

Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Woningstichting Nijkerk

Rotterdam, 14 februari 2020



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:

Woningstichting Nijkerk

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Jessica Slaats

Rotterdam, 14 februari 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	15
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 Inleiding	20
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	20
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	20
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	22
1.6 Beschrijving van de ambities	32
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	33
2 Presteren volgens Belanghebbenden	34
2.1 Inleiding	35
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	35
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	35
2.4 Boodschap	41
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	42
2.6 Aanvullende vragen	43
3 Presteren naar Vermogen	44
3.1 Inleiding	45
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	45
3.3 Vermogensinzet	45
4 Governance van maatschappelijk presteren	48
4.1 Inleiding	49
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	49
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	49
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	52
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	54
Deel 3: Bijlagen	57
Bijlage 1: Position Paper	58
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	65
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	67
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	68
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	70
Bijlage 6: Bronnenlijst	74
Bijlage 7: Prestatietabel	75

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

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

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Woningstichting Nijkerk (WSN) heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juli tot en met december en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Jessica Slaats.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens bekijkt 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 beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Paulien Hop voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Dichtbij, toegankelijk en actief

Woningstichting Nijkerk bouwt, verhuurt en onderhoudt circa 3.500 woningen in de gemeente Nijkerk. De woningen liggen in verschillende kernen van gemeente : Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken. Eén op de vier Nijkerkers woont in een huis van Woningstichting Nijkerk. De corporatie is lokaal betrokken en verankerd in Nijkerk.

Woningstichting Nijkerk is actief in de woningmarktregio ANVZ: Amersfoort / Noord-Veluwe / Zeewolde. Deze regio is aantrekkelijk gelegen en kent een grote mate van diversiteit aan landschappen. Hierdoor is het een aantrekkelijke regio om te wonen, hetgeen zich ook heeft vertaald naar een druk op de woningmarkt in deze regio en specifiek Nijkerk. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat Woningstichting Nijkerk op de druk op de woningmarkt probeert in te spelen door met een gevarieerd aanbod in te zetten op een brede doelgroep. Zo is er aandacht voor bijvoorbeeld starters, gezinnen en senioren en voor mensen uit de sociale doelgroep en middeninkomens. Ook is er aandacht voor bijzondere doelgroepen zoals de statushouders, maar ook mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

Reflectie op de position paper

In de position paper kenmerkt de directeur-bestuurder Woningstichting Nijkerk als 'een sociaal bewogen organisatie met een Nijkerks hart, die zich vol passie en overgave inzet voor mensen die hulp nodig hebben op de woningmarkt'. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat Woningstichting Nijkerk inderdaad denkt vanuit en in het belang van de primaire doelgroep en dit ook mooi heeft vertaald in tien huurderszekerheden. De visitatiecommissie onderstreept daarom de omschrijving van de directeur-bestuurder en ziet in de woningstichting één van de krachten voor de volkshuisvesting in Nijkerk.

In de position paper wordt tevens ingegaan op de belangrijkste doelstellingen van en opgaven voor Woningstichting Nijkerk. Woningstichting Nijkerk hanteert 'dichtbij de huurder staan' en continu 'het volkshuisvestelijke verschil maken' als primaire principes. Naast de 'gebruikelijke' opgaven van de beschikbaarheid, de betaalbaarheid, de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad ziet de woningstichting de verbinding met de omgeving als opgave. De woningstichting is zich er nadrukkelijk van bewust dat zij om goed te blijven inspelen op de behoeften en de wensen van de bewoners van de gemeente Nijkerk nog meer de samenwerking moet zoeken. Dit sluit in de ogen van de visitatiecommissie goed aan op de (landelijke) ontwikkeling naar meer ketensamenwerking. De visitatiecommissie vindt het dan ook een verstandige zet dat Woningstichting Nijkerk heeft ingezet op de ontwikkeling naar een organisatie met een hybride dienstverlening en meer betrokkenheid als netwerker. De kracht van WSN als toegankelijke, betrokken en lokaal verankerde corporatie draagt daar aan bij.

Korte terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie kenmerkte Woningstichting Nijkerk als 'als een nuchtere en weldenkende organisatie', die de huurder altijd voorop stelt. De visitatiecommissie was van mening dat WSN zich adequaat in heeft gespannen om de benodigde prestaties te realiseren. De corporatie scoorde op de verschillende perspectieven tenminste een ruim voldoende. De visitatiecommissie gaf ondanks de positieve beoordeling van Woningstichting Nijkerk verschillende verbeterpunten mee. De visitatiecommissie benoemde onder andere:

- Het verbeteren van de sturing op prestatieafspraken;
- Het ophalen van de strategische doelstellingen bij belanghebbenden;
- Het onderhouden van contacten met de Huurdersorganisatie Nijkerk;

- Het professionaliseren en versterken van participatie en vergroten van de invloed op beleid door belanghebbenden;
- Het verbeteren van de vertaling van strategisch naar operationeel.

De visitatiecommissie constateert dat de verbeterpunten in de periode van 2015 tot en met 2018 voortvarend en adequaat zijn opgepakt. In de position paper (zie bijlage 1) heeft de directeur-bestuurder per verbeterpunt aangegeven op welke wijze Woningstichting Nijkerk daarop heeft geacteerd. Woningstichting Nijkerk heeft bijvoorbeeld de participatie van belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid versterkt en gestructureerd. Voor de ontwikkeling van het ondernemingsplan zijn alle relevante belanghebbenden geïnterviewd. Daarnaast zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd, zoals de zorgvastgoedlunch, brainstormsessies over de toekomst van St. Jozef 'Wonen met een Plus', een jaarlijkse bijeenkomst voor raadsleden en een Lagerhuisdebat over duurzaamheid.

Een ander voorbeeld is het versterken van de PDCA-cyclus door in de beleids- en bedrijfsvoeringstukken een vertaalslag te maken van (gemeentelijke) woonvisie naar strategische, tactische en operationele doelstellingen.

Huidige visitatie

De lovende beoordeling van de vorige visitatiecommissie stelde Woningstichting Nijkerk direct voor een uitdaging. In de position paper van de huidige visitatie geeft de directeur-bestuurder om deze reden logischerwijs aan: 'Het zal zeker niet makkelijk zijn wederom op dit niveau te presteren, maar we hebben de afgelopen jaren niet stil gezeten'. De visitatiecommissie concludeert dat deze opmerking terecht is en dat Woningstichting Nijkerk de uitdaging met succes is aangegaan. De woningstichting heeft immers de prestaties tenminste gecontinueerd en op onderdelen zelfs verbeterd.

De visitatiecommissie heeft Woningstichting Nijkerk ervaren als een sociale woningcorporatie, die gemiddeld genomen goed heeft gepresteerd. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woningstichting Nijkerk inderdaad heeft ingezet op het bedienen van een brede doelgroep en hierbij ook zich heeft ingezet voor de leefbaarheid in wijken en buurten. Woningstichting Nijkerk heeft een prestatie van formaat geleverd wat betreft de omvang en de kwaliteit van de woningvoorraad. Vermeldenswaardig is het feit dat Woningstichting Nijkerk de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector van gemiddeld label B in 2020 reeds heeft behaald. Aan het einde van 2018 had het woningbezit namelijk een gemiddelde energie-index van 1,33. Daarnaast heeft de woningstichting in de periode van 2015 tot en met 2018 227 woningen en 39 kamers opgeleverd, overeenkomend met bijna 10% van het woningbezit. Gezien de druk op de woningmarkt, is dit een zeer welkome aanvulling.

Opvallend is verder dat de goede prestaties ook in goede samenwerking met de belanghebbenden zijn verlopen. Bewonderenswaardig is de grote waardering die Woningstichting Nijkerk ontvangt van alle geraadpleegde belanghebbenden. De belanghebbenden zijn daarbij zeer tevreden over de 'Relatie en Communicatie' en de 'Invloed op Beleid' en zijn positief over de volkshuisvestelijke prestaties. Woningstichting Nijkerk wordt ervaren als een betrokken en toegankelijke corporatie. Opvallend ten opzichte van de vorige visitatie is de hoge beoordeling van belanghebbenden over de invloed op het beleid van de corporatie. De woningstichting heeft belanghebbenden in de periode van 2015 tot en met 2018 intensief en op verschillende wijze betrokken bij de ontwikkeling van beleid, hetgeen zichtbaar vruchten afwerpt.

Alhoewel Woningstichting Nijkerk haar focus vooral op Nijkerk heeft, voelt men ook verantwoordelijkheid voor de volkshuisvesting in de andere gemeenten binnen haar regio. In het

belang van de volkshuisvesting is men bijvoorbeeld bereid is om andere corporaties in de regio die over minder investeringsmogelijkheden beschikken te ondersteunen. WSN houdt echter goed in het oog dat dergelijke projecten niet in de weg staan voor de opgaven in Nijkerk.

Rondrit langs woningbezit

De visitatiecommissie heeft onder begeleiding van medewerkers van Woningstichting Nijkerk een fietstocht gemaakt langs belangrijke projecten en initiatieven in Nijkerk. Bewonderenswaardig daarbij is de betrokkenheid van de medewerkers om echt het goede te doen voor de huurders én voor Nijkerk. Voorbeelden zijn het faciliteren van leefbaarheidsinitiatieven in en met de buurt, de goede zichtbaarheid in de wijken en buurten en de het realiseren van kwalitatief hoogwaardige nieuwbouw.

Wat kan beter?

Zoals uit het voorgaande is gebleken, heeft Woningstichting Nijkerk ruim voldoende tot goed gepresteerd. De corporatie is duidelijk lokaal betrokken, goed op de hoogte van de opgaven en werkt echt met belanghebbenden samen aan het invullen van de maatschappelijke opgaven. Om deze reden ziet de visitatiecommissie geen zwaarwegende verbeterpunten. Het gaat meer om een aantal mogelijkheden voor verdere optimalisatie:

- Het verbeteren van de PDCA-cyclus. De periodieke rapportages hebben zich in de periode van 2015 tot en met 2018 nadrukkelijk ontwikkeld. Van een meer omvangrijke rapportage met beschrijvende informatie naar een rapportage met overwegend kwantitatieve informatie, waaronder kritische prestatie-indicatoren, en een korte toelichting. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de periodieke rapportages in ieder geval te voorzien van meer toelichting over de ontwikkelingen in het licht van de strategische doelstellingen en de maatregelen die worden genomen indien een gerealiseerde prestatie afwijkt van een voorgenomen prestatie ('act'). Daarnaast is een mogelijke verbetering op de prestaties tevens zichtbaar te maken in het licht van de prestatieafspraken.
- Het versterken van de openbare verantwoording. In het kader van de openbare verantwoording geeft de visitatiecommissie ter overweging om:
 - In het jaarverslag een 'Balanced Score Card' of dashboard toe te voegen, waarin de kritische prestatie-indicatoren overzichtelijk zijn weergegeven. Daardoor is het mogelijk om de aanwezige koppeling tussen de missie, de visie, de doelstellingen en uiteindelijk de kritische prestatie-indicatoren in het jaarverslag eveneens zichtbaar(der) te maken.
 - De evaluatie van de prestatieafspraken eveneens als zelfstandig document te publiceren op de website, eventueel als onderdeel van een nieuwsbericht. Daardoor is de evaluatie van de prestatieafspraken laagdrempelig toegankelijk.
- Het explicieter vastleggen van de overwegingen vanuit meerdere perspectieven bij de vermogensinzet. Daarbij zou tevens het 'maatschappelijk offer' bij een investeringsbesluit of project inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	8,0	7,5	8,0	7,3	-	7,6	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,6	7,8	7,8	8,0	8,4	-	7,9	50%	8,2
Relatie en communicatie							8,6	25%	
Invloed op beleid							8,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijke presteren									
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming					8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiebesturing					7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen							8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen

Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen

Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen

Thema 5: Woonomgeving en leefbaarheid

C. Samenvatting

Woningstichting Nijkerk krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	8,2
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 Woningstichting Nijkerk heeft goed gepresteerd op het onderdeel presteren naar opgaven en ambities. De corporatie heeft zich gedurende de visitatieperiode op diverse opgaven sterk ingezet. Wat er onder andere uit springt bij de prestaties van de corporatie is de inzet op het gebied van nieuwbouw en duurzaamheid. Woningstichting Nijkerk heeft, met name in relatie tot de omvang van de corporatie, relatief veel geïnvesteerd in haar woningvoorraad. Er is veel nieuwbouw gerealiseerd en daarnaast heeft de corporatie extra opgaven op zich genomen in Hoevelaken, omdat een collega-corporatie deze opgaven niet kon oppakken. Op het gebied van duurzaamheid hebben de inspanningen van de corporatie ertoe geleid dat zij voorop loopt in het behalen van de afgesproken energie index (1,40) voor 2021 door corporaties in Nederland. In 2018 heeft Woningstichting Nijkerk deze doelstelling met een energie index van 1,33 al behaald. Daarnaast scoort Woningstichting Nijkerk op het gebied van kwaliteit, onderhoud en verbetering bovengemiddelde (A-score) in de Aedes Benchmark. Ook op de andere thema's zoals betaalbaarheid, leefbaarheid en huisvesting van specifieke doelgroepen heeft Woningstichting Nijkerk ruim voldoende tot goed gepresteerd.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,2 Woningstichting Nijkerk heeft met een gemiddelde waardering van 8,2 goed gepresteerd op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Hoewel er op alle thema's hoge waarderingen van belanghebbenden zijn gegeven, zijn de hoogste scores behaald op het thema kwaliteit en duurzaamheid van de woningen en het thema woonomgeving en leefbaarheid. De stappen die Woningstichting Nijkerk heeft gezet op het gebied van duurzaamheid worden door belanghebbenden opgemerkt. De relatie en communicatie wordt door alle belanghebbenden als prettig ervaren. Veel belanghebbenden geven aan dat WSN een lokaal verankerde corporatie is in Nijkerk en zeer benaderbaar is. Als aandachtspunt wordt onder andere meegegeven dat huurders graag zouden zien dat de sociale woningvoorraad verder vergroot wordt. Een leerpunt volgens de gemeente Nijkerk voor Woningstichting Nijkerk is dat zij, in het belang van de volkshuisvestelijke opgaven, ook een andere corporatie een positie kan gunnen.

Presteren naar Vermogen

7,0 Woningstichting Nijkerk kan haar vermogensinzet ruim voldoende verantwoorden. De corporatie betreft bij haar vermogensinzet verschillende perspectieven. Daarbij is aandacht voor de beoogde volkshuisvestelijke effecten. Het expliciet vastleggen van de verschillende perspectieven is voor verbetering vatbaar.

Governance van maatschappelijk presteren

7,7 Woningstichting Nijkerk heeft een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. De corporatie heeft deze zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat

deze te monitoren zijn. Woningstichting Nijkerk heeft ook een adequate rapportage- en monitoringsystematiek zodat de realisatie van de prestaties gevolg kan worden en indien nodig tijd kan worden bijgestuurd.

De RvC van Woningstichting Nijkerk is zich duidelijk bewust van de rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie en houdt het toezicht vanuit een duidelijke visie. De raad is verder goed en nauw betrokken bij de strategievorming en heeft oog voor het borgen van de maatschappelijke opgaven in het strategisch beleid. Men is ook op gepaste wijze zichtbaar in het lokale netwerk

Woningstichting Nijkerk heeft regelmatig overleg met haar belanghebbenden zoals de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten. Hierbij valt ook op dat Woningstichting Nijkerk op actieve en passende wijze de belanghebbenden betreft en tevens goed terugkoppeling geeft over de gemaakte keuzes.

De visitatiecommissie heeft daarnaast extra punten toegekend vanwege de verantwoording van de visie op basis van de behoeften van belanghebbenden en de relevante ontwikkelingen in het werkgebied en de vertaling van de visie in SMART-geformuleerde doelstellingen en kritische prestatie-indicatoren per afdeling.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Woningstichting Nijkerk bouwt, verhuurt en onderhoudt circa 3.500 woningen in de gemeente Nijkerk. De woningen liggen in verschillende kernen van gemeente : Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken. Eén op de vier Nijkerkers woont in een huis van Woningstichting Nijkerk.

Woningbezit

Het woningbezit van Woningstichting Nijkerk is als volgt opgebouwd:

Tabel 2 Woningbezit in 2017

Type woningen	Woningstichting Nijkerk	Landelijk
Eengezinswoningen	57,1%	40,4%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	15,4%	25,5%
Meergezinsetagebouw met lift	13,3%	14,9%
Hoogbouw	6,4%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	7,8%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

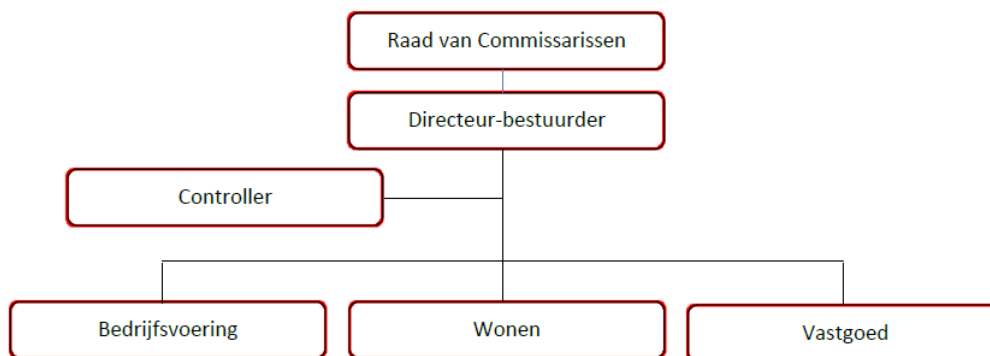
Bron: CiP (2019), Woningstichting Nijkerk, Aedes

Het grootste deel van het bezit van Woningstichting Nijkerk bestaat uit eengezinswoningen. Woningstichting Nijkerk heeft een relatief hoog aandeel van deze categorie woningen in vergelijking met het landelijke gemiddelde van corporaties. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk voornamelijk bezit in de huurprijsklassen tot € 597,30 (74%). In vergelijking met corporaties in Nederland heeft Woningstichting Nijkerk relatief veel betaalbaar bezit.

Organisatiestructuur

Eind 2018 was er 34 fte werkzaam bij Woningstichting Nijkerk. In figuur 1.1 wordt het organogram van Woningstichting Nijkerk in 2018 weergegeven.

Figuur 1 Organogram Woningstichting Nijkerk



Woningstichting Nijkerk heeft een directeur-bestuurder die verantwoordelijk is voor het dagelijks bestuur van de woningstichting. Naast het bestuur is er een raad van commissarissen die toezicht houdt en het bestuur adviseert over het de algemene gang van zaken van de woningcorporatie en haar verbindingen. De raad van commissarissen bestaat uit vijf personen.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Nijkerk wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema 6	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindeijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	8,0	7,5	8,0	7,3	-	7,6	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen

Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen

Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen

Thema 5: Woonomgeving en leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningstichting Nijkerk heeft voor de periode 2016 tot en met 2018 prestatieafspraken opgesteld in gezamenlijkheid met de Alliantie (collega-corporatie) en haar huurdersorganisatie, de huurdersorganisatie van Woningstichting Nijkerk en de gemeente Nijkerk. Partijen hebben in gezamenlijkheid besloten om in 2015/2016 af te wijken van de cyclus prestatieafspraken zoals vastgelegd in de Woningwet 2015, waardoor er voor 2015 nog geen prestatieafspraken beschikbaar waren. Reden hiervoor is de keuze om de focus te leggen op een zorgvuldig proces om te komen tot een gezamenlijk bod met goede aansluiting op de woonvisie van de gemeente Nijkerk. Vanaf 2016 is de cyclus prestatieafspraken binnen de kaders van de Woningwet vormgegeven en zijn de prestatieafspraken jaarlijks geactualiseerd.

Prestatieafspraken in gemeente Nijkerk

De prestatieafspraken in de gemeente Nijkerk sluiten goed aan bij de woonvisie van Nijkerk. De prestatieafspraken gaan in op de belangrijkste ambities van de woonvisie voor Nijkerk:

1. Voldoende woningen voor onze huidige en toekomstige inwoners.
2. Voldoende keuzemogelijkheden voor onze huidige en toekomstige inwoners.
3. Voldoende kwaliteit van de woningvoorraad en de woonomgeving.

De ambities worden bereikt aan de hand van drie strategieën: focus op kwetsbare mensen, doorstroming stimuleren en samenwerken en anticiperen op ontwikkelingen. De focus wordt gelegd

op een viertal opgaven:

1. Voldoende huurwoningen beschikbaar voor inwoners met een laag inkomen.
2. Meer woningen voor de middeninkomens.
3. Voldoende mogelijkheden om (langer) zelfstandig te wonen.
4. Aandacht voor de kwaliteit van bestaande woningen en de woonomgeving.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces om te komen tot jaarlijkse prestatieafspraken is door de betrokken partijen samen opgepakt, waarbij corporaties, gemeente en huurders goed zijn betrokken. Wel is er een duidelijke, in de ogen van de visitatiecommissie ook logische, ontwikkeling geweest van een zoektocht in het eerste jaar naar een soepele samenwerking en uitvoering zoals die de laatste jaren aanwezig is.

De prestatieafspraken zijn compleet, omdat zij aansluiten bij de thema's uit de woonvisie van de gemeente Nijkerk. In de prestatieafspraken wordt bovendien veel aandacht besteedt aan het toelichten van de strategische en bredere doelstellingen achter de prestatieafspraken. Na een dergelijke toelichting per thema worden de prestatieafspraken concreter geformuleerd in een tabel. De visitatiecommissie is van mening dat dit een goede onderbouwing geeft van de prestatieafspraken.

De prestatieafspraken zijn een combinatie van proces- of inspanningsafspraken en concrete afspraken met bijvoorbeeld cijfers. Over het algemeen zijn de meeste prestatieafspraken waar nodig concreet genoeg. Bijvoorbeeld de afspraken over de minimale omvang van de kernvoorraad betaalbare sociale woningen en de te bereiken gemiddelde energetische index. Enkele prestatieafspraken, vooral die gericht zijn op inspanning, zouden volgens de visitatiecommissie nog wel beter SMART geformuleerd kunnen worden, waardoor de richting van de te behalen prestatie duidelijker wordt en de afspraken ook beter geëvalueerd kunnen worden.

Voor wat betreft de actualisatie van de prestatieafspraken valt positief op dat de afspraken jaarlijks worden geëvalueerd. Woningstichting Nijkerk doet daarvan ook verslag in haar jaarverslag, maar publiceert de evaluatie niet als zelfstandig document op haar website. De visitatiecommissie is van mening dat het als zelfstandig document opnemen de transparantie en toegankelijkheid van de evaluatie bevordert.

Tenslotte zijn de prestatieafspraken in grote mate wederkerig, waarbij de inzet van alle betrokken partijen voldoende aan bod komt. Door de gekozen structuur met kopjes voor de diverse betrokkenen en een kopje 'gezamenlijke afspraken', wordt de wederkerigheid ook duidelijk uitgedragen. Voor het onderwerp nieuwbouw is bijvoorbeeld aangegeven dat: "*De gemeente en WSN zetten zich gezamenlijk in voor de verwerving van nieuwbouwlocaties voor betaalbare sociale huurwoningen.*". Deze afspraak wordt vervolgens ook in detail uitgewerkt waarbij ieders rol wordt aangegeven. Een ander voorbeeld betreft het tijdstip van het door de gemeente af handelen van omgevingsvergunningen. De Huurdersvertegenwoordiging neemt het bijvoorbeeld op zich een enquête uit te zetten onder de huurders over het onderwerp duurzaamheid en een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de wijken.

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken goed is en het proces om te komen tot de prestatieafspraken ook goed is verlopen, met daarbij als klein aandachtspunt het SMART maken van enkele afspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeente Nijkerk. Het 'Convenant Energiebesparing Huursector' is meegenomen in de beoordeling omdat de in dit document opgenomen taakstelling specifiek in de prestatieafspraken is benoemd.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Nijkerk, ten aanzien van het thema 'betaalbaarheid en bereikbaarheid', ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft zich goed ingezet om de bereikbaarheid te monitoren en hierop te sturen. Daarnaast pleegt Woningstichting Nijkerk veel inzet om de betaalbaarheid te behouden voor de doelgroep en heeft het tegelijkertijd oog voor de lage middeninkomens. De corporatie heeft op alle prestatieafspraken vooruitgang geboekt gedurende de visitatieperiode, zoals het zorgen voor een daling van het percentage scheefwonen en het tegengaan van huisuitzettingen door huurachterstanden.

Woningstichting Nijkerk monitort de slaagkansen voor doelgroepen

Woningstichting Nijkerk monitort in gezamenlijkheid met de gemeente Nijkerk en collega-corporaties de toewijzingen aan vier doelgroepen. (primair, secundair, ouderen en spoedzoekers). In de prestatieafspraken is eveneens opgenomen dat partijen graag vanaf 2018 de slaagkansen van de vier doelgroepen willen gaan monitoren met de volgende indicatoren: inschrijftijd, zoektijd, aantal reacties, slaagkans en de weigeringsgraad.

Zolang het nog niet mogelijk is te monitoren en sturen op slaagkansen, wordt er gestuurd op kernvoorraad.

Woningstichting Nijkerk heeft samen met de gemeente Nijkerk en collega-corporaties de toewijzingen en slaagkansen gemonitord via verschillende indicatoren. De kernvoorraad van WSN is gedurende de visitatieperiode vergroot van 2.622 in 2015 naar 3.066 in 2018. Daarnaast zijn er maatregelen genomen om de slaagkansen van spoedzoekers te vergroten door Tiny Houses te bouwen. Woningstichting Nijkerk heeft tevens woningen verlost. In 2017 is bijvoorbeeld 17% van de woningen toegewezen via loting. De weigeringsgraad van Woningstichting Nijkerk is ten opzichte van de regio relatief laag.

Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

Woningstichting Nijkerk heeft een nieuw huurbeleid vastgesteld en zet zich in voor betaalbaarheid

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woningstichting Nijkerk een nieuw huurbeleid vaststelt, waarbij de kernvoorraad en de betaalbaarheid (waaronder woonlasten) hoofdthema's zijn, naast de financiële continuïteit van WSN. De themagroep 'Betaalbaarheid' van HuurdersOrganisatie Nijkerk heeft een visiedocument betaalbaarheid opgesteld, met aandacht voor middeninkomens. Dit visiedocument dient te worden betrokken bij het opstellen van het nieuwe huurbeleid. Het huurbeleid is opgesteld in overleg met de huurdersorganisatie. De uitgangspunten van het huurbeleid in de periode van 2015 tot en met 2018 zijn:

- De kwaliteit van het vastgoed bepaalt de huurprijs van de woning.
- De 'middeninkomens' behoren ook tot de doelgroep van Woningstichting Nijkerk.
- Woningstichting Nijkerk wil huurders graag een woning bieden die passend is bij hun

levensfase en ontwikkelt hier beleid op.

- De streefhuur van de DAEB woningen is 64% van de maximaal geldende huur van de woning.

Woningstichting Nijkerk zet zich daarnaast sterk in voor betaalbaarheid door een gematigd huurbeleid te voeren: de huurprijs is in de periode van 2015 tot en met 2018 maximaal 64% van toegestane huurprijs. Volgens de Aedes Benchmark biedt Woningstichting Nijkerk haar huurders een woning voor een relatief lage prijs (A score). De gemiddelde huurprijs van een woning van Woningstichting Nijkerk is regionaal relatief laag. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk geriefverbeteringen uitgevoerd zonder huurverhoging, heeft de corporatie geen inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd en heeft de corporatie passend toegewezen. Tenslotte heeft Woningstichting Nijkerk met resultaat aandacht voor het voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen wegens huurachterstand.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en de extra inzet die Woningstichting Nijkerk heeft gepleegd om achterstanden en ontruiming te voorkomen.

Woningstichting Nijkerk heeft zich ingezet op scheefwonen

Woningstichting Nijkerk en de samenwerkingspartijen hebben afgesproken om het scheefwonen op een aanvaardbaar peil te houden. De partijen vinden een zekere mate van 'goedkoop scheefwonen' acceptabel, vanuit klantperspectief omdat middeninkomens onvoldoende alternatieven hebben en/of vanuit leefbaarheids perspectief om inkomensdifferentiatie in buurten en wijken te bewerkstelligen. De scheefheid bij WSN bedroeg in 2015 circa 20%.

Het volgende is afgesproken in de prestatieafspraken:

- Woningstichting Nijkerk accepteert een mate van scheefwonen (max. 20%) in de kernvoorraad ten behoeve van de lage middeninkomens (tot maximaal € 45.000 Inkomen), dat wil zeggen dat circa 553 sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden aan de lage middeninkomens.
- De partijen spreken af een verdere daling na te streven door in voorkomende gevallen instrumenten gericht op "verleiding" in te zetten. In de eerste helft van 2018 brengen partijen de scheefheid opnieuw in beeld.
- Op basis van in ieder geval de woonlastenmonitor (waarstaatjegemeente.nl) wordt in het tripartiet overleg 'dure scheefheid' gemonitord.

In de praktijk is het percentage dure scheefwoners in Nijkerk een stuk lager (8,9% in 2017) dan de afgesproken 20% en is er meer sprake van goedkope dan dure scheefheid. Woningstichting Nijkerk heeft vergeleken bij Nederland en vergelijkbare gemeenten (tussen 25.000-50.000 inwoners) relatief minder dure scheefwoners. Het percentage goedkope scheefwoners is ongeveer gelijk aan het gemiddelde van Nederland en vergelijkbare gemeenten (tussen 25.000-50.000 inwoners). De daling uit de prestatieafspraken is tot en met 2017 behaald. Tenslotte geeft de relatief lage dure scheefheid aan dat de betaalbaarheid relatief goed is in Nijkerk.

	Goedkope scheefwoners Nijkerk	Dure scheefwoners Nijkerk:
2015	15,4%	10,8%
2016	13,7%	10,2%
2017	13,6%	8,9%
2018	n.n.b.	n.n.b.

Bron: www.waarstaatjegemeente.nl

Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.2 Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Nijkerk, ten aanzien van het thema 'nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen', goed heeft gepresteerd. Woningstichting Nijkerk heeft, met name in relatie tot de omvang van de corporatie, relatief veel geïnvesteerd in haar woningvoorraad. Er is veel nieuwbouw gerealiseerd en daarnaast heeft de corporatie extra opgaven op zich genomen in Hoevelaken, omdat een collega-corporatie deze opgaven niet kon oppakken. Ook heeft Woningstichting Nijkerk, op verzoek van de gemeente, hun verkoopprogramma tijdelijk opgeschort om de druk op de sociale woningmarkt te verkleinen. Het opschorten van een verkoopprogramma voor een corporatie die anderzijds ook veel investeert kan ook als extra inzet van Woningstichting Nijkerk worden gewaardeerd.

Woningstichting Nijkerk heeft de omvang van de voorraad sociale huurwoningen vergroot

De gemeente en de corporaties in Nijkerk zetten zich gezamenlijk in voor het vergroten van de omvang van de voorraad sociale huurwoningen. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Woningstichting Nijkerk bouwt gemiddeld 45 sociale huurwoningen per jaar in Nijkerk;
- De gemeente Nijkerk en de corporaties hebben de inspanningsverplichting om tot geschikte locaties te komen;
- De gemeente en corporaties brengen lopende bouwinitiatieven en potentiële bouwlocaties gezamenlijk in beeld en bespreken de actuele stand van de "woningbouwprogrammering" twee keer per jaar in het tripartiet overleg;
- Woningstichting Nijkerk legt zoveel mogelijk het accent op nieuwbouw onder de aftoppingsgrenzen, zodat de woningen bereikbaar zijn voor huishoudens die op huursubsidie zijn aangewezen;
- Woningstichting Nijkerk en de gemeente maken in 2017 en 2018, afhankelijk van de ontwikkeling Sint Jozef, afspraken voor het Zusterhuis (10 sociale huurwoningen) en de 10 sociale huurwoningen als gevolg van compensatie 2016, die niet in de eerste fase maar in de tweede fase van Doornsteeg gerealiseerd moet worden.

Woningstichting Nijkerk heeft, in lijn met de afspraken, zich sterk ingezet voor het vergroten van de omvang van de voorraad sociale huurwoningen en aan de afspraken voldaan. In de periode van 2015 tot en met 2018 zijn er 227 woningen en 39 kamers opgeleverd. Het gemiddelde van 45 nieuwbouwwoningen per jaar is over de vier jaar totaal behaald. De oplevering heeft daarbij wel voornamelijk in 2017 en 2018 plaatsgevonden. Dit had vooral te maken met de economische conjunctuur. Ook is WSN afhankelijk van anderen voor gronden. Zij heeft alle inzet gepleegd die binnen de mogelijkheden van de corporatie lag en daarmee over de totale vier jaar de totalen weten te realiseren. De kernvoorraadcijfers laten zien dat er vooral een toename in de categorie goedkoop en betaalbaar heeft plaatsgevonden, zoals afgesproken in de prestatieafspraken.

In de bijlage is een gedetailleerd overzicht opgenomen van het aantal opgeleverde nieuwbouwprojecten en woningen gedurende de jaren 2015 – 2018. Ook is daar een specificatie te vinden van bouwprojecten die na 2018 starten. Vermeldenswaardig is ook het in 2018 gestarte project in Zeewolde waar in het kader van zogenoemde matching samen met Woonpalet 18 appartementen worden gebouwd. WSN is de eigenaar van dit project en Woonpalet verzorgt het beheer en de verhuur.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave, het grote aantal projecten en de inzet die Woningstichting Nijkerk heeft gepleegd om de mogelijkheden tot nieuwbouw maximaal uit te nutten.

Andere opgaven in verband met het behouden van de kernvoorraad

Woningstichting Nijkerk werkt aan een gezonde vastgoedportefeuille, die voldoet aan de behoefteberekening uit de woonvisie. Woningstichting Nijkerk bereikt de gezonde vastgoedportefeuille door middel van nieuwbouw, verkoop, sloop en liberalisatie. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt voor de beschikbare kernvoorraad in 2017:

- Beschikbare kernvoorraad: 2.768 woningen
- Toevoegingen kernvoorraad: 97 woningen opleveren + 16 start bouw
- Afname kernvoorraad: 15 verkoop
- Prognose kernvoorraad: 2.866 woningen

Voor 2018 zijn de volgende afspraken gemaakt voor de beschikbare kernvoorraad:

- Beschikbare kernvoorraad: 2.813 woningen
- Toevoegingen kernvoorraad: 44 start bouw
- Afname kernvoorraad: 15 verkoop (tijdelijk 6 vanwege herstructurering)
- Prognose kernvoorraad: 2.836 woningen

De kernvoorraad goedkope en betaalbare woningen was voor 2017 en 2018 respectievelijk 2.751 en 3.066 woningen. De geprognoseerde kernvoorraad is daarmee in 2017 niet behaald en in 2018 is de geprognoseerde kernvoorraad ruim behaald. Reden hiervoor is dat een aantal projecten waarvan oplevering in 2017 werd verwacht uiteindelijk in 2018 zijn opgeleverd. De vertraging kwam met name door wachttijden in de bouw. De toename in de kernvoorraad is gerealiseerd door aankoop van woningen en nieuwbouw. Verder is er voldaan aan de afspraken omtrent verkoop, waarbij het afgesproken verkoopaantal van 15 niet is overschreden.

Woningstichting Nijkerk neemt de investeringsopgave voor Hoevelaken op zich

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woningstichting Nijkerk bereid is om de investeringsopgave voor de uitbreiding van de kernvoorraad in Hoevelaken op zich te nemen, mocht blijken dat de Alliantie geen ontheffing krijgt voor de woningmarktregio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeevolde. Hoevelaken is een plaats in de gemeente Nijkerk. Woningstichting Nijkerk heeft in overeenstemming met de afspraak gehandeld en daarmee bijgedragen aan het uitbreiden van de kernvoorraad binnen de gemeente Nijkerk. Woningstichting Nijkerk heeft in Hoevelaken verschillende projecten voor de uitbreiding van de kernvoorraad op zich genomen. Een voorbeeld daarvan zijn de 24 appartementen aan de Sportweg en 6 eengezinswoningen.

Woningstichting Nijkerk heeft ingezet op het niet laten oplopen van druk op de sociale huurmarkt

Om de druk op de sociale huurmarkt in de gemeente Nijkerk niet verder op te laten lopen, is afgesproken dat alle corporaties in Nijkerk een deel van hun verkoopprogramma opschorten in 2016. Daarnaast worden er extra woningen gerealiseerd:

- Woningstichting Nijkerk gaat extra kleine en grote woningen bouwen op de locaties: Zusterhuis (31), Doornsteeg (15), Nijkerkerveen (7) en Van Rensselaerstraat (8);
- Woningstichting Nijkerk gaat woningen in het pand Omega (24-34) beheren.

Woningstichting Nijkerk heeft het verkoopprogramma voor 2016 in overeenstemming met de afspraak opgeschort. De potentiële verkoopwoningen zijn bij mutatie meer dan eens teruggenomen in de verhuur. De woningen op de locaties Zusterhuis en in Nijkerkerveen zijn gerealiseerd. Het verbouwen van het pand Omega door Woningstichting Nijkerk kon als gevolg van de Woningwet niet doorgaan. Woningstichting Nijkerk heeft wel 12 onzelfstandige eenheden gerealiseerd in vier eengezinswoningen. Ten slotte heeft het project Doorsteeg vertraging opgelopen. In 2018 is door

de gemeente toegezegd dat de woningen gerealiseerd kunnen worden. Inmiddels is een aantal woningen in aanbouw en voor de overige woningen zijn nu definitieve plannen.

Woningstichting Nijkerk heeft zich ingezet voor woningen voor de middeninkomens

Middeninkomens (huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 43.438) hebben het de afgelopen jaren steeds moeilijker gekregen op de woningmarkt. Er is onvoldoende aanbod in de geliberaliseerde huursector met een huurprijs tussen de € 710,68 en € 800 beschikbaar en de koopmarkt is voor deze doelgroep vaak niet toegankelijk. Daarnaast is het huisvesten van deze doelgroep buiten de kernvoorraad van belang om de lagere inkomensgroepen passend te huisvesten. De Woningwet bepaalt dat corporaties alleen mogen investeren in vrijesectorhuur of koop als uit een markttoets blijkt dat dit nodig is en andere partijen dit niet doen. De prestatieafspraken die zijn gemaakt over deze investeringen zijn derhalve alleen intentioneel.

De afspraken die in Nijkerk zijn gemaakt om deze doelstelling te realiseren zijn:

- Het creëren van extra aanbod voor mensen met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (peildatum 2018)
- Het inzetten van de 10% vrij toewijzingsruimte voor toewijzing van woningen aan huishoudens met een inkomen tussen de € 36.789 en € 41.056 (peildatum 2018)
- Het verkopen van woningen op reguliere wijze en het aanbieden van KoopGarant en de StartersRenteregeling om middeninkomens te ondersteunen;
- Het handhaven van het huidige woningbezit met een huurprijs boven de aftoppingsgrens;
- Het voorrang geven aan huurders die een sociale huurwoning achterlaten bij de verkoop van woningen. Woningstichting Nijkerk geeft ook nog huurderskorting. De corporatie geeft jaarlijks inzicht in welke mate de verkochte woningen direct dan wel indirect ten goede komen aan degene die een sociale huurwoningen verlaten.
- Het verhuren van circa 180 woningen met een huur hoger dan €710,-
- Het verkopen van maximaal 15 voormalige huurwoningen in een prijssegment aantrekkelijk voor de lage middeninkomens in 2017. Hierbij krijgen zittende huurders voorrang en ontvangen zij korting op de koopprijs. De woningen worden definitief verkocht of als KoopGarant-woning.

WSN heeft zich op verschillende manieren ingezet voor het realiseren van meer woningen voor middeninkomens:.

10% vrije ruimte toewijzing

Woningstichting Nijkerk heeft de 10% vrije ruimte bij toewijzing ingezet. Er zijn woningen voor de hogere inkomens geadverteerd. Er is echter een periode geweest dat er geen hogere inkomens reageerden op deze woningen, waardoor de woningen uiteindelijk verhuurd zijn volgens de passendheidstoets. In een aantal gevallen is de 10% vrije ruimte ook ingezet bij bijvoorbeeld woningruil. Momenteel verkent Woningstichting Nijkerk intern hoe de 10% vrije ruimte nog structureler ingezet kan worden.

Verkoop, Koopgarant en huurderskorting

De huurderskorting bij verkoop is door Woningstichting Nijkerk gerealiseerd en de maximale verkoopgrens in aantallen is niet overschreden. De verkoop via KoopGarant is eveneens gedurende de visitatieperiode gerealiseerd. WSN heeft circa 200 woningen verkocht met een KoopGarant-constructie. De woningen worden met voorrang aangeboden aan zittende huurders. In 2018 is besloten te stoppen om woningen na terugkoop weer door te verkopen met KoopGarant, omdat er veel verzoeken tot terugkoop kwamen en KoopGarant te grote risico's voor koper en de corporatie met zich mee bracht. Om de middeninkomens wel te blijven faciliteren wordt een deel van de woningen die worden teruggekocht in de niet-DAEB tak, aangeboden in de middenhuur (€ 710,62 - € 850). Een deel van de KoopGarant-woningen wordt definitief verkocht. Naast de

KoopGarant-woningen worden er ook reguliere woningen door Woningstichting Nijkerk verkocht die geschikt zijn voor middeninkomens. Deze liggen ten opzichte van de markt in Nijkerk in een gunstig segment.

Verhuur woningen > €710

Woningstichting Nijkerk heeft 133 woningen verhuurd met een huurprijs boven de liberalisatiegrens. Daarmee is de afspraak van 180 woningen verhuren boven de € 710 niet volledig door Woningsticht behaald.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de verschillende opgaven met betrekking tot de kernvoorraad en het grote aantal initiatieven dat Woningstichting Nijkerk heeft ondernomen om de verschillende aspecten van de opgaven te realiseren en om extra prestaties te leveren.

1.5.3 *Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen*

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Nijkerk, ten aanzien van thema 'huisvesting van specifieke groepen', 'goed' heeft gepresteerd.

Woningstichting Nijkerk heeft als oplossing voor de opgave Toekomst Ready Wonen (TRW) geïntroduceerd om de doorstroming te bevorderen en tegemoet te komen aan wensen van huurders van 60 jaar en ouder. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk een substantiële bijdrage geleverd aan de taakstelling in Nijkerk voor de huisvesting van statushouders. Hiervoor heeft de corporatie extra woningen gecreëerd en de verkoop van een aantal woningen opgeschort.

Woningstichting Nijkerk zet zich in voor wonen met zorg en langer zelfstandig wonen

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de partijen zorgen dat mensen met een ondersteuningsvraag zelfstandig kunnen leven en dat ondersteuning wordt geboden in de huisvestingsvraag van zorgvragende doelgroepen. Daarnaast wordt ingezet op het bieden van een prettig leefklimaat voor bewoners en omwonenden van potentiële overlastgevers.

Om dit te realiseren zijn de volgende concrete afspraken gemaakt:

- Voorbereiding treffen voor woonvoorziening in combinatie met zorgvoorzieningen bij Paasbos;
- Voorbereidingen treffen voor herbouwen/verbouwen van St. Jozef tot een woonvoorziening in combinatie met zorgvoorziening. Het initiatief nemen om partijen bijeen te brengen voor de planontwikkeling. Uitgangspunt is de ontwikkeling van een woonconcept waarbij de mens centraal staat en niet het zogenaamde 'zorginstituut', zogenaamd Wonen met een plus.
- Partijen wensen een efficiënter gebruik van de woningvoorraad voor ouderen. Corporaties zetten zich in om oudere huurders een woning te bieden passend bij hun levensfase. Corporaties informeren gemeente en huurdersorganisaties vooraf over de wijze waarop zij dit uitvoeren en delen resultaten achteraf.

Woningstichting Nijkerk heeft zich sterk ingezet voor zelfstandig wonen, ondersteuning van zorgvragende doelgroepen. Daarnaast heeft WSN zich ingezet om doorstroming te realiseren en efficiënter gebruik te maken van de woningvoorraad voor ouderen. Woningstichting Nijkerk heeft dit op de volgende manieren gedaan:

- Om huurders een passende woning te bieden bij hun levensfase en om efficiënter gebruik te maken van de woningvoorraad heeft WSN in samenwerking met een collega-corporatie aanvullend doorstroombeleid ontwikkeld.
- De bouw van 24 woningen aan de Sportweg in Hoevelaken. Het betreft hier locatie van Wonen met Zorg.
- Om doorstroming te bevorderen, is in het voorjaar 2017 Toekomst Ready Wonen (TRW)

geïntroduceerd door WSN. 60+ huurders van grote eengezinswoningen krijgen tegen gunstige condities de mogelijkheid om te verhuizen naar een kleiner huis (met maximaal twee slaapkamers). Zij krijgen voorrang en behouden hun huidige huurprijs bij verhuizing (mits deze lager is dan de nieuwe huurprijs). In 2018 hebben in totaal 15 huurders een TRW-woning toegewezen gekregen, waarvan er 2 huurders van De Goede Woning waren.

- WSN wijst in een aantal zorgcomplexen 50% met voorrang toe aan mensen met een zorgindicatie.
- Ontwikkeling Paasbos: De gemeente heeft in oktober 2017 te kennen gegeven hier geen contingent voor beschikbaar te hebben. WSN en gemeente gaan verder in overleg hoe hier mee om te gaan, zodat WSN uiterlijk in de komende jaren de planontwikkeling voor deze locatie kan afronden.
- Er worden vraaggestuurde maatregelen getroffen als huurders voorzieningen nodig hebben om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze maatregelen zijn altijd vastgoedgerelateerd.
- WSN verhuurt een deel van haar bezit (circa 240 zelfstandige woningen en/of onzelfstandige wooneenheden) aan zorgpartijen.
- Ontwikkeling St. Jozef: WSN heeft conform de prestatieafspraken het initiatief genomen om partijen bij elkaar te brengen en te starten met de planontwikkeling van Huize Sint Jozef. In 2018 zijn er gesprekken gevoerd met een aantal stakeholders en medewerkers over een nieuw concept voor de woonvorm Sint Jozef. Sint Jozef wordt getransformeerd naar een "Wonen met een plus" locatie.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het feit dat WSN door het aangaan van diverse samenwerkingsverbanden en het formuleren van specifiek beleid laat zien goed voor langere tijd goed in te zetten op deze opgave.

WSN heeft een substantiële bijdrage geleverd aan de huisvesting van statushouders

De gemeente Nijkerk heeft de afspraak met corporaties dat zij naar rato omvang woningbezit woningen beschikbaar stellen voor de huisvesting van statushouders. De corporaties ontvangen twee keer per jaar een taakstellingsbrief. Uitgangspunt daarbij is minimaal behoud van slaagkansen voor woningzoekenden in relatie tot de inzet voor huisvesting van statushouders.

Om dit te realiseren zijn een aantal aanvullende afspraken en voorwaarden gesteld:

- Om de druk op de woningmarkt, als gevolg van de verhoogde taakstelling ter verlagen, worden alleenstaande statushouders onzelfstandig gehuisvest. WSN stelt tijdelijk het voormalige Zusterhuis aan de Holkerstraat, een deel van de onzelfstandige wooneenheden aan de Paulus Potterhof en individuele woningen beschikbaar.
- Indien de gemeente huisvesting voor statushouders elders in Nijkerk vindt, is WSN bereid het beheer en de dienstverlening over te nemen.
- In 2017/2018; afhankelijk van de ontwikkeling St Jozef maken de gemeente en WSN afspraken voor het Zusterhuis (10 sociale huurwoningen) en de 10 sociale huurwoningen compensatie 2016, die niet in de eerste fase maar in de tweede fase van Doornsteeg gerealiseerd moet worden.
- Gemeente en corporaties monitoren de toewijzing van de statushouders een keer per kwartaal om goede planning te maken voor de toewijzing van de woningen en oplossingen op de woningmarkt. Dit gebeurt in het "uitvoeringsoverleg huisvesting statushouders".

Uit de tabel blijkt dat Woningstichting Nijkerk een meer dan substantiële bijdrage heeft geleverd aan de gezamenlijke taakstelling met de Goede Woning en de Alliantie.

Jaar	Taakstelling gemeente Nijkerk	Realisatie door WSN
2015	Niet bekend	Niet bekend

Jaar	Taakstelling gemeente Nijkerk	Realisatie door WSN
2016	113	124
2017	56	47
2018	59	50

Woningstichting Nijkerk heeft de volgende prestaties geleverd om aan de huisvesting van statushouders te voldoen:

- Woningstichting Nijkerk heeft in 2018 voor spoedzoekers die voor de duur van twee tot vijf jaar woonruimte zoeken, 28 Tiny Houses op Spoorcamp (opstapwoningen) opgeleverd;
- Woningstichting Nijkerk realiseert in 2020 10 extra woningen in Doornsteeg 2;
- Woningstichting Nijkerk heeft een aantal verkoopwoningen niet verkocht, maar verhuurd aan statushouders.

Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.4 Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Nijkerk, ten aanzien van thema 'kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen', 'goed' heeft gepresteerd. De inspanningen van de corporatie hebben ertoe geleid dat zij voorop loopt in het behalen van de afgesproken energie-index (1,40) voor 2021 door corporaties in Nederland. In 2018 heeft Woningstichting Nijkerk deze doelstelling met een energie-index van 1,33 al behaald. Daarnaast scoort Woningstichting Nijkerk op het gebied van kwaliteit, onderhoud en verbetering bovengemiddeld (A-score) in de Aedes Benchmark.

Woningstichting Nijkerk heeft energetische maatregelen doorgevoerd

De corporaties onderschrijven het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012, waarin staat dat het woningbezit in de corporatiesector verduurzaamd wordt naar gemiddeld label B (2021, energie-index 1,2-1,4). In de prestatieafspraken is daaromtrent de volgende prestatieafpraak vastgelegd: In 2018 bedraagt de energie-index gemiddeld 1,25 (oude methode) en 1,40 (nieuwe methode). De energie-index wordt bereikt doordat:

- Woningstichting Nijkerk vanaf 2018 alle nieuwbouw energieneutraal realiseert;
- Woningstichting Nijkerk investeert bij 96 woningen in duurzaamheidsmaatregelen waardoor deze woningen van gemiddeld energielabel D naar A of A+ gaan.
- Woningstichting Nijkerk start in 2016 met HuurdersOrganisatie Nijkerk een pilot energielastenbeheersing, in het kader van duurzaamheid en betaalbaarheid.

Daarnaast zal Woningstichting Nijkerk in 2018 een plan maken voor CO₂-neutraal in 2050.

Woningstichting Nijkerk heeft zich ingezet voor energetische verbetering van de woningvoorraad en de doelstellingen behaald. De doelstelling met betrekking tot de energie-index is zelfs eerder behaald dan afgesproken. De energie-index van 1,25 oude methode/1,40 nieuwe methode is gerealiseerd. Aan het einde van 2018 had het woningbezit een gemiddelde energie-index van 1,33 (nieuwe methodiek).

Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk voldaan aan alle afspraken, zoals alle nieuwbouwprojecten voorbereiden op energieneutraal en is er een plan gemaakt voor CO₂-neutraal in 2050. Tevens zijn er 218 woningen energetisch verbeterd. Het project Doornsteeg heeft een energieprestatiecoëfficiënt van 0 en inbreidingslocaties hebben een energieprestatiecoëfficiënt van <0,4. Tenslotte is er in 2016 een energiecoach vanuit de huurdersorganisatie en de gemeente

Nijkerk aangetrokken ten behoeve van de pilot energielastenbeheersing.

In de bijlage is een gedetailleerd overzicht opgenomen van de inspanningen van WSN voor energetische verbetering van de woningvoorraad.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het feit dat WSN op basis van een duidelijke routekaart en door een groot aantal maatregelen een voorsprong op de te behalen doelstelling heeft behaald.

WSN heeft aandacht voor de kwaliteit van bestaande woningen en de woonomgeving

In de prestatieafspraken is de opgave meegegeven om aandacht te hebben voor de kwaliteit van bestaande woningen en de woonomgeving. Op het gebied van kwaliteit, onderhoud en verbetering, scoort WSN in de Aedes Benchmark in 2017 en 2018 bovengemiddeld goed (A score). De kwaliteit van het woningbezit is gemiddeld goed. Dat komt mede door alle inspanningen bij onderhoud en verbetering. Vrijwel het gehele bezit is voorzien van spouwisolatie en isolerende beglazing. Bij het muteren van woningen ouder dan vijftien jaar wordt standaard een keuring van de elektra-installatie uitgevoerd.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en de mate waarin de aandacht tot goede resultaten heeft geleid, zoals ook blijkt uit de score in de benchmark.

1.5.5 Thema 5: Woonomgeving en leefbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Nijkerk, ten aanzien van thema 'woonomgeving en leefbaarheid', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Zij heeft bijgedragen aan buurtbemiddeling en een groot scala aan initiatieven opgezet of ondersteund in het kader van leefbaarheid. Daarnaast heeft zij, in lijn met de prestatieafspraken, hoge scores behaald voor de kwaliteit van dienstverlening.

Woningstichting Nijkerk heeft ingezet op buurtbemiddeling

In de gemeente Nijkerk wordt ingezet op buurtbemiddeling; de bemiddeling van vrijwilligers bij situaties van overlast tussen burens. Voor 2016 en 2017 is in de prestatieafspraken vastgelegd dat partijen hun bijdrage voor buurtbemiddeling continueren. De gemeente koopt buurtbemiddeling in en de kosten worden op basis van woningbezit over de partijen verdeeld. De gemeente betaalt 75% en corporaties betalen 25% van de kosten. Daarnaast is afgesproken dat partijen in 2016 inzicht bieden in prijs, kwaliteit en resultaat van buurtbemiddeling. WSN heeft de afgesproken financiële bijdrage geleverd aan buurtbemiddeling. De corporatie heeft tevens geconstateerd dat huurders steeds meer zelf de weg vinden naar buurtbemiddeling.

Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

WSN zet zich sterk in voor een prettig leefklimaat voor bewoners

De opgave zoals deze in de prestatieafspraken is omschreven, gaat over het creëren van een prettig leefklimaat voor bewoners en voor omwonenden van potentiële overlastgevers. Daarbij is afgesproken dat partijen gezamenlijk de ontwikkelingen omtrent leefbaarheid monitoren aan de hand van de Leefbaarometer (Ministerie BZK). De leefbaarheidsbarometer wordt jaarlijks in het tripartiet overleg besproken. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het signaal dat de huurders de leefbaarheid en het onderhoud van de openbare ruimte minder vinden worden. Daarnaast worden 2 fte's ingezet voor leefbaarheid, bemiddeling bij overlastsituaties en probleemgezinnen.

WSN zet zich in voor de woonomgeving en monitort de leefbaarheid gezamenlijk met betrokken partijen. Tevens is voldaan aan de afspraak om twee fte's in te zetten. Dit betreft medewerkers

leefbaarheid en wijkbeheer. Na de aanpassing van de organisatie zijn er vier woonconsulenten die niet alleen het proces 'verlaten en betrekken van de woning' begeleiden maar juist ook ingezet worden op sociaal beheer. Op het gebied van leefbaarheid werkt WSN samen met de gemeente Nijkerk, politie en buurtbemiddeling. De samenwerking tussen de gebiedsteams van de gemeente Nijkerk en WSN verloopt goed. De samenwerking concentreert zich met name op huurders bij wie sprake is van multiproblematiek. Ook bij grotere huurachterstanden of dreigende ontruiming wordt er goed samengewerkt. Overlastmeldingen van verwaarloosde tuinen, brandgangen, vervuiling en honden- en kattenuitwerpselen pakt WSN zelf op.

Daarnaast zijn er tal van initiatieven geweest waaraan Woningstichting Nijkerk een bijdrage heeft geleverd. Voorbeelden zijn:

- Een samenwerkingsproject met 's Heeren Loo uit Nijkerk voor dagbesteding van licht verstandelijk gehandicapten met aandacht voor het schoonhouden van achterpaden;
- Het verwijderen van grofvuil in algemene ruimten bij een aantal complexen door leerlingen van Accent Praktijkonderwijs, als onderdeel van hun werk-leertraject;
- Het plaatsen van ondergrondse vuilcontainers bij twee flatgebouwen van WSN;
- Het verwijderen van afval en het verfraaien van de portiekenhallen van het Heemskerkplantsoen in samenspraak met bewoners;
- Het organiseren van een 'Eigen Kracht'-bijeenkomst met bewoners van de Beatrixhof;
- Het aanpassen van het schotelantennebeleid naar een nieuw beleid met aandacht voor het niet meer toestaan van het plaatsen van schotelantennes;
- Het uitvoeren van controles samen met Attentie Buurtpreventie inzake de verlichting in achterpaden bij bezit WSN en overige woningen;
- Het aanleggen van een tuin bij De Beatrixflat;
- Het deelnemen aan de Dag van het Huren.

Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de aandacht die WSN heeft gegeven aan deze opgave. Dit blijkt onder meer uit het aantal specifiek voor deze taak aangestelde medewerkers en het grote aantal ondernomen initiatieven in samenwerking met andere partijen en de betrokken bewoners.

Woningstichting Nijkerk zet in op de kwaliteit van de dienstverlening

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat WSN zorgt voor een hoge kwaliteit dienstverlening en minimaal één keer in de twee jaar een dienstverleningsonderzoek laat uitvoeren, waarbij ten minste een 7 wordt behaald. WSN voert het KWH Huurlabel. De corporatie meet jaarlijks haar dienstverlening op verschillende onderdelen. De uitslagen van de dienstverleningsonderzoeken waren: 8,0 (2015 en 2016) en 7,9 (2017 en 2018). WSN heeft de doelstelling van minimaal een 7 ruim behaald.

Woningstichting Nijkerk heeft daarnaast vanuit de klantvisie 'WSN op weg naar 2020' en de huurderszekerheden gewerkt aan de ontwikkeling van een hybride dienstverleningsconcept: online voor de mensen die zelfredzaam zijn en persoonlijk voor de mensen die dat nodig hebben. Huurders kunnen online 24 uur per dag een reparatieverzoek indienen en meteen inplannen. Woningstichting Nijkerk probeert daarmee aan te sluiten bij de wensen en de behoeften van de huidige tijd.

Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.6 Beschrijving van de ambities

Woningstichting Nijkerk heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 waren twee ondernemingsplannen van kracht: 'Bouwen aan een betaalbare & duurzame toekomst' (2015-2018) en 'Altijd dichtbij: Een toekomstgerichte blik met klant, markt en maatschappij' (2018-2022).

In het plan van 2015 was de missie:

"Het is de missie van Woningstichting Nijkerk om met een passend woningaanbod mensen die hier niet zelfstandig in kunnen voorzien een thuis te bieden in Nijkerk. Hiervoor gaat én staat WSN samen met haar huurders en partners."

De koers die hieruit voortvloeide wordt hieronder kort samengevat:

1. Klant: bedienen van een brede doelgroep

De woningmarkt van Nijkerk vraagt om het bedienen van een brede doelgroep. Zowel naar typen huishoudens (starters, gezinnen en senioren), als naar inkomens (sociale doelgroep en middeninkomens). Daarnaast is er aandacht voor bijzondere doelgroepen: het bieden van huisvesting aan statushouders, maar ook mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

2. Vastgoed: investeren in kwaliteit en nieuwbouw

Met een gevarieerd aanbod huisvest Woningstichting Nijkerk meerdere doelgroepen en biedt zij bewoners een wooncarrière binnen haar eigen bezit. Bovendien draagt WSN zorg voor de kwaliteit van wonen. WSN zet in op:

- Vernieuwing: gelet op de groei van het aandeel huishoudens en de kwaliteit van het huidig bezit van WSN, kiest WSN bewust voor het investeren in nieuwbouw en daarmee uitbreiding van haar bezit.
- Verduurzaming: WSN werkt aan de verduurzaming door te investeren in de energiezuinigheid van de bestaande woningvoorraad. Dit heeft tevens een positief effect op de woonlasten voor de huurders.

3. Organisatie: klaar voor de toekomst

De organisatie gaat door met het optimaliseren van de werkwijzen, gericht op de kwaliteit van dienstverlening zowel in- als extern.

4. Stakeholders

Waar WSN zich voor vraagstukken op het terrein van wonen primair verantwoordelijk voelt, draagt de corporatie daar waar zij kan ook vanuit het wonen oplossingsgericht bij aan integrale vraagstukken op het terrein van zorg en welzijn. Daarin zoekt WSN vanuit het belang van haar doelgroep de verbinding met huurders en maatschappelijke partners.

In het recente ondernemingsplan vanaf 2018 komen op hoofdlijnen wel dezelfde ambities terug als in 2015, maar zijn deze veel meer verdiept en aangepast naar de toekomst. Zo werd er in het ondernemingsplan van 2015 vooral gesproken over stakeholders en wordt er in het nieuwe strategische plan meer gekeken naar WSN als betrokken netwerk. Andere voorbeelden van thema's waarvoor in het nieuwe plan meer aandacht is, zijn het uitleggen van de maatschappelijke meerwaarde aan de maatschappij en het ontwikkelen tot een hybride dienstverlener. Vernieuwing, duurzaamheid, ontwikkelingen in de zorg komen ook allemaal in de nieuwe strategie vanaf 2018 terug.

Het ondernemingsplan voor de periode vanaf 2018 is gestructureerd aan de hand van vijf planbewegingen:

- Woningstichting Nijkerk ontwikkelt zich tot hybride dienstverlener;
- Woningstichting Nijkerk bouwt verder aan een passende toekomstgerichte woningportefeuille;

- Woningstichting Nijkerk ontwikkelt zich door als betrokken netwerker;
- Woningstichting Nijkerk legt de maatschappelijke meerwaarde helder uit;
- Woningstichting Nijkerk neemt als anticiperende organisatie de opgaven bij de kop.

Ten slotte heeft Woningstichting Nijkerk zich gericht op het sterker ontwikkelen van een gezamenlijk 'DNA' en dat uit te dragen naar buiten. WSN wil daarmee vertellen waar ze als organisatie voor gaat en staat, waar de kracht van WSN ligt en wat de corporatie uniek maakt. In het DNA van Woningstichting Nijkerk komt in ieder geval naar voren dat de corporatie sterke Nijkerkse wortels heeft. Daarnaast is er veel aandacht voor woonbeleving en dat huurders zich thuis kunnen voelen. Ook wordt in het DNA gedefinieerd hoe WSN haar huurders graag wil helpen en daarbij geldt het uitgangspunt: "we helpen je totdat jij je geholpen voelt". Daarbij zijn er ook 10 huurderszekerheden omschreven waar de huurders van WSN op mogen rekenen. In het strategisch document en de omschrijving van het DNA wordt verder toegelicht hoe WSN zich wil inzetten, bijvoorbeeld slim en eigentijds.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De

visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het gegeven dat Woningstichting Nijkerk zich goed verdiept in wat er speelt in haar omgeving en bij haar stakeholders op diverse manieren. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk hoge ambities voor zichzelf gesteld en gedurende de visitatieperiode laten zien dat zij deze ook met veel inzet en creativiteit weet te bereiken.

Woningstichting Nijkerk heeft haar ambities en doelstellingen helder en zeer uitgebreid vastgelegd in haar ondernemingsplannen en het 'DNA' van Woningstichting Nijkerk. Vooral in het meest recente ondernemingsplan heeft WSN een uitgebreide analyse gemaakt van de belangrijkste ontwikkelingen en opgaven in haar werkgebied. Deze zijn doorvertaald naar SMART-geformuleerde doelen en acties. Woningstichting Nijkerk heeft hoge ambities voor zichzelf vastgesteld die goed aansluiten bij de Woonvisie van de gemeente Nijkerk. Het realiseren van een grotere sociale voorraad voor Nijkerk is daar een voorbeeld van. Gedurende de visitatieperiode is gebleken dat Woningstichting Nijkerk in staat is geweest deze hoge ambities waar te maken.

Voor de voeding van haar ambities en plannen heeft Woningstichting Nijkerk gebruik gemaakt van de input vanuit verschillende invalshoeken. Dit varieert van onderzoeken tot sessies met diverse maatschappelijke partners op verschillende thema's. In 2018 heeft de huurdersorganisatie een enquête uitgezet onder alle huurders van de woningstichting over thema's zoals de betaalbaarheid en leefbaarheid. De uitkomsten hiervan zijn eveneens meegenomen in de ambities van Woningstichting Nijkerk in het nieuwe ondernemingsplan. Daarnaast heeft WSN regelmatig overleg met partners, de huurdersorganisatie, bewonerscommissies en de gemeente. Voor de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan in 2018 zijn ook individuele gesprekken gevoerd met de belanghebbenden. Tenslotte organiseert Woningstichting Nijkerk regelmatig zelf klantpanels. Hieruit zijn onder andere de tien huurderszekerheden opgesteld, die tevens zijn gebruikt bij het ontwikkelen van het nieuwe ondernemingsplan.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Nijkerk wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Nijkerk, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft in het kader van de maatschappelijke visitatie verschillende belanghebbenden van Woningstichting Nijkerk geconsulteerd. Naast de belangrijkste belanghebbenden, de gemeente Nijkerk en de Huurdersorganisatie Nijkerk, zijn maatschappelijke organisaties en samenwerkingspartners van Woningstichting Nijkerk betrokken.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid	7,3	7,5	8,0	7,6
Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop	8,0	8,0	7,5	7,8
Thema 3: Huisvesting specifiek groepen	8,0	7,8	7,5	7,8
Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	8,0	8,0	8,0
Thema 5: Woonomgeving en leefbaarheid	9,0	8,0	8,2	8,4
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	9,0	8,3	8,4	8,6
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Involed op beleid	9,0	8,0	8,1	8,4
Gemiddeld	8,2			

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'betaalbaarheid en bereikbaarheid' met een 'goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

Huurdersorganisatie Nijkerk geeft aan dat Woningstichting Nijkerk zich ruim voldoende inzet voor betaalbaarheid en bereikbaarheid van woningen. De huurdersorganisatie wordt goed betrokken bij de jaarlijkse huurverhoging en heeft een verlagende invloed op die huurverhoging gehad. Verder voert Woningstichting Nijkerk een matig huurbeleid, wat aansluit bij de opgave in het werkgebied.

Als aandachtspunt wordt de betaalbaarheid van niet-DAEB woningen meegegeven. De huurdersorganisatie merkt op dat niet-DAEB-woningen en de bijbehorende doelgroep wel een aandachtspunt is. Ook in niet-DAEB-woningen zitten huishoudens met relatief lage inkomens, wat een probleem kan vormen met betrekking tot betaalbaarheid. De huurdersorganisatie begrijpt dat Woningstichting Nijkerk deze voorraad ook nodig heeft om inkomsten te realiseren, maar tegelijkertijd kunnen huurverhogingen betalingsproblemen geven.

Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk geeft aan dat Woningstichting Nijkerk voldoende oog voor betaalbaarheid en een huurbeleid met relatief lage huren. De corporatie is echt een sociale verhuurder, want de huren liggen gemiddeld genomen op een laag niveau gezien de kwaliteit (ruimte) van de woning. Woningstichting Nijkerk heeft ook via haar huurbeleid oog voor de betaalbaarheid door bijvoorbeeld huurverhogingen te matigen. Op het gebied van bereikbaarheid toont men eveneens aan 'bovenop' de betaalbaarheid te zitten. De corporatie probeert de slaagkansen voor de doelgroepen zo groot mogelijk te krijgen, bijvoorbeeld door het stimuleren van doorstroming. Het terugdringen van scheefwonen heeft minder hoge prioriteit, maar dat vindt de gemeente Nijkerk niet bezwaarlijk.

Opgemerkt wordt dat Woningstichting Nijkerk wel woningen verkoopt, maar dat zij de opbrengsten daarvan weer ten gunste laat komen van de volkshuisvesting in Nijkerk. De beschikbaarheid wordt door de verkoop zodoende niet nadelig beïnvloed.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens tevreden over de inzet van Woningstichting Nijkerk op dit thema. Zij geven aan dat Woningstichting Nijkerk een gematigd huurbeleid voert. De woningen zijn betaalbaar gecombineerd met een goede kwaliteit. Dit is voor huurders positief. Als

aandachtspunt wordt door een overige belanghebbende meegegeven dat het van belang is dat huurders ook merken dat kwaliteit geld kost.

Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen' met een 'ruim voldoende'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

De huurdersorganisatie is zeer tevreden over de inzet op dit thema. Volgens de huurdersorganisatie wil Nijkerk graag nieuwe projecten en woningen realiseren. De mogelijkheden worden echter beperkt door het grondbeleid van de gemeente. Hierin treedt Woningstichting Nijkerk samen met de huurdersorganisatie op richting de gemeente. De huurdersorganisatie geeft aan dat Woningstichting Nijkerk optimaal gebruik maakt van de mogelijkheden als die er zijn.

Als aandachtspunt zou de huurderorganisatie graag zien dat de voorraad sociale huurwoningen in de gemeente Nijkerk toeneemt naar 35%. Verkoop wordt door de huurdersorganisatie dan ook kritisch gevolgd. Aandachtspunt hierbij is de verkopen in relatie tot de beschikbaarheid en duurzaamheidsdoelstellingen voor de woningvoorraad.

Gemeente Nijkerk

De gemeente geeft aan dat Woningstichting Nijkerk binnen de gemeente Nijkerk een voorkeurspositie heeft als het gaat om de ontwikkeling van nieuwbouw. De afgelopen jaren heeft de corporatie vanuit deze positie goed meegewerkt aan de bouw- en ontwikkelopgave binnen Nijkerk. Er zijn verschillende projecten gerealiseerd, zoals bijvoorbeeld de zogenoemde tiny houses. Woningstichting Nijkerk heeft hierbij telkens de verwachte rol opgepakt en de kansen benut.

Een kanttekening is dat de gemeente merkt dat er enige druk op de ontwikkelcapaciteit bij Woningstichting Nijkerk lijkt te bestaan, vanwege bijvoorbeeld de verhuurdersheffing. De corporatie heeft hier tot op heden goed inzicht in gegeven. De gemeente verwacht van de woningstichting richting de toekomst dat zij al het mogelijke blijft doen om de ambitieuze doelstellingen te blijven halen, maar wel scherp blijft wanneer een project geprogrammeerd kan worden. Daarnaast wil de gemeente graag tijdig weten of WSN in staat is op ieder project dezelfde, goede, inzet te blijven plegen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van Woningstichting Nijkerk op dit gebied. Zij geven aan dat zij WSN ondernemend, actief en creatief vinden op het gebied van nieuwbouw. In de ogen van de overige belanghebbenden bouwt Woningstichting Nijkerk veel en levert zij elk jaar woningen op. Hierbij durft de corporatie van gebaande paden af te wijken om in een behoefte te voorzien. Voorbeeld hiervan zijn het omgebouwde Zusterhuis en de Tiny Houses. De kanttekening die daarbij gemaakt wordt, is de afweging of daarmee het volkshuisvestelijk geld doelmatig besteed wordt, omdat dergelijke innovatieve projecten soms hoge kosten met zich meebrengen. Tegelijkertijd wordt het door de overige belanghebbenden wel gewaardeerd dat daarmee patronen worden doorbroken.

Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'huisvesting van specifieke doelgroepen' met een 'goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

De huurdersorganisatie is zeer tevreden over de huisvesting van specifieke doelgroepen door Woningstichting Nijkerk. De aankoop van het bezit van Portaal, een woon-zorgcentrum, heeft in de ogen van de huurdersorganisatie een mooie bijdrage aan huisvesting voor senioren geleverd. Andere initiatieven die door de huurders worden geprezen zijn 'toekomst-ready-wonen' en de 'tiny houses'. Daarnaast is Woningstichting Nijkerk actief om voor doelgroepen met zorg (bijvoorbeeld dementie) woonvormen op te richten en samen met jeugdzorg kleinschalige jeugdzorgwooneenheden op te zetten. Woningstichting Nijkerk anticipeert op de veranderende samenleving en denkt goed na over nieuwe woonvormen. Bij dergelijke initiatieven wordt de huurdersorganisatie goed betrokken.

Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk is tevreden over de prestaties van Woningstichting Nijkerk ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen. In de ogen van de gemeente neemt de corporatie hierin duidelijk haar verantwoordelijkheid, signaleert zij nieuwe kansen en pakt deze op. Voorbeelden zijn het realiseren van Tiny Houses en het huisvesten van statushouders en personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang.

Woningstichting Nijkerk heeft daarnaast middels het project TRW (Toekomst Ready Wonen) goed ingezet op de doorstroming van ouderen. Zij benadert op basis van de lokale betrokkenheid actief de doelgroep en gaat vervolgens op een open en eerlijke wijze het gesprek aan. De aanpak heeft zijn vruchten inmiddels afgeworpen.

De gemeente geeft aan dat het huisvesten van specifieke doelgroepen in de toekomst steeds belangrijker zal worden. Om deze reden is de gemeente van mening dat het goed is als er een opvolging wordt gegeven aan het project Zusterhuis en een tijdige ontwikkeling van Sint Jozef.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens positief over de prestaties van Woningstichting Nijkerk ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen. Er worden tevens bijeenkomsten georganiseerd, bijvoorbeeld over huisvesting van ouderen, waarbij een breed palet aan zorg- en maatschappelijke organisaties worden betrokken. Woningstichting Nijkerk laat volgens de overige belanghebbenden maatschappelijke betrokkenheid zien door te onderzoeken wat er speelt bij allerlei specifieke doelgroepen. WSN werkt ook nauw samen met andere organisaties op dat gebied.

Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen

8,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen' met een 'goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

De huurdersorganisatie geeft aan dat Woningstichting Nijkerk een voorloper is geweest op het onderwerp kwaliteit van woningen en duurzaamheid. Woningstichting Nijkerk heeft geïnvesteerd in de wijken en woningen. Woningen zijn optimaal geïsoleerd, er zijn zonnepanelen en er zijn woningen gasloos opgeleverd. Woningstichting Nijkerk gaat ook persoonlijk langs bij huurders om ze mee te nemen in de processen rondom verduurzaming, hier wordt de huurdersorganisatie ook goed bij betrokken. Ook op het vlak van onderhoud is de huurdersorganisatie tevreden. Tenslotte is de huurdersorganisatie positief over de afspraak dat investeringen in duurzaamheid moeten leiden tot minimaal budgetneutrale woonlasten en dat Woningstichting Nijkerk deze afspraak nakomt.

Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk is eveneens tevreden over de prestaties van Woningstichting Nijkerk ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. Voor zover de gemeente het kan beoordelen is de kwaliteit van de woningen goed op orde. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk de afgelopen jaren goede stappen gezet op het gebied van duurzaamheid. Hierdoor heeft het bezit van de corporatie nu al een 'ruime' energielabel B en bijna energielabel A. De gemeente vindt dit een knappe prestatie van Woningstichting Nijkerk, omdat zij ook veel oudere woningen in het bezit heeft.

Opgemerkt wordt dat Woningstichting Nijkerk tevens bereid is om deel te nemen aan een pilot op het gebied van duurzaamheid, waarbij een brede groep van organisaties, ook uit het bedrijfsleven, is betrokken.

Overige belanghebbenden

Ook de overige belanghebbenden onderschrijven de sterke inzet van Woningstichting Nijkerk op duurzaamheid en kwaliteit van de woningen. Wat daarbij als specifiek positief punt wordt benoemd, is het feit dat Woningstichting Nijkerk zonnepanelen op de meterkast van de woningen heeft aangesloten. Hierdoor krijgen bewoners direct de voordelen van de besparingen.

Thema 5: Woonomgeving en leefbaarheid

8,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'woonomgeving en leefbaarheid' met een 'goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

De Huurdersorganisatie geeft aan dat Woningstichting Nijkerk zich erg goed inzet als het gaat om de woonomgeving en leefbaarheid, en hierin ook actief de samenwerking opzoekt met partners. Woningstichting Nijkerk heeft zich volgens de huurdersorganisatie goed ingezet om, in samenwerking met bewoners en scholen, aandachtswijken aan te pakken. Verder is er een medewerker actief en aanwezig in de wijken, zodat Woningstichting Nijkerk ook zichtbaar is voor de bewoners. Dit draagt tevens bij aan de aanpak van woonoverlast.

Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk is tevreden over de inzet van Woningstichting Nijkerk en ziet dat de corporatie duidelijk aandacht heeft voor de woonomgeving en de leefbaarheid in de wijken. Hierbij valt het de gemeente op dat de corporatie ook de organisatie heeft aangepast om nog beter in te kunnen spelen op verwachte ontwikkelingen ten aanzien van bijvoorbeeld het aantal sociaal zwakkeren in een wijk. De woonconsulenten worden daarvoor nu ook allemaal opgeleid als leefbaarheidsconsulenten.

Woningstichting Nijkerk doet wat men mag verwachten op het gebied van de woonomgeving en leefbaarheid. Het is heel goed dat de corporatie de leefbaarheid en de woonomgeving integraal meeneemt bij ontwikkeltrajecten, zoals bijvoorbeeld het Beatrixhof en Sint Jozef.

Overige belanghebbenden

Alle overige belanghebbende zijn positief over de prestaties van Woningstichting Nijkerk op het gebied van leefbaarheid. Hierbij worden meerdere voorbeelden gegeven van initiatieven om de leefbaarheid te vergroten. Een voorbeeld hiervan is dat monteurs, die regelmatig in de woningen van huurders komen, een cursus krijgen om problemen bij bewoners te signaleren.

2.3.1 Relatie en communicatie

8,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'relatie en communicatie' met een 'zeer goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

Huurdersorganisatie Nijkerk is erg tevreden over de relatie en communicatie met Woningstichting Nijkerk. Dit wordt ondersteund doordat de huurdersorganisatie een eigen ruimte heeft op het kantoor van Woningstichting Nijkerk. De huurdersorganisatie geeft verder aan dat Woningstichting Nijkerk goed aanspreekbaar is en dat er goede discussies gevoerd kunnen worden. Het is een prettige relatie en werkomgeving voor de huurdersorganisatie. Als aandachtspunt wordt er nog gezocht naar manieren voor de huurdersorganisatie om meer ondersteund te worden materie te begrijpen. Woningstichting Nijkerk deelt nu op verzoek gevraagde informatie meer met de huurdersorganisatie, waardoor zij beter geïnformeerd zijn.

Wat betreft de communicatie naar huurders toe, geeft de huurdersorganisatie aan dat Woningstichting Nijkerk deze ook goed oppakt en zichtbaar is waar nodig. Bijvoorbeeld rondom de fusie in Nijkerkerveen. Woningstichting Nijkerk heeft in de ogen van de huurdersorganisatie de afgelopen jaren echt een ontwikkeling op dit vlak doorgemaakt, van een gesloten bolwerk naar een meer open, samenwerkende en betrokken corporatie.

Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk ervaart een goede werkrelatie en verstandhouding met Woningstichting Nijkerk. Hierbij is er sprake van korte communicatielijnen en transparante communicatie. Daardoor is alles op passende wijze bespreekbaar, hetgeen soms kan leiden tot pittige discussies, maar dat vindt de gemeente Nijkerk geen probleem. De gemeente Nijkerk vindt de corporatie een fijne organisatie om mee samen te werken. Er is begrip voor eenieders belang.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens zeer te spreken over de relatie en communicatie met Woningstichting Nijkerk. Net als de gemeente ervaren zij korte communicatielijnen en een toegankelijke corporatie. De communicatie en de relatie wordt in meerdere lagen van de organisatie als goed ervaren, zowel operationeel als op beleidsniveau. Bij vragen of problemen wordt er snel en adequaat gereageerd.

2.3.2 Invloed op beleid

8,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'invloed op beleid' met een 'goed'.

Huurdersorganisatie Nijkerk

De huurdersorganisatie geeft aan dat zij de invloed op het beleid van Woningstichting Nijkerk als optimaal ervaren. De huurdersorganisatie wordt bij veel beleidskeuzes betrokken en ook worden ze goed meegenomen in allerlei ontwikkelingen. Ook in de belangrijke zaken zoals de jaarbegroting en strategiedag wordt de huurdersorganisatie goed meegenomen.

De huurdersorganisatie neemt ook zelf initiatieven, bijvoorbeeld op het vlak van 'toekomst-ready-wonen' om doorstroming te bevorderen. Woningstichting Nijkerk luistert bij dergelijke initiatieven echt naar de huurdersorganisatie en er vindt ook bijsturing van beleid plaats op basis van input van de huurdersorganisatie.

Gemeente Nijkerk

De gemeente is tevreden over de invloed op het beleid bij Woningstichting Nijkerk. WSN heeft de afgelopen jaren aangetoond goed mee te willen werken aan speerpunten van de gemeente. Men denkt vanuit het belang van de volkshuisvesting in de gemeente Nijkerk en gaat regelmatig verder dan de formele kerntaak. Woningstichting Nijkerk heeft de afgelopen jaren aangetoond goed mee te willen werken aan speerpunten van de gemeente. De corporatie heeft door de constructieve opstelling in de samenwerking meermaals aangetoond in breder maatschappelijk belang te kunnen denken. Op het gebied van de huisvesting van statushouders heeft men bijvoorbeeld pittige discussies gevoerd, maar uiteindelijk zijn er goede plannen en acties uit voortgekomen. Een ander voorbeeld is het onderwerp duurzaamheid. Daar heeft de corporatie eveneens goed uitvoering aan gegeven. Woningstichting Nijkerk heeft in de ogen van de gemeente aangetoond in het bredere maatschappelijk belang te kunnen meedenken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn allen tevreden over de openheid van Woningstichting Nijkerk om invloed uit te kunnen oefenen op beleid. WSN toont volgens belanghebbenden daarbij betrokkenheid en denkt mee in het belang van verschillende organisaties en doelgroepen. Bij de totstandkoming van hun plannen en beleid worden stakeholders actief betrokken en benut de corporatie ook de kennis van partners.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

- De betrokkenheid en openheid van Woningstichting Nijkerk naar huurders en Huurdersorganisatie Nijkerk;
- De samenwerking met Woningstichting Nijkerk;
- Woningstichting Nijkerk is lokaal betrokken en proactief;
- Woningstichting Nijkerk is een betrouwbare partner;
- Woningstichting Nijkerk heeft aandacht voor betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Woningstichting Nijkerk heeft oog en hart voor haar huurders;
- De creativiteit van Woningstichting Nijkerk, waarbij er ook een goede verbinding wordt gelegd met de bewoners en leerlingen van Accent;
- De korte lijnen, het proactief en snel handelen bij calamiteiten en storingen;
- De zichtbare betrokkenheid en lokale verankering van Woningstichting Nijkerk in Nijkerk;
- De prestaties op het vlak van betaalbaarheid, wat waarschijnlijk voor huurders het belangrijkste is;
- Woningstichting Nijkerk betreft de huurders op een goede wijze bij de ontwikkeling van beleid.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Het is fijn dat er in een brede samenstelling een visie wordt ontwikkeld omtrent de ontwikkeling van het pand St. Jozef. Dit moet echter nog van papier naar praktijk na 2 jaar. Het is nog onduidelijk of WSN doorgaat in die brede samenstelling of een samenwerkingspartner kiest. Het is in ieder geval belangrijk om nu door te pakken op dit thema.

- De kennis van mensen op kantoor op technisch gebied zou iets beter kunnen. Wanneer een huurder een woning verlaat, moet een woning gecontroleerd worden bij oplevering. De kennis van de medewerkers bij oplevering over bijvoorbeeld de ketel of elektra is dan soms te beperkt.

2.4.3 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Woningstichting Nijkerk moet de blik op de sociale functie die een woningstichting heeft houden. Zij moet deze taak koesteren.
- Woningstichting Nijkerk mag blijven uitgaan van eigen kracht en van daaruit ook samenwerken met de gemeente en andere corporaties. De gemeente blijft openstaan voor de optie dat meerdere corporaties in de gemeente kunnen investeren.
- Geef meer inzicht in de investeringscapaciteit en -mogelijkheden zodat de programmering/verwachting indien nodig kan worden aangepast.
- Zet de stijgende lijn zo door!
- De doelgroep van Accent heeft blijvende aandacht nodig. Daarom zou het fijn zijn als Woningstichting Nijkerk in de toekomst nog steeds langdurig medeverantwoordelijkheid wil nemen voor de begeleiding van deze groep mensen.
- De samenwerking wordt zeer gewaardeerd en belanghebbende zou het graag continueren
- Ga zo door! Met als belangrijkste aandachtspunt: een balans vinden tussen wat wel en niet mogelijk is. Ook om de stakeholders te activeren met je mee te denken. Als je zelf alles lijkt aan te kunnen, worden stakeholders passiever.
- Blijf scherp in de afwegingen die je als corporatie maakt, met de kerntaak voorop gesteld.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Kwaliteit van de prestatieafspraken:

Huurdersorganisatie Nijkerk geeft aan dat ze goed samen optrekken met Woningstichting Nijkerk in het maken van de prestatieafspraken. Er wordt samen gekeken op welke thema's vraagstukken liggen en wie deze op kan pakken.

De gemeente is van mening dat er sprake is van volledige prestatieafspraken en dat er geen belangrijke onderwerpen ontbreken. De afspraken zijn ook voldoende SMART geformuleerd en voldoende wederkerig. Daarnaast houden de betrokken partijen de actualiteit van de afspraken in het oog.

Proces om te komen tot prestatieafspraken

De huurders zijn over het algemeen tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. Zij ervaren gelijkwaardigheid in het proces en trekken waar mogelijk goed samen op met Woningstichting Nijkerk richting de gemeente. Het proces is wel een zoektocht geweest vanaf 2015 en men heeft hier echt een gezamenlijke ontwikkeling in doorgemaakt. Woningstichting Nijkerk heeft de huurdersorganisatie altijd in de gelegenheid gesteld om van deskundigheidsbevordering gebruik te maken, om de huurdersorganisatie te professionaliseren en echt als gelijkwaardige partner mee te laten doen. Aandachtspunt voor de huurdersorganisatie is dat de gemeente in de uitvoering afspraken soms niet realiseert, wat voor het proces als lastig wordt ervaren.

De gemeente geeft eveneens aan dat het proces goed verloopt en dat Woningstichting Nijkerk vanuit een duidelijke lokale betrokkenheid een passende en waardevolle bijdrage levert, hetgeen tevens geldt voor de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente.

2.6 Aanvullende vragen

In deze paragraaf worden enkele aanvullende vragen besproken die op verzoek van Woningstichting Nijkerk door de visitatiecommissie aan de belanghebbenden zijn gesteld. Deze vragen vertonen een relatie met de onderwerpen van de maatschappelijke visitatie, maar zijn geen onderdeel van de beoordeling door de visitatiecommissie.

Wat zijn opgaven voor toekomst? Wat is de rol van de corporatie daarin? Welke stappen moet Woningstichting Nijkerk nemen in het kader van de opgaven?

In gesprekken met belanghebbenden gaven zij verschillende opgaven en ontwikkeling aan. Om die reden zijn de afzonderlijke antwoorden van belanghebbenden hieronder puntsgewijs opgenomen.

- Vanuit het perspectief van ouderenzorg en de demografische gegevens die de gemeente heeft gepresenteerd is het van belang flexibel te bouwen voor de groeiende groep ouderen die zelfstandig woont, maar wel enige zorg nodig of sociale ondersteuning nodig heeft. Daarnaast moet er ook gebouwd worden voor de echt kwetsbare groep ouderen die dagelijks zorg en ondersteuning nodig heeft. Het is van belang om er voor die doelgroep te zijn en erover na te denken hoe je dat zo slim mogelijk met elkaar kan doen. Voor die opgave is de driehoek gemeente, corporatie en zorgpartner nodig.
- De opgaven waar corporaties echt voor staan is beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen. Er is tevens een grote rol aan corporaties toebedeeld bij verduurzaming, maar als er keuzes gemaakt moeten worden staan beschikbaarheid en betaalbaarheid wel voorop. Verlies niet uit het oog waar de corporatie het meest voor is en gebruik dat telkens als toets bij grote besluiten. Wanneer het om grote investeringen met grote risico's gaat, is die afweging extra belangrijk, omdat je anders risico loopt met geld wat is opgebracht door huurders.
- In Nijkerk is sprake van een gespannen woningmarkt. De partijen moeten alle kansen benutten en alle zeilen bijzetten om de woningvoorraad op peil te krijgen en houden. Tegelijkertijd zijn er ook nog opgaven met betrekking tot betaalbaarheid en duurzaamheid. Woningstichting Nijkerk is een corporatie die vaak 'ja' zegt en ondernemend is. Het zou niet erg zijn om soms 'nee' te zeggen, bijvoorbeeld omdat iets te veel geld kost voor wat men ervoor terugkrijgt. Het is belangrijk de balans te vinden in wat de woningstichting wel niet kan waarmaken. Dat is met name belangrijk omdat de kans bestaat dat Woningstichting Nijkerk ook tegen financiële grenzen aan kan lopen bij investeringen, gelet op de belastingdruk, heffingen, verduurzamingsopgaven en stijgende bouwkosten. Woningstichting Nijkerk kan nog iets meer bedachtzaamheid uitstralen, naast alle prestaties die ze levert en haar actieve houding. Laat stakeholders tijdig weten wat wel en niet meer kan.

In hoeverre is zichtbaar dat Woningstichting Nijkerk haar rol en zichtbaarheid in het lokale netwerk heeft versterkt?

Alle belanghebbenden gaven aan dat de zichtbaarheid van Woningstichting Nijkerk in de laatste jaren is toegenomen. Sommige belanghebbenden geven aan dat WSN altijd al redelijk zichtbaar is geweest. Er is een hoog ambitieniveau en dat straalt Woningstichting Nijkerk ook uit. Aandachtspunt daarbij is om in de gaten te houden of de interne organisatie altijd in dat tempo mee kan bewegen. Een voorbeeld is de hoeveelheid nieuwbouw, wat relatief veel is voor een kleinere corporatie. Daarbij komen nog zaken zoals een overname of digitalisering van de organisatie.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Nijkerk wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt 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 het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat Woningstichting Nijkerk haar vermogensinzet ruim voldoende kan verantwoorden. De corporatie betreft bij haar vermogensinzet verschillende perspectieven. Daarbij is aandacht voor de beoogde volkshuisvestelijke effecten.

Woningstichting Nijkerk heeft een duidelijke visie op haar vermogensinzet

Door bestudering van de verstrekte informatie en de gesprekken met RvC, bestuur en management van WSN is vastgesteld dat WSN beschikt over een duidelijke visie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden in relatie tot de opgaven. In het strategisch plan is bijvoorbeeld een apart hoofdstuk opgenomen waarin de doelstellingen worden geconcretiseerd in activiteiten en investeringen, hierbij is ook een routekaart en planning opgenomen. Per speerpunt ofwel thema uit het strategisch plan is hierbij een uitwerking opgenomen. De speerpunten uit het plan luiden als volgt:

1. We ontwikkelen ons tot hybride dienstverlener
2. We bouwen verder aan een passende toekomstgericht woningportfolio
3. We ontwikkelen onszelf door als betrokken netwerker
4. We leggen onze maatschappelijke meerwaarde uit
5. We nemen als anticiperende organisatie onze opgaves bij de kop.

Voor het onderdeel 'Verder bouwen aan een toekomstbestendig portfolio' is bijvoorbeeld een investering van jaarlijks 1 miljoen euro opgenomen voor het komen tot een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050.

De concrete activiteiten en investeringen die Woningstichting Nijkerk wil ondernemen zijn verder uitgewerkt in jaarplannen. De jaarplannen starten met een overzicht van de belangrijkste thema's en doelstellingen uit het ondernemingsplan. Hierdoor wordt de relatie gelegd tussen de investeringen en de missie en de visie van Woningstichting Nijkerk. De jaarplannen bevatten ook een begroting. Deze sluit echter door de gekozen functionele indeling minder zichtbaar aan op de onderwerpen in het strategisch plan.

Woningstichting Nijkerk heeft in 2016 haar SVB herijkt

In het Strategisch voorraadbeleid (SVB) komen de maatschappelijke doelen, vastgoedsturing en financiële mogelijkheden bij elkaar. Ten aanzien van de maatschappelijke doelen is het ondernemingsplan 2018 het vertrekpunt.

Met name speerpunt 2 vormt een belangrijke basis voor de uitwerking van dit SVB. Hierbij stelt men de volgende opgaven:

- **Zorgdragen voor extra huurwoningen** door onze voorraad in de komende vier jaar met gemiddeld 100 woningen per jaar te groeien en door 30% tot 35% van de nieuwbouwoopgave te realiseren in de gemeente Nijkerk.



Woningstichting Nijkerk monitort de indicatieve bestedingsruime (IBR)

Woningstichting Nijkerk zoekt op passende wijze naar mogelijkheden haar vermogen zo volledig mogelijk in te zetten voor haar doelgroepen en opgaven. Hierbij wordt uiteraard als randvoorwaarde het naleven van het normenkader van de toezichthouders Aw en WSW gehanteerd. Op de betreffende normen wordt voorafgaand en tijdens investeringen gestuurd. Een voorbeeld waarbij Woningstichting Nijkerk bereid is gebleken om het vermogen zoveel mogelijk in te zetten voor de opgaven die er liggen, is het ontwikkelen van nieuwbouw in Zeewolde, voor collega-corporatie Woonpalet. Men is tot deze stap gekomen omdat Woonpalet niet zelf de middelen had voor dit project en er wel duidelijk behoefte aan was. Woningstichting Nijkerk heeft daarbij als vanzelfsprekend in ogenschouw genomen dat de opgaven in Nijkerk ook ingevuld moeten worden en een ander binnen de aanwezige ruimte moet kunnen worden opgepakt.

De IBR zal ingezet kunnen worden met inachtneming van de door het WSW vastgestelde borgingsplafonds. De investeringen van 2018 vallen binnen het in 2017 voor 2018 vastgestelde borgingsplafond.

Woningstichting Nijkerk beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven

Uit de bestudeerde documentatie en de gesprekken met de directeur-bestuurder, de raad en het managementteam van WSN blijkt, dat investeringen worden beoordeeld vanuit meerdere perspectieven die met elkaar worden verbonden. De maatschappelijke opgaven hebben hierbij een duidelijke plaats. Daarbij maakt Woningstichting Nijkerk op het niveau van de portefeuille het maatschappelijk offer inzichtelijk. De corporatie doet dat door de marktwaarde te vergelijken met de beleidswaarde. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om tevens op projectniveau het maatschappelijke offer inzichtelijk te maken en het investeringsbesluit expliciet vanuit verschillende perspectieven te belichten.

Woningstichting Nijkerk bewaakt de hoogte van bedrijfslasten, geen opmerkingen toezichthouders

Woningstichting Nijkerk scoorde tijdens de visitatieperiode een A in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten voor de jaren 2015 en 2016. In de jaren 2017 en 2018 scoorde WSN een B. WSN heeft echter wel degelijk aandacht gegeven aan het reduceren van de bedrijfslasten. Tijdens de visitatieperiode zijn de bedrijfslasten gedaald van ongeveer 840 euro per VHE naar ongeveer 780 euro per verhuureenheid. De verandering in de score is daarom voornamelijk veroorzaakt door het feit dat andere corporaties een grotere daling in de bedrijfslasten hebben weten te bereiken.

De toezichthouders hebben, blijkens de brief van december 2018, geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Woningstichting Nijkerk in gevaar is.

Woningstichting Nijkerk verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag

Woningstichting Nijkerk verantwoordt haar vermogensinzet in eerste instantie via haar jaarverslag. In het jaarverslag gaat Woningstichting Nijkerk in op de woonvisie van de gemeente en wordt aangegeven hoe zij middels een bod op de woonvisie hierop heeft ingespeeld. Ook wordt bij de meeste posten ingegaan op de financiële offers die hiervoor zijn gebracht. In het jaarverslag is ook een evaluatie van de uitvoering van de prestatieafspraken opgenomen.

.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Nijkerk wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording van de visie op basis van de behoeften van belanghebbenden en de relevante ontwikkelingen in het werkgebied, de goede vertaling van de visie in SMART-geformuleerde doelstellingen en de doorvertaling in de vorm van kritische prestatie-indicatoren per afdeling en in jaarplannen. De doelen en acties zijn vervolgens overzichtelijk uitgezet in de tijd.

Woningstichting Nijkerk heeft een strategische visie opgesteld

Woningstichting Nijkerk heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd

in een strategische visie. In de periode van 2015 tot en met 2018 waren twee ondernemingsplannen van kracht: 'Bouwen aan een betaalbare & duurzame toekomst' (2015-2018) en 'Altijd dichtbij: Een toekomstgerichte blik met klant, markt en maatschappij' (2018-2022).

In de ondernemingsplannen heeft Woningstichting Nijkerk een analyse gemaakt van de belangrijkste ontwikkelingen en vervolgens is een doorkijk naar de visie gegeven. Daarnaast heeft de destijds nieuwe directeur-bestuurder de visie 'WSN op weg naar 2020' opgesteld om richting te geven aan de ontwikkeling van het ondernemingsplan en het DNA en de kernwaarden van Woningstichting Nijkerk. Het ondernemingsplan voor de periode van 2015 tot en met 2018 is gestructureerd aan de hand van drie thema's: klant, vastgoed en organisatie. Voor ieder thema is een beschrijving gegeven van de opgaven in het werkgebied en de visie van Woningstichting Nijkerk op het betreffende thema. Vervolgens zijn per thema SMART-geformuleerde doelen en acties benoemd. Daaruit voortvloeiend is een kalender opgenomen, waarin de doelen en acties per thema zijn uitgezet in de tijd.

Figuur 2: Kalender ondernemingsplan (2015-2018) (uitsnede)

Doelstellingen en acties ondernemingsplan 2015 - 2018				
	2015	2016	2017	2018
Thema Klant				
Sociale doelgroep	Onze kernvoorraad (< € 699,48) is minimaal 2900 woningen.			
	Toewijzing 90% van woningvoorraad aan de inkomensgroep tot € 34.678,-.			
	Hanteren van drie betaalbaarheidsklassen gericht op prijs/kwaliteit verhouding.			
Midden-inkomens	Toewijzing max. 10% van sociale huurwoningen aan middeninkomens.			
	Positioneren max. 5% van woningvoorraad in duurdere huursegment (€ 699,48 - € 850,-).			
Bijzondere doelgroepen	Actualisatie huurbeleid.			
		PvA zorgpartners voor afgestemd woon-zorg aanbod.		
Thema Vastgoed				
Algemeen		Herijken SVB.		<u>Besluit betreft deelname CV De Uithof.</u>
Vernieuwen	Oplevering 79 app. incl. 43 zorg- en 16 groepswoningen. (Fase 1 (34) reeds in 2014)	Oplevering 36 vhe en 16 ggb Doornsteeg.	Realisatie van 15 ggb woningen.	Realisatie 15 ggb woningen en 20 app.
	Verkoop gemiddeld 30 woningen per jaar.			

Het ondernemingsplan voor de periode van 2018 tot en met 2022 is gestructureerd aan de hand van vijf planbewegingen:

- Woningstichting Nijkerk ontwikkelt zich tot hybride dienstverlener;
- Woningstichting Nijkerk bouwt verder aan een passende toekomstgerichte woningportefeuille;
- Woningstichting Nijkerk ontwikkelt zich door als betrokken netwerker;
- Woningstichting Nijkerk legt de maatschappelijke meerwaarde helder uit;
- Woningstichting Nijkerk neemt als anticiperende organisatie de opgaven bij de kop.

Voor iedere planbeweging zijn de daarbij behorende ontwikkelingen en volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven geschetst. Aansluitend geeft Woningstichting Nijkerk aan hoe zij invulling wil geven aan de opgaven. Daarbij zijn voor iedere planbeweging SMART-geformuleerde doelstellingen geformuleerd. In een overzichtelijke tabel zijn de doelstellingen gekoppeld aan een planning en een investering.

Figuur 3: SMART-geformuleerde doelstellingen in de strategische visie (uitsnede)

WAAR DENKEN WE AAN?	2018	2019	2020	2021	2022	Investering
ENERGIEZUINIG Plan verduurzaming per decennium tot 2050 (waarvan tot 2030 concreet) Uitvoeren projecten naar CO2 neutraal in 2050						ENERGIEZUINIG N(n)I p/jr. € 1.000.000,-
SOCIALE VOORRAAD VAN 30%-35% Herijking gemeentelijke Woonvisie						SOCIALE VOORRAAD VAN 30% tot 35% N(n)I
MIDDENINKOMEN BEDIENEN Koopgarant omzetten naar midden/huur Midden bouw t.b.v. rendabel investeren in mix						MIDDENINKOMEN BEDIENEN N(n)B N(n)B
NIEUWE WOONVORMEN Multi zorgcomplex, faciliteiten (bijv. St. Jozef) Complexoverstijgende toekomstgerichte woonvormen Gemeenschappelijke buitenomgeving (bijv. Paasboos) Sociale diversiteit complex/straat (bijv. Spaanse Ieger) Plan van woonvoorzieningen (bijv. domotica)						NIEUWE WOONVORMEN € 25.000,- € 10.000,- N(n)I N(n)I
STRATEGISCH VOORRAADBELEID (SVB) Doelgroep analyse, huishouden en woonvorm ZAV beleid opstellen Complex-beheerplannen (incl. verduurzaming) Volkshuisvestelijke opgave in woningmarktstrategie Beleidsplan schoonmaak, incl. MVO aspecten Beleidsplan onderhoud & vervanging, incl. MVO						STRATEGISCH VOORRAADBELEID (SVB) € 10.000,- N(n)I N(n)I N(n)I N(n)I N(n)I

Bron: Strategische visie Woningstichting Nijkerk (2018-2022)

Woningstichting Nijkerk maakt gebruik van jaarplannen

Woningstichting Nijkerk heeft op basis van het ondernemingsplan (2015-2018), de visie ‘WSN op weg naar 2020’ en de prestatieafspraken in het betreffende jaar, jaarlijks een jaarplan en een begroting opgesteld. In het jaarplan worden voor de verschillende thema’s de voorgenomen activiteiten toegelicht. In een tabel per thema zijn de activiteiten vanuit het ondernemingsplan, het bod en de prestatieafspraken, nieuwe acties en doorgeschoven onderwerpen vanuit het voorgaande jaar weergegeven. In de periodieke rapportages van 2018 rapporteert WSN over de voortgang. De thema’s zijn gegroepeerd overeenkomstig de structuur van de periodieke rapportages.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde en heldere wijze waarop de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de voorgenomen prestaties te volgen zijn.

Woningstichting Nijkerk monitort aan de hand van periodieke rapportages

Woningstichting Nijkerk monitort de voortgang op de strategische doelstellingen en de voorgenomen activiteiten aan de hand van periodieke rapportages. Woningstichting Nijkerk rapporteert iedere vier maanden door middel van de periodieke rapportage over de voortgang aan de eigen organisatie en aan de raad van commissarissen. Daarnaast rapporteert de werkorganisatie tussen iedere periodieke rapportage intern eenmaal de maandcijfers. De toekomstvisie van Woningstichting Nijkerk is dat het met de implementatie van een BI-tool continue actueel inzicht in de belangrijkste resultaten kan worden gehouden. Deze tool is ten tijde van het schrijven van de voorliggende rapportage in ontwikkeling.

Figuur 4: Overzicht in periodieke rapportage (2018)

Jaarplannen 2018	
Klanten	Leefbaarheid
✗ Organiseren klantenpanel	✓ Diverse projecten
⚠ Huurdersparticipatie	
✓ HuurdersOrganisatie	Maatschappelijk vastgoed
⚠ Complex participatie	✓ Werkgroep planvorming St. Jozef
✓ Stakeholders-bijeenkomst	✓ Waar mogelijk afstoten BOG/MOG
✓ Invulling Tijdelijke verhuur huisvesting Spookkamp	
✓ Mantelzorg woningen	Dienstverlening
⚠ Implementeren klantvisie	✓ Uitrol dienstverleningsconcept Website, hal, magazine
	✓ Klanttevredenheidonderzoek uitvoeren
Woningen	Overig
✓ Oplevering 100 woonegelegenheden	✓ Communicatie Kalender incl. strategische thema
P3 Start bouw +/- 80 woningen	✓ Fusie DGW
✓ Herstructurering Lindelaan e.o.	✓ Besluit continueren deelname CV de Uithof
✓ Oplevering / Verhuur tijdelijke huisvesting Spookkamp	✓ Herziening ondernemingsplan
	✓ Implementatie nieuwe organisatie model nav klantvisie incl. voorlichting en tr
Duurzaamheid en milieu	
P3 Energiebesparing flatwoningen DHV/DL en Westerveestraat	
P3 Pilot energieverbruik bewoners	

Toelichting

- Klantenpanel heeft niet plaatsgevonden. Dit zal in 2019 plaatsvinden voor de website en digitale dienstverlening.
- Huurdersparticipatie heeft minder aandacht gehad. De primaire aandacht is uitgegaan naar inwerken mutaties bij woonconsulenten.

Bron: Woningstichting Nijkerk (2018)

In de periodieke rapportages wordt voor ieder thema uit het jaarplan een uitgebreide toelichting gegeven op de geleverde prestaties. Daarbij wordt aangegeven in hoeverre de voorgenomen activiteit is bewerkstelligd en worden afwijkingen verklaard. De periodieke rapportages zijn overzichtelijk en bondig.

Woningstichting Nijkerk stuurt -indien noodzakelijk- bij

Woningstichting Nijkerk heeft door het gebruik van de periodieke rapportages de mogelijkheid om tijdig en adequaat bij te sturen indien een doelstelling niet behaald lijkt te gaan worden. Woningstichting Nijkerk stuurt bij door enerzijds aanvullende maatregelen te nemen om de doelstelling alsnog te behalen (eerste orde) en anderzijds door de doelstelling aan te passen (tweede orde).

Een eerste voorbeeld van bijsturen betreft het aanpassen van de streefhuur van 64% naar 69% van de maximaal toegestane huurprijs. Woningstichting Nijkerk heeft deze maatregelen genomen als gevolg van de invoering van beleidswaarde. Daarnaast is de corporatie nadrukkelijker gaan sturen op de kasstromen.

Een tweede voorbeeld van bijsturen is tot stand gekomen als gevolg van een achterstand op de taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Woningstichting Nijkerk heeft het Zusterhuis en Tiny Houses ontwikkeld, de verkoop van woningen teruggeschroefd van 30 naar 15 woningen per jaar en woningen in de verkoopvijver toch verhuurd.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van Commissarissen

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC invulling geeft aan de maatschappelijke rol gebaseerd op een gemeenschappelijke visie en ook aantoonbare inzet pleegt om deze visie en rol actueel te houden. Bijvoorbeeld via de zelfevaluaties. De RvC is verder goed en nauw betrokken bij de strategievorming en heeft daarbij goed oog voor het borgen van de maatschappelijke opgaven in het strategisch beleid.

De RvC heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de bestudeerde documentatie en het interview met de leden van de RvC vastgesteld dat er sprake is van een duidelijke en gedeelde visie op de maatschappelijke rol van de RvC. Enerzijds is het gesprek daarover gevoerd in de zelfevaluaties, anderzijds wordt de rolopvatting op korte termijn besproken in een separate bijeenkomst. De reguliere vergaderingen van de RvC hebben tevens een voorbespreking, waarin eveneens regelmatig de maatschappelijke rol wordt besproken.

De RvC draagt bij aan het borgen van de maatschappelijke doelen in de strategie

De RvC is duidelijk betrokken bij het opstellen van de strategische agenda. Men heeft bijvoorbeeld deelgenomen aan de strategiedag, waarbij de eerste contouren van de strategie worden bepaald. De leden van de RvC worden meegenomen in eerste gedachten en later ook betrokken bij intensievere gesprekken over de thema's en concrete onderwerpen. De RvC is hierbij ook op passende wijze actief bij het aanvullen of verdiepen van thema's. Zo heeft de RvC bijvoorbeeld bij de betaalbaarheid en de overgang naar de beleidswaarde aangedrongen op het verstrekken van meer informatie in de richting van de huurdersvereniging. De RvC heeft in overleg met de huurdersvereniging signalen opgepakt.

De RvC-vergaderingen worden gekenmerkt door een gesprek, waarbij meer dan eens een levendige discussie plaatsvindt en de maatschappelijke aspecten een duidelijke plaats krijgen. Een voorbeeld is de discussie bij het onderwerp huurverhoging. De huurdersvereniging had bij de huurderscommissaris argumentatie ingediend om de huurverhoging niet voor de laagste prijsklassen door te voeren. De argumentatie is in de voltallige RvC-vergadering besproken en vervolgens is het effect doorgerekend. Uiteindelijk is besloten om huurverhoging voor de laagste huurprijsklasse niet door te voeren.

De RvC volgt op actieve wijze de prestaties

De RvC is tevens betrokken bij de consistentie tussen het SVB en de plannen. De RvC toetst de plannen aan het SVB. Een voorbeeld hiervan betreft het uitsluitend bouwen van appartementen in het centrum. De RvC stelt in zo'n geval wel vragen over een plan voor het realiseren van appartementen buiten het centrum. De RvC is (op afstand) betrokken bij de prestatieafspraken, door de realisatie te volgen via de rapportages.

Ook op andere wijze streeft de RvC ernaar de realisatie van prestaties te borgen. De beoordeling van de directeur-bestuurder is bijvoorbeeld zodanig aangepast dat deze verloopt via 360-graden feedback. Hierbij wordt de belanghebbenden (intern (MT/OR) en extern (gemeente en wethouder) gevraagd input te leveren en wordt deze input meegenomen in het beoordelingsgesprek dat de RvC met de directeur-bestuurder heeft. De visitatiecommissie is van mening dat dit een positieve invloed heeft op het borgen van de realisatie van de prestaties en een goede samenwerking.

De RvC borgt de maatschappelijke doelstellingen bij besluitvorming

De leden van de RvC tonen in grote mate betrokkenheid bij de woningstichting en de belanghebbenden. Om tot goede besluitvorming te komen, is de RvC alert op het verkrijgen van informatie uit verschillende bronnen. In eerste instantie maakt de RvC gebruik van de managementrapportages. Voorbeelden zijn de kennismakingsgesprekken met de managementteamleden en de organisatie. De directeur-bestuurder gaat op pad met de vakmannen en andere medewerkers om inzicht te krijgen in de opgaven in de wijken en buurten. De directeur-bestuurder stimuleert de RvC-leden om hetzelfde te doen. De RvC is reeds betrokken geweest bij een rondrit langs het woningbezit van Woningstichting Nijkerk. De rondrit was onder andere bedoeld om inzicht te krijgen in de opgaven, in de samenwerking met de gemeente en in de lopende projecten.

De RvC heeft aandacht voor balans tussen het zijn van ambitieuze corporatie die inspeelt op de maatschappelijke opgaven en het behouden van een solide basis.

Wijze waarop RvC zichtbaar is in lokale netwerk

De RvC heeft regelmatig contact met het lokale netwerk. Daarin neemt de RvC signalen mee, maar in de besluitvorming/goedkeuring vanuit de RvC wordt niet expliciet de koppeling gelegd.

De leden van de RvC nemen ook deel aan bijeenkomsten, bijvoorbeeld bij de opening van een complex of een overleg met de wethouder. De RvC wil zichtbaar zijn, maar houdt gepaste afstand. Daarbij waakt de RvC ervoor niet op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het grote aantal malen dat Woningstichting Nijkerk op actieve en passende wijze de belanghebbenden betreft en tevens goed terugkoppeling geeft over de gemaakte keuzes.

Woningstichting Nijkerk werkt samen en overlegt met de Huurdersorganisatie Nijkerk

Woningstichting Nijkerk overlegt reeds sinds 2012 met de huurdersorganisatie over beleidswijzingen. In 2017 is de huurdersorganisatie overgegaan van een vereniging naar een stichting zodat iedereen automatisch lid is zonder daarvoor kosten te moeten maken. Daarbij is de naam gewijzigd naar Huurdersorganisatie Nijkerk. Woningstichting Nijkerk borgt met het overleg de inspraak van huurders op het beleid van de woningstichting. De voorbije jaren is gewerkt aan de professionalisering van Huurdersorganisatie Nijkerk.

De huurdersorganisatie neemt deel aan het ambtelijk en bestuurlijk overleg met de gemeente Nijkerk bij het tot stand komen van de prestatieafspraken en aan de strategiedagen van Woningstichting Nijkerk en wordt betrokken bij het opstellen van de begroting. Woningstichting Nijkerk heeft strategiedagen, specifiek voor de huurdersorganisatie én specifiek voor de RvC, georganiseerd. Daarnaast is de huurdersorganisatie betrokken bij verschillende initiatieven, zoals bijvoorbeeld het aanstellen van een energiecoach in samenwerking met de gemeente.

Huurdersorganisatie Nijkerk heeft in 2018 onder alle huurders van de woningstichting een digitale enquête uitgezet om de mening van haar achterban over de betaalbaarheid, leefbaarheid en betrokkenheid bij de huurdersorganisatie te peilen. Woningstichting Nijkerk heeft de belangrijkste aanbevelingen meegenomen in haar beleid of in het nieuwe ondernemingsplan.

Woningstichting Nijkerk werkt samen met de gemeente Nijkerk

Woningstichting Nijkerk is uitsluitend actief in de gemeente Nijkerk. De gemeente is derhalve een belangrijke samenwerkingspartner van de woningstichting. De gemeente en de woningstichting hebben regelmatig overleg, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Daarbij wordt onder andere gesproken over de beschikbaarheid van locaties van nieuwbouwprojecten, het huisvesten van urgente doelgroepen en het bod en de prestatieafspraken voor het betreffende jaar.

Woningstichting Nijkerk overlegt met bewonerscommissies en buurttoezichthouders

Woningstichting Nijkerk overlegt met verschillende bewonerscommissies over complex gerelateerde onderwerpen. Een aantal van de bewonerscommissies is actief en organiseert zelfstandig activiteiten. Woningstichting Nijkerk ondersteunt de bewonerscommissie daar waar nodig en mogelijk. In de periode tot en met 2016 waren er tevens buurttoezichthouders actief. Na 2016 is de woningstichting gestopt met de inzet van buurttoezichthouders, omdat men de belangstelling zag afnemen en de actieve buurttoezichthouders wegens het ouder worden stopten.

Woningstichting Nijkerk heeft klantenpanels georganiseerd

Woningstichting Nijkerk heeft in 2016, onder leiding van een externe partij, twee klantenpanels georganiseerd. Aan de klantenpanels werd gevraagd wat zij van Woningstichting Nijkerk verwachtten. Op basis van de resultaten van de klantenpanels heeft de woningstichting tien Huurderszekerheden opgesteld, die tevens zijn gebruikt bij het ontwikkelen van het nieuwe ondernemingsplan. Aan de hand van de Huurderszekerheden geeft Woningstichting Nijkerk aan hoe zij haar huurders tegemoet wil treden.

Woningstichting Nijkerk maakt sinds 2016 regelmatig gebruikgemaakt van klantpanels, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van de website of de beleving van het bewonersblad. Het klantpanel wordt met name geconsulteerd als er sprake is van een urgent en actueel onderwerp.

Woningstichting Nijkerk betreft belanghebbenden bij het beleid en projecten

Woningstichting Nijkerk heeft in voorbereiding op het nieuwe ondernemingsplan individuele gesprekken gevoerd met de belangrijkste belanghebbenden van de woningstichting. Daarnaast betreft WSN belanghebbenden bij ontwikkelingen binnen de gemeente. Als voorbeeld kan worden genoemd dat samen met een groep professionals twee bijeenkomsten zijn georganiseerd om een beeld te krijgen over de behoefte in Nijkerk voor een nieuwe invulling van huize St. Jozef. Tot slot wordt er jaarlijkse een bijeenkomst georganiseerd met de uitvoerende bedrijven.

Woningstichting Nijkerk neemt deel aan de BLNW-samenwerking

Woningstichting Nijkerk werkt samen met de collega-corporaties Woningstichting Leusden, Woningstichting Barneveld en Vallei Wonen. De samenwerking komt primair tot uitdrukking in treasury-activiteiten, HR-activiteiten, beleidsontwikkeling en risicomanagement bij

projectontwikkeling. Daarnaast wordt kennis gedeeld op gezamenlijke thema's zoals communicatie, ICT, projectontwikkeling en nieuwe wet- en regelgeving. De BLNW-activiteiten zijn in jaarplannen vastgelegd. In 2018 heeft Woningstichting Barneveld aangegeven zich strategisch genoodzaakt te zien een samenwerking in hun eigen woningmarktregio aan te gaan, in Food Valley-verband.

Woningstichting Nijkerk betreft de belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid door middel van het organiseren van bijeenkomsten. Voorbeelden zijn de zorgvastgoedlunch en themabijeenkomsten. Daarnaast is er sprake van een jaarlijks kerstbijeenkomst met relaties, zoals aannemers en onderaannemers.

4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de leesbare en duidelijke openbare verantwoording en het in samenhang kunnen volgen van de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties.

De openbare verantwoording vanuit Woningstichting Nijkerk vindt plaats via het jaarverslag, de website, het magazine 'Dichtbij' en persberichten in het (lokale) nieuws. Het jaarverslag is leesbaar en toegankelijk voor verschillende doelgroepen en beschrijft de gerealiseerde prestaties in relatie tot de voorgenomen prestaties. Daarnaast is in het jaarverslag een evaluatie van de prestatieafspraken opgenomen. Voor iedere prestatieafpraak wordt een toelichting gegeven op de voortgang en de realisatie. De visitatiecommissie geeft ter overweging om in het jaarverslag een 'Balanced Score Card' of dashboard toe te voegen, waarin de kritische prestatie-indicatoren overzichtelijk zijn weergegeven. Daardoor is het mogelijk om de aanwezige koppeling tussen de missie, de visie, de doelstellingen en uiteindelijk de kritische prestatie-indicatoren in het jaarverslag eveneens zichtbaar(der) te maken.

Naast het jaarverslag is de website van Woningstichting Nijkerk een belangrijk instrument in de openbare verantwoording. Op de website staat naast praktische informatie voor huurders en nieuwsberichten tevens een overzicht van projecten. Het overzicht geeft waardevolle informatie over reeds afgeronde/opgeleverde en lopende projecten. De prestatieafspraken met de gemeente Nijkerk en de huurdersorganisatie zijn eveneens beschikbaar op de website. Voor de toekomst zou Woningstichting Nijkerk kunnen overwegen om de evaluatie van de prestatieafspraken eveneens te publiceren, eventueel als onderdeel van een nieuwsbericht.

Woningstichting Nijkerk publiceert ieder kwartaal het magazine 'Dichtbij'. De corporatie gebruikt het magazine om huurders en andere belanghebbenden te informeren over actuele thema's. Iedere editie van het magazine is opgebouwd rondom een thema. Op deze wijze neemt WSN de huurders en de belanghebbenden mee in de ambitie om dichtbij te zijn. De huurdersorganisatie heeft zitting in de redactie van het magazine.

Woningstichting Nijkerk is daarnaast regelmatig zichtbaar in het (lokale) nieuws. In verschillende media, zoals Nijkerk.Nieuws.nl, Nijkerk Nu, de Stad Nijkerk en Nijkerkerveen.org wordt gepubliceerd over de woningstichting. In 2018 kreeg Woningstichting Nijkerk in het landelijke blad Huurpeil van de Woonbond aandacht met het project Toekomst Ready Wonen en stond de corporatie met 28 Opstapwoningen op de voorpagina van de Volkskrant.

Deel 3: Bijlagen

Position paper voor de visitatie Woningstichting Nijkerk 2015-2018, augustus 2019

1. Inleiding

Najaar 2019 voert Ecorys in opdracht van WSN een visitatie uit om te meten hoe de maatschappelijke prestaties van WSN in de afgelopen vier jaar zijn geweest. Dat is een spannend, maar ook interessant proces. Immers onze maatschappelijke prestaties rechtvaardigen ons bestaansrecht als woningcorporatie. Het ontvangen van feedback door interne en externe stakeholders is een mooie gelegenheid om te leren voor de toekomst. Wat doen we goed? Wat kunnen we beter doen? En op welke maatschappelijke ontwikkelingen moeten we nog beter inspelen? In de uiteindelijke rapportage verwachten we de verbinding tussen onze opgaven, de gemaakte keuzes en de aanpak van WSN terug te lezen.

Al deze opgaven kunnen we uitsluitend realiseren in nauwe samenwerking met onze huidige en toekomstige huurders, met de gemeente, met zorg- en welzijnspartijen, met netbeheerders, met Nijkerkers die een eigen huis hebben en heel veel andere lokale partijen. We willen graag leren van de prestaties die in de afgelopen tijd gelukt zijn, van de prestaties die we niet hebben gehaald en van de verbeterpunten in de samenwerking met huurders en met stakeholders. Dan kunnen we de komende tijd opnieuw met veel energie en plezier, maar op een nog betere manier, invulling geven aan onze maatschappelijke taak in Nijkerk. Dit 'position paper' geeft een doorkijkje naar waar WSN voor staat en schetst onze belangrijkste ambities voor de komende jaren. Ik kijk uit naar de uitkomsten van de visitatie!

2. Positionering van WSN

DE 10 HUURDERSZEKERHEDEN

Waar onze huurders op mogen rekenen:

1. Een goede & betaalbare woning. Nu en in de toekomst.
2. Goed en plezierig wonen in de gemeente Nijkerk
3. Een prettige buurt. Daar zetten we ons voor in.
4. U bepaalt hoe u contact met ons wilt.
5. Wij proberen u altijd in één keer goed te helpen.
6. Bij ingewikkelde zaken sturen wij u niet van het kastje naar de muur en krijgt u één aanspreekpunt
7. Huurders die zich inzetten voor hun woning en buurt ontvangen van ons waardering
8. Wij spreken u er duidelijk op aan, als u het woonplezier van anderen verstoort.
9. Wij horen graag uw mening
10. Wij werken efficiënt, snel en duurzaam

WSN is een betrokken woningcorporatie met stevige wortels in Nijkerk. Sinds onze oprichting in 1953 is het onze missie om mensen een thuis te bieden in Nijkerk. De rode draad in onze historie is dat we altijd hebben gehandeld in het belang van Nijkerk en haar inwoners. We zijn een sociaal bewogen organisatie met een Nijkerks hart, die zich vol passie en overgave inzet voor mensen die hulp nodig hebben op de woningmarkt. Daar zijn we met recht trots op! Onze lange historie zorgt ervoor dat we sterk lokaal verankerd zijn. Binnen corporatieland zijn we misschien niet de grootste, maar binnen Nijkerk zijn we marktleider en zorgen we maar liefst voor een vierde van alle woningen. WSN bezit circa 3.500 woningen. Momenteel werken er 37 medewerkers (31,47 fte).

We zijn er voor iedereen die afhankelijk is van een sociale huurwoning in de gemeente Nijkerk, ongeacht leeftijd, huishoudensamenstelling,

herkomst of persoonlijke woonsituatie. We bedienen daarmee een brede doelgroep binnen ons werkgebied, maar hebben bijzondere aandacht voor die groepen die daarbij een extra steuntje nodig hebben. Wij bieden onze huurders de 10 huurderszekerheden, zodat zij weten waar zij bij ons op mogen rekenen.

Ons werkgebied Nijkerk is een aantrekkelijke gemeente vanwege haar prettige mentaliteit en het overwegend groene karakter. De historische stad Nijkerk met oude gebouwen en leefbare kernen, zoals Hoevelaken en Nijkerkerveen vormen daarbij het kloppend hart. Verder is onze regio bijzonder gelegen. Het is het begin van de Veluwe, maakt deel uit van de Food Valley en schuurt tegen de randstad aan. Kortom, een aantrekkelijk gebied om in te werken, wonen en leven. Ons dagelijks streven? Al onze inspanningen zo effectief mogelijk maken, door telkens daar actief te zijn waar we volkshuisvestelijk het grootste verschil kunnen maken. De Gemeente Nijkerk staat hierbij centraal en waar nodig zijn we actief in de regio. Sinds 2016 is Nederland opgedeeld in 19 woningmarktregio's. Nijkerk valt onder de woningmarktregio ANVZ: Amersfoort / Noord-Veluwe / Zeewolde. Daarom investeert WSN nu naast in de kern Nijkerk, in de hele gemeente Nijkerk (ook Nijkerkerveen en Hoevelaken) en hebben we op verzoek van Woonpalet een project opgepakt in Zeewolde.

3. Missie, koers en kernwaarden

Missie

Het is de missie van WSN om met een passend woningaanbod mensen een thuis te bieden in Nijkerk. Hiervoor gaan én staan we samen met onze huurders en partners.

Koers

Met onze missie centraal volgen wij de volgende koers:

1. Klant: bedienen van een brede doelgroep

De woningmarkt van Nijkerk vraagt om het bedienen van een brede doelgroep. Zowel naar typen huishoudens (starters, gezinnen en senioren), als naar inkomens (sociale doelgroep en middeninkomens). Voor de periode 2015-2018 onderscheiden we de volgende doelgroepen:

- Sociale doelgroep (< € 34.678,-): voor deze doelgroep houden we onze kernvoorraad en zorgen we voor een beschikbare en betaalbare woningvoorraad.
- Middeninkomens (> € 34.678,-): mede gelet op de beperkende wet- en regelgeving voor de huursector, maar ook het specifieke karakter van de woningmarkt van Nijkerk met relatief hoge koopprijzen, hebben we oog voor de middeninkomens.
- Bijzondere doelgroepen: het bieden van huisvesting aan statushouders, maar ook mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking rekenen we tot onze kerntaak. Mede gevoed door de vergrijzing neemt de groep van zorgbehoevenden eerder toe- dan af. Het is onze taak om hier met ons bezit goed op in te spelen.

2. Vastgoed: investeren in kwaliteit en nieuwbouw

Met ons vastgoed maken we het verschil op de woningmarkt in Nijkerk. Met een gevarieerd aanbod huisvesten we meerdere doelgroepen en bieden we bewoners een wooncarrière binnen ons eigen bezit. Bovendien dragen we zorg voor de kwaliteit van wonen. De komende jaren zetten we in op:

- Vernieuwing: gelet op de groei van het aandeel huishoudens en de kwaliteit van ons huidig bezit, kiezen we bewust voor het investeren in nieuwbouw en daarmee uitbreiding van ons bezit.
- Verduurzaming: we werken aan de verduurzaming door te investeren in de energiezuinigheid van onze bestaande woningvoorraad. Dit heeft tevens een positief effect op de woonlasten voor onze huurders.

3. Organisatie: klaar voor de toekomst

De komende periode gaan we als organisatie door met het optimaliseren van onze werkwijzen,

gericht op de kwaliteit van onze dienstverlening zowel in- als extern.

4. Stakeholders

Waar we voor vraagstukken op het terrein van wonen ons primair verantwoordelijk voelen, dragen we daar waar we kunnen ook vanuit het wonen oplossingsgericht bij aan integrale vraagstukken op het terrein van zorg en welzijn. Daarin zoeken we vanuit het belang van onze doelgroep de verbinding met huurders en maatschappelijke partners.

Kernwaarden

Wij willen onze ambities realiseren vanuit onze kernwaarden:

- *Klantgedreven (persoonlijk en betrokken):*

Wij zien de klant als het ware als opdrachtgever.

- *Betrouwbaar (solide en robuust):*

Wij komen afspraken na, maken weinig fouten en behandelen informatie vertrouwelijk.

- *Flexibiliteit (slim en eigentijds):*

Wij passen ons aan en spelen in op gewijzigde omstandigheden.

Bij WSN vinden we het belangrijk te kunnen vertellen waar we voor gaan en staan, waar onze kracht ligt en wat ons uniek maakt. Dit hebben we vastgelegd in ons DNA model. We gebruiken ons DNA als een intern richtsnoer voor ons dagelijks handelen. Daarnaast fungeert het als toetssteen voor onze plannen.

4. Strategische visie

Dicht bij onze klanten staan en telkens het volkshuisvestelijke verschil maken, zijn de primaire principes binnen het DNA van WSN. In onze visie zullen we daarom altijd meebewegen, als de omgeving beweegt. Alleen dan kunnen we blijven inspelen op de behoeften en wensen van de bewoners van de gemeente Nijkerk. En zijn we in staat om een toekomstgerichte klik te maken met klant, markt en maatschappij.

In 2018 hebben wij onze strategische visie voor de periode 2018-2022 vastgesteld. In het kort:

1) *We ontwikkelen ons tot hybride dienstverlener*

Onze eerste beweging begint bij onze dienstverlening. Graag willen we ons ontwikkelen tot een hybride dienstverlener, waarbij we onze service optimaliseren en op een toegankelijke manier ontsluiten, voor zowel de zelfredzame als de niet-zelfredzame bewoner. Met meer maatwerk en persoonlijke aandacht voor wie dat nodig heeft. Met meer mogelijkheden voor digitale-, plaats- en tijdsafhankelijke service voor wie dat wil.

2) *We bouwen verder aan een passende, toekomstgerichte woningportfolio*

Uiteindelijk wonen huurders in huizen. Een passende toekomstgerichte woningportfolio, die optimaal anticipeert op de ontwikkelingen om ons heen is voor ons hierbij de sleutel. Anders kijken naar woonbehoeften, durven innoveren met nieuwe woonconcepten en het zorgvuldig borgen van de woonkwaliteit heeft daarbij onze focus. Ons strategisch voorraadbeleid (SVB) vormt hierbij de spil om periodiek onze portfolio te analyseren en bij te sturen waar dat nodig is. Dus:

- bewegen we mee met de groei in de gemeente Nijkerk en onze woningmarktregio
- hebben we oog voor meer ouderen die langer zelfstandig wonen
- houden we rekening met de groei van het aantal kleine huishoudens
- realiseren we ons dat betaalbaarheid van groeiend belang is
- blijven we slim investeren in duurzaamheid, al lopen we nu al voorop op de verduurzamingsdoelen die in 2020 voor de corporatiesector gelden. Het uiteindelijke doel is Nederland energieneutraal in 2050. Met ons EPC (energieprestatiecoëfficiënt) van 1,33 staan we momenteel in de top 10 van duurzame corporaties van Nederland.

3) We ontwikkelen onszelf door als betrokken netwerker

Veel van onze opgaven rondom de klant, markt en maatschappij zijn niet van ons alleen. Denk maar eens aan ontwikkelingen als vergrijzing of de groeiende groep kwetsbaren. Scholen, welzijnsorganisaties, zorgpartijen en de gemeente hebben hier ook mee te maken. In onze visie is het samenwerken vanuit een integrale oplossingsrichting daarom effectiever. Als WSN willen we daarom vaker en meer netwerken met partners en op essentiële thema's in ons werkgebied samenwerken.

Ons samenwerkingsverband met Woningstichting Leusden (WSL) zetten we voort. De samenwerking is erop gericht de professionaliteit te verhogen en kosten te besparen op het gebied van treasury, HR, crediteuren- en salarisadministratie. Verder delen wij in enkele gevallen onderling personeel. Met WSL en enkele andere corporaties uit de woningmarktregio delen we kennis op het gebied van risicomanagement, treasury, ICT, projectontwikkeling en nieuwe wet- en regelgeving. Tevens blijven we deel uitmaken van de Samenwerkende Woningcorporaties Eem- en Gelderse Vallei (SWEV) in de Regio Amersfoort, waarbij wij het voorzitterschap voor onze rekening nemen. WSN beweegt zich niet alleen lokaal en regionaal, maar ook op nationaal niveau. In het belang van onze huurders proberen wij beleid te beïnvloeden. Een voorbeeld daarvan is onze actieve bijdrage aan het in 2018 door Wooncompagnie geïnitieerde pleidooi "Geen voorziening maar een thuis", over zorgen rond de positie van de sociale huursector. Hierin pleiten een aantal corporaties gezamenlijk voor een alternatieve benadering van de woningmarkt, waarbinnen betaalbare woningen verhuurd worden aan een gevarieerd publiek in plaats van te worden tot een tijdelijk vangnet voor mensen met pech.

Daarnaast is WSN sinds voorjaar 2019 één van de aanjagers van de landelijke actie in samenwerking met Urgenda voor CO2-reductie in plaats van verhuurderheffing. 170 corporaties hebben samen een plan aangeboden aan het kabinet om het bedrag van de verhuurderheffing te kunnen inzetten voor verduurzaming van het bestaande woningbezit van corporaties.

4) We leggen onze maatschappelijke meerwaarde helder uit

Sommige corporaties hebben de laatste jaren negatief in het nieuws gestaan. De reputatie van de branche heeft daardoor een deuk opgelopen. Bij WSN vinden we het daarom extra van belang om goed uit leggen waar onze meerwaarde uit bestaat.

De afgelopen jaren hebben wij het KWH-keurmerk weer verdiend (het landelijke kwaliteitscentrum voor woningcorporaties gaf ons zowel over 2017 als over 2018 het mooie totaalcijfer van 7,9). Hieruit blijkt dat onze medewerkers zich dagelijks stevig inzetten om onze klanten blij te maken. Ook op de scorelijst van de Aedes-benchmark komen we goed uit de bus. Daar bewegen onze rapportcijfers zich tussen een 7,8 en een 8,0. In de Aedes-benchmark worden de belangrijkste prestaties en kosten van corporaties onderling vergelijkbaar gemaakt. De resultaten hiervan maakt Aedes zichtbaar op brancheniveau en per individuele corporatie.

5) We nemen als anticiperende organisatie onze opgaves bij de kop

Onze medewerkers zijn de bepalende motoren achter het realiseren van deze ambities. Zij maken in de dagelijkse praktijk de concrete klik met de klant, onze markt en de maatschappij. Als WSN vinden we het daarom belangrijk dat iedereen binnen WSN goed aangehaakt is bij onze plannen. Zodat we als één team geïnspireerd en gelijkgericht activiteiten in gang kunnen zetten, die elkaar versterken en waardevol zijn. Daarnaast willen we kennis en innovatiekracht verstevigen, zodat we goed voorbereid kunnen anticiperen op nieuwe richtingen en onverwachte zaken die we tegen komen.

5. Prestatieafspraken

Op 1 juli 2015 werd de Woningwet van kracht. Hierin staat dat huurdersorganisaties, woningcorporaties en gemeenten op gelijkwaardige basis afspraken maken over de

volkshuisvestelijke opgave in hun gebied. In Nijkerk is dit vormgegeven in een tripartieoverleg met woningstichting Nijkerk, woningstichting De Alliantie, de Huurdersorganisatie Nijkerk, de Huurdersbelangenvereniging de Alliantie regio Amersfoort en de gemeente Nijkerk.

Jaarlijks komen na goede en constructieve overleggen met bovenstaande deelnemende partners de prestatieafspraken tot stand. De woonvisie van de gemeente vormt hiervoor de basis. De afspraken gaan over alle terreinen van samenwerking zoals de slaagkans, toewijzingen, grondprijzen, beschikbaarheid van woningen voor middeninkomens, verhuur van woningen in woonzorgcomplexen.

Ook de komende jaren zullen de gemeente, huurdersverenigingen, woningstichting De Alliantie en woningstichting Nijkerk elkaar nodig hebben om de gezamenlijke ambities in Nijkerk te realiseren. Hierbij blijft het belangrijkste doel het betaalbaar huisvesten van mensen met een laag inkomen.

6. Terugblik 2015-2018

Terugblik

In de vorige visitatie kreeg WSN uitermate positieve feedback: de visitatiecommissie gaf aan dat ze na 40 visitaties nog niet eerder zo'n hoge cijfers gegeven hebben aan een corporatie! Op de cijferlijst waren we dan ook trots:

- 7.7 voor Presteren naar opgaven en ambities;
- 7.2 voor Presteren volgens belanghebbenden
- 7.6 voor Presteren naar vermogen
- 7.1 voor Governance

Het zal zeker niet makkelijk zijn wederom op dit niveau te presteren, maar we hebben de afgelopen jaren niet stil gezeten. Wij werken continue aan de doorontwikkeling van ons beleid en onze organisatie.

De belangrijkste aanbevelingen van onze stakeholders uit de vorige visitatie en ons antwoord daarop:

Aanbeveling bij Presteren naar opgaven en ambities	Ondernomen actie (niet geheel uitputtend)
Van sturing op eigen prestaties naar sturing op prestatieafspraken	Rapporteren op prestatieafspraken heeft inmiddels een vaste plek in onze jaarcyclus en in de producten periodieke (tertiaal) rapportage, jaarverslag en begroting.
Strategische doelen niet alleen intern maar ook extern ophalen	Bijeenkomsten georganiseerd met zorgpartijen (zorgvast-goedlunch 2015, brainstormsessies over toekomst St. Jozef 'Wonen met een Plus' 2017/2018), jaarlijkse bijeenkomst voor raadsleden in 2017, 2018 en 2019, Lagerhuisdebat met stakeholders over verduurzaming.
Houd contact met de huurders	Meer interactie met de HON, resultaten professionalisering van HON zijn zichtbaar. De HON is gesprekspartner bij de jaarlijkse prestatieafspraken en BOD. Sinds 2017 houden we jaarlijkse een gezamenlijke strategiedag. Klantpanels en bijeenkomst buurttoezichthouders in 2016, Dag van het Huren georganiseerd in 2015 en 2016. Vernieuwing van ons magazine 'Dichtbij' in 2018. Klantpanels bij inrichting website en online dienstverlening.

Aanbeveling bij Presteren volgens belanghebbenden	Ondernomen actie (niet geheel uitputtend)
Meer aandacht voor professionaliseren en versterken participatie / vergroten invloed van belanghouders op beleid	Voordat het ondernemingsplan is opgesteld, hebben we alle relevante stakeholders uitgebreid geïnterviewd, waaronder corporaties, gemeente, huurdersorganisatie, hulpverleners (brandweer/politie), zorgorganisaties en scholen. Voorafgaand aan opstelling van ons SVB hadden we intensief contact met de gemeente en huurdersorganisatie.
Betaalbare huren en beschikbaarheid van goedkope woningen / bewaking kernvoorraad	Sinds het BOD 2016 spreken we niet meer over aantallen kernvoorraad maar juist over slagingskans. Overigens is besproken dat zolang er geen definitie van de slaagkans is wel inzicht gegeven wordt in het bezit van WSN in relatie tot de huurprijs, zie prestatieafspraken. SVB vastgesteld. Resultaat van 74% naar 84% van het bezit huurprijs < € 628
Vergroot keuzemogelijkheid voor ouderen die naar woonruimte (gelijkvloers dan wel appartement) dichtbij voorzieningen willen	WSN is in 2017 gestart met de pilot Toekomst Ready Wonen, om 60+huurders van grote eengezinswoningen tegen gunstige condities naar een kleiner levensloopbestendig huis te verhuizen. Dit bevordert de doorstroming. De pilot is inmiddels omgezet in beleid. Zie tevens ons SVB.
(Meer) aanbod wonen met zorg in Nijkerk, Hoevelaken en Nijkerkerveen	In samenwerking met de JP van den Bentstichting is in 2017 gestart met de bouw van een woonzorgcomplex in Hoevelaken. Samen met Amaris is het oude verzorgingshuis Arkemheen getransformeerd naar een nieuw woonzorgcomplex. Samen met 's Heeren Loo is onzelfstandig wonen van cliënten omgezet naar zelfstandig wonen en is in het centrum van Nijkerk een nieuwe locatie voor begeleid wonen gerealiseerd. In alle kernen van de gemeente Nijkerk hebben we in de jaren 2015-2018 235 nieuwe woningen/appartementen gerealiseerd waarvan bijna 50% levensloop bestendig is. We hebben de achterstand uit het verleden met betrekking tot de taakstelling van de statushouders ingelopen, we hebben het Zusterhuis verbouwd en drie woningen omgeturnd naar een mannen- en een vrouwenhuis voor statushouders.
Meer differentiatie in woningaanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau / herijken van het strategisch vastgoedbeleid	De wensportefeuille (SVB) is in 2016 vastgesteld en kreeg in 2018 nog een update. Zie hiervoor de levensloopbestendige woningen. Sinds 2018 hebben we 28 zgn. Opstapwoningen / Tiny Houses in de verhuur. We werken voor de Beatrixhof met tijdelijke huurcontracten voor spoedzoekers.
Overnemen van bezit van andere corporaties om meer samenhangend aanbod te bieden in huisvestingsvormen	WSN heeft in 2015 bezit Portaal in Nijkerk overgenomen. WSN is in 2018 gefuseerd met Stichting De Goede Woning Nijkerkerveen.
Verbeterpunten van belanghouders bespreken met belanghouders	Zie bij strategische visie en aanbevelingen bij presteren volgens belanghebbenden.

Aanbeveling Presteren naar vermogen	Ondernomen actie (niet geheel uitputtend)
Minder financiële gedrevenheid	Met de komst van de nieuwe directeur in juli 2015 zijn (bestaande) uitgangspunten opnieuw ter discussie gesteld en is al snel de

	'klantvisie WSN op weg naar 2020' tot stand gekomen.
Verbetering van de vertaalslag maken van strategisch naar operationeel	In de beleids- en bedrijfsvoeringsstukken is een vertaalslag gemaakt van (gemeentelijke) woonvisie, naar strategische, tactische en operationele doelen. In de rapportage zit de Act van de Plan-Do-Check-Act-cyclus en daarmee is de cyclus rond.

Aanbeveling governance	Ondernomen actie (niet geheel uitputtend)
Toepassing Governancecode binnen alle geledingen van de organisatie	In het kader van de nieuwe Woningwet zijn alle documenten vernieuwd. Governance is belangrijk voor ons en is onderdeel van het jaarlijks toetsingskader op de agenda van de RvC, evenals de jaarlijks zelfevaluatie RvC. Jaarlijks hebben we met medewerkers bijeenkomsten om het onderwerp integriteit levend te houden.

Ambitie

WSN is dé aanbieder van (sociale) huurwoningen in de gemeente Nijkerk. Zorgdragen voor een woningvoorraad die kwalitatief goed en betaalbaar is en blijft, is in deze tijd een uitdaging. Zo neemt onze bewegingsruimte als gevolg van wet- en regelgeving verder af, terwijl de woningmarkt in Nijkerk juist vraagt om te investeren in een passend en betaalbaar woningaanbod nu en in de toekomst.

7. Reflectie door visitatie

Vanuit de in deze position paper aangestipte onderwerpen vraagt WSN om reflectie vanuit stakeholders. De afgelopen vier jaar hebben we onze dienstverlening fors vernieuwd en daarmee toekomstbestendig gemaakt. Daarnaast doen we hard ons best om ons maatschappelijke vermogen maximaal in te zetten voor de volkshuisvesting. Tenslotte werken we met meer (voor ons relatief nieuwe) maatschappelijke partners samen zoals Accent Praktijkonderwijs, brandweer en stichting Oud Nijkerk. De vraag die we aan onze stakeholders willen stellen: wat kan WSN extra doen om naar de toekomst toe haar volkshuisvestelijke rol nog beter te kunnen vervullen?

Ik dank u bij voorbaat voor uw deelname aan de visitatie. De informatie uit de gesprekken gebruikt Ecorys om te komen tot een evenwichtige beoordeling van onze maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar. WSN wil de uitkomsten ook gebruiken om te leren en vooruit te kijken. Ik ben dan ook benieuwd naar uw mening.

Peter Toonen
directeur-bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

De visitatie van Woningstichting Nijkerk (WSN) vond plaats in het derde kwartaal van 2019. Deze visitatie is uitgevoerd door Ecorys. Ecorys heeft gedurende het visitatietraject gekeken naar de maatschappelijke meerwaarde van WSN over de afgelopen vier jaar. In deze reactie blikken wij, bestuur en Raad van Commissarissen, terug op de afgelopen jaren en het visitatieproces.

Trots op resultaten

In de huidige visitatie kenmerkt de visitatiecommissie WSN als: 'Een sociale woningcorporatie, die aandacht heeft voor huurders en zich bevoegen inzet voor het belang van de huurders.' Deze omschrijving past goed bij de kernwaarden van WSN. In zijn totaliteit is de maatschappelijke meerwaarde van WSN beoordeeld aan de hand van een viertal prestatievelden. Op de prestatievelden 'Presteren volgens Belanghebbenden' en 'Governance van maatschappelijk presteren' heeft WSN beter gescoord dan de vorige visitatie.

	Visitatie 2011-2014	Visitatie 2015-2018
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,7	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2	8,2
Presteren naar Vermogen	7,6	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,1	7,7

Uit deze cijfers blijkt de waardering voor de stappen die WSN afgelopen jaren heeft gezet. Zo hebben wij onze dienstverlening fors vernieuwd. Deze stap blijkt de invloed van de belanghebbenden op het beleid goed te hebben gedaan, waarmee een belangrijk verbeterpunt vanuit het voorgaande visitatietraject is opgepakt. WSN is dan ook erg blij met deze cijfers!

Deze lovende beoordeling stelt WSN tevens voor een uitdaging. Het zal niet makkelijk zijn om wederom op dit niveau te presteren in de volgende visitatie. Ook de ontwikkelingen op de markt zorgen voor extra uitdagingen zoals: de aanhoudende woningnood, de continu veranderende wet- en regelgeving, de duurzaamheidsopgave en de toenemende belastingdruk. Desalniettemin zal WSN deze uitdagingen met volle overgave aangaan en zich conform haar strategische visie blijven focussen op de volgende richtingen:

- Wij ontwikkelen ons tot hybride dienstverlener;
- Wij bouwen verder aan een passende, toekomstgerichte woningportfolio;
- Wij ontwikkelen onszelf door als betrokken netwerker;
- Wij leggen onze maatschappelijke meerwaarde helder uit;
- Wij nemen als anticiperende organisatie onze opgaves bij de kop.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat WSN op het onderdeel 'Presteren naar Opgaven en Ambities' goed heeft gepresteerd. Onze (extra) inzet op het gebied van nieuwbouw en duurzaamheid wordt door de visitatiecommissie herkend. Ook op de andere thema's zoals betaalbaarheid, leefbaarheid en huisvesting van specifieke doelgroepen scoort WSN ruim voldoende tot goed. Deze trend willen wij graag doorzetten. Dit doen wij door middel het opzetten van verschillende initiatieven en door de samenwerking te zoeken met diverse partners zoals Gemeenten, onderwijs, zorgorganisaties en Huurdersorganisatie Nijkerk. Zo zijn wij afgelopen periode onder andere gestart met het project 'Toekomst Ready Wonen' en worden nieuwe woonconcepten ontwikkelt zoals 'Wonen met Plus', waardoor de kwetsbare groep ook goed gehuisvest kan worden.

Presteren volgens belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft met een groot aantal belanghebbenden gesproken. Wij zijn erg verheugd over de positieve beoordeling van onze stakeholders. Onder meer de relatie en communicatie wordt door alle belanghebbenden als prettig ervaren en de invloed op het beleid. Het professionaliseren en versterken van de participatie en het vergroten van de invloed op het beleid door de belanghebbenden, werden in het vorige visitatierapport nog als verbeterpunten aangereikt. Wij zijn dan ook blij dat onze inspanningen zijn vruchten hebben afgeworpen. Er zijn o.a. verschillende bijeenkomsten georganiseerd zoals een zorgvastgoedlunch, bijeenkomst voor raadsleden en een Lagerhuisdebat over duurzaamheid om deze betrokkenheid te waarborgen.

Presteren naar vermogen

WSN kan, aldus de visitatiecommissie, haar vermogensinzet ruim voldoende verantwoorden. Wij werken onze investeringen concreet uit in jaarplannen. De jaarplannen starten met een overzicht van de belangrijkste thema's en doelstellingen vanuit de strategische visie. Hiermee leggen wij de relatie tussen de investeringen enerzijds en de missie en visie anderzijds. WSN wil de komende jaren meer bouwen, maar zijn daarbij wel afhankelijk van voldoende bouwlocaties.

Presteren naar governance

Volgens de visitatiecommissie heeft WSN haar langetermijnvisie voldoende vertaald naar meetbare doelen en activiteiten, waardoor deze ook te monitoren zijn. Deze monitoring vindt bij WSN plaats in de periodieke rapportages. Hierdoor heeft WSN de mogelijkheid om tijdig en adequaat bij te sturen. De commissie concludeert verder dat de Raad van Commissaris voldoende betrokken is bij de besluitvorming binnen WSN en voldoende zicht heeft op het wel/niet realiseren van de maatschappelijke doelstellingen.

Onze uitdagingen

Wij zien de ontvangen feedback van zowel interne als externe stakeholders als een mooie gelegenheid om te leren voor de toekomst. De visitatiecommissie heeft de volgende mogelijkheden voor verdere optimalisatie vastgesteld:

- Het verbeteren van de PDCA-cyclus door het ontwikkelen van een managementrapportage met overwegend kwantitatieve informatie;
- Het versterken van de openbare verantwoording door het overzichtelijk presteren van de kritische prestatie indicatoren in het jaarverslag en het publiceren van de evaluatie van de prestatieafspraken op de website;
- Het explicieter vastleggen van de overwegingen vanuit meerdere perspectieven bij de vermogensinzet.

WSN neemt de aangereikte aandachtspunten ter harte en gaat de komende periode met deze aandachtspunten aan de slag om de organisatie nog verder te verbeteren!

Tot slot

Wij danken iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze visitatie. Het visitatieproces is zeer prettig en constructief verlopen, waarvoor wij in het bijzonder ook Ecorys willen bedanken. WSN zal zich ook de komende periode blijven inzetten. Wij blijven dichtbij onze klanten staan en helpen ze totdat ze zich geholpen voelen. Daarmee maken we volkshuisvestelijk het verschil!

Nijkerk, 18 februari 2019

Peter Toonen
Directeur - bestuurder

Jos Vreeswijk
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woningstichting Nijkerk

Naam	Functie
De heer J. Vreeswijk	Voorzitter raad van commissarissen
Mevrouw E. van Sluis-Barto	Vice-voorzitter raad van commissarissen
De heer P. Toonen	Directeur-bestuurder
De heer J. van de Werfhorst	Manager Vastgoed
De heer S. Waciuri	Manager Wonen
De heer A. Bakker	Manager Bedrijfsvoering
Mevrouw P. Hop	Adviseur Bedrijfsvoering

Belanghebbenden

	Naam	Belanghebbende / organisatie
Gemeente Nijkerk	De heer H. Dijksterhuis	Wethouder
	De heer H. Visser	Ontwikkelaar nieuwbouw
	De heer W. Jungst	Beleidsadviseur Wonen
	Mevrouw A. Reitsma	Beleidsmedewerker
Huurdersorganisatie Nijkerk	De heer R. Weil	Bestuur
	De heer K. Schaak	Bestuur
	Mevrouw J. Top	Bestuur
Overige belanghebbenden	Mevrouw C. van Ark	Beweging 3.0
	De heer B. Brouwer	Careander
	Mevrouw M. Haanschoten	Accent praktijkonderwijs
	Mevrouw M. Brewster	Bestuurder Woningstichting Leusden
	Mevrouw M. Peek	Bestuurder Woningstichting Putten
	De heer T. Schoonderbeek	Directeur, Schoonderbeek CV

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Nijkerk in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Nijkerk hebben.

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Nijkerk in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Nijkerk.

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Nijkerk in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Nijkerk.

Rotterdam, 1 juli 2019

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Jessica Slaats verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Nijkerk in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jessica Slaats heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Jessica Slaats geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Jessica Slaats geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Nijkerk.

Rotterdam, 1 juli 2019

Jessica Slaats

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Jessica Slaats

Naam, titel, voorletters:

Slaats, MSc, J.L.M.

Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 29 augustus 1987

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Management en governance van complexe systemen (Bestuurskunde) Erasmus Universiteit Rotterdam
2010 - 2011	Pre-master Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam
2006 - 2010	Bachelor Business Administration; Hotel and Hospitality Management, Hotelschool Maastricht

Loopbaan:

Sinds 2019	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2018 - 2019	Projectmanager/Concept developer, Conceptional B.V.
2016 - 2018	Beleidsadviseur Wonen, Gemeente Delft
2013 – 2016	Young professional Programma's, Projecten en Processen, Gemeente Delft

Profielchets:

Jessica heeft bestuurskunde gestudeerd en heeft ervaring opgedaan in de volkshuisvesting bij Gemeente Delft. Hier heeft zij zich bezig gehouden prestatieafspraken en de woonvisie voor gemeente Delft. Daarnaast was haar belangrijkste beleidsportefeuille woonruimteverdeling. Zij heeft meegewerkt aan de totstandkoming van een nieuwe regionale verordening woonruimteverdeling voor Haaglanden. Tevens was zij voorzitter voor het uitvoeringsoverleg dat maandelijks samen met corporaties plaatsvond. Hierdoor heeft zij gevoel gekregen voor de dagelijkse gang van zaken en werkwijze van corporaties. Ook heeft zij als projectleider voor gemeente Delft gewerkt en daarmee ervaring op het gebied van projectmanagement.

In haar functie binnen Ecorys houdt Jessica zich bezig met verschillende advies- en onderzoeksopdrachten op het gebied van de volkshuisvesting. Daarnaast werkt zij aan verschillende maatschappelijke visitaties.

Kernvaardigheden waarover Jessica over beschikt zijn onder andere dat zij samenwerkingsgericht is en met respect voor ieders inbreng en belang resultaten probeert te bereiken. Zij is leergierig en geïnteresseerd, resultaatgericht, verantwoordelijk en zorgvuldig.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken gemeente Nijkerk 2015 – 2018 Woonvisie gemeente Nijkerk 2015+ Strategisch plan WSN 2018 -2022 Jaarplannen en begroting 2015 - 2018 Jaarverslagen 2015 - 2018 Tertiaalrapportages 2015 - 2018 Strategisch voorraadbeleid WSN Dienstverleningskaart Wonen met een plus- Huize St. Jozef Evaluatie Doorstroombeleid Convenant Energiebesparing Huursector
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden 2015 -2018 Aedes benchmark onderdeel Klantoordeel
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2015 -2018 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): onderdeel doelmatigheid Jaarverslagen en jaarrekeningen 2015 - 2018 Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Tertiaalrapportages 2015 -2018 Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Stakeholdersbeleid WSN Notulen van RvC-vergaderingen 2015 – 2018 Bewonersmagazines 2015 – 2018

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Slaagkansen doelgroepen</p> <p>2016, 2017, 2018: Partijen monitoren de toewijzingen aan vier doelgroepen (primair, secundair, ouderen en spoedzoekers). Vanaf 2018 worden ook de slaagkansen van de vier doelgroepen gemonitord met de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijftijd • Zoektijd • Aantal reacties • Slaagkans • Weigeringsgraad <p>De norm ligt op het gemiddelde van de regio, waarvan de gemeente Nijkerk in negatieve zin niet van wil afwijken. Afwijkingen van de norm worden geanalyseerd en leiden indien nodig tot verbetervoorstellen. Partijen nemen voor 1 juli 2018 een besluit of enkel gestuurd kan worden op beschikbaarheid (slagkans). (Prestatieafspraken 2016, 2017, 2018)</p> <p>Partijen wensen te gaan sturen op slaagkansen voor de primaire doelgroep met een inkomen tot de huurtoeslaggrens, de secundaire doelgroep met een inkomen tot de inkomensgrens voor een sociale huurwoning (€ 35.739, prijspeil 2016), ouderen en spoedzoekers. Zij gaan hierbij uit van minimaal behoud van slaagkansen. Er is nog geen data beschikbaar rond het sturen op slaagkansen. Vanaf 2017 worden er afspraken gemaakt over de minimaal te behalen slaagkansen en worden deze tweemaal per jaar gemonitord. Totdat er gestuurd kan worden op slaagkansen, wordt er gestuurd op kernvoorraad. Maatregelen die partijen in ieder geval nemen is het verloten van 25% van het aanbod om de slagkans van spoedzoekers te vergroten. Daarnaast hebben de corporaties de mogelijkheid om leeftijdslabels toe te passen.</p>	<p>Woningstichting Nijkerk heeft samen met de gemeente Nijkerk en collega corporaties de toewijzingen en slaagkansen gemonitord via verschillende indicatoren. De kernvoorraad van Woningstichting Nijkerk is gedurende de visitatieperiode vergroot van 2.622 in 2015 naar 3.066 in 2018. Daarnaast zijn er maatregelen genomen om de slaagkansen van spoedzoekers te vergroten door Tiny Houses' te bouwen. Woningstichting Nijkerk heeft tevens woningen verlost. In 2017 is bijvoorbeeld 17% van de woningen toegewezen via loting. De weigeringsgraad van Woningstichting Nijkerk is ten opzichte van de regio relatief laag.</p> <p>Kernvoorraad</p> <p>In 2018 is 'De Goede Woning Nijkerkerveen' door fusie opgegaan in WSN. Hierdoor zijn er 230 woningen overgenomen die zijn toegevoegd aan de kernvoorraad van WSN. Daarnaast is de kernvoorraad goedkope en betaalbare woningen van WSN gedurende de visitatieperiode vergroot van 2.622 in 2015 naar 3.066 in 2018.</p> <p>Goedkope woningen 2015: 588 2016: 633 2017: 632 2018: 561</p> <p>Betaalbare woningen 2015: 2.034 2016: 2.073 2017: 2.119 2018: 2.505</p> <p>Dure woningen 2015: 511 2016: 474 2017: 437 2018: 503 (Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuw huurbeleid kernvoorraad en betaalbaarheid</p> <p>2016: WSN stelt in 2016 in samenwerking met Huurdersorganisatie Nijkerk een nieuw huurbeleid vast waarbij de kernvoorraad en de betaalbaarheid (waaronder woonlasten) hoofdthema's zijn, naast financiële continuïteit van WSN. De Themagroep betaalbaarheid van Huurdersorganisatie Nijkerk heeft een visiedocument betaalbaarheid opgesteld, met aandacht voor middeninkomens. Dit visiedocument wordt betrokken bij het opstellen van het nieuwe huurbeleid.</p>	<p>Het huurbeleid is opgesteld in overleg met de huurdersorganisatie. Uitgangspunten van het huurbeleid zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwaliteit van het vastgoed bepaalt de huurprijs van de woning. • De 'middeninkomens' behoren ook tot de doelgroep van WSN. • WSN wil huurders graag een woning bieden die passend is bij hun levensfase en ontwikkelt hier beleid op. • de streefhuur van de DAEB woningen is 64% van de maximaal geldende huur van de woning. <p>(2018)</p> <p>Betaalbaarheid: WSN zet zich in voor betaalbaarheid. Dit doen ze door een gematigd huurbeleid te voeren (2018); de huur is gedurende de visitatieperiode begrensd op 64% van maximaal redelijk. Volgens de AEDES Benchmark biedt WSN hun huurders een woning voor een relatief lage prijs (A score), zo is de huurprijs bij WSN voor regionale begrippen laag.</p> <p>Daarnaast heeft WSN geriefverbeteringen uitgevoerd zonder huurverhoging, heeft geen inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd en gedurende de visitatieperiode heeft WSN passend toegewezen.</p> <p>Tenslotte heeft WSN aandacht voor het voorkomen van huurachterstanden. Deze zijn gedurende de visitatieperiode steeds verder beperkt.</p> <p>2015: 0,62%</p> <p>2016: 0,53%</p> <p>2017: 0,50%</p> <p>2018: 0,44%</p> <p>WSN bereikt dit door huurders persoonlijk te benaderen. Daarbij worden ontruimingens wegens huurachterstand zo veel mogelijk beperkt:</p> <p>2016: 2</p> <p>2017: 1</p> <p>2018: 1</p> <p>(Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en de extra inzet die WSN heeft gepleegd om achterstanden en ontruimingens te voorkomen.</p>	8
<p>Scheefwonen</p> <p>2016, 2017, 2018: Partijen houden scheefwonen op een aanvaardbaar peil. Partijen vinden een zekere mate van</p>	<p>In de praktijk is het percentage dure scheefwoners in Nijkerk een stuk lager (8,9% in 2017) dan de afgesproken 20% en is er meer sprake van goedkope</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>"goedkoop scheefwonen" acceptabel, vanuit klantperspectief omdat middeninkomens onvoldoende alternatieven hebben en/of vanuit leefbaarheidsperspectief om inkomensdifferentiatie in buurten en wijken te bewerkstelligen. De scheefheid bij WSN bedroeg in 2015 circa 20%.</p> <ul style="list-style-type: none"> WSN accepteert een mate van scheefwonen (max. 20%) In de kernvoorraad ten behoeve van de lage middeninkomens (tot maximaal € 45.000 Inkomen), dat wil zeggen dat circa 553 sociale huurwoningen verhuurd worden aan de lage middeninkomens. Partijen spreken af een verdere daling na te streven door in voorkomende gevallen instrumenten gericht op "verleiding" in te zetten. In de eerste helft van 2018 brengen partijen de scheefheid opnieuw in beeld. op basis in ieder geval van de woonlastenmonitor (waar staat Je gemeente.nl) wordt in het tripartiet overleg "dure scheefheid" gemonitord. (Prestatieafspraken 2016, 2017, 2018) 	<p>dan dure scheefheid. Woningstichting Nijkerk heeft vergeleken bij Nederland en vergelijkbare gemeenten (tussen 25.000-50.000 inwoners) relatief minder dure scheefwoners. Het percentage goedkope scheefwoners is ongeveer gelijk aan het gemiddelde van Nederland en vergelijkbare gemeenten (tussen 25.000-50.000 inwoners). De daling uit de prestatieafspraken is tot en met 2017 behaald. Tenslotte geeft de relatief lage dure scheefheid aan dat de betaalbaarheid relatief goed is in Nijkerk.</p> <p>Goedkope scheefwoners Nijkerk 2015: 15,4% 2016: 13,7% 2017: 13,6%</p> <p>Dure scheefwoners Nijkerk 2015: 10,8% 2016: 10,2% 2017: 8,9% (11,9% Nederland) (bron: www.waarstaatiegemeente.nl)</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft ruim voldoende gepresteerd op het onderwerp betaalbaarheid en bereikbaarheid. De corporatie heeft zich goed ingezet om de bereikbaarheid te monitoren en hierop te sturen. Daarnaast pleegt Woningstichting Nijkerk veel inzet om de betaalbaarheid te houden voor de doelgroep en heeft het tegelijkertijd ook oog voor de lage middeninkomens. De corporatie heeft op alle prestatieafspraken vooruitgang geboekt gedurende de visitatieperiode, zoals het zorgen voor een daling van het percentage scheefwonen en het tegengaan van huisuitzettingen door huurachterstanden.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Nieuwbouw, aankoop en verkoop van woningen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuwbouw</p> <p>2016, 2017, 2018: De gemeente en de corporaties zetten zich gezamenlijk in voor het vergroten van de omvang van de voorraad sociale huurwoningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> WSN bouwt gemiddeld 45 sociale huurwoningen per jaar in Nijkerk De gemeente Nijkerk en de corporaties hebben de inspanningsverplichting om tot geschikte locaties te komen. De gemeente en corporaties brengen lopende bouwinitiatieven en potentiële bouwlocaties gezamenlijk in beeld en bespreken de actuele stand van de "woningbouwprogrammering" twee 	<p>Woningstichting Nijkerk heeft, in lijn met de afspraken, zich sterk ingezet voor het vergroten van de omvang van de voorraad sociale huurwoningen en aan de afspraken voldaan. In de periode van 2015 tot en met 2018 visitatieperiode zijn er 227 woningen en 39 kamers opgeleverd. Het gemiddelde van 45 nieuwbouwwoningen per jaar is over de vier jaar totaal behaald. De oplevering heeft daarbij wel voornamelijk in 2017 en 2018 plaatsgevonden. Dit had vooral te maken met de economische conjunctuur en Woningstichting Nijkerk is bovendien afhankelijk van anderen voor gronden. WSN heeft echter binnen haar mogelijkheden vol inzet gepleegd en daardoor zijn de totale aantalen</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>keer per jaar In het tripartiet overleg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • WSN legt zoveel mogelijk het accent op nieuwbouw onder de aftoppingsgrenzen, zodat de woningen bereikbaar zijn voor huishoudens die op huursubsidie zijn aangewezen. • In 2017/2018, afhankelijk van de ontwikkeling St Jozef maken de gemeente en WSN afspraken voor het Zusterhuis (10 sociale huurwoningen) en de 10 sociale huurwoningen compensatie 2016, die niet in de eerste fase maar in de tweede fase van Doornsteeg gerealiseerd moet worden. 	<p>gerealiseerd. De kernvoorraad cijfers laat daarnaast zien dat er vooral een toename in de categorie goedkoop en betaalbaar heeft plaatsgevonden, zoals afgesproken in de prestatieafspraken. Opgeleverd nieuwbouwprojecten en woningen:</p> <p>2015: 37 appartementen en 8 kamers Projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huurappartementen Oosterpoort • Verzorgingshuis Arkemheen <p>2016: 20 appartementen en 31 kamers Projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kamers in het Zusterhuis (voor statushouders) • Appartementen (voor cliënten van 's Heeren Loo) <p>2017: 28 woningen Projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doornsteeg (fase 1, project 1 en 2) <p>2018: 142 woningen Projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 appartementen en 6 eengezinswoningen Hoevelaken • Levensloopbestendige woningen en eengezinswoningen in Nijkerkerveen • 28 'Tiny Houses' Spookkamp • Project Doornsteeg <p>Lopende nieuwbouwprojecten vanaf 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • In december 2018 is de bouw gestart van zes tussenwoningen aan de Lieverhof • Bouwvoorbereiding 18 appartement in Zeewolde <p>Planontwikkeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Buntwal Nijkerkerveen, 12 starterswoningen met Van de Mheen; • Woonpark Het Erf Hoevelaken, 24 rug-aan-rug woningen met BPD; • De Stegen 1 Nijkerk (Doornsteeg), 39 woningen met De Bunte; • De Stegen 2, 26 woningen met Van de Mheen; • De Stegen 3, 30 woningen met Heijmans. • In 2017 is gestart met de voorbereidingen voor sloop en vervangende nieuwbouw van 18 woningen aan de Lindenlaan e.o. in Nijkerk. <p>(Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave, het grote aantal projecten en de inzet die WSN heeft gepleegd om de mogelijkheden tot</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	nieuwbouw maximaal uit te nutten.	
<p>2017, 2018: WSN werkt aan een gezonde vastgoedportefeuille, die voldoet aan de behoefteberekening uit de Woonvisie. Door middel van nieuwbouw, verkoop, sloop en liberalisatie wordt hieraan gewerkt.</p> <p>Concreet worden de volgende afspraken gemaakt voor de beschikbare kernvoorraad in 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschikbare kernvoorraad d.d. 01/11/2016: 2.768 woningen Toevoegingen kernvoorraad: 97 woningen opleveren + 16 start bouw Afname kernvoorraad: 15 verkoop Prognose kernvoorraad d.d. 31/12/2017: 2.866 woningen <p>Concreet worden de volgende afspraken gemaakt voor de beschikbare kernvoorraad in 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschikbare kernvoorraad d.d. 01/12/2017: 2.813 woningen Toevoegingen kernvoorraad: 44 start bouw Afname kernvoorraad: 15 verkoop (tijdelijk 6 vanwege herstructurering) Prognose kernvoorraad d.d. 31/12/2018: 2.836 woningen <p>(Prestatieafspraken 2017, 2018)</p>	<p>Kernvoorraad</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft zich goed ingezet om te komen tot een gezonde vastgoedportefeuille en heeft veel inzet gepleegd op nieuwbouw. Dit heeft tot een grote realisatie van nieuwbouwwoningen geleid.</p> <p>Goedkope woningen & betaalbare woningen (december van betreffende jaar):</p> <p>2017: 2.751 2018: 3.066</p> <p>De geprognoseerde kernvoorraad is in 2017 niet gehaald en in 2018 is de geprognoseerde kernvoorraad ruim behaald. Door onder andere de grote werkdruk in de bouw (levering materialen en te weinig personeel) zijn woningen incidenteel later opgeleverd dan gepland.</p> <p>Verkoop</p> <p>2017: 12 2018: 15</p> <p>Het afgesproken verkoopaantal van 15 is niet overschreden.</p> <p>Aangekochte woningen:</p> <p>2017: 11 2018: 17</p> <p>(Jaarverslagen 2017 en 2018)</p>	8
<p>Investeringsopgave Hoevelaken</p> <p>2017: WSN is bereid om de investeringsopgave voor de uitbreiding van de kernvoorraad in Hoevelaken op zich te nemen mocht blijken dat de Alliantie geen ontheffing krijgt voor de woningmarktregio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeevolde.</p> <p>2018: WSN neemt de investeringsopgave voor de uitbreiding van de kernvoorraad in Hoevelaken op zich.</p> <p>(Prestatieafspraken 2017, 2018)</p>	<p>WSN heeft in Hoevelaken diverse projecten voor de uitbreiding van de kernvoorraad op zich genomen. Een daarvan zijn de 24 appartementen aan de Sportweg en 6 eengezinswoningen. Een ander voorbeeld is het project met 24 rug-aan-rug woningen met BP, genaamd Woonpark Het Erf Hoevelaken,</p>	
<p>Verkoop</p> <p>2016: Corporaties schorten een deel van hun verkoopprogramma op voor het jaar 2016, om de druk op de sociale huurmarkt niet verder te laten oplopen. De extra woningen worden (onder voorbehoud van instemming door de raad van commissarissen van de corporaties en planologische procedures) als volgt gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> WSN gaat extra kleine en grote woningen bouwen 	<p>Het verkoopprogramma is in opgeschort, de begroting is hierop aangepast en de potentiële verkoopwoningen zijn bij mutatie incidenteel teruggenomen in de verhuur.</p> <ul style="list-style-type: none"> De 31 onzelfstandige eenheden zijn door WSN gerealiseerd. In 2016 zijn de voorbereidingen voor de bouw van 7 woningen in Nijkerkerveen getroffen. Start bouw was in 2017 en in 2018 zijn de woningen opgeleverd. 	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>op de locaties: Zusterhuis (31, al gerealiseerd), Doornsteeg (15), Nijkerkerveen (7) en Van Rensselaerstraat (8).</p> <ul style="list-style-type: none"> WSN gaat woningen pand Omega (24-34) beheren. 	<ul style="list-style-type: none"> De ontwikkeling van 5 van de 15 woningen in Doornsteeg is door de gemeente gefaciliteerd. De overige 10 woningen en de 8 woningen Van Rensselaerstraat zijn door de gemeente nog niet gefaciliteerd. In 2018 is door de gemeente toegezegd dat deze aantallen in de wijk Paasbos (4 stuks) en uitbreidingswijk Doornsteeg gerealiseerd kunnen worden. Inmiddels zijn de 4 woningen Paasbos in aanbouw en in de (definitieve) plannen Doornsteeg zijn de overige woningen gecompenseerd (drie deelplannen van verschillende ontwikkelaars die alle drie extra woningen aan WSN leveren). Het verbouwen van het pand Omega door WSN kon als gevolg van de Woningwet niet doorgaan. WSN heeft wel 12 onzelfstandige eenheden gerealiseerd in 4 eengezinswoningen. (Jaarverslagen 2017 en 2018) 	
<p>Meer woningen voor de middeninkomens</p> <p>Middeninkomens (huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 43.438) hebben het de afgelopen jaren steeds moeilijker gekregen op de woningmarkt. Er is onvoldoende aanbod in de geliberaliseerde huursector met een huurprijs tussen de € 710,68 en € 800 beschikbaar en de koopmarkt is voor deze doelgroep vaak niet toegankelijk. Daarnaast is het huisvesten van deze doelgroep buiten de kernvoorraad van belang om de lagere inkomensgroepen passend te huisvesten.</p> <p>De Woningwet bepaalt dat corporaties alleen mogen investeren in vrije sector huur of koop als uit een markttoets blijkt dat dit nodig is en andere partijen dit niet doen. Prestatieafspraken maken over deze investeringen kunnen daarom alleen intentioneel zijn.</p> <p>Afspraken om deze doelstelling te realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het creëren van extra aanbod voor mensen met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (peildatum 2018) De 10% vrij toewijzingsruimte wordt ingezet voor toewijzing van woningen aan huishoudens met een inkomen tussen de € 36.789 en € 41.056 (peildatum 2018) Verkoop van woningen op reguliere wijze en daarnaast KoopGarant en de StartersRenteregeling aanbieden om middeninkomens te ondersteunen. Het huidige bezit boven aftoppingsgrens handhaven In het geval WSN woningen verkoopt, wordt voorrang gegeven aan huurders die een sociale 	<p>WSN heeft zich ingezet om meer woningen te realisering voor de middeninkomens. Dit heeft zij op verschillende manieren gedaan, deze worden hieronder toegelicht.</p> <p>10% vrije ruimte toewijzing</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft woningen voor de hogere inkomens geadverteerd, maar er is echter een periode geweest dat er geen hogere inkomens reageerden op deze woningen. Om deze reden zijn de woningen uiteindelijk passend toegewezen. In een aantal gevallen zijn de woningen ingezet bij bijvoorbeeld woningruil, waardoor de huurders passender zijn gaan wonen. Woningstichting Nijkerk voert intern de discussie hoe de 10% structureler ingezet kan worden.</p> <p>Verkoop, Koopgarant en huurderskorting</p> <p>De huurderskorting bij verkoop is door WSN gerealiseerd en de maximale verkoopgrens is niet overschreden. Ook verkoop via koopgarant is gedurende de visitatieperiode gerealiseerd. WSN heeft circa 200 verkocht met een KoopGarant-constructie. In 2018 is besloten te stoppen om woningen na terugkoop weer door te verkopen met Koopgarant, omdat er veel verzoeken tot terugkoop kwamen en koopgarant te grote risico's voor koper en WSN met zich mee bracht. Om de middeninkomens wel te blijven faciliteren wordt een deel van de woningen die worden teruggekocht in de niet-DAEB tak, aangeboden in de middenhuur (€ 710,62 - € 850). Een deel van de KoopGarant-woningen wordt definitief verkocht.</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>huurwoning achterlaten. WSN geeft ook nog huurderskorting. WSN geeft jaarlijks inzicht in welke mate de verkochte woningen direct dan wel indirect ten goede komen aan degene die een sociale huurwoningen verlaten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • WSN verhuurt circa 180 woningen met een huur hoger dan €710,- • WSN verkoopt in 2017 maximaal 15 voormalige huurwoningen in een prijssegment aantrekkelijk voor de lage middeninkomens. Hierbij krijgen zittende huurders voorrang en ontvangen zij korting op de koopprijs. De woningen worden definitief verkocht of als KoopGarant-woning. <p>(Prestatieafspraken 2016, 2017 en 2018)</p>	<p>De verkochte woningen per jaar met voorrang aangeboden aan zittende huurders. De belangstelling daarvoor varieert per woning.</p> <p>Verhuur woningen > €710 133 woningen</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft tevens aanbod voor middeninkomens proberen te creëren door de verkoop van koopgarant woningen en verkoop van regulier woningen. Deze liggen ten opzichte van de markt in Nijkerk in een gunstig segment. Daarnaast is bij de projecten Callenbach en Torenstraat nieuwbouw gerealiseerd voor middeninkomens.</p> <p>(Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal initiatieven die WSN heeft ondernomen om de verschillende aspecten van de opgaven te realiseren en om extra prestaties te leveren.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft, zeker in relatie tot de omvang van corporatie, relatief veel geïnvesteerd in haar voorraad. Er is veel nieuwbouw gerealiseerd en daarnaast heeft de corporatie extra opgaven op zich genomen in Hoevelaken, omdat een collega corporatie deze opgaven niet kon oppakken. Ook heeft Woningstichting Nijkerk, op verzoek van de gemeente, hun verkoopprogramma tijdelijk opgeschort om de druk op de sociale woningmarkt te verkleinen. Het opschorten van een verkoopprogramma voor een corporatie die anderzijds ook veel investeert kan ook als extra inzet van Woningstichting Nijkerk worden gewaardeerd.</p>		
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		8

Thema 3: Huisvesting van specifieke groepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Wonen zorg en langer zelfstandig wonen</p> <p>De doelstellingen uit de prestatieafspraken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat mensen met een ondersteuningsvraag zelfstandig kunnen leven • Ondersteunen in huisvestingsvraag van zorgvragende doelgroepen • Prettig leefklimaat voor bewoners, ook omwonenden van potentiële overlastgevers. <p>Om dit te realiseren zijn de volgende concrete afspraken gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: voorbereiding treffen voor woonvoorziening in combinatie met zorgvoorzieningen bij Paasbos. • 2017: voorbereidingen treffen voor herbouwen / verbouwen van St. Jozef tot een woonvoorziening 	<p>WSN heeft zich ingezet voor zelfstandig wonen, ondersteuning van zorgvragende doelgroepen.</p> <p>Daarnaast heeft WSN zich ingezet om doorstroming te realiseren en efficiënter gebruik te maken van de woningvoorraad voor ouderen. WSN heeft dit op de volgende manieren gedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om huurders een passende woning te bieden bij hun levensfase en om efficiënter gebruik te maken van de woningvoorraad heeft WSN in samenwerking met een collega corporatie aanvullend doorstroombeleid ontwikkeld. <ul style="list-style-type: none"> • De bouw van 24 woningen aan de Sportweg in Hoevelaken. Het betreft hier locatie van Wonen met Zorg.. • Om doorstroming te bevorderen, is in het 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>in combinatie met zorgvoorziening. Het initiatief nemen om partijen bijeen te brengen voor de planontwikkeling. Uitgangspunt is een ontwikkeling van een woonconcept waarbij de mens centraal staat en niet het zogenaamde 'zorginstituut', zogenaamd Wonen met een plus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Partijen wensen een efficiënter gebruik van de woningvoorraad voor ouderen. Corporaties zetten zich in om oudere huurders een woning te bieden passend bij hun levensfase. Corporaties informeren gemeente en huurdersorganisaties vooraf over de wijze waarop zij dit uitvoeren en delen resultaten achteraf. <p>(Prestatieafspraken 2016, 2017 en 2018)</p>	<p>voorjaar 2017 Toekomst Ready Wonen (TRW) geïntroduceerd door WSN. 60+ huurders van grote eengezinswoningen krijgen tegen gunstige condities de mogelijkheid om te verhuizen naar een kleiner huis (met maximaal twee slaapkamers). Zij krijgen voorrang en behouden hun huidige huurprijs bij verhuizing (mits deze lager is dan de nieuwe huurprijs). In 2018 hebben in 2018 totaal 15 huurders een TRW woning toegewezen gekregen, waarvan er 2 huurders van De Goede Woning waren</p> <ul style="list-style-type: none"> WSN wijst in een aantal zorgcomplexen 50% met voorrang toe aan mensen met een zorgindicatie. Ontwikkeling Paasbos: De gemeente heeft in oktober 2017 te kennen gegeven hier geen contingent voor beschikbaar te hebben. WSN en gemeente gaan verder in overleg hoe hier mee om te gaan, zodat WSN uiterlijk in 2019 de planontwikkeling voor deze locatie kan afronden. Er worden vraaggestuurde maatregelen getroffen als huurders voorzieningen nodig hebben om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze maatregelen zijn altijd vastgoed gerelateerd. WSN verhuurt een deel van haar bezit (circa 240 zelfstandige woningen en/of onzelfstandige wooneenheden) aan zorgpartijen. Ontwikkeling St. Jozef: WSN heeft het initiatief genomen om partijen bij elkaar te brengen en te starten met de planontwikkeling van Huize Sint Jozef. In 2018 zijn er gesprekken gevoerd met een aantal stakeholders en medewerkers over een nieuw concept voor de woonvorm Sint Jozef. Sint Jozef wordt getransformeerd naar een "Wonen met een plus" locatie. . <p>(Jaarverslagen 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het feit dat WSN door het aangaan van diverse samenwerkingsverbanden en het formuleren van specifiek beleid laat zien goed voor langere tijd goed in te zetten op deze opgave.</p>	
<p>Huisvesting statushouders</p> <p>De corporaties stellen naar rato omvang woningbezit woningen beschikbaar voor de huisvesting van de statushouder. De corporaties ontvangen twee keer per jaar een taakstellingsbrief. Uitgangspunt daarbij is minimaal behoud van slaagkansen voor woningzoekenden in relatie tot de inzet voor huisvesting</p>	<p>Woningstichting Nijkerk heeft een substantiële bijdrage geleverd in de realisatie van de taakstelling (de Alliantie zijn de twee andere corporaties in Nijkerk met een taakstelling).</p> <p>2015: Niet bekend. 2016: 124 personen gehuisvest door WSN / taakstelling</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>van statushouders.</p> <p>Overig afspraken/voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cm de druk op de woningmarkt, als gevolg van de verhoogde taakstelling ter verlagen, worden alleenstaande en alleenstaande statushouders onzelfstandig gehuisvest. WSN stelt tijdelijk het voormalige zusterhuis aan de Holkerstraat, een deel van de onzelfstandige wooneenheden aan de Paulus Potterhof en individuele woningen beschikbaar. • Vindt de gemeente huisvesting voor statushouders elders in Nijkerk, dan is WSN bereid het beheer en de dienstverlening over te nemen. • In 2017/2018, afhankelijk van de ontwikkeling St Jozef maken de gemeente en WSN afspraken voor het Zusterhuis (10 sociale huurwoningen) en de 10 sociale huurwoningen compensatie 2016, die niet in de eerste fase maar in de tweede fase van Doornsteeg gerealiseerd moet worden. • Gemeente en corporaties monitoren de toewijzing van de statushouders een keer per kwartaal om goede planning te maken voor de toewijzing van de woningen en oplossingen op de woningmarkt. Dit gebeurt in het "uitvoeringsoverleg huisvesting statushouders". 	<p>heel Nijkerk 113</p> <p>2017: 47 personen gehuisvest door WSN / taakstelling heel Nijkerk 56</p> <p>2018: 50 personen gehuisvest door WSN / taakstelling heel Nijkerk 59</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft de volgende prestaties geleverd om aan de huisvesting van statushouders te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningstichting Nijkerk heeft in 2018 voor spoedzoekers die voor de duur van twee tot vijf jaar woonruimte zoeken, 28 Tiny Houses op Spookkamp (opstapwoningen) opgeleverd; • Woningstichting Nijkerk realiseert in 2020 10 extra woningen in Doornsteeg 2; • Woningstichting Nijkerk heeft een aantal verkoopwoningen niet verkocht, maar verhuurd aan statushouders. <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft zich goed ingezet voor de huisvesting van specifieke doelgroepen. Woningstichting Nijkerk heeft als oplossing voor de opgave Toekomst Ready Wonen (TRW) geïntroduceerd om de doorstroming te bevorderen en tegemoet te komen aan wensen van huurders van 60 jaar en ouder. Daarnaast heeft Woningstichting Nijkerk een substantiële bijdrage geleverd aan de taakstelling in Nijkerk voor de huisvesting van statushouders. Hiervoor heeft de corporatie extra woningen gecreëerd en de verkoop van een aantal woningen opgeschort.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 4: Aandacht voor de kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Energetisch duurzame woningvoorraad realiseren</p> <p>De corporaties onderschrijven het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012, waarin staat dat het woningbezit in de corporatiesector verduurzaamd wordt naar gemiddeld label b.</p> <p>Doelstellingen WSN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2018 bedraagt de Energie Index gemiddeld 1,25 (op basis van de oude methode. Volgens nieuwe methode (Nader Voorschrift) 1,40 in 2018. • Vanaf 2018 is alle nieuwbouw energieneutraal. • WSN investeert bij 96 woningen in duurzaamheidsmaatregelen waardoor deze 	<p>WSN heeft zich ingezet voor energetische verbetering van de woningvoorraad en de doelstellingen behaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De energieindex van 1,25 oude methode/ 1,40 nieuwe methode is gerealiseerd. Eind 2018 is de gemiddelde EI van de woningen van WSN 1,33 (nieuwe methodiek). WSN loopt daarmee voor op het convenant, waarbij realisatie in 2021 wordt afgesproken. • Daarnaast heeft WSN zoals afgesproken de 96 woningen energetisch verbeterd naar een nieuwe EI van 0,48 en 0,47. • Alle nieuwbouwprojecten van WSN zijn voorbereid 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>woningen van gemiddeld energielabel D naar A of A+ gaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> De nieuwbouwprojecten van WSN zijn voorbereid op energieneutraal. Dit betekent met name dat er wordt geïnvesteerd in een goed geïsoleerde gebouwschil. Ook wordt lage temperatuurverwarming toegepast. WSN gaat in 2018 een plan maken voor CO2 neutraal in 2050. In 2016 met Huurdersorganisatie Nijkerk een pilot energielastenbeheersing starten, in het kader van duurzaamheid en betaalbaarheid. <p>(Prestatieafspraken 2016, 2017 en 2018)</p>	<p>op energieneutraal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Om het plan te maken voor CO2 neutraal in 2050 heeft WSN de routekaart van Aedes ingevuld. Daarnaast is het nieuwe Strategisch Voorraad Beheer (SVB) vastgesteld. Het SVB wordt in 2019 en 2020 vertaald naar complexbeheerplannen waarin CO2 neutraal in 2050 meegenomen zal worden. In 2017 heeft WSN tevens 122 woningen aan Van Oldenbarnevelt energetisch verbeterd. De woningen zijn van label D/E naar label A+/A++ verbeterd. Het project Doornsteeg EPC 0 in Fase 1 en 2 en inbreidingslocaties hebben een EPC <0,4. Pilot energiebeheersing: Energiecoach is in 2016 aangetrokken. Opleiding heeft eind 2017 / 2018 plaatsgevonden. <p>(Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het feit dat WSN op basis van een duidelijke routekaart en door een groot aantal maatregelen een voorsprong op de te behalen doelstelling heeft behaald.</p>	
<p>Opgave: aandacht voor de kwaliteit van bestaande woningen en de woonomgeving.</p> <p>(Prestatieafspraken 2016, 2017, 2018)</p>	<p>Op het gebied van kwaliteit, onderhoud en verbetering, scoort WSN in de Aedes Benchmark in 2017 en 2018 bovengemiddeld goed (A score).</p> <p>De kwaliteit van het woningbezit is gemiddeld goed. Dat komt mede door goede inspanningen bij onderhoud en verbetering. Vrijwel het gehele bezit is voorzien van spouwisolatie en isolerende beglazing. Bij het muteren van woningen ouder dan vijftien jaar wordt standaard een keuring van de elektra-installatie uitgevoerd.</p> <p>(Aedes Benchmark, jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en de mate waarin de aandacht tot goede resultaten heeft geleid, zoals ook blijkt uit de score in de benchmark.</p>	8
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Woningstichting Nijkerk zet zich sterk in voor de kwaliteit en het verduurzamen van haar woningvoorraad. De inspanningen van de corporatie hebben ertoe geleid dat zij voorop lopen in het behalen van de afgesproken energie index (1,40) voor 2021 door corporaties in Nederland. In 2018 heeft Woningstichting Nijkerk deze doelstelling met een energie index van 1,33 al behaald. Daarnaast scoort Woningstichting Nijkerk op het gebied van kwaliteit, onderhoud en verbetering bovengemiddelde (A-score) in de Aedes Benchmark.</p>		
Gemiddelde beoordeling		8

Thema 5: Aandacht voor de woonomgeving en leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2016, 2017: Partijen continueren in 2016 en 2017 hun bijdrage voor buurtbemiddeling; de bemiddeling van vrijwilligers bij situaties van overlast tussen burens. De kosten van buurtbemiddeling bedragen In 2017 € 41.988,-</p> <p>De gemeente koopt buurtbemiddeling in en de kosten worden op basis van woningbezit over de partijen verdeeld. De gemeente betaalt 75% van de totaalkosten: € 31.491,-. De corporaties betalen 25% van de totaalkosten; € 10.497,-. Deze kosten worden op basis van woningbezit onder de corporaties verdeeld. WSN betaalt 75% van de kosten: € 7.872,55</p> <p>2016: Partijen bieden in 2016 inzicht in prijs, kwaliteit en resultaat van buurtbemiddeling. In de prestatieafspraken voor 2017 maken partijen afspraken over de inzet, bijdrage, versleuteling en resultaatverwachting.</p>	<p>WSN heeft de financiële bijdrage geleverd aan buurtbemiddeling. WSN heeft tevens geconstateerd dat huurders steeds meer zelf de weg vinden naar buurtbemiddeling.</p> <p>(Jaarverslagen 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Opgave: een prettig leefklimaat voor bewoners, ook omwonenden van potentiële overlastgevers.</p> <p>Afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gezamenlijk ontwikkelingen leefbaarheid monitoren aan de hand van de Leefbaarometer (Ministerie BZK). De leefbaarheidsbarometer wordt jaarlijks in het tripartiet overleg besproken. De gemeente bereidt dit voor. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het signaal dat de huurders de leefbaarheid (overlast jongeren) en het onderhoud van de openbare ruimte minder vinden worden. Inzet van 2 fte's voor leefbaarheid, bemiddeling bij overlastsituaties en probleemgezinnen. <p>(Prestatieafspraken 2016, 2017 en 2018)</p>	<p>WSN zet zich op veel manieren in voor de woonomgeving. Zij werkt daarbij samen met gemeente Nijkerk, Politie en Buurtbemiddeling. Uit evaluaties blijkt dat de samenwerking tussen de gebiedsteams van de gemeente Nijkerk en WSN goed verloopt. De samenwerking concentreert zich met name op huurders bij wie sprake is van multi problematiek. Ook bij grotere huurachterstanden of dreigende ontruiming wordt er goed samengewerkt. Overlastmeldingen van verwaarloosde tuinen, brandgangen, vervuiling en honden- en kattenuitwerpselen pakt WSN zelf op.</p> <p>Woningstichting Nijkerk heeft 2 fte (medewerkers leefbaarheid en medewerker Wijkbeheer) voor leefbaarheid. Na de aanpassing van de organisatie zijn er vier woonconsulenten die niet alleen het proces 'verlaten en betrekken van de woning' begeleiden maar juist ook ingezet worden op sociaal beheer.</p> <p>Daarnaast zijn er tal van initiatieven geweest waaraan WSN een bijdrage leverde. Zonder compleet te zijn, hieronder enkele voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een samenwerkingsproject met 's Heeren Loo uit Nijkerk voor dagbesteding van licht verstandelijk gehandicapten met aandacht voor het schoonhouden van achterpaden. Verwijderen grof vuil in algemene ruimten bij een aantal complexen door leerlingen van Accent Praktijkonderwijs, als onderdeel van hun werk-leertraject. Ondergrondse vuilcontainers geplaatst bij twee 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>flatgebouwen van WSN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afval verwijderen en verfraaiing van de portiekenhallen van het Heemskerkplantsoen in samenspraak met bewoners; • Een Eigen Kracht bijeenkomst met bewoners van de Beatrixhof. • de verfraaiing van de portiekenhallen van het Heemskerkplantsoen in samenspraak met bewoners; • De aanpassing van een oud schotelantennebeleid naar nieuw met aandacht voor niet meer toestaan van het plaatsen van schotelantennes; • Samen met Attentie Buurtpreventie zijn controles uitgevoerd inzake de verlichting in achterpaden bij bezit WSN en overige woningen • het tuin/schuttingproject bij het Heemskerkplantsoen en De Ruijterstraat vanaf april t/m november;; • de tuinaanleg bij De Beatrixflat; • deelname aan de Dag van het Huren in oktober (Jaarverslag 2015, 2016, 2017, 2018) <p>Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de aandacht die WSN heeft gegeven aan het werken aan deze opgave. Dit blijkt onder meer uit het aantal specifiek voor deze taak aangestelde medewerkers en het grote aantal ondernomen initiatieven in samenwerking met andere partijen en de betrokken bewoners.</p>	
<p>Zorgen voor een hoge kwaliteit dienstverlening en minimaal één keer in de twee jaar een dienstverleningsonderzoek uitvoeren waarbij ten minste een 7 wordt behaald. (Prestatieafspraken 2016 en 2017)</p>	<p>WSN biedt een hybride dienstverleningsconcept: online voor de mensen die zelfredzaam zijn en persoonlijk voor de mensen die dat nodig hebben. Huurders kunnen online 24 uur per dag een reparatieverzoek indienen en meteen inplannen.</p> <p>WSN voert het KWH Huurlabel. WSN meet jaarlijks haar dienstverlening op diverse onderdelen. De uitslagen van de dienstverleningsonderzoeken waren:</p> <p>2015: 8 2016: 8 2017: 7,9 2018: 7,9 (Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018)</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
Beoordeling visitatiecommissie		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Woningstichting Nijkerk heeft zich ruim voldoende ingezet voor de woonomgeving en leefbaarheid. Zij hebben bijgedragen aan buurtbemiddeling en een groot scala aan initiatieven opgezet of ondersteund in het kader van leefbaarheid. Daarnaast hebben zij, in lijn met de prestatieafspraken, hoge scores behaald voor de kwaliteit van dienstverlening.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas