan.

In de jaarplannen en begrotingen worden de prioriteiten voor het komende jaar opgenomen, die gebaseerd zijn op het ondernemingsplan en een externe omgevingsanalyse. De begroting is taakstellend voor het lopende kalenderjaar. De ambities uit het ondernemingsplan en de prestatieafspraken zijn zo SMART mogelijk uitgewerkt in activiteiten voor het betreffende jaar.

In de tertiaalrapportages wordt de stand van zaken weergegeven volgens de visie van het managementteam. Aan de hand van een dashboard worden de doelstellingen/activiteiten beoordeeld of deze goed/niet goed lopen of wel/niet zijn afgerond, al dan niet volgens planning of conform de norm. In de rapportage worden de operationele resultaten toegelicht en daar waar van toepassing de bijsturingsmaatregelen aangegeven.

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden, hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een 7. Veluwonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De raad van commissarissen vervult op een passende en weloverwogen manier zijn maatschappelijke rol.
- Voor de raad is de toezichtvisie geen statisch document, maar wordt op inhoud en actualiteiten getoetst. De raad laat betrokkenheid zien door met de inbreng van het managementteam en woonconsulenten beleid te vormen op 'bottom-up'-wijze.

De raad geeft invulling aan zijn maatschappelijke rol, doordat hij zicht bewust is van wat er zich in het werkgebied van Veluwonen afspeelt. Veluwonen is een maatschappelijke onderneming en stemt haar beleid daarom af op wat de maatschappij van de corporatie eist.

De raad van commissarissen heeft direct na de fusie een toezichtvisie opgesteld, waarin zij duidelijk maakt waarom de raad bestaat, wat zij onder good governance verstaat en namens wie zij toezicht houdt. De raad van commissarissen beschrijft hierin onder andere dat de raad en haar leden vanuit een maatschappelijke betrokkenheid als toezichthouder actief en structureel verantwoording afleggen aan interne en externe belanghebbenden.

De toezichtvisie is voorts op actualiteiten getoetst in de vergaderingen van de raad en zelfreflecties worden uitgevoerd.

De maatschappelijke trend is dat 'het toezicht' steeds meer informeel door de samenleving als geheel wordt gedaan: er wordt kritisch naar de raad gekeken. Daarom vindt de raad het van belang om zich regelmatig op de hoogte te stellen van de opvattingen van externe belanghebbenden over het functioneren van de organisatie.

De raad en de bestuurder hebben een gedeeld beeld van de operationele en strategische doelstellingen van de organisatie. Het jaarlijkse bod voor de prestatieafspraken en de uiteindelijke prestatieafspraken worden in de raadsvergaderingen uitvoerig besproken, bediscussieerd en worden door de raad goedgekeurd.

De raad denkt graag mee met de bestuurder over de strategie. Periodiek 'met de benen op tafel' een thema verdiepen, met als voorbeeld het strategisch voorraadbeleid. Vanuit de raad is er toezicht op stakeholdersdialoog en het regulier overleg met de belanghebbenden. Zo heeft de raad met de huurdersvertegenwoordiging gesproken over de dilemma's van de raad en laten zien wat de overwegingen waren om een bepaald besluit te nemen.

In 2018 is in de gemeente Brummen een werkbezoek gebracht aan renovatie-, sloop- en nieuwbouwprojecten met een afvaardiging van het MT Veluwonen, het college van B&W van de gemeente Brummen en leden van de huurdersbelangenorganisatie Samen Eén. Ook in 2017 zijn een drietal werkbezoeken afgelegd aan diverse renovatie-, sloop- en nieuwbouwprojecten.

De raad participeerde in een bezoek met de gemeenteraad aan projecten in de dorpen van gemeente Apeldoorn. In haar vergaderingen heeft de raad zich regelmatig laten informeren over de voortgang en inhoud van de samenwerking met andere corporaties, met name op het gebied van woningtoewijzing.

De raad van commissarissen is zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar voor belanghebbenden en dat doet de raad op een natuurlijke en bij haar rol passende wijze. De raad ziet erop toe dat binnen Veluwonen sprake blijft van een goede balans tussen de maatschappelijke en

organisatorische opgaven, maar ook tussen de verwoorde ambities en het vermogen van de organisatie.

4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een **8,5**.*

4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer **9**.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie drie pluspunten toe, vanwege:

- De open en constructieve wijze waarop Veluwonen haar huurdersbelangenvereniging Samen Eén betreft bij het huurbeleid.
- De actieve wijze, waarop Veluwonen steeds in gesprek is met veel van haar belanghebbenden. Fusie en het ondernemingsplan Het Verhaal van Veluwonen zijn met tal van belanghebbenden uitvoerig besproken.
- De open wijze waarop Veluwonen dilemma's bespreekt met de belanghebbenden en de input verwerkt in het beleid.

Veluwonen heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open en constructief in overleg. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken.

Het ondernemingsplan Het Verhaal van Veluwonen, dat in het eerste jaar na de fusie is gemaakt, is uitgebreid besproken met de raad van commissarissen en de medewerkers. Daarnaast zijn de drie gemeenten waarin Veluwonen werkzaam is, de huurdersorganisatie Samen Eén en de dorpsraden geraadpleegd.

De visie en doelen, die zijn opgenomen in het ondernemingsplan, zijn begrijpelijk, helder en zeer toegankelijk voor de doelgroep. In verhaalvorm wordt uit de doeken gedaan waar Veluwonen voor staat. Huurders, medewerkers en de raad van commissarissen en de bestuurder laten weten waar zij dagelijks mee te maken hebben en wat hen bindt aan Veluwonen, de huurders en de volkshuisvestelijke opgaven. De dorpsdichter draagt ook zijn steentje bij met een gedicht genaamd 'Het huis van je leven' ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan van de corporatie in 2017.

In overleg met huurdersbelangenorganisatie Samen Eén is een nieuw huurbeleid ingevoerd met als doel: 'Op termijn betaalt elke huurder, ongeacht zijn inkomen evenveel voor dezelfde woonkwaliteit: 68% van de maximaal redelijke huur'.

Alle belanghebbenden van Veluwonen zijn uitvoerig geconsulteerd over de voorgenomen fusie, waarbij alle relevante onderwerpen zijn besproken. Er zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd met steeds verschillende doelgroepen van belanghebbenden.

Met de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden en de huurdersorganisatie Samen Eén wordt opgetrokken in het gezamenlijk vaststellen van de maatschappelijke opgaven met het opstellen van de prestatieafspraken.

Ter voorbereiding op deze visitatie heeft Veluwonen de uitgenodigde belanghebbenden voor de visitatiegesprekken meegenomen op tournee langs de huizen van de corporatie. In kleine groepjes werd op locatie met elkaar in gesprek gegaan om de visitatie meer diepgang te geven. De gesprekken hadden als onderwerp een viertal dilemma's waar de corporatie tegen aangelopen was.

Een dilemma was: Waarom een huis in de kern Laag Soeren met een slecht energielabel pas in 2027 renoveren?

Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken, ideeën en analyses heeft Veluwonen het beleid gewijzigd; dit vindt de commissie pas directe beleidsbeïnvloeding

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 8.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe:

- De heldere en duidelijke wijze van communiceren waarbij in begrijpelijke taal en met een herkenbare huisstijl wordt gecommuniceerd
- De openheid en transparantie die wordt nagestreefd waarbij de corporatie probeert zo duidelijk mogelijk de gemaakte keuzes te verantwoorden en deze relateert aan haar beleid.

Veluwonen legt allereerst openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het ondernemingsplan en de jaarverslagen op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht. Veluwonen maakt daarnaast een verkort jaarverslag met duidelijke en overzichtelijke kerncijfers.

De verdere openbare publicaties zijn transparant en prima leesbaar voor de doelgroep. Of het nu de website is of het ondernemingsplan en vele documenten, het wordt zo begrijpelijk mogelijk geformuleerd. De corporatie besteedt prima aandacht aan laaggeletterdheid.

Op de website zijn documenten te vinden als de Integrale oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties tot de meest recente prestatieafspraken. Jaarplannen worden toegelicht met infographic's.

Huurders krijgen het bewonersmagazine 'Mijn huis' tweemaal per jaar door de brievenbus en het magazine is ook digitaal op de website te lezen. Met nieuwsitems op de website worden belangstellenden frequent op de hoogte gehouden.

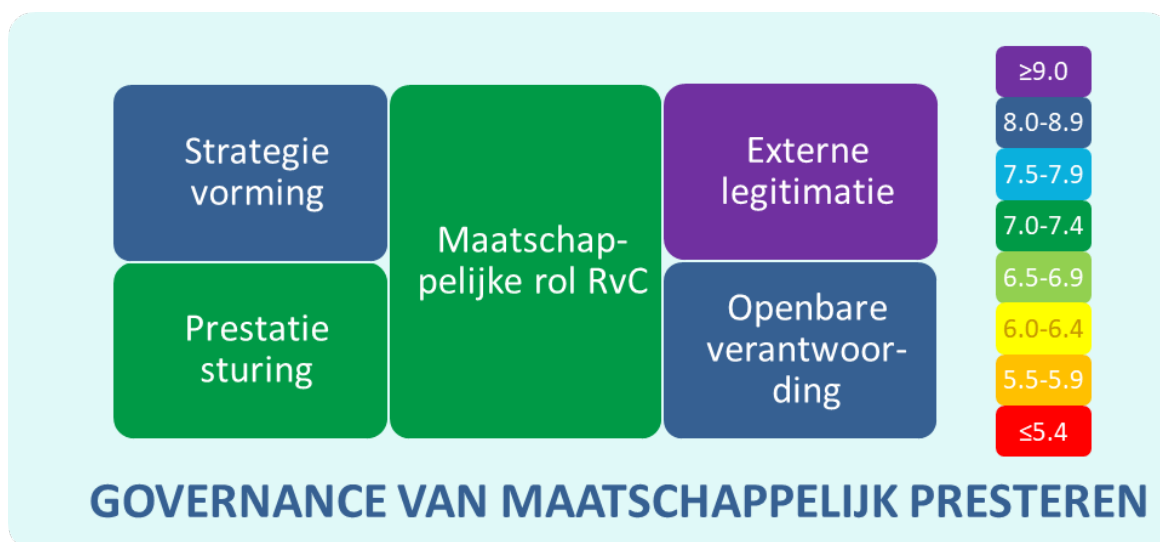
Veluwonen heeft de eerste stappen geïntroduceerd van de Vindplaats van Veluwonen, een digitale wand waarop alle beleidsdocumenten benaderbaar zijn. Hieraan was grote behoefte,

omdat het strategie en operatie daadwerkelijk met elkaar verbindt. De 'Vindplaats van Veluwonen' is een verzameling van gemakkelijk leesbare samenvattingen van het beleid voor zowel intern als extern gebruik.

Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een gedegen en openbare verantwoording. Veluwonen geeft duidelijk blij van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording.

Tabel: Governance van maatschappelijk presteren

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | Gemiddeld cijfer | Weging | Eindcijfer per perspectief |
|--|--------------------------------|-----|------------------|--------|----------------------------|
| Strategievorming en prestatiesturing | Strategievorming | 8,0 | 7,5 | 33% | 7,7 |
| | Prestatiesturing | 7,0 | | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | 7,0 | 33% | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | 9,0 | 8,5 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | 8,0 | | | |



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

| Thema 1: Betaalbaarheid | |
|---|---|
| Opgaven | Prestaties |
| <p>Veluwonen heeft een goede en eerlijke prijs-kwaliteits-verhouding voor alle woningen: 68% van de maximaal redelijke huur.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i> <i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Veluwonen is er in de eerste plaats voor de primaire doelgroepen. Dit komt vooral ook tot uitdrukking in het gematigde huurbeleid. Dit komt ook de verhuurbaarheid ten goede. Uitgangspunt van het huizenaanbod:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60% een huur heeft onder de 1e aftoppingsgrens - 20% een huur heeft tussen de 1e en de 2e aftoppingsgrens - 20% een huur heeft tussen de 2e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens. <p>Om dit te bereiken heeft de corporatie een streefhuur van 68% van de maximale huur. Bij sommige complexen is een lager streefhuurpercentage (63%) gehanteerd, om reden van verhuurbaarheid en voorgenomen herstructurering.</p> <p>De 60-20-20 verhouding is ook afgesproken in Woonkeusverband; het regionale samenwerkingsverband op het gebied van woonruimteverdeling.</p> |
| <p>Veluwonen heeft goed beleid gemaakt door de streefhuren te verlagen naar 68% van de maximale huurprijs.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>De gemeente Rheden is content dat het grootste deel van de woningen in Laag-Soeren bereikbaar is gebleven voor de primaire doelgroep.</p> |
| <p>De woningen van Veluwonen zijn betaalbaar, waarbij de corporatie kijkt naar de totale woonlasten.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>De komende 10 jaar renoveert Veluwonen 1.000 woningen naar minimaal label A, momenteel zonder huurverhoging. Het moet de woonlasten en het wooncomfort positief beïnvloeden en bijdragen aan de CO2-doelstelling.</p> |
| <p>Veluwonen vraagt van zittende huurders geen huurverhoging bij energetische verbetering tot A-label.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>In 2018 ontvingen bijna 1.000 huurders een huurverlaging. Maar woonlasten worden uiteraard ook bepaald door de energierekening. Daarom rekende de corporatie ook in 2018 de kwaliteitsverbetering bij renovatie niet door in de huur voor de zittende huurders. De energierekening ging in heel veel gevallen wel naar beneden.</p> <p>Het meerjarig renovatieprogramma is in 2017 intensief bijgesteld: de komende 10 jaar worden 1000 huizen naar minimaal label A gerenoveerd, (momenteel) zonder huurverhoging. Het moet de woonlasten en het wooncomfort positief beïnvloeden en bijdragen aan de CO2-doelstelling. De komende jaren komt een grote stroom van renovatieprojecten op gang.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Veluwonen verlaagt de huur per 1 juli wanneer de huidige huur hoger is dan de streefhuur.</p> <p>Veluwonen verlicht de woonlasten van huishoudens met een huur boven de 2e aftoppingsgrens, indien die huur bovendien hoger is dan de streefhuur. In drie stappen wordt de huur verlaagd voor zittende huurders naar streefhuur (2018: 2e stap). Dit is aanvullend op de eerdergenoemde beleidslijn om de huur te verlagen van huurders met een huur boven de streefhuur.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i> <i>PA 2018 Apeldoorn</i></p> | <p>Veluwonen streeft naar een evenwichtige prijs-kwaliteitsverhouding, die als volgt is vertaald in de jaarlijkse huuraanpassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als de huidige huur lager is dan de streefhuur, dan wordt deze verhoogd met het inflatiepercentage. • Als de huidige huur hoger is dan de streefhuur, dan wordt deze verlaagd met het inflatiepercentage. Als die huidige huur echter hoger is dan de 2e aftoppingsgrens (€ 640,14) dan wordt deze extra verlaagd in 3 achtereenvolgende jaren. In 2019 is de actuele huur gelijk aan de streefhuur. <p>Dit heeft er in 2018 toe geleid dat de huur van bijna 1.100 huurders is gedaald. Van circa 125 huurders is de huur gelijk gebleven en ongeveer 2.600 huurders hebben een huurverhoging gehad van maximaal 1,4%. Gemiddeld zijn de huren op 1 juli gestegen met 0,28%.</p> <p>Voor 1.150 huurders verlaagde de corporatie in 2017 de huur. Dat is gedaan omdat hun huur hoger is dan de vastgestelde streefhuur van 68% maximaal redelijk. De overige 2.600 huurders kregen een huurverhoging van maximaal 0,3%, gelijk aan de inflatie.</p> <p>In 2017 heeft deze maatregel ertoe geleid dat de huur van bijna 1.150 huurders is gedaald. Van ruim 100 huurders is de huur gelijk gebleven en ruim 2.500 huurders hebben een huurverhoging gehad van maximaal 0,3%. Gemiddeld zijn de huren op 1 juli gedaald met 0,36%.</p> |
| <p>Veluwonen heeft mede vanuit een oogpunt van betaalbaarheid een goede duurzaamheidsambitie, temeer dat in het geval van woningverbetering niet langer verbetering naar energielabel B het uitgangspunt is, maar energielabel A.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i> <i>PA 2018 Apeldoorn</i></p> | <p>In 2018 heeft Veluwonen 102 huizen verduurzaamd, deze woningen hebben nu een energielabel A.</p> <p>In 2017 renoveerde de corporatie vier van de oudste huizen in de Eerbeekse Enk naar NOM (nul-op-de-meter)-woningen. De huizen behielden hun authentieke uitstraling, maar bieden tegelijkertijd ultramodern comfort voor een zeer betaalbare huur.</p> |
| <p>Huurtoeslaggerechtigden worden geïnformeerd over de mogelijkheden om gebruik te maken van huurtoeslag. Zo nodig worden deze huurders daarbij geholpen.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i></p> | <p>Veluwonen stimuleert huurders met een laag inkomen om optimaal gebruik te maken van voorzieningen waar ze recht op hebben, zoals bijvoorbeeld huurtoeslag. In 2018 is de corporatie gestart met de (pilot) 'voorzieningswijzer'.</p> |
| <p>Als huishoudens in de financiële problemen dreigen te komen, signaleert Veluwonen dat vroegtijdig. Zo wordt voorkomen dat schulden onnodig oplopen en</p> | <p>Bij de gemeente Rheden heeft Veluwonen een convenant vroegsignalering schulden ondertekend, waardoor schulden in een vroeg stadium bekend zijn bij de gemeente.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>betalingsproblemen structureel worden. PA 2018 en 2017 Rheden</p> | |
| <p>Beoordeling: 8,0</p> | |

| <h2 style="background-color: #2c5e8a; color: white; padding: 5px;">Thema 2: Beschikbaarheid</h2> | |
|--|--|
| Opgaven | Prestaties |
| <p>De woningcorporaties verlenen de EU- doelgroep maximaal toegang tot de sociale huurwoningvoorraad. De woningcorporaties wijzen de vrijkomende woningen toe aan de EU-doelgroep.</p> <p>EU-regelgeving</p> | <p>In 2018 is 97% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 36.798.</p> <p>Van de sociale huurwoningen is in 2017 92% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 36.165.</p> <p>Door de voorgangers zijn de volgende percentages behaald: In 2016 is door Sprengenland Wonen 90% toegewezen en door Woningstichting Brummen 94%.</p> |
| <p>Sociale huurwoningen worden 'passend toegewezen'. Dat houdt in dat vanaf 1 jan 2016 minimaal 95% van de woningen die worden aangeboden aan huurtoeslagontvangers, een huurprijs heeft onder de zogenoemde hoogste aftoppingsgrens.</p> <p>Woningwet 2015</p> | <p>In 2018 is 98% passend toegewezen aan huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden. Zo'n 80% van de huishoudens die een woning kregen behoort tot deze doelgroep. Om deze groep passend te kunnen toewijzen en de slaagkansen niet te verminderen heeft Veluwonen streefhuren aangepast. Woningen worden nu vaker verlaagd tot de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag waardoor nu 78% van de woningen een streefhuur onder de aftoppingsgrenzen heeft.</p> <p>Van de huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden is in 2017 99% passend toegewezen.</p> <p>In 2016 heeft Woningstichting Brummen 98% passend toegewezen.</p> |
| <p>In Woonkeusverband is afgesproken in aanbod binnen de gemeente een verdeling aan te houden van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60% < € 597,30 - 20% tussen € 597,30 en € 640,14 - 20% tussen € 640,14 en € 710,68 met een marge van +/- 10%. <p>Woonkeus Stedendriehoek</p> <p>Veluwonen verdeelt de sociale huurwoningen eerlijk. Huishoudens met de laagste inkomens kunnen aanspraak maken op de woningen die</p> | <p>De woningtoewijzing gebeurt via Woonkeus Stedendriehoek. Woningzoekenden kunnen reageren op corporatiewoningen in de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Voorst en Zutphen.</p> <p>Het grootste deel van het aanbod wordt toegewezen op basis van inschrijfduur. Op deze manier kunnen bepaalde groepen woningzoekenden echter niet tijdig een woning verkrijgen. Om hieraan tegemoet te komen worden ook woningen verdeeld via het lotingsysteem. Afgesproken is dat de corporaties minimaal 10% tot maximaal 25% van de woningen via loting verdelen. Voor loting is de inschrijfduur niet van belang. Naast deze verdeelsystemen worden op basis van afspraken woningen via directe bemiddeling aan bijzondere doelgroepen toegewezen.</p> |

| <p>passen bij hun inkomen (passend toewijzen). <i>PA 2018 Brummen</i></p> | <p>Regionale woonruimteverdeling – passend toewijzen (speling +/- 10%)</p> <table border="1" data-bbox="676 302 1374 678"> <thead> <tr> <th>Aanbod</th> <th>Afspraak</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 1^e aftoppingsgrens</td> <td>60%</td> <td>70%-77%</td> <td>70%</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>Tussen 1^e en 2^e aftoppingsgrens</td> <td>20%</td> <td>17%-12%</td> <td>12%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Tussen 2^e aftoppingsgrens en < € 710,68</td> <td>20%</td> <td>13%-10%</td> <td>18%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>De eerste cijfers voor het jaar 2016 zijn die van Woningstichting Brummen. De tweede cijfers zijn van Sprengenland Wonen.</p> | Aanbod | Afspraak | 2016 | 2017 | 2018 | < 1 ^e aftoppingsgrens | 60% | 70%-77% | 70% | 72% | Tussen 1 ^e en 2 ^e aftoppingsgrens | 20% | 17%-12% | 12% | 15% | Tussen 2 ^e aftoppingsgrens en < € 710,68 | 20% | 13%-10% | 18% | 13% | Totaal | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|----------------------------------|------------------|---------|-----|-----|---|--------------|--------------------------------|-----|-----|---|-----|------------|---------------------------|-----|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|----|----|----|----|------------|---------------------------------|--|--|----|-----|------------|---|-----|----|---|---|------------|----------|----|-----|--|--|------------|-------------------|--|-----|--|--|------------|---------------|--|--|--|--|--|----------------------|----|----|----|----|------------|--|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| Aanbod | Afspraak | 2016 | 2017 | 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| < 1 ^e aftoppingsgrens | 60% | 70%-77% | 70% | 72% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tussen 1 ^e en 2 ^e aftoppingsgrens | 20% | 17%-12% | 12% | 15% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tussen 2 ^e aftoppingsgrens en < € 710,68 | 20% | 13%-10% | 18% | 13% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Totaal | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Vraag en aanbod wordt door Veluwonen gemonitord op het niveau van Laag-Soeren. De resultaten hiervan komen aan de orde in het bestuurlijk overleg. <i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Veluwonen en de gemeente Rheden dragen beide bij aan een eerlijke en transparante regionale woonruimteverdeling.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Veluwonen heeft voldoende sociale huurwoningen. <i>PA 2018 Brummen</i></p> | <p><i>Tabel: Woningbezit naar woningtype en doelgroep</i></p> <table border="1" data-bbox="691 1066 1347 1391"> <thead> <tr> <th>Doelgroep</th> <th>Grondgebonden woning</th> <th>Appartement met lift</th> <th>Appartement zonder lift</th> <th>Beneden-/bovenwoning</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alle huishoudens</td> <td>2.311</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2.315</td> </tr> <tr> <td>Alle huishoudens, voorrang 55+</td> <td>169</td> <td>15</td> <td>1</td> <td></td> <td>185</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Kleine huishoudens</td> </tr> <tr> <td>Eén- en tweepersoons</td> <td>26</td> <td>35</td> <td>22</td> <td>35</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Eén- en tweepersoons - jongeren</td> <td></td> <td></td> <td>14</td> <td>118</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>Eén- en tweepersoons - voorrang 55+ (Senioren*)</td> <td>577</td> <td>89</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>675</td> </tr> <tr> <td>Senioren</td> <td>73</td> <td>121</td> <td></td> <td></td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>Senioren met zorg</td> <td></td> <td>172</td> <td></td> <td></td> <td>172</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Overig</td> </tr> <tr> <td>Bijzondere doelgroep</td> <td>14</td> <td>86</td> <td>83</td> <td>12</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.170</td> <td>518</td> <td>125</td> <td>173</td> <td>3.986</td> </tr> </tbody> </table> | Doelgroep | Grondgebonden woning | Appartement met lift | Appartement zonder lift | Beneden-/bovenwoning | Totaal | Alle huishoudens | 2.311 | | 3 | 1 | 2.315 | Alle huishoudens, voorrang 55+ | 169 | 15 | 1 | | 185 | Kleine huishoudens | | | | | | Eén- en tweepersoons | 26 | 35 | 22 | 35 | 118 | Eén- en tweepersoons - jongeren | | | 14 | 118 | 132 | Eén- en tweepersoons - voorrang 55+ (Senioren*) | 577 | 89 | 2 | 7 | 675 | Senioren | 73 | 121 | | | 194 | Senioren met zorg | | 172 | | | 172 | Overig | | | | | | Bijzondere doelgroep | 14 | 86 | 83 | 12 | 195 | | 3.170 | 518 | 125 | 173 | 3.986 |
| Doelgroep | Grondgebonden woning | Appartement met lift | Appartement zonder lift | Beneden-/bovenwoning | Totaal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alle huishoudens | 2.311 | | 3 | 1 | 2.315 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alle huishoudens, voorrang 55+ | 169 | 15 | 1 | | 185 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kleine huishoudens | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eén- en tweepersoons | 26 | 35 | 22 | 35 | 118 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eén- en tweepersoons - jongeren | | | 14 | 118 | 132 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eén- en tweepersoons - voorrang 55+ (Senioren*) | 577 | 89 | 2 | 7 | 675 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Senioren | 73 | 121 | | | 194 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Senioren met zorg | | 172 | | | 172 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Overig | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bijzondere doelgroep | 14 | 86 | 83 | 12 | 195 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3.170 | 518 | 125 | 173 | 3.986 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Door Veluwonen zijn in 2018 8 op te leveren nieuwbouwwoningen gepland. <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>De volgende nieuwbouwwoningen zijn in 2018 opgeleverd: 8 woningen Paalbergweg in Hoenderloo. Dit was een sloop-nieuwbouwproject; op dezelfde locatie zijn in 2017 8 woningen gesloopt.</p> <p>In Uddel leverde de corporatie in 2017 vier huizen op in het project Aardhuus.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Veluwonen heeft een helder beleid over verkoop van woningen, zowel vrijesectorwoningen als wat oudere sociale huurwoningen. Verkoop van huurwoningen draagt ook bij aan differentiatie van buurten en dorpen, aan verjonging van het bezit en het is een bijdrage aan het aanbod voor</p> | <p>Veluwonen verkoopt niet (veel) meer woningen, dan dat nieuw gebouwd worden. Zo wordt de zoektijd van actief woningzoekenden laag gehouden. Met de gestage verkoop wordt aan mensen de mogelijkheid geboden om op een betaalbare manier over te stappen van een huurhuis naar een koopwoning. De corporatie sloopt woningen, maar bouwt ook nieuwe woningen in de categorie betaalbare huur.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|---|
| <p>middengroepen en doorstroming vanuit sociale huurwoningen. <i>PA 2018 Brummen</i> <i>PA 2018 Apeldoorn</i></p> | |
| <p>De opbrengst uit verkoop wordt goed besteed aan het investeren in kwaliteit en duurzaamheid. Met de inkomsten uit verkoop wordt door Veluwonen ook de bijdrage aan betaalbaarheid goed opgevangen, waaronder het realiseren van energetische verbeteringen zonder hiervoor een huurverhoging te rekenen bij de zittende bewoners. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>Veluwonen verkoopt 30 woningen per jaar uit bestaand bezit. De opbrengst is nodig voor woningverbetering en voor nieuwbouw. Het aantal te verkopen woningen hangt samen met de omvang van de nieuwbouw. Verkoop van bestaande woningen, gecompenseerd door nieuwbouw, draagt bij aan algehele verjonging van het bezit.</p> <p>In de begroting was rekening gehouden met 30 woningverkoppen. Dit zijn er in 2017 23 geworden.</p> <p>Tot 2015 zijn diverse woningen 'onder voorwaarden' verkocht op basis van het KoopGarant-concept. Hiervoor in de plaats kwam KoopStart. Bij beide verkoopconcepten kan de koper de woning kopen met korting. Als de woning weer wordt verkocht rekent de koper de korting en een deel van de waardeontwikkeling met Veluwonen af. In geval van KoopGarant is er een terugkoopplicht. Bij KoopStart is dat niet het geval. In 2018 zijn 9 KoopGarant-woningen teruggekocht. Per eind 2018 bedraagt de voorraad woningen die onder de KoopGarant-regeling is verkocht 149 woningen. Deze woningen blijven 'in beeld' omdat rekening gehouden moet worden met de verplichting om deze ooit terug te kopen.</p> <p>In 2018 zijn er 3 woningen onder de KoopStart-regeling verkocht. Per eind 2018 komt hiermee het aantal woningen dat als KoopStart-woning is verkocht op 14. De regeling koopstart is in 2018 beëindigd.</p> <p>In 2017 zijn er 3 woningen onder de KoopStart-regeling verkocht. Per eind 2017 komt hiermee het aantal woningen dat als KoopStart-woning is verkocht op 11.</p> |
| <p>Veluwonen streeft naar zo hoog mogelijke slaagkansen voor de verschillende inkomensgroepen. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i></p> | <p>De ervaring leert dat starters en jongeren in principe in korte tijd een huurwoning kunnen vinden. Een groot deel van het woningaanbod van Veluwonen is toegankelijk voor kleine huishoudens. De zgn. spoedzoekers-module (toewijzing van woningen op basis van loting in plaats van inschrijftijd) biedt jongeren extra kansen en mogelijkheden om ongeacht de inschrijftijd een woning te vinden. De feitelijke zoektijd van jongeren voordat hen een woning wordt toegewezen is minder dan een jaar.</p> |
| <p>Beoordeling: 8,0</p> | |

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

| Opgaven | Prestaties |
|---|---|
| <p>De bestaande voorraad moet volgens Veluwonen voldoen aan veranderde/veranderende woonbehoeften. Veluwonen zet zich daarom goed in op verbetering van woningen.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i> <i>PA 2018 Apeldoorn</i></p> | <p>Veluwonen heeft in het kader van strategisch voorraadbeleid de onderhoudsstaat, de energetische kwaliteit en de toekomstige verhuurbaarheid van de huizen tegen het licht gehouden. Hieruit is een ambitieus programma opgesteld om huizen (ingrijpend) te renoveren en te verduurzamen. De komende 10 jaar worden circa 1.000 huizen aangepakt.</p> |
| <p>Om een goed kwaliteitsniveau bij woningverbetering te bereiken zijn vaak ingrijpende en dure planmatige onderhoudswerkzaamheden (vooral casco) nodig. Dit wordt op een goede wijze gecombineerd met werkzaamheden binnenshuis om de woning beter te laten voldoen aan wensen en behoeften van huidige en toekomstige bewoners.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i> <i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Het planmatig onderhoud is gebaseerd op van tevoren bepaalde onderhoudscycli van diverse 'woningelementen' en op eigen waarnemingen en inspecties. Wat betreft de aard van de werkzaamheden moet gedacht worden aan vervanging van keukeninrichtingen, badkamers, toiletten, cv-ketels, casco-onderdelen en het buitenschilderwerk. De planning van deze werkzaamheden is opgenomen in een integrale meerjarenbegroting. Bewoners krijgen op diverse onderdelen keuzemogelijkheden voorgelegd, zoals bij het tegelwerk bij badkamer- en toiletverbeteringen en bij de uitvoering van een keukenvervanging.</p> <p>In 2018 is € 2.362.000 besteed aan planmatig onderhoud. In 2017 is € 2.942.395 besteed aan planmatig onderhoud.</p> |
| <p>Veluwonen heeft besloten om in geval van verbeteringrepen de energetische kwaliteit te verhogen naar tenminste energielabel A (was voorheen label B). Dit draagt ook voldoende bij aan de betaalbaarheid. Voor verbetering naar een A-label vraagt Veluwonen geen huurverhoging van de zittende bewoners. Dit beleid wordt door belanghebbenden omarmd.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i> <i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Het kwaliteits- en duurzaamheidsbeleid is aangescherpt. Als er gerenoveerd gaat worden, dan krijgen de woningen een dusdanig kwaliteitsniveau dat deze weer 30 of 40 jaar mee kunnen met een B resp. A-label als minimumeis qua energetische kwaliteit.</p> <p>De volgende projecten zijn in 2018 opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 seniorenwoningen aan de Vlinderstraat te Beekbergen: 40 jaar levensduurverlenging label A - 53 woningen Wethouder Giermanstraat, Maarten Munnikplein en Jan Somerstraat te Brummen: 40 jaarlevensduurverlenging, label A - 43 woningen Hackfortweg te Loenen: 40 jaarlevensduurverlenging, label A. <p>In 2017 zijn er 2 nieuwbouwprojecten opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 woningen aan de Volmolenweg in Eerbeek - 4 huurwoningen Aardhuus in Uddel. |
| <p>Met het optimaliseren van installaties (CV, warmteopwekking -en terugwinning) is extra 'duurzaamheidswinst' te behalen. Bestaande</p> | <p>Een onderzoek is gaande naar de mogelijkheden om de huurders zonnepanelen aan te bieden. Zodra dit beleid met een positief resultaat is vastgesteld wordt gestart met de uitrol van een meerjarig programma. Verder is het streven om de appartementencomplexen van ledverlichting en van zonnepanelen te voorzien.</p> |

| | |
|--|--|
| (beproefde) technieken worden door Veluwonen zoveel mogelijk toegepast. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> | Veluwonen streeft naar cyclisch gebruik van duurzame materialen. Bij onderhoud, renovatie en nieuwbouw wordt bewust voor kwaliteit gekozen. En de corporatie zet in op CO2 neutraal in 2030. |
| Een goed beleid is dat in specifieke gevallen Veluwonen niet kiest voor verbetering van oude woningen, maar voor sloop gevolgd door vervangende nieuwbouw. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> | De volgende nieuwbouwwoningen zijn in 2018 opgeleverd: - 8 woningen Paalbergweg in Hoenderloo. Dit was een sloop-nieuwbouwproject; op dezelfde locatie zijn in 2017 8 woningen gesloopt. In 2017 zijn in het herstructureringsgebied Eerbeekse Enk 20 woningen gesloopt en 12 huurhuizen teruggebouwd. |
| Beoordeling: 8,0 | |

Thema 4: Zorg en huisvesting ouderen

| Opgaven | Prestaties |
|---|--|
| Veluwonen zorgt ervoor, dat oudere inwoners in hun dorp of wijk kunnen blijven wonen als zij dit willen. Het sociale netwerk is voor deze doelgroep erg belangrijk; ook vanuit het oogpunt van mantelzorg is dit wenselijk. <i>PA 2018 Brummen PA 2018 Apeldoorn</i> | De huisvesting van senioren is voor Veluwonen een expliciet aandachtspunt. Een kwart van de huishoudens die wordt gehuisvest is ouder dan 75 jaar. Een groot deel van de (aanstaande) ouderen woont in een eengezinswoning. Naar verwachting zal men daar ook zo lang mogelijk willen blijven wonen. Voor degenen die aanpassingen nodig hebben om adequaat te kunnen blijven wonen, wordt maatwerk geboden. Hiervoor is beleid ontwikkeld om ouderen te ondersteunen bij het wonen. |
| Veluwonen speelt goed in op de woonbehoeften van ouderen. <i>PA 2018 en 2017 Brummen PA 2018 en 2017 Rheden</i> | Waar de gemeente of andere instanties geen hulp bieden en wel behoefte is om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, biedt Veluwonen maatwerk. Te denken valt aan een scootmobielruimte, beugels voor in de doucheruimte of toilet en de mogelijkheid van een verhoogde toiletspot. |
| Aanpassingen aan de woning worden op verzoek van de huurder door Veluwonen uitgevoerd. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> | Veluwonen werkt zoveel mogelijk mee aan het realiseren van woningaanpassingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Deze verzoeken worden gedaan via de gemeenten en de kosten worden gedekt door het gemeentelijke WMO-budget. In 2018 en in 2017 ging het beide jaren om 4 aanpassingen. |
| Bij (ver)nieuwbouw houdt Veluwonen rekening met de toenemende vergrijzing van de bevolking en de opgaven die daaraan gerelateerd zijn, zoals voorzien in voor ouderen geschikte woningen | Bij het ontwikkelen van nieuwbouw gaat Veluwonen zoveel mogelijk uit van het principe van flexibel en multi-functioneel bouwen. Dat betekent dat woningen worden gerealiseerd met maatvoeringen waardoor rekening wordt gehouden met het gebruik door meerdere doelgroepen. Ook de mogelijkheid van het plaatsen van bijv. een traplift moet eenvoudig mogelijk zijn. De badkamer op de |

| | |
|---|---|
| en voldoende mogelijkheden voor wonen met zorg. <i>PA 2018 Brummen</i> | verdieping is standaard uitgerust met een 2e toilet. Dergelijke woningen zijn multi-inzetbaar. |
| Beoordeling: 7,0 | |

Thema 5: Huisvesting overige aandachtsgroepen

| Opgaven | Prestaties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|------------------|-----------|------------------|-------------------------------|----|----|----|----------------------------|----|----|----|-------------------------------|----|---|----|-------------------------------|---|---|---|------------------------|---------|-----------|------------------|-------------------------------|----|----|----|----------------------------|----|----|----|-------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---|----|
| Veluwonen spant zich in om voor mensen met een licht verstandelijke beperking of met psychiatrische problemen voldoende aanbod in de gemeente te realiseren met begeleiding op maat. <i>PA 2018 Brummen</i> | Soms worden bij bewoners problemen gesignaleerd die niet tijdens een eenmalig gesprek zijn op te lossen. In veel van deze gevallen moet de problematiek door, of in samenwerking met, andere hulpverleners worden opgepakt. Dit kan leiden tot afspraken om een traject van 'preventieve woonbegeleiding' te volgen. In 2018 zijn 10 personen doorverwezen, zonder zelf maatwerk begeleiding in te zetten. Deze huurders zijn doorverwezen naar Stichting Welzijn Brummen en Stimenz. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Veluwonen huisvest statushouders volgens afspraak op basis van de gemeentelijke taakstellingen. <i>PA 2018 en 2017 Brummen PA 2018 en 2017 Apeldoorn PA 2018 en 2017 Rheden</i> | Huisvesting van statushouders: In de tabel is aangegeven wat de taakstellingen waren voor 2018 en hoeveel statushouders we hebben gehuisvest. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vergunninghouders 2018</th> <th>Brummen</th> <th>Apeldoorn</th> <th>Totaal Veluwonen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taakstelling: aantal personen</td> <td>16</td> <td>13</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Aanvragen: aantal personen</td> <td>14</td> <td>10</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Gerealiseerd: aantal personen</td> <td>28</td> <td>6</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Gerealiseerd: aantal woningen</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p>De doelstelling voor 2018 is niet gehaald door: - Achterstand in aanvragen bij de gemeente Apeldoorn. - Beschikbaarheid van geschikte woningen voor de doelgroep, vooral in de gemeente Apeldoorn.</p> <p>In de tabel is aangegeven wat de taakstellingen waren voor 2017 en hoeveel statushouders we hebben gehuisvest.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vergunninghouders 2017</th> <th>Brummen</th> <th>Apeldoorn</th> <th>Totaal Veluwonen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taakstelling: aantal personen</td> <td>39</td> <td>17</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Aanvragen: aantal personen</td> <td>44</td> <td>11</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Gerealiseerd: aantal personen</td> <td>44</td> <td>7</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>Gerealiseerd: aantal woningen</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> | Vergunninghouders 2018 | Brummen | Apeldoorn | Totaal Veluwonen | Taakstelling: aantal personen | 16 | 13 | 29 | Aanvragen: aantal personen | 14 | 10 | 24 | Gerealiseerd: aantal personen | 28 | 6 | 34 | Gerealiseerd: aantal woningen | 6 | 2 | 8 | Vergunninghouders 2017 | Brummen | Apeldoorn | Totaal Veluwonen | Taakstelling: aantal personen | 39 | 17 | 56 | Aanvragen: aantal personen | 44 | 11 | 55 | Gerealiseerd: aantal personen | 44 | 7 | 51 | Gerealiseerd: aantal woningen | 10 | 2 | 12 |
| Vergunninghouders 2018 | Brummen | Apeldoorn | Totaal Veluwonen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taakstelling: aantal personen | 16 | 13 | 29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aanvragen: aantal personen | 14 | 10 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerealiseerd: aantal personen | 28 | 6 | 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerealiseerd: aantal woningen | 6 | 2 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vergunninghouders 2017 | Brummen | Apeldoorn | Totaal Veluwonen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taakstelling: aantal personen | 39 | 17 | 56 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aanvragen: aantal personen | 44 | 11 | 55 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerealiseerd: aantal personen | 44 | 7 | 51 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerealiseerd: aantal woningen | 10 | 2 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Veluwonen stelt woningen beschikbaar aan vrouwen, die vanwege huiselijk geweld zijn opgevangen via zorg/welzijnspartijen. <i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> | Veluwonen heeft afspraken met MOVIERA-vrouwenopvang om hulp te bieden bij het vinden van huisvesting voor vrouwen die via MOVIERA zijn opgevangen. In 2018 en 2017 is hiervoor geen verzoek gekregen. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Daklozen: via het project Housing First worden daklozen > 23 jaar en langer dan drie jaar "dakloos" aan een woning geholpen. Veluwonen draagt bij aan de huisvesting van deze doelgroep. <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i> | De doelstelling 2018 is voor Housing First niet behaald omdat de vraag is verminderd doordat kandidaten zelf zoeken binnen het woonruimte-verdeelsysteem en potentiële kandidaten er nog niet aan toe waren om zelfstandig te wonen, of omdat zij hun financiën nog niet op orde hadden. Eind 2018 is een aanvraag binnengekomen die doorloopt naar 2019. In 2017 is bij een taakstelling van een persoon gehuisvest. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Als er vooraf vraagtekens zijn of een nieuwe huurder zijn | Een buitenkanscontract wordt gesloten als er vooraf vraagtekens zijn of een nieuwe huurder zijn verplichtingen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| <p>verplichtingen na kan komen, sluit Veluwonen een 'buitenkanscontract' af en maakt zo de toewijzing van een woning toch mogelijk.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>na kan komen. Hierbij kan het gaan om een negatieve verhuurdersverklaring, schulden of andere 'belastende bagage' vanuit het verleden. In een aanvullende begeleidingsovereenkomst worden afspraken gemaakt tussen huurder, een begeleidende instantie en Veluwonen. Een buitenkanscontract wordt voor maximaal drie jaar aangegaan. Na deze periode geldt weer het reguliere huurcontract. Eind 2018 heeft Veluwonen 15 buitenkanscontracten lopen, zijn er 6 nieuwe buitenkanscontracten afgesloten en 13 contracten gestopt. In 2017 liepen 17 buitenkanscontracten en zijn 8 nieuwe buitenkanscontracten afgesloten en 6 lopende contracten gestopt.</p> |
| <p>Veluwonen spant zich in om huisuitzettingen te voorkomen. Hiervoor wordt intensief samengewerkt met de gemeente en diverse hulpverleningsinstanties.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i> <i>PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Veluwonen neemt deel aan het laatste kansbeleid zoals dat is ontwikkeld in het Apeldoornse werkgebied. Een zelfde werkwijze wordt ook gehanteerd in het Brummense werkgebied, in samenwerking met de Stichting Welzijn Brummen. In 2018 is met negen bewoners een laatste kanscontract gesloten en kwamen er zeven bij. Er zijn twee contracten beëindigd.</p> <p>In 2018 waren er acht geplande ontruiming. Hiervan hebben drie huurders de achterstand volledig voldaan; één huurder heeft gedeeltelijk betaald. Met hen is een regeling afgesproken en een laatste kanscontract. Uiteindelijk zijn vier woningen ontruimd. Het ging in vier gevallen om (geplande) ontruiming in verband met huurachterstand en geen ontruiming in verband met overlast.</p> <p>In 2017 waren er negen bewoners met een laatste kanscontract. Er kwamen er vijf bij en er is één contract beëindigd. In 2017 waren er 14 geplande ontruiming waarvan een garage. Uiteindelijk zijn drie woningen en een garage ontruimd. Het ging in drie gevallen om ontruiming in verband met huurachterstand en een ontruiming in verband met overlast.</p> |
| <p>Beoordeling: 8,0</p> | |

Thema 6: Leefbaarheid

| <i>Opgaven</i> | <i>Prestaties</i> |
|---|---|
| <p>Veluwonen besteedt actief aandacht aan kwesties die te maken hebben met leefbaarheid.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen</i> <i>PA 2018 en 2017 Apeldoorn</i></p> | <p>Het kan hierbij gaan om burenoverlast/-conflicten tussen individuele huishoudens/bewoners, om negatieve 'uitstraling' op de woonomgeving/buurt vanwege gedrag of activiteiten, bijvoorbeeld illegale bedrijfsactiviteiten/handel hennepplantages, etc. of klachten met betrekking tot de kwaliteit van de woonomgeving. In 2018 zijn er ruim 50 overlastmeldingen behandeld. In 2017 zijn er 55 overlastmeldingen behandeld.</p> |
| <p>Veluwonen verhuurt in Laag-Soeren 't Sprengenhuis'. De</p> | <p>De gemeente en Veluwonen zijn in met elkaar in gesprek om aan dit leegstaande gebouw een nieuwe functie te</p> |

| | |
|--|--|
| <p>intentie is om de maatschappelijke functie van dit 'kulturhus' te behouden. In hoeverre dit reëel is, is een uitdrukkelijk aandachtspunt.</p> <p><i>PA 2018 Rheden</i></p> | <p>geven, hetgeen een kwestie is van een lange adem. Nieuwe ontwikkelingen zijn gaande.</p> |
| <p>Veluwonen werkt goed en nauw samen met politie, maatschappelijk werk, de sociale wijkteams en andere hulpverleningsinstanties om de leefbaarheid te bevorderen.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i></p> | <p>De woonconsulenten van Veluwonen hebben nauw contact met de bewoners, wijk- en dorpsraden en bemiddelen daar waar nodig. Veluwonen heeft een goed contact met Stichting Welzijn Brummen (SWB) en Stimenz, met wie een vinger aan de pols wordt gehouden bij buurten waar de sociale cohesie onder druk staat of bij huurders die wat meer aandacht nodig hebben.</p> |
| <p>Met buurtbemiddeling bereikt Veluwonen minnelijke en duurzame oplossingen bij burens-/buurtconflicten.</p> <p><i>PA 2018 en 2017 Brummen PA 2018 en 2017 Apeldoorn PA 2018 en 2017 Rheden</i></p> | <p>Met buurtbemiddeling wordt geprobeerd te komen tot een minnelijke en een duurzame oplossing van een burens-/buurtconflict. De daadwerkelijke bemiddeling gebeurt door vrijwilligers, die een onafhankelijke positie in kunnen nemen en hiervoor speciaal getraind zijn. In de gemeenten Rheden, Apeldoorn en Brummen is deze buurtbemiddeling georganiseerd via een samenwerkingsverband waar ook Veluwonen aan deelneemt. In 2018 is in het gehele werkgebied diverse malen buurtbemiddeling ingeschakeld. In 2017 is in het gehele werkgebied in 12 situaties buurtbemiddeling ingeschakeld: 11 keer in Eerbeek en 1 keer in één van de Apeldoornse dorpen.</p> |
| <p>Veluwonen bevordert met speciale activiteiten ('maatwerk' per buurt/dorp en specifiek thema) de betrokkenheid en participatie van bewoners.</p> <p><i>PA 2018 Brummen</i></p> | <p>Leefbaarheid behoort iets te zijn van de bewoners zelf. Om die reden is Veluwonen er veel aan gelegen de bewoners en overige lokale 'partijen' hierbij actief te betrekken. Met speciale activiteiten in wijken en dorpen wordt geprobeerd de betrokkenheid en participatie van bewoners te bevorderen. Het gaat hierbij om het aanspreken van individuele bewoners om een bijdrage te leveren aan een collectieve activiteit of het bevorderen van samenwerking tussen bestaande organisaties.</p> |
| <p>Beoordeling: 7,0</p> | |

Bijlage 2: Positionpaper

Beste lezer,

Graag neem ik u mee naar ons werkgebied: de Veluwe. Het kenmerkt zich door rust en gemoedelijkheid. Buurtbewoners kennen elkaar. Veel van onze huurders zijn geboren en getogen in de dorpen waar ze wonen. Dat geldt ook voor veel van onze collega's. Veel huurders kennen we bij naam en toenaam. Dat het hier goed toeven is bewijzen de zomermaanden. Dan verdubbelt het aantal mensen in de dorpen vanwege het toerisme. Maar ook de papierindustrie is hier groot. Veel van onze huurders werken in 'de papier' of aanpalende bedrijven, zoals transportbedrijven.



Wij werken vanuit onze vier kernwaarden. Wij staan **dichtbij** onze huurders, communiceren **rechtdoorzee**, zijn **positief** en streven naar **eenvoud**. Iedere huurder is voor ons bijzonder. Het zijn mensen met ieder een eigen verhaal, waar we benieuwd naar zijn. Daarom gaan we bij elke nieuwe huurder na zes weken op bezoek.

Onze doelen

We streven naar lage woonlasten voor een comfortabel en duurzaam huis, waarin huurders wonen met wie we goed contact hebben. In deze zin vindt u onze vier hoofddoelen terug.

De kunst is om onze tijd en middelen zo goed mogelijk te verdelen over deze vier doelen. Lage woonlasten verhogen de kans op volwaardige deelname aan de samenleving. Een comfortabel huis maak je makkelijker tot je thuis. Een duurzaam huis draagt bij aan lagere woonlasten en aan een duurzame toekomst. En goed contact met onze huurders stelt ons beter in staat de juiste keuzes te maken voor het beheer van onze huizen.

Terugblik

Veluwonen is ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen in 2017. In datzelfde jaar vierden wij ook ons eeuwfeest. Al in 1917 is de voorloper van Veluwonen begonnen met het bouwen van sociale huurwoningen in Brummen. Om dit te vieren hebben wij vier van onze oudste huizen gerenoveerd naar Nul op de Meter-woningen. Deze woningen staan symbool voor hoe wij respect voor woonhistorie verbinden aan het belang van een duurzame toekomst.

In overleg met onze huurdersbelangenorganisatie Samen Eén voerden we een nieuw huurbeleid in. Op termijn betaalt elke huurder, ongeacht zijn inkomen evenveel voor dezelfde woonkwaliteit: 68% van de maximaal redelijke huur. Ook stijgt de huur van zittende huurders nooit meer dan inflatie. In de praktijk betekent dit dat veel huurders per 1 juli een zeer beperkte huurverhoging krijgen of zelfs een huurbevestiging of -verlaging. In 2017 kregen 1.150 (ongeveer 29%) van onze huurders een huurverlaging. Vandaar dat wij het niet meer hebben over de jaarlijkse huurverhoging, maar over de jaarlijkse huuraanpassing.

Natuurlijk realiseerden we ook veel vastgoedprojecten. Van 2015 tot en met 2018 leverden we 47 huizen op, renoveerden we 363 huizen en sloopten er 107. Zes seniorenwoningen bij de entree van Beekbergen zien er weer hypermodern uit en vallen meteen op als je het dorp in rijdt. Aan de Karekietstraat in Brummen hebben wij kleine woningen gerenoveerd naar knusse, comfortabele bungalows. Even verderop in Brummen, aan

Eeuwfeest in 2017.



en gezinnen. De factsheet geeft een mooi overzicht van alle nieuwbouw- en renovatieprojecten. Deze hebben we als bijlage meegestuurd.

Reflectie op de vorige visitatie

In 2015 en 2016 zijn Woningstichting Brummen en Stichting Sprengenland Wonen beide gevisiteerd. De aanbevelingen van toen hebben gediend als spiegel en hebben we gebruikt om Veluwonen te verbeteren.

Een terugkerend thema in de rapporten voor Sprengenland en Woningstichting Brummen was dat wij onze bestuurs- en beleidskeuzes beter en meer SMART kunnen vastleggen. We hebben daarin grote slagen gemaakt. We stelden in 2017 een investeringskader vast, dat we zeer recent alweer aanpasten aan de sterk veranderde omstandigheden. Sinds 2018 maakt een controllerscommentaar standaard deel uit van onze fasedocumenten voor investeringsprojecten. Onze MJOB is kwalitatief sterk verbeterd en wordt sinds twee jaar als vanzelfsprekend volledig gerealiseerd. Jaarlijks krijgen we beter grip op de kwaliteit van onze huizen. Momenteel implementeren we een vastgoedapplicatie om een volgende kwaliteitsslag te kunnen maken. Het jaarplan en de begroting hebben we inhoudelijker en concreter gemaakt. Ook voegden we een hoofdstuk toe waarin we beschrijven wat ons jaarplan (ook op de lange termijn) bijdraagt aan de realisatie van onze doelen. Daarmee wordt zichtbaar dat we weliswaar op de goede weg zijn, maar dat we nog graag een tandje bij zouden zetten. Zo loopt het CO₂-verbruik minder hard terug dan we willen en ontwikkelen de woonlasten zich minder positief dan we wensen.

‘Het gaat erom hoe we met de huurder en met elkaar omgaan. Bel je iemand snel terug, toon je interesse en begrip, kijk je iemand aan tijdens een gesprek? Dat klinkt allemaal als heel normaal, maar dat is het dus niet. Want als we onze medewerkers afrekenen op harde zaken zoals budgetten, resultaten en planningen dan raakt onze huurder al gauw op de achtergrond. Dan wordt hij minder snel teruggebeld of besteden we minder aandacht aan het contact maken. We stimuleren onze medewerkers daarom om de tijd te nemen voor huurders.’

-André Tijssen, Manager Wonen-

Een belangrijk aandachtspunt voor onze organisatie is de kwaliteit van onze informatisering en automatisering (I&A). In 2017 stelden we daarom een I&A-projectenkalender op, om een forse inhaalslag te realiseren. Deze is o.a. nodig om onze beleidskeuzes beter te kunnen vastleggen, in te rekenen en te volgen. De eerdergenoemde vastgoedapplicatie maakt deel uit van deze kalender. Ook zijn we gestart met de implementatie van een portefeuillesturingspakket. Deze gebruiken we in 2020 om een integraal portefeuilleplan te maken.

In oktober 2020 introduceren we de Vindplaats van Veluwonen, een digitale wand waarop al onze beleidsdocumenten voor medewerkers benaderbaar zijn. Hieraan was grote behoefte, omdat het strategie en operatie daadwerkelijk met elkaar verbindt.

Tot slot maakten we in de afgelopen zomer het vervolg op het Verhaal van Veluwonen: ‘Verhalen van Veluwonen’. Deze krant treft u als bijlage aan. De daarin beschreven richting vertalen we dit najaar in een route: ons nieuwe ondernemingsplan. Deze verbindt de Verhalen van Veluwonen aan onze jaarplannen.

Daarnaast adviseerde de visitatiecommissie ons actief rekening te houden met **vergrijzing in onze dorpen**. De gemiddelde leeftijd van onze huurders is 61 jaar. Dat geeft de urgentie van dit vraagstuk goed aan. Samen met de gemeente Brummen en Companen voerden we een woningmarktonderzoek uit om het effect van vergrijzing goed in kaart te brengen. Vervolgens stelden we een seniorenbeleid vast. Daarin herlabelden we onze seniorenhuizen zodanig dat ze optimaal bereikbaar blijven. Ook maakten we daarin afspraken over de nieuwbouwprogrammering. Ouderen willen steeds langer thuis wonen. Om dat mogelijk te maken hebben wij een ‘seniorenpotje’ gemaakt waarmee we op aanvraag aanpassingen doen in huizen zodat ouderen er langer kunnen blijven wonen. In 2018 hielpen we daarmee 69 huishoudens voor een totaalbedrag van € 95.940. We realiseerden een rollatorruimte in een appartementencomplex en voorzagen de algemene toegangen van tags in plaats van sloten. In diverse dorpen organiseerden we een seniorenochtend voor 75-plussers. Samen met het welzijnswerk, de gemeente (Team voor Elkaar) en Zorgsaam (de zorgwinkel) informeerden we huurders over wonen en zorg. Deze ochtenden werden zeer druk bezocht en bijzonder gewaardeerd.

De belangrijkste ontwikkeling sinds de vorige visitatie is echter dat we inmiddels vergaand in gesprek zijn met de zorgorganisatie RIWIS over de toekomst van de verzorgingshuizen De Beekwal (Eerbeek) en Tolzicht (Brummen). Dit leidt naar alle waarschijnlijkheid tot herontwikkeling van De Beekwal en tot renovatie van Tolzicht. Beide projecten lopen momenteel en worden binnen 5 jaar gerealiseerd.

De **relatie met Samen Eén** (zie foto) is de afgelopen jaren flink verbeterd. Daar zijn we erg blij mee. We betrekken hen in alle fases van besluitvorming. Een goed voorbeeld is ons zonnepanelenproject. Voorafgaand aan de beleidsvorming bespraken we met elkaar plannen, wensen en ideeën. Een paar keer per jaar hebben wij een ‘benen op tafelsessie’, waar we naast inhoudelijke onderwerpen ook tijd besteden aan persoonlijk contact. Onlangs ondertekenden we onze nieuwe samenwerkingsovereenkomst.



Bestuur
Samen Eén.

In het visitatierapport van Woningstichting Brummen werd ook aangeraden om de **huurdergestuurdheid te borgen**. Opvallend genoeg was dit, wat ons betreft, juist voor Sprengenland een aandachtspunt. De afgelopen twee jaar hebben we veel aandacht besteed aan de draai van procesgestuurd naar huurdergestuurd. Hoewel we hierin zeer grote stappen zetten, hebben we nog veel te winnen. Na een aanvankelijke ‘dip’ in onze KWH-scores in 2017 hebben we de weg omhoog gevonden. In 2019 verbeterden onze klantscores aanzienlijk.

| Aedes Benchmark | Nieuwe huurders | Reparatieverzoeken | Nieuwe huurders |
|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| 2018 | 7,3 | 7,5 | 7,2 |
| 2019 | 7,9 | 7,8 | 7,8 |

Een belangrijke keuze is dat we niet langer spreken van dienstverlening, maar van contact. Ook spreken we over huurders, in plaats van klanten. Dit kleurt ons gedrag. Daarnaast verbeterden we onze telefonie en onze informatievoorziening, zodat we huurders sneller en beter te woord kunnen staan. Ook in onze vastgoedprojecten krijgen huurders een centralere plaats. Dit geldt voor de aanbesteding (hoe gaan aannemers om met onze huurders?), voor het projectteam (huisbezoek, rol bewonerscommissie) en voor de informatievoorziening (informatiebrochures met veel infographics/tekeningen en weinig tekst, ‘zichtbaarheid’ van medewerkers). Ook evalueren we sinds dit jaar alle projecten (ook groot onderhoud) met de huurders. Het komt de resultaten en de relatie ten goede. Dit blijkt ook uit de scores. Zo scoren de planmatig onderhoudprojecten gemiddeld een 8,5.

Als laatste raadde het visitatierapport van Sprengenland Wonen aan dat **functies beter van elkaar worden gescheiden en beter worden gekaderd**. Onze P&O adviseur heeft duidelijke functieprofielen geschreven. Maar nog belangrijker is dat managers in hun teams veel aandacht hebben besteed aan rolhelderheid en samenwerking. In het meest recente medewerkersbetrokkenheidonderzoek leidde dit tot een score van 8,3. Dit is niet alleen zeer ruim (bijna 2 punten) boven de benchmark, maar ook een sterke verbetering ten opzichte van onze eigen vorige score (6,8).

Waar staan we nu?

Afgelopen zomer schreven we de Verhalen van Veluwonen. In deze 'krant' vertellen onze medewerkers, huurders en partners wie Veluwonen is en waar we voor staan. Dit jaar gaan wij aan de slag met het opzetten van huurderpanels als extra antenne om verhalen en belangen van huurders beter op te vangen. Via KWH vragen wij huurders wat zij van onze diensten vinden. Op deze -en andere- manieren proberen wij contact te leggen met onze huurders en relaties.

In alles wat we doen streven we naar eenvoud. Niet alleen wij, maar ook onze huurders vinden dat fijn. We besteden aandacht aan laaggeletterdheid. In ons huurbeleid kiezen wij voor zo min mogelijk verbijzonderingen. De 'Vindplaats van Veluwonen' is een verzameling van gemakkelijk leesbare samenvattingen van ons beleid voor zowel intern als extern gebruik. De echt geïnteresseerde kan doorklikken.

Voor onze huurders zijn lage woonlasten ongelofelijk belangrijk. Daarom is onze streefhuur 68% van de maximaal redelijke huur, vragen we (nog) geen huurverhoging bij renovatie en zorgen we ervoor dat bewoners minstens hetzelfde in de portemonnee overhouden na een energetische verbetering. Met andere partners zetten wij ons in tegen schulden. Met de gemeente Brummen zorgen wij ervoor dat bewoners gebruik kunnen maken van de Voorzieningswijzer. Bij de gemeente Rheden hebben we een vroegsignaleringsconvenant schulden ondertekend, waardoor schulden in een vroeg stadium bekend zijn bij de gemeente. We kunnen huissuitzetting gelukkig bijna altijd voorkomen. In 2018 introduceerden we de Voorzieningswijzer. We bezochten 50 huurders in Eerbeek. Deze bespaarden hierdoor gemiddeld structureel zo'n € 600 per jaar. Vanaf 2019 heeft de gemeente Brummen deze voorziening van ons overgenomen. Momenteel introduceren we de Voorzieningswijzer in Apeldoorn.

We werken ook aan de leefbaarheid van onze dorpen. Onze woonconsulenten hebben nauw contact met onze bewoners, wijk- en dorpsraden en bemiddelen daar waar nodig. We hebben goed contact met Stichting Welzijn Brummen (SWB) en Stimenz, met wie we een vinger aan de pols houden bij buurten waar het iets minder gaat of huurders die wat meer aandacht nodig hebben. Met SWB starten we in 2020 een project om eenzaamheid onder 75+'ers te herkennen en bespreekbaar te maken.

Daarnaast werken we aan de duurzaamheid van onze woningen. We renoveren ongeveer 100 woningen per jaar; dat is 2,5% van ons bezit. Bij renovatie verbeteren we onze woningen doorgaans naar label A, maar liever zuiniger. Onze huizen hebben inmiddels gemiddeld label B. De verduurzaming is overigens wel onze voornaamste 'kopzorg'. We zijn ons zeer bewust van de noodzaak snel grote stappen te zetten, maar verkeren, net als onze collega's, in onzekerheid over de juiste strategie en keuzes. Vooralsnog kiezen we voor een tweetrapsraket: eerst bouwtechnisch verbeteren, daarna installatietechnisch de stap naar CO₂-neutraal. De komende drie jaar verwachten we op zo'n 1100 daken zonnepanelen te leggen. Dit levert een CO₂-reductie op van 785 ton per jaar. Ook verwachten we dat huurders hierdoor een besparing op hun energierekening realiseren.

Een zeer heugelijke ontwikkeling is dat de herstructurering van de Eerbeekse Enk, na een zeer lange periode van stilstand, op stoom is. De nieuwbouw is in volle gang en wordt eind 2020 afgerond. Ook veel andere nieuwbouwprojecten zijn in een stroomversnelling gekomen. De Bongerd werd opgeleverd, Aardhuus en Ruitersmolen werden afgerond, de vier schoollocaties in Eerbeek en Brummen zijn concreet in voorbereiding



Gouden burens:
50 jaar samen
wonen in
hetzelfde rijtje
huizen in
Loenen.



NOM-
woningen in
Eerbeek.

en de sloop/nieuwbouw van de Wethouder Giermanstraat in Brummen ligt op schema. En de inwoners van Hall zijn blij dat we in hun dorp -eindelijk- met een klein renovatie- en sloop-nieuwbouwproject aan de slag gaan.

Feiten en cijfers

| | |
|--|----------------|
| • Sociale woningvoorraad | 3740 |
| • Geliberaliseerde woningvoorraad | 25 |
| • Aantal FTE (1-1-2019) | 32,5 |
| • Medewerkersbetrokkenheid | 8,6 |
| • Verhuurde woningen 2018 | 221 |
| • Verkochte woningen 2015-2018 | 125 |
| • Nieuwbouw 2015-2018 | 47 |
| • Gemiddelde energiescore | 1,39 = B-label |
| • Huidig % van maximaal redelijke huur | 64% |
| • Gemiddelde huur | € 533 |
| • Score KWH (jan-aug. 2019) | 8,0 |
| • Score Aedes-benchmark betaalbaarheid & beschikbaarheid | B |
| • Score Aedes-benchmark bedrijfskosten | A |
| • Totale activa (x €1.000) | 499.207 |
| • ICR | 3,03 |
| • LtV | 41,7% |
| • Gemiddelde actieve zoektijd woningzoekenden | 9 maanden |

Zie voor meer feiten onze factsheet

Onze relatie met onze partners

In al die activiteiten onderhouden wij goed contact met onze partners. Zoals ik eerder al noemde betrekken wij Samen Eén veelvuldig in onze overwegingen en besluitvorming. Zij kunnen ons vanuit hun huurdersperspectief bijsturen en wij kunnen aan hen duidelijk maken wat onze overwegingen zijn. Wij zijn erg tevreden over de samenwerking met Samen Eén.

Met de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden hebben we vaak contact. Vanwege de samenstelling van onze voorraad is de band met de gemeente Brummen het meest intensief. We zoeken elkaar regelmatig op voor afstemming of specifieke casuïstiek. We hebben ieder jaar constructieve gesprekken met de gemeente om te komen tot prestatieafspraken en in april evalueren we deze. Vorig jaar maakten we met de gemeenteraad van Apeldoorn een rondje langs projecten in onze dorpen. Recentelijk zijn we ook met afgevaardigden van de gemeente Brummen langs renovatieprojecten in Eerbeek gefietst (zie foto). Eind oktober organiseren we een ontmoetingsmiddag voor de managementteams van de gemeente Brummen en Veluwonen.



Fietstocht met Gemeenteraad Brummen.

Daarnaast hebben we veel contact met collega-corporaties. In de eerste plaats met de Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW) te Apeldoorn. Hierin zijn de vier woningcorporaties die actief zijn in Apeldoorn vertegenwoordigd. Hetzelfde geldt voor de corporaties die zijn aangesloten bij Woonkeus Stedendriehoek. Met hen hebben we een samenwerkingsovereenkomst over de regionale woonruimteverdeling.

We hebben ook veel contact met Stichting Welzijn Brummen, Team voor Elkaar en Stimenz. Dit gaat bijvoorbeeld over bijzondere contracten, waarbij we samenwerken met sociale hulpverleners om huurders goed te begeleiden als ze het wat zwaarder hebben. Ook werken we samen met diverse zorgpartijen aan wie we huizen of complexen verhuren.

Met de dorpen hebben we via de woonconsulenten goed contact. Vooral de relatie met de dorpsraad Eerbeek-Hall heeft de afgelopen tijd de vlucht genomen. Dit hangt samen met grote projecten die we momenteel in

Eerbeek (en Hall) uitvoeren en in voorbereiding hebben. Momenteel halen we ook de contacten met de overige dorpsraden aan. We hebben hiervoor een medewerker vrijgemaakt.

Vooruitblik

We zijn blij met hoe het gaat, maar zien nog veel verbetermogelijkheden. Deze klinken al door in de voorgaande pagina's. Zowel op het gebied van organisatieontwikkeling (de I&A-kalender, het portefeuilleplan, huurdergestuurdheid) als op het gebied van vastgoedontwikkeling (verduurzaming, wooncomfort, renovatie- en nieuwbouwprogramma) is er nog genoeg te doen. Van 2020 tot en met 2023 staan er veel nieuwbouw- en renovatieprojecten op de planning. Daardoor zal de gemiddelde kwaliteit van huizen stijgen, ons woningbezit verjongen en zijn onze huizen duurzamer. Veel van de projecten in deze periode bereiden we nu al voor. We zien de druk op onze regionale woningmarkt momenteel toenemen. Het aantal reacties op vrijkomende huizen is gestegen van minder dan 40 in 2015 naar 70 in 2018 en de actieve zoektijd loopt licht op naar ongeveer 9 maanden.

Daarnaast valt op dat wonen weer volop in de politieke belangstelling staat. Zowel lokaal als landelijk. Lokaal leidt dit tot afspraken met de gemeente Brummen om een kleine 200 sociale huurhuizen toe te voegen, met de gemeente Apeldoorn spraken we af om de komende jaren 50 extra huizen te bouwen. Landelijk, regionaal en lokaal vraagt het verduurzamingsvraagstuk veel aandacht. Het is flink aanpoten om alle ontwikkelingen bij te benen en aan alle tafels acte de présence te geven. Er staan grote keuzes voor de deur. Kiezen we voor warmtenetten of toch voor elektrificatie. Wordt het hoog-, midden- of laagtemperatuurverwarming? En wat betekent dat voor ons isolatieprogramma. De onzekerheden zijn legio, de daarmee te maken investerings-keuzes kennen een hoog afbreukrisico. En dan is er nog de oplopende druk op onze wijken en buurten. Als gevolg van het Passend Toewijzen en de ontwikkelingen in de zorg staat de leefbaarheid in onze dorpen steeds sterker onder druk. Het zijn vraagstukken die we zo goed mogelijk willen beantwoorden.

Nieuwbouw in Uddel: het Aardhuus.



Buren maken kennis tijdens oplevering van De Bongerd in Brummen.

'Dit huis heeft ons altijd veiligheid gegeven en bescherming. Het uitzicht is van de voorkant vrij over het Maarten Munnikplein en achter hebben we een tuin waar ik nog lekker kan tuinieren. Het is wel jammer dat mijn gezondheid me in de steek begint te laten, maar ik doe wat ik nog kan en voel me nog altijd veilig en geborgen in Mijn Huis.'

-Mevrouw Hannie Jansen-

In deze position paper hoop ik een beeld te hebben geschetst hoe we dat willen doen. We zijn benieuwd wat onze huurders, relaties en de visitatiecommissie daar van vinden.

Daarom heet ik u van harte welkom en kijk ik uit naar de gesprekken en resultaten.

Eerbeek, [xxx]

Marco de Wilde
Directeur-bestuurder Veluwonen

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Marco de Wilde

Raad van Commissarissen

Jan Meems, voorzitter

Els Vegter

Rob Huyben

Martijn Bresser

Managementteam

Nel Bruil

André Tijssen

Frits Schimmel

Guus van der Linde

Karien Witteveen

Alie Voskamp

Ondernemingsraad

Rik Klaassen

Marcel Hermsen

Antoinette Martijnse

Gemeente Brummen

Eef van Ooijen, wethouder

Jolanda Pierik, wethouder

Gemeente Apeldoorn

Nathan Stukker, wethouder

Twan Thissen

Steven Gerritsen, Apeldoorn

Gemeente Rheden

Gea Hofstede, wethouder

Geke Blokland

Huurdersbelangen Samen Eén

Daan Wiegel, voorzitter

Heleen de Boer

Jaap Wagenvoord

Bewonerscommissies

Hans Berends

Ab Gorsseling

Peter Hardijzer

Johannes Versteeg

Cem Dunar

Augusta Souisa

Dorpsraden

Reinerd Schouten, Uddels Belang

Hannie Elfrink, Eerbeek-Hall

Wim Blom, Eerbeek-Hall

Christel Dekker, Brummen

Woonkeus Stedendriehoek

Yolanda Winkelhorst, IJsseldal Wonen

Joke Hofman, Woonbedrijf ieder1

VSW

Krista Walter, De Goede Woning

Arjen Jongstra, Ons Huis

Vincent van Oordt, De Woonmensen

Zorg- en welzijnsinstellingen, politie

Robert Nijhof, wijkagent Eerbeek

Nienke Gebbink, wijkagent Brummen

Bijlage 4: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Veluwonen factsheet visitatie najaar 2019
- Aedes benchmark

Presteren naar opgaven en ambities

- Ondernemingsplan Het Verhaal van Veluwonen
- Ondernemingsplan 2014-2017 Sprengenland Wonen
- Ondernemingsplan 2014-2017 Woningstichting Brummen
- Jaarplannen en (meerjaren)begrotingen
- Bod van de corporatie aan de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden
- Prestatieafspraken met de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden
- Monitors/rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken
- Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)
- Woonvisies van de gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden
- Jaarverslagen Veluwonen 2017 en 2018 met volkshuisvestingsverslagen
- Jaarverslagen 2015 en 2016 Sprengenland Wonen met volkshuisvestingsverslagen
- Jaarverslagen 2015 en 2016 Woningstichting Brummen met volkshuisvestingsverslagen
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)
- Documenten met en over eigen doelstellingen (betaalbaarheid en verkoop)
- Huurbeleid, seniorenhuisvestingsbeleid en beleid woningkwaliteit
- Strategisch voorraadbeleid/portefeuillestrategie
- Verkoopbeleid bezit
- Convenant vroegsignalering schulden
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Verslagen bestuurlijk overleg gemeenten Brummen, Apeldoorn en Rheden
- Klanttevredenheidsonderzoeken KWH 2017 en 2018
- Verslagen en notulen van overleg met Huurdersbelangen Samen Eén
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersbelangen Samen Eén

Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- Aw Governance-inspecties
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2015, 2016, 2017 en 2018 en jaarverslagen
- (Meerjaren)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Tertiaalrapportages
- Managementdocumenten m.b.t. financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Reglement financieel beleid en beheer
- Investeringsstatuut
- Procuratiereglement
- Treasurystatuut
- Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency
- Risicomanagement

Governance

- Reglement Raad van Commissarissen
- Reglement Auditcommissie
- Reglement Financieel beleid en beheer
- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Prestatieafspraken met bestuurder
- Actielijsten RvC
- Aedes benchmark resultaten
- Documenten met betrekking tot het profiel van de rvc, statuten, reglementen
- Zelfevaluaties
- Privacyreglement
- Toepassing Governancecode (VTW Checklist)

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp

Na haar studie Technische Bedrijfskunde aan de TUE is Leny Braks haar loopbaan begonnen bij PTT Post BV. Ze heeft daar functies vervuld in het lijnmanagement en bij new business development. In 2000 heeft Leny de overstap gemaakt naar het maatschappelijk veld. Ze heeft zeven jaar bij een woningcorporatie in Breda gewerkt, als manager Wonen en procesmanager herstructurering. Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur. Ze heeft de afgelopen 10 jaar diverse opdrachten uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen in onderwijs en welzijn. De gemeente Tilburg en welzijnsinstelling ContourdeTwern hebben haar meerdere keren ingezet. Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij twee woningcorporaties en als visitator.

Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Door de brede range aan opdrachten is zij in staat zich goed te verplaatsen in de perspectieven van de diverse stakeholders. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.



ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisationspsychologie (UU). Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Joke bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Joke een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Utrecht

Datum: 29 mei 2019

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Woningstichting Veluwonen

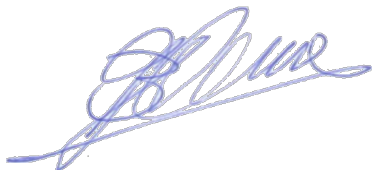
in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



drs. G.B.J. van Onna MRE

*Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl*

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Utrecht

Datum: 29 mei 2019

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Veluwonen

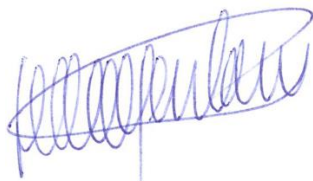
verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zullen de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. H.P.M. Braks-Langenkamp



ir. drs J.G.M. Bults

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl