

# Maatschappelijke visitatie Vanhier Wonen

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever: Vanhier Wonen

Rotterdam, 13 juni 2022



# Maatschappelijke Visitatie

2018 tot en met 2021

**Opdrachtgever:**

Vanhier Wonen

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Robert Kievit

Frank de Gouw

Rotterdam, 13 juni 2022

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>6</b>
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
<b>Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>15</b>
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	27
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	28
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>30</b>
2.1 Inleiding	31
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	31
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	31
2.4 Boodschap	37
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	38
<b>3 Presteren naar Vermogen</b>	<b>41</b>
3.1 Inleiding	42
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	42
3.3 Vermogensinzet	42
<b>4 Governance van maatschappelijk presteren</b>	<b>45</b>
4.1 Inleiding	46
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	46
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	46
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	48
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	50
<b>Deel 3: Bijlagen</b>	<b>53</b>
Bijlage 1: Position Paper	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	60
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	61
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	63
Bijlage 6: Bronnenlijst	67
Bijlage 7: Prestatietabel	68

# 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, 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 daarnaast 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 verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatiecommissie

Vanhier Wonen heeft Ecorys 2021 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de periode van 2018 tot en met 2021. De voorgaande visitatie is in 2018 uitgevoerd en besloeg de jaren 2014 tot en met 2017. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw.

## 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.

Tabel 1: Meetschaal

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 voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of 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:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;  
Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;  
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 Peter Ravestein voor de prettige samenwerking.

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

## A. Recensie

### Betrokken, daadkrachtig én regionaal actief

Vanhier Wonen (voorheen: Woningstichting Voerendaal) is een corporatie met ongeveer 1.100 woningen, die zich van oudsher als maatschappelijk ondernemer inzet voor de lokale woningmarkt in de Voerendaalse kernen. De belangrijkste partners zijn de huurdersbelangenvereniging Voerendaal en de gemeente Voerendaal. De gemeente Voerendaal maakt deel uit van het bestuurlijke samenwerkingsverband Parkstad Limburg en heeft circa 12.500 inwoners.

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder van Vanhier Wonen in op de belangrijkste opgaven. Deze zijn vooral gericht op het vergroten van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van kwalitatief goede woningen die voor de verschillende doelgroepen betaalbaar zijn en ook voldoen aan de duurzaamheidseisen. De visitatiecommissie vindt dat de door Vanhier Wonen nagestreefde opgaven passend zijn en ook goed zijn opgepakt. Het 'gezonde verstand' waaraan door de bestuurder wordt gerefereerd, als het gaat om de wijze waarop Vanhier Wonen de opgaven oppakt, is ook duidelijk te zien in de aanpak van Vanhier Wonen. Het gaat dan bijvoorbeeld om keuzen ten aanzien van leefbaarheid of bouwkwaliteit.

### Voorgaande visitatie

Vanhier Wonen (Woningstichting Voerendaal) is voor het laatst gevisiteerd in 2018. De visitatie besloeg toen de jaren 2014 tot en met 2017. De visitatiecommissie zag in Woningstichting Voerendaal een goed functionerende, daadkrachtige corporatie.

Op een aantal punten zou de woningstichting zich volgens de toenmalige visitatiecommissie echter verder kunnen verbeteren:

- In het licht van de brede en complexe maatschappelijke opgaven en de omvang van de organisatie zou Woningstichting Voerendaal nog meer waarde kunnen realiseren door de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties en (eventueel) collega-corporaties te intensiveren, structureel te overleggen en strategische allianties aan te gaan.
- In het kader van verregaande externe legitimatie zou Woningstichting Voerendaal kunnen zoeken naar vernieuwende manieren van het betrekken van huurders en andere belanghebbenden. De betrokkenheid van huurders verloopt met name via de huurdersbelangenvereniging, waarbij opgemerkt moet worden dat een aantal leden reeds op leeftijd is en dat het lastig is gebleken om nieuwe huurdersvertegenwoordigers te werven.
- In de gesprekken hebben verschillende belanghebbenden aangegeven zich zorgen te maken over de afhankelijkheid van een 'sterke' directeur-bestuurder en daarmee samenhangend de continuïteit van de organisatie. Woningstichting Voerendaal heeft echter aangegeven dat de continuïteit is geborgd en dat sprake is van een goed functionerend managementteam, waardoor geen sprake is van een noemenswaardig risico. De visitatiecommissie onderschrijft de conclusie van Woningstichting Voerendaal, maar constateert tegelijkertijd dat de zorgen leven. De commissie adviseert Woningstichting Voerendaal daarom proactief deze zorgen weg te nemen door in voorkomende gevallen meer uit te dragen op welke wijze de continuïteit is geborgd

### Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat ondanks de naamwijziging er veel hetzelfde is gebleven bij Vanhier Wonen. Er is nog steeds sprake van een daadkrachtige, lokaal betrokken corporatie die laagdrempelig bereikbaar is en van groot belang voor de lokale samenleving. Gebleven is ook de aandacht voor zichtbare én onzichtbare bouwkwaliteit en verduurzaming. Ook is Vanhier Wonen nog steeds een corporatie met een duidelijke visie en draagt zij deze ook ondubbelzinnig uit. De

corporatie is daarnaast volop actief in regionale of lokale samenwerkingsverbanden zoals Housing Parkstad of Housing First. De reeds tijdens de vorige visitatie ingezette wijziging van een corporatie die haar voorraad goed beheerd, naar een corporatie die in de volle breedte, integraal, aan opgaven werkt is in de ogen van de visitatiecommissie duidelijk doorgezet. Een prestatie die ook knap is, omdat het deelnemen aan samenwerkingsverbanden uiteraard tijd en energie kost en deze twee zaken door de compacte organisatie bij Vanhier Wonen beperkt aanwezig zijn.

Tijdens de huidige visitatie is het verleggen van de focus van Voerendaal naar andere gemeenten in Zuid-Limburg natuurlijk een zeer in het oog springende verandering. De reden voor de verandering was een groeiend besef dat er in Voerendaal weinig mogelijkheden meer waren voor de inzet van Woningstichting Voerendaal. Daarom is na afstemming met de gemeente het voornemen opgesteld het werkgebied uit te breiden naar gemeenten buiten Voerendaal. Het gaat dan om bijvoorbeeld Schinveld, Brunssum, Houthem, Eijsden-Margraten, Vaals en Simpelveld. Een deel van deze voornemens is al geëffectueerd door middel van projecten in Schinveld en Vaals.

Voor de inzet buiten Voerendaal is Vanhier Wonen van ver gekomen op financieel gebied. In 2006 was bijvoorbeeld nog sprake van een veel slechtere financiële situatie. Men heeft er toen voor gekozen door slimme keuzen te maken de financiële positie te verbeteren, waarna later goed ingezet kon worden op beschikbaarheid en duurzaamheid. Uiteindelijk heeft deze werkwijze dus geresulteerd in een uitbreiding van het werkgebied. Door deze uitbreiding was ook een naamswijziging noodzakelijk omdat 'Woningstichting Voerendaal' duidelijk de lading niet meer dekte qua inzet. Ook leidde deze naam tot verwarring bij huurders en belanghebbenden in de gemeenten waar Vanhier Wonen aan de slag wilde gaan. Door te kiezen voor een per definitie passende omschrijving 'Vanhier' is dit probleem op een originele wijze opgelost. Een werkwijze die past bij de mentaliteit van de medewerkers van Vanhier Wonen.

Vanhier Wonen heeft ook een duidelijke filosofie voor de regionale inzet. Men wil het liefst het verschil maken met kleine projecten in de kleinere gemeenten. Dat past bij de financiële armslag en de behoeften in deze gemeenten. Een klein aantal woningen bouwen in een kleine gemeente heeft immers veel meer impact dan een klein aantal bouwen in een grote gemeente als Sittard of Maastricht. Door de projecten van Vanhier Wonen kunnen daarom bepaalde groepen beter en langer terecht in het betreffende dorp. Dit is uiteraard goed voor de leefbaarheid in deze dorpen.

Tijdens de met bestuurder en woonconsulente van Vanhier Wonen uitgevoerde bezichtiging van het bezit viel duidelijk op dat de nieuwbouwprojecten een hoogwaardige uitstraling hebben. Ook hier is goed over nagedacht. Vanhier Wonen wil namelijk haar nieuwbouwprojecten zodanig ontwikkelen dat ze net wat beter zijn dan andere sociale projecten. Naast een esthetische component zat hier ook een duidelijke filosofie achter. Als er woningen worden gebouwd die beter, mooier en zuiniger zijn dan die van andere corporaties, dan is de kans kleiner dat de woningen van Vanhier Wonen leeg komen te staan. Deze redenering was ingegeven in de tijd dat er nog sprake was van krimp in de regio, maar geeft wel in de ogen van de visitatiecommissie aan op welke wijze de redeneringen van Vanhier Wonen treffend zijn in haar eenvoud.

Dit laatste is daarmee ook een treffend beeld dat de visitatiecommissie van Vanhier Wonen heeft overgehouden. De corporatie houdt niet van moeilijk doen, maar denkt wel degelijk heel goed na over wat zij wil doen en waarom. En heeft daar ook een hele duidelijke en uitgesproken mening over. Vanuit deze grondhouding weet men ook heel snel zaken op te pakken en te realiseren. Een houding die door de belanghebbenden zonder uitzondering wordt gewaardeerd.



Vanhier Wonen is tijdens de visitatieperiode gaan deelnemen aan de klanttevredenheidsonderzoeken van KWH. Uit deze periodieke metingen blijkt dat ook de individuele huurders erg te spreken zijn over de dienstverlening van Vanhier Wonen.

### Richting de toekomst

Vanhier Wonen heeft over het algemeen (ruim)voldoende tot goede scores behaald tijdens de visitatie. Het goede niveau dat reeds tijdens de voorgaande visitatie was geconstateerd is minimaal vastgehouden en op sommige onderdelen heeft men nog beter gepresteerd. Het basisniveau van Vanhier Wonen ligt daarom hoog. Er zijn geen zaken die slecht worden uitgevoerd. De visitatiecommissie wil bij wijze van aanmoediging voor de volgende stap in het maatschappelijk presteren én verantwoorden graag de volgende punten meegeven:

- Er is een spanningsveld tussen het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen zoals ouderen en het bouwen van woningen voor de reguliere doelgroep. Probeer met de gemeente tot een goed afgestemde aanpak te komen die ook gericht is op het verhogen van de doorstroming;
- Het deels al ten uitvoer gebrachte streven om ook buiten Voerendaal actief te zijn, is prijzenswaardig, maar betekent ook dat er meer mogelijkheden ontstaan die goed op elkaar moeten worden afgewogen. Manage daarom verwachtingen goed over de inzet van Vanhier Wonen.
- Geef met name de overige belanghebbenden wat meer zekerheid over de, zeer gewaardeerde, samenwerking op lange termijn. Bijvoorbeeld door langjarige contracten af te sluiten of een samenwerkingsovereenkomst op te stellen;
- Koppel de inhoud van de kwartaalrapportages sterker aan de strategische keuzes die zijn vastgelegd in het ondernemingsplan;
- Geeft bij het afleggen van verantwoording duidelijker de relatie aan tussen de opgaven die voortkomen uit het ondernemingsplan, het Volkshuisvestingsplan of de prestatieafspraken met de prestaties van Vanhier Wonen. Hierdoor kan de geïnteresseerde de prestaties meer in het licht van de opgaven bezien en wordt beter duidelijk waarom Vanhier Wonen voor een bepaalde oplossing heeft gekozen.

## B. Scorekaart

Tabel 2: Scorekaart

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

Thema 1: beschikbaarheid

Thema 2: betaalbaarheid en bereikbaarheid

Thema 3: huisvesting specifieke doelgroepen

Thema 4: kwaliteit en duurzaamheid

Thema 5: leefbaarheid

## C. Samenvatting

Vanhier Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

**Tabel 3: Beoordeling**

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,9
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,5** De visitatiecommissie is na het bestuderen van alle documentatie van mening dat Vanhier Wonen op passende wijze invulling geeft aan haar volkshuisvestelijke taken. Met name op gebied van specifieke doelgroepen en betaalbaarheid weet Vanhier Wonen goed te scoren. De corporatie laat haar sociale gezicht zien en laat zien er te staan voor de doelgroepen in het werkgebied. Op gebied van beschikbaarheid heeft de corporatie woningen weten op te leveren en heeft zij tevens de blik gericht buiten de gemeentegrenzen om ook in omliggende gemeenten kansen voor nieuwbouw op te pakken. Vanhier Wonen had op gebied van duurzaamheid al de nodige stappen gezet en heeft daarnaast oog voor de leefbaarheid in het werkgebied.

De prestatieafspraken zelf zijn compleet en, waar mogelijk, concreet opgesteld en sluiten aan bij de lokale woningmarkt. De wederkerigheid is geborgd en tevens worden de afspraken gemonitord. Eventuele zaken die uit de monitoring of evaluatie voortkomen worden meegenomen in de volgende cyclus.

De ambities van Vanhier Wonen zijn passend bij de lokale opgaven en sluiten aan op interne en externe ontwikkelingen. Vanhier Wonen laat op verschillende volkshuisvestelijke vlakken zien ambitieus te zijn. Dit betreft bijvoorbeeld op gebied van beschikbaarheid en duurzaamheid.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,9** Uit de gevoerde gesprekken met alle belanghebbende blijkt dat zij over de gehele breedte zeer tevreden zijn over zowel de samenwerking met Vanhier Wonen als de geleverde prestaties door de corporatie. Op het gebied van de samenwerking worden louter hoge cijfers gegeven en wordt waardering uitgesproken. Met name de HBV is op dit vlak erg tevreden met de corporatie. Ook ten aanzien van de volkshuisvestelijke thema's wordt door de belanghebbenden aangegeven dat Vanhier Wonen zich goed weet in te zetten voor de opgaven in het werkgebied. Met name de toevoegingen die als kleinschalige corporatie kunnen worden gemaakt worden hierbij als positief ervaren. Ook de blik naar andere gemeenten met betrekking tot het vergroten van de beschikbaarheid wordt genoemd als positief punt. Op geen enkel vlak worden negatieve punten aangegeven.

Zowel de HBV als de gemeente Voerendaal geeft aan tevreden te zijn over het proces tot het komen van de prestatieafspraken. Alle partijen participeren goed en iedereen kan zijn of haar input leveren. Dit is mede te danken aan de ambtelijke werkgroepen die in dit kader zijn opgezet. De gemeente vindt de afspraken daarnaast compleet en doordacht. De HBV geeft als punt mee dat bepaalde afspraken wat concreter zouden kunnen. De HBV is echter verder wel tevreden over de kwaliteit van de afspraken.

### Presteren naar Vermogen

**8,0**

De visitatiecommissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een goed. Vanhier Wonen heeft de goede aandacht voor het prioriteren van de vermogensinzet waarbij ook de belanghebbenden zijn betrokken. Vanhier Wonen is bovendien alert op het creëren en inzetten van haar vermogensruimte. Het uitvoeren van projecten in de regio in de omgeving van het traditionele werkgebied in Voerendaal is daar een goed voorbeeld van. Aw heeft geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële positie van Vanhier Wonen in gevaar is. De corporatie heeft een C-score behaald tijdens de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten per vhe.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,5**

De visitatiecommissie beoordeelt de Governance van maatschappelijk presteren met een ruim voldoende. Vanhier Wonen heeft een ondernemingsplan opgesteld met een langetermijnvisie en daarin strategische activiteiten benoemd. De prestaties van Vanhier Wonen worden gemonitord in de kwartaalrapportages. Hierbij stuurt de corporatie tijdig bij wanneer een situatie daarom vraagt. Vanhier Wonen betreft daarnaast op goede wijze de verschillende belanghebbenden in het werkgebied. De woningcorporatie zoekt actief de samenwerking en heeft aandacht voor de belangen en de mening van de belanghebbenden. De externe legitimatie is daarmee goed geborgd. Ten aanzien van de openbare verantwoording geeft Vanhier Wonen op een open en transparante wijze inzicht in de prestaties en weet zij op een passende wijze verschillende doelgroepen te bereiken.

De RvC geeft tot slot op passende wijze invulling aan haar maatschappelijke rol. Dit doet zij onder meer aan de hand van een aanwezige toezicht visie, de betrokkenheid bij de strategievorming van de corporatie en de wijze waarop de RvC voeling houdt bij ontwikkelingen en tendensen in het werkgebied.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

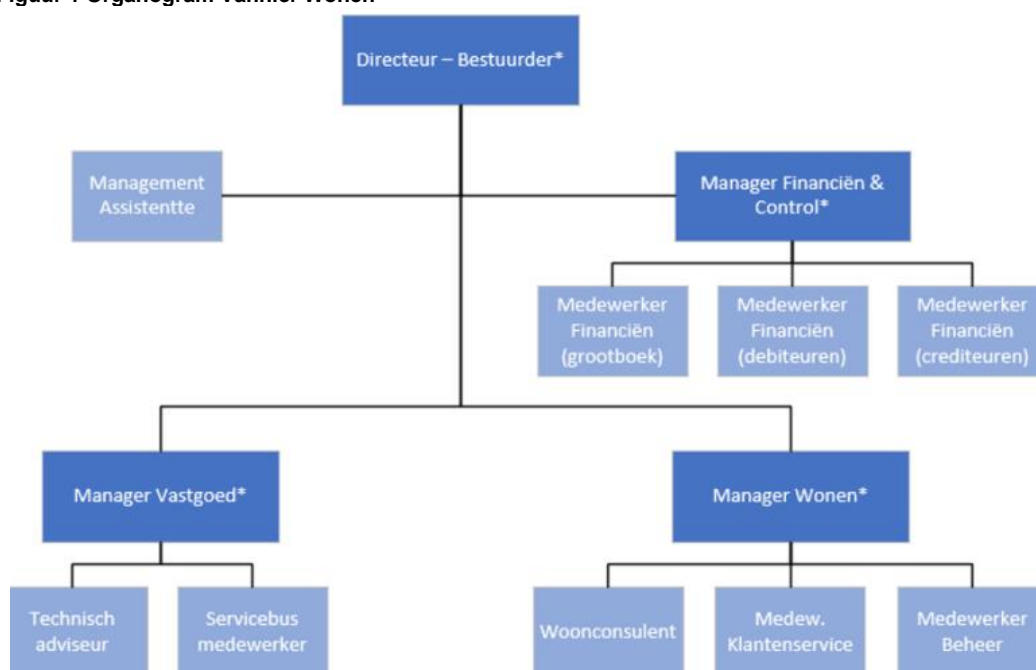
Vanhier Wonen is een corporatie met ongeveer 1.120 woningen, die zich als maatschappelijk ondernemer inzet voor de lokale woningmarkt in de Zuid-Limburgse woningmarkt, in het bijzonder in de Voerendaalse kernen. De belangrijkste partners zijn de huurdersbelangenvereniging Voerendaal en de gemeente Voerendaal.

De gemeente Voerendaal maakt deel uit van het bestuurlijke samenwerkingsverband Parkstad Limburg en heeft circa 12.500 inwoners. Vanhier Wonen is voornemens het werkgebied uit te breiden naar aangrenzende gemeenten en eventueel andere delen van het landschappelijk gebied in Zuid-Limburg. Zo heeft Vanhier Wonen onder meer de blik verbreed naar de gemeenten Valkenburg (prestatieafspraken vanaf 2020), Beekdaelen (waarin 2021 prestatieafspraken mee zijn opgesteld), Vaals, Eijsden-Margraten en Brunssum.

### Organisatiestructuur

De organisatie van Woningstichting bestaat uit 16 medewerkers, verdeeld over 13 fte. De organisatie is opgebouwd uit drie afdelingen, die worden aangestuurd door managers: Wonen, Vastgoed en Financiën. Het dagelijks bestuur is in handen van een directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen bestaat uit vier leden.

Figuur 1 Organogram Vanhier Wonen



Bron: Jaarverslag 2021, Vanhier Wonen

## **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 Vanhier Wonen 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). De prestatieafspraken zijn aangevuld met het WMO-convenant, het convenant Housing Parkstad en het convenant Netwerkoeverleg Sociaal Domein Voerendaal.

## 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 4: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: beschikbaarheid

Thema 2: betaalbaarheid en bereikbaarheid

Thema 3: huisvesting specifieke doelgroepen

Thema 4: kwaliteit en duurzaamheid

Thema 5: leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Vanhier Wonen heeft voor de periode 2018 tot en met 2021 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Voerendaal.

### Prestatieafspraken in gemeente Voerendaal

De prestatieafspraken in de gemeente Voerendaal zijn gebaseerd op De Regionale Woonvisie Parkstad Limburg 2017 – 2021, een lokale woonvisie per gemeente vanuit de regionale woonvisie en het rapport 'Voerendaalse woningbehoefte in beeld' (2019). De prestatieafspraken zijn ieder jaar opnieuw opgesteld, maar verschillen inhoudelijk weinig van elkaar. Op enkele uitzonderingen na, betreffen het over het algemeen meerjarige afspraken die gedurende de hele visitatieperiode van 2018 tot en met 2021 van kracht zijn.

De uitgangspunten van de prestatieafspraken komen voort uit de drie gemeenschappelijke aandachtspunten uit het jaarlijkse bod van de corporatie en Woonvisie van de gemeente Voerendaal. Dit zijn:

1. De op korte termijn toenemende vraag naar sociale huur;
2. De behoefte aan goedkope huurwoningen tot € 653,- per maand (prijspeil 2020);



### 3. De toenemende vraag naar levensloopbestendige huurwoningen.

Vanuit deze uitgangspunten zijn verschillende opgaven en ambities in de gemeente Voerendaal langs meerdere thema's gehaald. De meest prioritaire thema's zijn benoemd in de Regionale Woonvisie Parkstad 2017 – 2021, te weten:

1. De kwaliteit en omvang van de (particuliere) woningvoorraad;
2. De beschikbaarheid en betaalbaarheid van (huur)woningen;
3. Het levensloopgeschikt maken van (zorg)woningen (Wonen met Zorg);
4. Het verduurzamen van de woningvoorraad.

#### **Prestatieafspraken richting andere gemeenten**

Hoewel Vanhier Wonen momenteel alleen bezit heeft in en afspraken kent met de gemeente Voerendaal, is het belangrijk om te weten dat de corporatie steeds actiever wordt in andere gemeenten. Waar in het ondernemingsplan 2020 – 2025 zelfs de ambitie wordt uitgesproken om betrokken te geraken in de gehele landschappelijke deel van Zuid-Limburg, is de corporatie zich inmiddels al gaan richten op naburige gemeenten Vaals, Eijsden-Margraten, Beekdaelen en Valkenburg. Vanhier Wonen ziet ook buiten Voerendaal opgaven (en kansen) die opgepakt kunnen worden en is voornemens het werkgebied uit te breiden naar aangrenzende gemeenten. In praktijk heeft dit ertoe geleid dat in 2020 prestatieafspraken zijn opgesteld met de gemeente Valkenburg en in 2021 met de gemeente Beekdaelen.

#### **Aanvullende documenten/convenanten**

Naast de prestatieafspraken werkt Vanhier Wonen aan de opgaven in het werkgebied vanuit een aantal convenanten. Deze betreffen:

- Convenant Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO-convenant) – overeenkomst tussen Vanhier Wonen en de gemeente Voerendaal waarin afspraken zijn belegd aangaande o.a. woonvoorzieningen, woonaanpassingen, woningtoewijzing, kosten voor onderhoud, keuring en reparatie, hergebruik en huurderiving. Het convenant geldt in principe tot het najaar van 2022.
- Convenant Housing Parkstad – is een vervolgovereenkomst tussen 24-uursinstellingen en woningcorporaties in de regio voor dak- en thuislozen die tijdelijk in een opvangvoorziening verblijven en zeer gemotiveerd zijn om zelf een toekomst op te bouwen.
- Convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal – overeenkomst tussen verschillende netwerkpartners (o.a. RIMO, Veiligheidshuis, maatschappelijk werk, wijkagenten en de gemeente) waar ook Vanhier Wonen deel van uit maakt en waarin gezamenlijk oplossingen worden bedacht voor het tegengaan van armoede, overlast en andere soorten multiproblematiek.
- Hennepcovenant
- Convenant Zeer moeilijk plaatsbaren (ZMP)
- Convenant Housing First

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

#### **Lokaal georiënteerd**

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken in de gemeente Voerendaal op passende wijze aansluiten bij de lokale opgaven en lokale ontwikkelingen. Zowel de Regionale Woonvisie Parkstad Limburg als de lokale woonvisie van de gemeente Voerendaal dienen duidelijk als fundament voor de jaarlijkse prestatieafspraken. In de prestatieafspraken wordt ook nadrukkelijk aangegeven dat de partijen de volkshuisvestelijke opgaven, zoals benoemd in beide woonvisies, erkennen en tegelijk oog houden voor nieuwe ontwikkelingen in de woningmarkt. De vertaalslag van woonvisie(s) naar prestatieafspraken wordt door de partijen dus op passende wijze geborgd.

### **Wederkerigheid**

De prestatieafspraken worden gezamenlijk overeengekomen door de lokale driehoek: corporatie Vanhier Wonen, de gemeente Voerendaal en de huurdersbelangenvereniging Voerendaal. Binnen de lokale driehoek geldt dat iedere betrokken partij vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en wettelijke mogelijkheden. Tegelijk blijkt uit de prestatieafspraken dat er voldoende sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid en onderlinge afhankelijkheid. Dit maakt de afspraken voldoende wederkerig. Wel wordt door de corporatie zelf aandacht gevraagd voor de gelijkwaardige positie van de huurders in het tripartite overleg.

### **Concreet en compleet**

De prestatieafspraken zijn compleet in de zin dat alle volkshuisvestelijke thema's een plaats hebben gekregen of op zijn minst benoemd zijn. Over het algemeen zijn de afspraken concreet en volgens de SMART-methode. Dat wil zeggen: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en, zoals vaak het geval is bij jaarlijks opgestelde afspraken, tijdgebonden. Er zijn vrijwel geen afspraken waarneembaar waarbij Vanhier Wonen of de gemeente aangeven een abstract, lastig te meten doel na te streven.

### **Monitoring van de afspraken**

De realisatie van de prestatieafspraken wordt jaarlijks gemonitord. Deze monitoring vindt vier maal per jaar plaats en biedt goed inzicht in de voortgang van de prestatieafspraken. Hierbij zijn ook de gemeente Voerendaal en de huurdersbelangenvereniging bij betrokken. Het biedt onder meer inzicht in de geleverde prestaties, maar biedt ook inzicht in ontwikkelingen en mogelijk uit te voeren acties. In de monitoringsdocumenten is vooral goed te zien hoe Vanhier Wonen procesmatig gepresteerd heeft. Eventuele zaken die uit de monitoring of evaluatie voortkomen worden meegenomen in de volgende cyclus.

## **1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken**

De prestaties van Vanhier Wonen worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Voerendaal. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

### **Toelichting op de scoremethodiek**

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De

criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

#### 1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

**7,3**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen ten aanzien van het thema beschikbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vanhier Wonen heeft in de visitatieperiode woningen opgeleverd, heeft de verkoop beperkt en heeft woningen aangekocht voor onder meer de huisvesting van statushouders. Op gebied van beschikbaarheid heeft Vanhier Wonen daarnaast de blik gericht op omliggende gemeenten om ook daar kansen voor nieuwbouw aan te pakken.**

##### *Verkoop*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gehele visitatieperiode de opgave gekend om in principe geen woningen te verkopen, tenzij er redenen zijn die verkoop noodzakelijk maakt. Hiermee probeert Vanhier Wonen de vraag naar betaalbare woningen in de gemeente tegemoet te komen. Vanuit het jaarlijkse bod (2018 t/m 2021) heeft Vanhier Wonen hierop duidelijk gemaakt dat er maximaal twee woningen per jaar verkocht mogen worden. De 11 aangewezen woningen aan het Laurentiusplein vormden hierop een uitzondering en mochten vanaf 2019 verkocht worden, omdat deze niet passen in de streefportefeuille. Daarnaast mochten woningen verkocht worden, indien de gemeente Voerendaal hiervoor toestemming had gegeven.

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen in 2018 één woning uit het bezit verkocht. Dit was echter in overleg met de gemeente Voerendaal. Tussen 2019 en 2021 heeft Vanhier Wonen geen woningen uit het bezit verkocht.

*De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.*

##### *Nieuwbouw*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisitatieerde jaren verschillende nieuwbouwopgaven gekend. Een volledige lijst van de opgaven is weergegeven in bijlage 7.

Om invulling te geven aan deze nieuwbouwopgaven heeft Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode volgende aantallen woningen opgeleverd: 12 woningen (2018), 15 woningen (2019), 15 woningen (2020) en 0 woningen (2021). Naast de opgeleverde woningen heeft Vanhier Wonen in 2020 een ontwerp gemaakt van 20 levensloopgeschikte appartementen in Voerendaal en voorbereidingen getroffen voor 34 appartementen in Vaals en 10 in Margraten. Ook is een ontwerp gemaakt voor 13 woningen in Brunssum en voor 13 woningen in Valkenburg. Twee projecten in de gemeente Eijsden-Margraten gaan momenteel van start, evenals de bouw van 20 woningen in Klimmen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de opgave en vanwege de verbrede blik die is ingezet om ook in omliggende gemeenten een bijdrage te leveren aan de beschikbaarheid in de regio.



**Afbeelding 1.1: Duurzame nieuwbouwwoningen van Vanhier Wonen.**

#### *Aankoop*

In het kader van de aankoop van woningen heeft Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode één opgave gekend. Dit betrof het aankopen van zeven statushouderwoningen in de gemeente Voerendaal. In de overige jaren heeft Vanhier Wonen geen opgaven gekend.

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen in 2020 zeven statushouderwoningen in de gemeente Voerendaal aangekocht. Vanhier Wonen is hiermee de gemeente tegemoet gekomen aan de wens om deze woningen zoveel mogelijk eenduidig onder te brengen voor de inwoners van de gemeente. Daarbovenop heeft Vanhier Wonen in hetzelfde jaar één pand aan het Kerkplein te Voerendaal aangekocht, welke bestempeld is als Maatschappelijk Onroerend Goed (MOG).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.

#### *Woonbehoeftenonderzoek*

Conform de Regionale Prestatieafspraken Parkstad Limburg 2019-2024 heeft Vanhier Wonen in 2019 de opgave gekend om betrokken te zijn bij een onderzoek naar de woonbehoeften in de gemeente Voerendaal. De uitkomsten van dit onderzoek geven een richting voor de ontwikkeling van de omvang van de betaalbare sociale woningvoorraad.

Het woonbehoeftenonderzoek is in 2019 uitgevoerd door Bureau Stec. Om invulling te geven aan de opgave heeft Vanhier Wonen door middel van interviews met Stec, het stellen van kritische vragen en het erkennen van de eindconclusie van het onderzoek actief bijgedragen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.



Afbeelding 1.2: Logo van Vanhier Wonen op nieuwbouwwoningen.

#### 1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

**7,5**

De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen ten aanzien van het thema betaalbaarheid en bereikbaarheid goed heeft gepresteerd. Vanhier Wonen heeft in de visitatieperiode de huurverhoging weten te beperken tot inflatieniveau en heeft een inkomens afhankelijk huurbeleid gevoerd voor scheefwoningen. De corporatie heeft zich daarnaast op indrukwekkende wijze ingezet tegen huurachterstanden, zonder hierbij de menselijke maat te verliezen. De huurachterstand betrof eind 2021 0,07%.

##### *Huurverhoging en huurbeleid*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisiteerde jaren de verschillende opgaven omtrent huurverhoging en huurbeleid gekend. In 2018 en 2019 hanteerde Vanhier Wonen categorieën als het gaat om de afstand tussen de huidige huur en de streefhuur. Hoe groter de afstand hoe hoger de huurverhoging. Vanhier Wonen hanteert daarnaast de volgende uitgangspunten:

- Indien maximale huursomstijging > 1,5%, dan voert Vanhier Wonen een huursomkorting door van minimaal 1%;
- Indien de maximale huursomstijging tussen 0,5% en 1,5% ligt, dan wordt ook een korting doorgevoerd, waardoor reële huursomstijging gelijk aan 0.5% is.
- Indien maximale huursomstijging < 0.5%, dan volgt geen huursomkorting.

Daarnaast werd alleen in 2018 voor de scheefhuurders en ter bevordering van de doorstroming een inkomensafhankelijk huurbeleid gevolgd. Vanaf 2020 is Vanhier Wonen een huurstijging gaan hanteren conform het sociaal huurakkoord. Dat betekent een huursom die maximaal gelijk is aan het inflatiepercentage.

Om invulling te geven aan deze opgaven heeft Vanhier Wonen de huren jaarlijks als volgt verhoogd: 0,7% (2018), 1,6% (2019), 1,9% (2020) en 0% (2021). Daarnaast kende scheefwoningen in 2018 in kader van de inkomens afhankelijke huurverhoging een verhoging van 3,6%.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.

#### *Incassobeleid en huurachterstanden*

Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om huurachterstanden te beperken en zich in te zetten voor huurders met betalingsproblematiek.

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen huurachterstanden steevast in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd en wekelijks besproken, zowel intern als met de huurder. Indien er sprake was van huurachterstand, nam Vanhier Wonen contact op met de huurder en werd deze persoon doorverwezen naar instanties. In deze gesprekken was de menselijke maat het uitgangspunt, maar werden er wel degelijk grenzen gesteld.

Het resultaat van dit beleid is dat Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode geen huurders uit woningen gezet vanwege huurachterstand. De laatst gepubliceerde meting van de huurachterstand, december 2021, was met slechts 0,07% vrijwel te verwaarlozen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de opgave en vanwege het feit dat de gemiddelde huurachterstand te verwaarlozen is. Dit typeert de inzet.

#### 1.5.3 *Thema 3: Huisvesting specifieke doelgroepen*

**7,3** De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen ten aanzien van het thema huisvesting specifieke doelgroepen ruim voldoende heeft gepresteerd. Vanhier Wonen heeft zich op passende wijze ingezet voor de huisvesting van statushouders, stelt woningen beschikbaar voor specifieke doelgroepen en participeert in de uitvoeringsagenda beschermd wonen. Daarnaast wordt ingezet op bewustwording van senioren en worden, waar mogelijk, woningen aangepast voor de oudere doelgroep.

#### *Statushouders*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisiteerde jaren de opgave gekend om jaarlijks bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling omtrent het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft Vanhier wonen extra procesmatige opgaven gekend in de verdere ondersteuning van statushouder na toewijzing.

Om invulling te geven aan de gemeentelijke taakstelling heeft Vanhier Wonen jaarlijks de volgende aantallen statushouders gehuisvest: 15 (2018), 17 (2019), 15 (2020) en 19 (2021). Met deze aantallen is jaarlijks voldaan aan de gemeentelijke taakstelling.

Ten aanzien van steun en begeleiding aan statushouders heeft Vanhier Wonen iedere zes weken overleg gehad met betrokken partijen om te bezien of de integratie voorspoedig verliep en of er zaken aangepakt moesten worden. Hierbij is telkens gebruik gemaakt van activiteitschema's en buddy's, die de praktische zaken in een statushoudergezin ondersteunden.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de gemeentelijke taakstelling en zich wegens de speciale aankoop van woningen voor statushouders en de begeleiding extra heeft ingezet voor deze doelgroep.



**Afbeelding 1.3: Woningen die onder meer worden bewoond door statushouders.**

#### *Urgente doelgroepen*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gehele visitatieperiode de opgave gekend zich in te spannen in het kader van het in 2017 ondertekende convenant Housing Parkstad, betreffende de huisvesting van urgente doelgroepen. Concreet hield dit in dat dat Vanhier Wonen in samenspraak met de gemeente Voerendaal jaarlijks minimaal twee en liefst drie woningen beschikbaar stelde voor cliënten Housing Parkstad/ZMP/Housing First en dit ook monitorde aan de hand van voortgangsgesprekken over de beschikbaarheid van woningen.

Om invulling te geven aan de opgaven heeft Vanhier Wonen jaarlijks voortgangsgesprekken uitgevoerd en minimaal twee woningen aangeboden. Additioneel participeert Vanhier Wonen in 2019 in het gemeentelijke Uitvoeringsagenda Beschermd Wonen. In 2021 is met behulp van deze agenda 1 extra woning aangeboden.

*De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.*

#### *WMO*

Vanhier Wonen heeft gedurende de gehele visitatieperiode twee opgaven gekend ten aanzien van het ondertekende WMO-convenant. De eerste opgave hield in dat Vanhier Wonen vrijgekomen woningen van vijf complexen die geschikt zijn voor langer zelfstandig thuiswonen, om en om aanbod aan het Hometeam. Dit houdt in dat de eerste woning wordt toegewezen via het Hometeam en de tweede woning door Vanhier Wonen zelf wordt toegewezen, enzovoorts. De tweede opgave hield in dat Vanhier Wonen conform het WMO-convenant zelfstandig WMO-aanpassingen pleegde waar noodzakelijk in het bezit.

Om invulling te geven aan de opgaven heeft Vanhier Wonen jaarlijks het volgende aantal woningen geleverd en aangepast.

- 2018: 2 woningen beschikbaar gesteld en geen grote WMO-aanpassingen in het bezit.
- 2019: 2 woningen beschikbaar gesteld en één woning ingrijpend WMO-aangepast in het bezit;
- 2020: 2 woningen beschikbaar gesteld en geen grote WMO-aanpassingen in het bezit;
- 2021: 3 woningen beschikbaar gesteld en geen grote WMO-aanpassingen in het bezit.

Hoewel ieder jaar woningen beschikbaar zijn gesteld aan het Hometeam, heeft Vanhier Wonen niet ieder jaar WMO-aanpassingen gepleegd. Dit is mede het gevolg geweest van het verhuisprimaat: als de verbouwingskosten hoger liggen dan de verhuiskostenvergoeding, wordt er door de gemeente Voerendaal aangestuurd op verhuizen naar een levensloopbestendige woning. Levensloopbestendige woningen vragen nauwelijks meer om WMO-aanpassingen. Vanhier Wonen levert al sinds 2006 hoofdzakelijk levensloopbestendige woningen op.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.

#### *Bewustwording senioren*

Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend zich in te zetten op de samenwerking met gemeente en zorgaanbieders, met als doel om actief senioren te benaderen met de vraag of ze een zorgverzoek of sociale vraag hebben. Dit ter vergroten van de bewustwording van de problematiek die senioren kunnen treffen.

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen in 2018 en 2019 verschillende acties opgezet om de bewustwording van met name de senioren met betrekking tot het passend wonen te vergroten. Zo is er een woningspel ontwikkeld en ingezet om de bewustwording onder de groep huidige en toekomstige senioren te vergroten. Daarnaast heeft Vanhier Wonen seniorenmiddagen georganiseerd en senioren gebeld in de coronatijd.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.

#### 1.5.4 Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid

**7,3**

De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen ten aanzien van thema kwaliteit en duurzaamheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Het woningbezit van Vanhier Wonen had eind 2018 al een gemiddeld label B, waarbij uiteindelijk eind 2021 88% van de voorraad een groen energielabel heeft. De corporatie heeft zich daarnaast ingezet voor duurzame energieopwekking, het plaatsen van zonnepanelen en het renoveren van woningen.

#### *Energie-index*

Vanhier Wonen heeft in 2020 de opgave gekend om ten aanzien van de gehele woningvoorraad minimaal een gemiddeld label B (energie-index < 1,4) te behalen.

De gemiddelde energie-index van Vanhier Wonen was in 2018 al 1,38 en dus gemiddeld energielabel B. Eind 2021 was de energie-index zelfs verbeterd naar 1,346. Verder had 88% van de woningen van Vanhier Wonen in 2020 een groen energielabel (minstens label C).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de opgave en vanwege het feit dat de gemiddelde energetische status van de voorraad aan het begin van de visitatieperiode al op label B zat.





**Afbeelding 1.4: Verduurzaamde woningen door Vanhier Wonen.**

#### *Duurzame energie- en opwekking*

In het kader van duurzame energie heeft Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om te participeren in projecten welke door Parkstad in het leven zijn geroepen. Dit betreft onder andere het 'Parkstad Zonnepanelen Project'. Aanvullend hierop dient Vanhier sinds 2019 de mogelijke realisatie van zonnepanelen in gemeenschappelijke ruimten te moeten (laten) inventariseren.

Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat Vanhier Wonen en de gemeente Voerendaal samen optrekken in het participeren en realiseren van projecten op het gebied van verduurzaming.

Om invulling te geven aan deze opgaven heeft Vanhier Wonen in 2019 de mogelijkheden voor plaatsing van zonnepanelen laten onderzoeken. In 2020 zijn er zonnepanelen geplaatst op het kantoor van Vanhier Wonen (wettelijk voorschrift label C voor kantoren). Daarnaast heeft Vanhier Wonen de gemeente aangeboden om gezamenlijk te investeren in zonnepanelen op het gehele bezit van Vanhier Wonen. Dit is nog niet in uitvoering gekomen. Voor sommige (nieuwbouw)-projecten heeft Vanhier Wonen zelf het initiatief genomen voor de plaatsing van zonnepanelen.

*De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.*

#### *Asbest en renovatie*

Sinds 2019 kent Vanhier Wonen de opgave om gemuteerde woningen asbestvrij en gerenoveerd naar de eisen van deze tijd, dus inclusief moderne badkamer, keuken, toiletten en eventueel levensloopbestendig, op te leveren.

Om invulling aan deze opgave te geven pakt Vanhier wonen het verwijderen van asbest en het renoveren van gemuteerde woningen simultaan op. In alle gevallen waar dit noodzakelijk was, is dit goed verlopen. Belangrijk om te weten is dat de Nederlandse wetgeving het sinds 2020 niet meer verplicht om op voorhand asbest te verwijderen.

*De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.*

### 1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,3**

De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen ten aanzien van het thema leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Vanhier Wonen weet zich, waar nodig, goed in te zetten voor de leefbaarheid in het werkgebied. Door de lokale verankering weet de corporatie zeer goed wat er speelt en leeft in het werkgebied, waardoor lijnen met zowel huurders als samenwerkingspartners kort zijn. Op de wijze wordt ingezet op multiproblematiek, het tegengaan van overlast, het creëren van een schone en veilige leefomgeving en het versterken van het sociale aspect in de wijken.

#### *Leefbaarheid*

Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgaven gekend om de projecten en activiteiten van de zogenoemde Burgerijen (wijksteunpunten) te borgen en daarnaast nadere invulling te geven aan het reeds in 2017 opgestarte project 'invulling middenterrein TLV'.

Om invulling te geven aan deze opgaven heeft Vanhier Wonen structureel acties uitgevoerd om de leefbaarheid te verbeteren, te weten:

- Tegengaan leegstand en overlast;
- Veilige en schone werkomgeving creëren door middel van groenonderhoud en structureel overleg met partijen als RIMO, Maatschappelijk werk, Veiligheidshuis, politie en de gemeente;
- Burgers activeren. Zo zijn er presentaties gehouden en brochures gegeven voor senioren;
- Optuigen burendagen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.



**Afbeelding 1.5: Nieuwbouwcomplex van Vanhier Wonen, waarin tevens een ruimte voor algemeen nut wordt onderhouden. Hier kan Vanhier Wonen onder meer vergaderen met huurders en eigen mensen.**

#### *Buurtbemiddeling*

Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgave gekend om het in 2018 opgestarte buurtbemiddelingssysteem te monitoren (bijscholing van vrijwilligers, evaluaties met vrijwilligers en het bijhouden van de interventies).

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen het buurtbemiddelingsstelsel structureel geëvalueerd. In algemene zin is er een overwegende tevredenheid hieromtrent, wat impliceert dat het stelsel voldoende functioneert.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.

#### *Multiproblematiek*

Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgave gekend om het convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal uit te voeren. Dit houdt in dat de corporatie samen met de gemeente naar oplossingen zoekt voor schrijnende gevallen in geval van problematiek.

Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen de 10% vrije toewijzingsruimte volledig gebruikt om eenzijdig bevolkte wijken te voorkomen. Daarnaast bespreekt de corporatie elke zes weken in het netwerkoverleg met gemeente, politie, zorgpartijen cases die spelen binnen de gemeente. In dit overleg bespreekt en Vanhier wonen tevens schrijnende gevallen van problematiek (o.a. armoede).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak.

#### *Restafval*

Bij nieuwbouw- en renovatie activiteiten vindt gedurende de visitatieperiode een beoordeling plaats of ondergrondse inzameling wenselijk is. Dit te meer omdat de corporatie bovengrondse afvalbakken in het kader van de leefbaarheid niet wenselijk vindt. De hoge kosten van deze ondergrondse containers wegen op tegen het mogelijke afval op straat en verloedering van het straatbeeld. Vanhier Wonen heeft hier in 2021 bij nieuwproject Houtsstraat/dr. Poelsstraat invulling aan gegeven. De plaatsing van ondergrondse containers wordt nu overal uitgevoerd.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Vanhier Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafpraak en doordat de corporatie hier een duidelijke afweging maakt tussen het financiële en volkshuisvestelijke aspect.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Vanhier Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen: Ondernemingsplan 2015 – 2019 en Ondernemingsplan 2020 – 2024.

### **Ondernemingsplan 2015 – 2019**

In dit ondernemersplan, beschrijft Vanhier Wonen (destijds nog onder de naam Woonstichting Voerendaal) zich als 'kleinschalig, flexibel en robuust'. De corporatie geeft aan een kleine, maar vaste waarde te zijn in de gemeente Voerendaal, waar het meer dan honderd jaar actief is en inmiddels één op de vijf inwoners van onderdak voorziet. Vanuit deze stevige uitgangspositie ambieert Vanhier Wonen ook over de gemeentegrenzen heen te kijken. Concreet is de missie van Vanhier Wonen om adequate huisvesting te bieden in de Voerendaalse huurwoningmarkt en aangrenzende werkgebieden. Dit willen zij bereiken door niet alleen woonruimte, maar ook passend serviceniveau aan te bieden aan inwoners met lagere inkomens, de primaire doelgroep.

Samen met huurders zelf, gemeenten, en andere belanghebbenden zet Vanhier Wonen zich in voor een leefbare woonomgeving waar iedere huurder woongenot en verbondenheid met huis en omgeving kent. De ambities van Vanhier Wonen zijn als volgt:

1. 'Wij leveren goede en betaalbare woningen'.
2. 'Wij zijn een goede en betrouwbare samenwerkingspartner'.
3. 'Wij zijn een goede en betrouwbare werkgever'.
4. 'Wij bouwen aan de toekomst'.

#### Ondernemingsplan 2020 – 2024

In het tweede ondernemingsplan, waarin de naam van Woningstichting Voerendaal inmiddels is gewijzigd naar Vanhier Wonen, gaat de corporatie in tegenstelling tot eerdere ondernemingsplannen in op wereldwijde maatschappelijke opgaven waarover veel onrust heerst. Vanhier Wonen ziet een extra opgave in het feit dat zaken als klimaatverandering, stikstof en grondstoffentekort knagen aan de oorspronkelijke opgave van wooncorporaties: het voorzien van woonruimte voor hen die dat niet of niet zo goed, om welke redenen dan ook, zelfstandig kunnen. Daar is dus bijgekomen dat het moet voldoen aan steeds verdergaande regelgeving in Nederland en de vaak dure consequenties daarvan tegelijkertijd aan mensen met lagere inkomens uitgelegd kunnen worden.

Om al deze nieuwe uitdagingen het hoofd te kunnen bieden, stelt Vanhier Wonen andermaal dat het moet groeien. Hierbij wordt ingezet op twee sporen: autonome uitbreidingsgroei enerzijds, waarbij actiever op zoek wordt gegaan naar kansen in Zuid-Limburg, en nieuwe andere vormen van samenwerken anderzijds, waarbij men aangeeft ook open te staan voor een fusie.

Waar de missie van Vanhier Wonen in het tweede ondernemingsplan onveranderd is, wordt geen ruimte meer besteed aan ambities. In plaats daarvan beschrijft Vanhier Wonen wel nog de 'beoogde resultaten', waarvan natuurlijk zelf de vertaalslag kan worden gemaakt naar ambities. De beoogde resultaten van de plannen van Vanhier Wonen over de periode 2020 – 2024 zijn als volgt:

1. 'Ons bezit wordt meer gespreid we zijn minder afhankelijk van een enkele gemeente'
2. 'Een naam voor onze organisatie de lading dekt'.
3. 'Er ontstaat een gezonde concurrentie in het Zuid-Limburgse landelijke gebied'.
4. 'Continuïteit van onze organisatie, zelfstandig of in groter geheel'.
5. 'De kwaliteit en mogelijkheden van onze organisatie worden beter benut'.
6. 'Passende nieuwbouw vermindert ingrijpen later'.
7. 'Betaalbare woningen blijven beschikbaar'.
8. 'We bevorderen doorstroming op de woningmarkt'.
9. 'Inzet van onze financiële middelen waarvoor ze bedoeld zijn'.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de ambities aansluiting bij lokale opgaven, ontwikkelingen en de financiële positie. Vanhier Wonen laat zien op creatieve wijze aan de ambities te willen voldoen. De blik naar buiten op gebied van beschikbaarheid is daar een mooi voorbeeld van. Het laat zien dat de corporatie praktisch is in het behalen van de ambities en oog heeft voor de regio.**

De ambities uit de ondernemingsplannen zijn tot stand gekomen aan de hand van een analyse van de ontwikkelingen in het werkgebied en een bredere oriëntatie van binnen en buiten de organisatie van Vanhier Wonen. Hierbij is input vergaard van huurders, de huurdersbelangenvereniging en de betrokken gemeenten. Beide plannen zijn gebaseerd op de financiële positie (wat is er mogelijk?) en de portefeuillestrategie of het vastgoedbeheerplan van de corporatie (wat is er al aanwezig?)

In het Ondernemingsplan 2015 – 2019 worden de ambities in een apart hoofdstuk benoemd en toegelicht. Bij iedere ambitie is minimaal één van de hierboven genoemde stakeholders betrokken. Dit impliceert dat de ambities in samenhang met elkaar zijn opgesteld. De ambities stroken met de lokale opgaven van Vanhier Wonen. De vierde ambitie, het bouwen aan de toekomst door middel van uitbreiding naar andere gemeenten, kan voor een kleine corporatie als Vanhier Wonen als creatief bestempeld worden.

In het Ondernemingsplan 2020 – 2024 staan met name de externe opgaven centraal. Deze externe opgaven zijn grofweg te onderscheiden in duurzaamheid en beschikbaarheid. Wat betreft duurzaamheid heeft Vanhier Wonen te maken met de wet van de remmende voorsprong. In tegenstelling tot veel andere corporaties, heeft Vanhier Wonen een aantal jaar geleden veel geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Woningen hebben hierdoor een relatief goed energielabel, lagere energiekosten en een hoger comfort, maar deze investeringen hebben er ook voor gezorgd dat Vanhier Wonen voorlopig niet veel extra's meer kan betekenen op gebied van energie en duurzaamheid. In het Ondernemingsplan geeft Vanhier Wonen aan dat de investeringen die destijds gedaan zijn, de komende jaren nog niet terugverdiend zijn. Hierdoor is Vanhier Wonen niet in staat mee te gaan met de huidige technologische vooruitgangen.

Desondanks constateert de visitatiecommissie dat Vanhier Wonen andere manieren zoekt om toch invulling te geven aan de ambities. De corporatie stelt zich open voor samenwerking buiten de traditionele partijen (gemeenten, huurders en collega-corporaties) en zoekt toenadering tot professionele organisaties met eigen specialismes. Bovendien geeft Vanhier Wonen aan dat een fusie tot de mogelijkheden behoort. Naast samenwerken is Vanhier Wonen zich ook bewust dat autonome groei noodzakelijk is. Uitbreiding bevordert direct de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de corporatie en geeft indirect de middelen en kennis voor andere opgaven, zoals duurzaamheid. Vanhier Wonen ziet niet alleen kansen in aangrenzende gemeenten van Voerendaal, maar ambieert zelfs betrokkenheid in het volledige landschappelijke deel van Zuid-Limburg.

Ten aanzien van de beschikbaarheid laat Vanhier Wonen namelijk zien zich niet te beperken tot de huidige situatie maar actief op zoek te gaan naar mogelijkheden. Het meest in het oog springende voorbeeld is de blik naar omliggende gemeenten waar Vanhier Wonen de ambitie heeft op (kleinschalige) projecten op te pakken die anders misschien zouden blijven liggen. Volgens Vanhier Wonen kunnen ook kleine projecten van enorme waarde zijn voor de kernen. De naamswijziging was hierbij van belang. Vanhier Wonen is niet meer alleen van Voerendaal, maar steeds meer van de regio.

Ook staat de corporatie open voor verschillende initiatieven om ook in de eigen gemeente zaken van de grond te krijgen. Voorbeelden hiervan zijn het realiseren van tiny houses voor statushouders of het transformeren van een kerk naar woningen. Ondanks dat niet al deze ideeën van de grond komen staat de corporatie wel open voor het gesprek en het uitzoeken van de plannen.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Vanhier Wonen 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 Vanhier Wonen, 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(n) 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 huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Voerendaal in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met de gemeenten Valkenburg en Vaals, een wijkagent, Buurtbemiddeling en de zorgorganisatie Cicero Thuis.

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(n) (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 5: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0	8,0	-	<b>8,0</b>
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0	8,0	-	<b>8,0</b>
Thema 3: Specifieke doelgroepen	9,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>
Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	9,0	7,0	<b>8,0</b>
Thema 5: Leefbaarheid	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	8,3	7,5	<b>8,1</b>
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	8,5	7,0	7,0	<b>7,5</b>
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,9</b>

### 2.3.1 Thema 1: beschikbaarheid

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vanhier Wonen ten aanzien van het thema beschikbaarheid met een goed.**

#### *Gemeente*

De gemeente is tevreden over de inzet van Vanhier Wonen op gebied van beschikbaarheid. Binnen de mogelijkheden zet Vanhier Wonen zich namelijk op passende wijze in. Deze mogelijkheden worden beperkt vanwege het geringe aantal mutaties, de relatief kleine woningvoorraad en een gebrek aan bouwgronden. Hierdoor is er de laatste jaren wat minder opgeleverd dan in het verleden, toen grotere herstructureringsprojecten zijn uitgevoerd.

In het toewijzen en bouwen van woningen geeft de gemeente wel aan dat het kan wringen tussen het toewijzen aan bijzondere doelgroepen en de regulier doelgroep. Hier vraagt de gemeente aandacht voor. Zo is er de nodige vergrijzing waar gebouwd voor moet worden en dient er ook aandacht te zijn voor doorstroming.

#### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is op dit vlak van mening dat de inzet van Vanhier Wonen goed is, maar dat zij gebonden zijn aan bepaalde beperkingen om zaken van de grond te krijgen. De HBV is daarom positief gesteld over het feit dat de corporatie ook buiten Voerendaal is gaan zoeken naar kansen. Op deze wijze laat de corporatie namelijk zien hart voor het huisvesten van mensen te hebben.

Bij het ontwikkelen van de blik naar buiten is de HBV ook goed meegenomen. De HBV weet hierdoor dat Vanhier Wonen actief buiten Voerendaal zoekt, aangrijpt en zo nieuwe projecten op touw weet te zetten. De kleine projecten die worden opgepakt in vaak ook kleinere kernen, leveren een echte meerwaarde voor dat gebied en tonen de kracht van de eigen kleine woningcorporatie.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden hadden op dit thema onvoldoende zicht om een oordeel over te vellen.





Afbeelding 2.1: Sociale woningen in het heuvellandschap.

### 2.3.2 Thema 2: betaalbaarheid en bereikbaarheid

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vanhier Wonen ten aanzien van het thema betaalbaarheid en bereikbaarheid met een goed.**

#### *Gemeente*

De gemeente is van mening dat Vanhier Wonen zich goed inzet om de betaalbaarheid van de voorraad te waarborgen. De corporatie heeft hier de middelen voor en zet deze ook in. De gemeente vindt het ook positief dat Vanhier Wonen niet de maximaal toegestane huren vraagt en verduurzaamt zonder dit door te belasten in de huurprijs.

#### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is van mening dat Vanhier Wonen zich hier absoluut goed voor inzet. Dit merkt de vereniging onder meer vanuit de huurders zelf. Zo is de corporatie schappelijk met betrekking tot de huurverhoging en de huurprijzen van de woningen. De corporatie heeft goed oog voor het op peil houden van de betaalbaarheid.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden hadden op dit thema onvoldoende zicht om een oordeel te vellen.

### 2.3.3 Thema 3: huisvesting specifieke doelgroepen

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vanhier Wonen ten aanzien van het thema huisvesting specifieke doelgroepen met een goed.**

### *Gemeente*

De gemeente geeft op dit vlak aan dat Vanhier Wonen zich erg goed inzet. Met name de inzet voor de oudere doelgroep met betrekking tot het levensloopbestendig maken van woningen valt op. De woningen die worden opgeleverd voor senioren zijn namelijk van zeer hoog niveau.

Bij het bedienen van andere specifieke doelgroepen worstelt de corporatie volgens de gemeente echter. Met name in het zoeken van de balans tussen het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen en de reguliere doelgroep aangezien de corporatie niet veel woningen te vergeven heeft. De bijzondere doelgroepen die worden geholpen worden volgens de gemeente wel op passende wijze gehuisvest.

### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is heel tevreden over de inzet op dit vlak van Vanhier Wonen. Zo bestaat er veel aandacht voor de oudere doelgroep en wordt ook getracht om veel voor ouderen te bouwen. Daarnaast wordt altijd actief ruimte gezocht om bijzondere doelgroepen te huisvesten. Dit wordt volgens de HBV zo goed opgepakt dat zij wel aandacht vraagt voor de reguliere doelgroep. Ook bij die doelgroep lopen de wachttijden voor een huurwoning op. Vanhier Wonen probeert op dit vlak echter het maximale eruit te halen en probeert met iedereen rekening te houden.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat Vanhier Wonen aandacht heeft voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, met name ouderen in de gemeente Voerendaal. De gemeente Voerendaal kent een groter aandeel senioren, waardoor inzet dus gewenst dus.

## 2.3.4 Thema 4: kwaliteit en duurzaamheid

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vanhier Wonen ten aanzien van het thema kwaliteit en duurzaamheid met een goed.**

### *Gemeente*

De gemeente is van mening dat Vanhier Wonen goed presteert op dit onderwerp. Men is bovendien al in een vroeg stadium gestart met het verduurzamen van de woningvoorraad en heeft hier zelfs een prijs mee behaald. De renovaties die worden uitgevoerd zijn ook van hoog niveau, wat de kwaliteit van de voorraad ten goede komt.

### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is erg tevreden over de kwaliteit van de woningen en de onderhoudsprogramma's. Er wordt bovendien altijd een reactie gegeven wanneer om iets wordt gevraagd of wanneer iets wordt aangekaart. Vervolgens staat er snel een monteur voor de deur. Ook ten aanzien van de verduurzaming bestaat er een goede planning die wordt gevolgd. De HBV ziet dat woningen worden geïsoleerd en dat veel woningen al een label B bezitten.

### *Overige belanghebbenden*

De belanghebbende zijn over het algemeen tevreden over de inzet van de corporatie op gebied van duurzaamheid. Een belanghebbende van een woon-zorgcomplex geeft echter wel aan dat de kwaliteit van het complex niet altijd even goed is.

### 2.3.5 Thema 5: leefbaarheid

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vanhier Wonen ten aanzien van het thema leefbaarheid met een goed.**

#### *Gemeente*

De gemeente geeft aan dat Vanhier Wonen actief bezig is om zich op dit vlak in te zetten voor de huurders en het werkgebied. De corporatie begeeft zich tussen de mensen, denkt aan voorzieningen en heeft oog voor situaties. Dit wordt erg goed opgepakt. Daarnaast zijn ze erg strikt op mensen met betalingsachterstanden, waardoor vrijwel geen huisuitzettingen voorkomen.

#### *Huurderbelangenvereniging*

Ook op gebied van leefbaarheid is de HBV tevreden over de inzet van de corporatie. Zo bestaan er vrijwel geen huisuitzettingen en is de gemiddelde huurachterstand nihil. De corporatie let daarnaast goed op de uitstraling van de wijken en is actief om deze schoon, heel en veilig te houden. Samen met de gemeente wordt dat goed opgepakt. Ook gaat de corporatie actief met de mensen zelf het gesprek aan om eventueel zaken op te lossen. Hierbij lopen medewerkers door de wijken en blijven zij zodoende op de hoogte van wat er speelt en leeft.

#### *Overige belanghebbenden*

Een belanghebbende geeft aan dat Vanhier Wonen aandacht heeft voor de leefbaarheid in wijken en buurten. Vanhier Wonen werkt samen met partijen bij overlastsituaties en staat dichtbij de huurders. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het aantal situaties ten opzichte van bijvoorbeeld Kerkrade relatief beperkt is.



Afbeelding 2.2: Een schone en nette omgeving rond sociale woningen van Vanhier Wonen.

### 2.3.6 Relatie en communicatie

**8,1**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Vanhier Wonen met een goed.**

### *Gemeente(n)*

De gemeente Voerendaal is erg tevreden over de relatie en samenwerking met Vanhier Wonen. Zo bestaat er regelmatig en laagdrempelig contact tussen beide organisaties en zijn beide partijen er voor elkaar wanneer dat noodzakelijk is. Vanhier Wonen is ook attent wanneer zaken zich voordoen die de gemeente mogelijk kunnen raken. De partijen hebben daardoor een erg goede relatie volgens de gemeente.

De gemeente Valkenburg geeft aan dat Vanhier Wonen in de communicatie over haar ambities de juiste snaar raakt bij de lokale politiek. Vanhier Wonen is verhelderend in hun boodschap en creëert enthousiasme over hun bouwplannen door presentaties te geven. Hieruit blijkt dat ze goede aanvoelen hoe de politiek werkt.

De gemeente Valkenburg aan de Geul is blij met de samenwerking en vindt dat Vanhier Wonen goed inspringt op de lokale behoeften. Daarnaast ervaart de gemeente Valkenburg aan de Geul de communicatie met Vanhier wonen als prettig. Vanhier Wonen is een daadkrachtige en slagvaardige organisatie en komt haar afspraken na.

Volgens de gemeente Vaals is Vanhier Wonen een prettige, betrouwbare en daadkrachtige partner om mee samen te werken. Vanhier Wonen komt haar afspraken na, zet haar schouders onder het uitvoeren van projecten en werkt prettig samen gedurende projecten. Ook de communicatie verloopt goed. Vanhier Wonen pakt urgente zaken snel op. Daarnaast vindt de gemeente Vaals dat Vanhier Wonen transparant handelt.

### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is erg tevreden over de relatie en communicatie met Vanhier Wonen. Zo wordt aangegeven dat in de visitatieperiode, maar eigenlijk ook een lang periode daarvoor er nooit problemen zijn geweest met de corporatie. De contacten worden omschreven als ontzettend goed en laagdrempelig. De werknemers zijn zeer vriendelijk, behulpzaam en makkelijk te benaderen.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat Vanhier Wonen een betrokken woningcorporatie is, die dichtbij de huurders staat. Het karakter van Vanhier Wonen past bij de kenmerken van de gemeente Voerendaal. Een belanghebbende geeft daarnaast aan dat de samenwerking met Vanhier Wonen zich heeft ontwikkeld. Vanhier Wonen weet de belanghebbende steeds beter te vinden. In het verleden pakte Vanhier Wonen zelf verschillende casussen op, maar inmiddels is de woningcorporatie zich ervan bewust dat zij Impuls kan inschakelen. Daarbij is sprake van korte lijnen en laagdrempelig contact.

#### *2.3.7 Invloed op beleid*

**7,5**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Vanhier Wonen met een goed.**

### *Gemeente(n)*

De gemeente is over het algemeen tevreden over de invloed op het beleid van Vanhier Wonen, maar geeft wel aan dat het af en toe wat wringt. Zo geeft de gemeente aan dat Vanhier Wonen op positieve wijze niet met zich laat sollen. Mede daardoor hebben ze echter wel wat moeite om open te staan voor andere ideeën. Middels de prestatieafspraken probeert de gemeente wel invloed uit te oefenen. Deze afspraken worden jaarlijks ook netjes opgesteld. De gemeente geeft daarnaast ook aan dat echte situaties, waarbij partijen echt van mening verschillen weinig tot niet voorkomen.

Ook erkent de gemeente dat de partijen samen mooie projecten kunnen opzetten. Hierbij wordt het voorbeeld aangehaald waarbij woningen worden toegevoegd voor statushouders.

Gedurende de totstandkoming van een project, ervoer de gemeente Vaals dat zij voldoende invloed had op de inhoud. Omdat de gemeente Vaals het segment van de sociale woningmarkt wil bedienen, is het een prettige bijkomstigheid dat Vanhier Wonen alleen sociale woningbouw realiseert. Vaals had daarom weinig eisen en ze vond het prettig dat Vanhier Wonen zich duidelijk focust op dit segment.

#### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is erg tevreden over de invloed op het beleid van de corporatie. Zo wordt aangegeven dat de HBV altijd serieus wordt genomen en wordt meegenomen in ontwikkelingen en vergaderingen. Vanhier Wonen gaat het gesprek aan en heeft een oplossingsgerichte blik. Ook wanneer over bepaalde zaken anders wordt gedacht verloopt het gesprek prima en constructief. Uiteindelijk worden beide partijen het ook vaak eens. Ook wordt informatie tijdig gedeeld.

#### *Overige belanghebbenden*

Een belanghebbende geeft aan dat de invloed op het beleid van Vanhier Wonen beperkt is. De samenwerking tussen Vanhier Wonen heeft namelijk met name betrekking op casuïstiek, waarbij Vanhier Wonen casussen doorverwijst. De belanghebbende geeft aan dat een meer strategische samenwerking ontbreekt. Enerzijds zou een dergelijke samenwerking meerwaarde hebben, onder andere omdat de belanghebbende over waardevolle informatie vanuit bewoners en huurders beschikt. Anderzijds wenst de belanghebbende de neutrale positie te behouden, waardoor de betrokkenheid bij Vanhier Wonen zorgvuldig wordt afgewogen.

Een andere belanghebbende is van mening dat de invloed op het beleid goed is geborgd. Wanneer er zaken spelen informeert Vanhier Wonen op goede wijze en vraagt, waar nodig, naar input en meningen.

## 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

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Vanhier Wonen is een interessante partner om gezamenlijke projecten mee te ontwikkelen in de toekomst. Ze zijn daadkrachtig en slagvaardig.
- Vanhier Wonen is prettig in de samenwerking. De communicatie en het contact verloopt soepel en makkelijk. Het is prettig als Vanhier Wonen dit doorzet.
- De gemeente Vaals ervaart de samenwerking met Vanhier Wonen als fijn, zakelijk, open, betrouwbaar en daadkrachtig. Ze ziet graag dat Vanhier Wonen deze houding en samenwerking op deze wijze continueert.
- De laagdrempeligheid en het persoonlijke contact wordt door de HBV zeer gewaardeerd. Wanneer er zaken spelen wordt dit direct opgepakt, waardoor er niks blijft liggen.
- Het team van Vanhier Wonen wordt door de HBV zeer gewaardeerd. Samen wordt goed opgetrokken om zaken aan te pakken.
- Met name de bereikbaarheid die is goed met korte lijnen.

- Zaken worden opgepakt door Vanhier Wonen.
- Vanhier Wonen is lokaal betrokken en staat dichtbij de huurders.

#### 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.

- De gemeente(n) en HBV hebben geen concrete verbeterpunten meegegeven. De partijen geven met name aan dat de huidige lijn voortgezet dient te worden.

#### 2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- De gemeente geeft aan dat er soms een spanningsveld kan ontstaan tussen wat Vanhier Wonen wil en wat de gemeente kan. De gemeente geeft aan dat er vanuit de gemeente weinig middelen en subsidies beschikbaar zijn. Hierdoor heeft de gemeente soms het gevoel dat de corporatie zich niet gesteund voelt. Hierdoor kan het een goede ontwikkeling zijn dat Vanhier Wonen zich nu ook buiten de gemeentegrenzen gaat richten.
- De belanghebbende spreekt de wens uit om de samenwerking op deze prettige wijze te continueren.
- Impuls hoopt dat de continuïteit van de samenwerking nog meer geborgd kan worden, onder andere door het aangaan van lange(re) contracten. De samenwerking heeft een positieve ontwikkeling.
- Impuls hoopt in de toekomst nog meer betrokken te worden bij het beleid van Vanhier Wonen en de keuzes die van daaruit gemaakt worden. Als voorbeeld wordt de positieve gezondheid van huurders genoemd. Wat kan Vanhier Wonen bijdragen?

## 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.

#### *Huurderbelangenvereniging*

De HBV is tevreden over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de afspraken. Alle voorname zaken worden erin benoemd en afgesproken. Op bepaalde punten zouden de afspraken wel wat concreter kunnen. De HBV geeft echter aan momenteel niet van mening te zijn dat veel afspraken vaag en onduidelijk zijn.

Ten aanzien van het proces is de HBV van mening dat het in het begin wat zoeken was naar de positie en inspraak. Dit is gaandeweg echter beter gaan lopen, waardoor het proces momenteel als prettig wordt ervaren. Het proces is volgens de leden ook niet te belastend.

#### *Gemeente(n)*

De gemeente Voerendaal spreekt uit zowel tevreden te zijn over de kwaliteit van de prestatieafspraken als het doorlopen proces. De afspraken worden jaarlijks op prettige wijze doorgesproken en opgesteld. Dit verloopt in goede harmonie.

Vanhier Wonen denkt volgens de gemeente Valkenburg goed mee in het proces rond het maken van de prestatieafspraken. De input van de gemeente wordt door de corporaties helder en soepel vertaald in de prestatieafspraken. Dit is mede te danken aan de ambtelijke werkgroepen die in dit kader zijn opgezet. De gemeente vindt de afspraken compleet en doordacht.







### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Vanhier Wonen 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 6: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de goede aandacht voor het prioriteren van de vermogensinzet waarbij ook de belanghebbenden zijn betrokken. Vanhier Wonen is bovendien alert op het creëren en inzetten van haar vermogensruimte. Het uitvoeren van projecten in de regio rondom het traditionele werkgebied in Voerendaal is daar een goed voorbeeld van.

**Vanhier Wonen heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan en de opgaven** Vanhier Wonen heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting met daarin opgenomen een jaarplan en een meerjarenbegroting opgesteld. In de begroting wordt een duidelijke relatie gelegd met de missie van Vanhier Wonen en de maatschappelijke opgaven. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven: "rekening houdend met de missie van Vanhier Wonen zoals opgenomen in het ondernemingsplan voor de periode tot en met 2024 is voorliggende begroting opgesteld".

Naast de missie van Vanhier Wonen is bij het opstellen van de begroting tevens rekening gehouden met de volgende zes prestatievelden:

- Kwaliteit van de woningen en overige vhe's;
- Verhuurbaarheid van de woningen en overige vhe's;
- Betrekken van bewoners bij beleid en beheer;
- Financiële continuïteit;

- Leefbaarheid;
- Wonen en Zorg.

De visitatiecommissie constateert dat in het vervolg van de begroting gestructureerd wordt ingegaan op de opgave per prestatieveld en het vermogen dat Vanhier Wonen daarvoor wil inzetten. Voor de prestatievelden Leefbaarheid en Wonen & Zorg wordt bijvoorbeeld aangegeven dat binnen de begrotingsperiode Vanhier Wonen ernaar streeft om ongeveer 1 woning per jaar levensloopbestendig te maken. Hiervoor is € 100.000 per woning begroot.

Door de beschreven opzet ontstaat een goed beeld van de mogelijkheden die Vanhier Wonen heeft voor haar vermogensinzet op de genoemde prestatievelden.

#### **Vanhier Wonen heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut**

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Vanhier Wonen worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. In het statuut wordt aangegeven dat er verschillende checks worden uitgevoerd om te bepalen of een investering passend is. Deze checks zien onder meer toe op passendheid van de investering bij de opgaven, strategie en financiële doelen.

#### **Vanhier Wonen kan de keuze van haar vermogensinzet goed onderbouwen**

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Vanhier Wonen een goede mix weet te vinden tussen de 'belangen' van de belanghebbenden en de eigen vermogenspositie. Men laat hierbij duidelijk de maatschappelijke belangen zwaar meetellen. Door goed af te stemmen met de RvC, de belanghouders en de gemeente is een prioritering ingesteld. Hierbij is betaalbaarheid de 3<sup>e</sup> prioriteit en staat beschikbaarheid op 1. De gedachte hierbij is dat het 'zonde' is van het maatschappelijk vermogen om teveel te gebruiken voor de betaalbaarheid, die al op orde is, omdat hierdoor de investeringscapaciteit sterk wordt verminderd. Daarom richt men zich het eerst op het vergroten van de beschikbaarheid van woningen. Bovendien is het zo dat Vanhier Wonen door grootscheepse maatregelen gericht op het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot met 25% veel heeft geïnvesteerd in maatregelen die uiteindelijk voor de huurder positief uitpakken. De duurzaamheidsmaatregelen waar Vanhier Wonen in investeert hebben namelijk direct een positief effect op de energielasten en daarmee de totale woonlasten van de huurders.

Een ander voorbeeld waaruit blijkt dat Vanhier Wonen goed nadenkt over haar vermogensinzet betreft de locatie en het type project dan men wil uitvoeren. In Voerendaal zijn op het gebied van beschikbaarheid minder grote stappen te zetten dan in de rest van Zuid-Limburg. Daarom heeft Vanhier Wonen haar voelsprietten veel meer naar de regio verlegd. Men wil het liefst het verschil maken met kleine projecten in de kleinere gemeenten. Dat past bij de financiële armslag en de behoeften in deze gemeenten. De vaak kleinschalige projecten van Vanhier Wonen hebben daar ook een veel grotere impact op de lokale samenleving dan een investering in een grote gemeente. Daar zijn ook al veel andere partijen actief.

#### **Vanhier Wonen monitort de vrije bestedingsruimte**

Vanhier Wonen monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Vanhier Wonen aan het einde van 2020 gebruiken we De volgende ratio's:

- |                                  |        |                 |
|----------------------------------|--------|-----------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 16,8 % | (norm Aw ≤ 85%) |
| • Interest Coverage Ratio (ICR): | 3,3    | (norm Aw ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit (beleidswaarde): | 82,4 % | (norm Aw ≥ 20%) |

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen op eigen beleid te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Vanhier Wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Verder is er de komende jaren sprake van een situatie waarbij de kengetallen zich aan de 'goede kant' van de normen blijven bevinden, maar wel iets dichterbij de norm bewegen. Dit komt door de ingerekende investeringen in nieuwbouw en verduurzaming.

De visitatiecommissie is van mening dat Vanhier Wonen goed inzet op het gebruiken van de extra vermogensruimte. Het beste voorbeeld is wel het vergroten van het werkgebied naar gemeenten buiten Voerendaal.

Uit het voorgaande blijkt dat Vanhier Wonen goed inzet op het verruimen van haar vermogen en ook reeds heeft nagedacht over een prioritering daarvan.

#### **Vanhier Wonen heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort goed op doelmatigheid**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Vanhier Wonen beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. De risico inschatting die Aw maakt is voor Vanhier Wonen laag op alle onderdelen van het beoordelingskader dat Aw hanteert.

Vanhier Wonen scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor de jaren 2018 tot en met 2021 een C-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogst haalbare. De lasten zijn gestegen van ongeveer 990 euro per vhe in 2018 naar 1.169 euro per vhe in 2021.

Ondanks de stijging, is de visitatiecommissie van mening dat Vanhier Wonen een goed kostenbewustzijn heeft. Zeker voor een kleine corporatie drukken de in de sector toegenomen administratieve kosten zwaarder op het kengetal omdat deze over een minder groot aantal woningen worden omgeslagen.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Vanhier Wonen 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.

Tabel 7: Governance van maatschappelijk presteren

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

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedegen wijze waarop Vanhier Wonen een langetermijnvisie heeft vastgelegd en onderbouwd. De woningcorporatie heeft een analyse gemaakt van de opgaven en kansen en bedreigingen geïdentificeerd.

### Vanhier Wonen heeft een visie vastgelegd in ondernemingsplannen

Vanhier Wonen heeft een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2018 tot en met 2021 waren twee ondernemingsplannen van kracht: Ondernemingsplan 2015-2019 en Ondernemingsplan 2020-2024. In de ondernemingsplannen wordt teruggeblikt op de doelstellingen uit het vorige ondernemingsplan, is een analyse gemaakt van de ontwikkelingen in het werkgebied en zijn kansen en bedreigingen geïdentificeerd. Van daaruit worden de keuzes, de ambities en de activiteiten voor de toekomst benoemd. Voorbeelden van activiteiten zijn:

- Het realiseren en het verhuren van het plan Schinveld;
- Het verwijderen van de gasaansluiting bij mutatie;
- Het maximaal benutten van de vrije toewijzingsnorm ten gevolge van passend toewijzen;
- Het huisvesten van 3 gezinnen statushouders naast de taakstelling.

#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop de maatschappelijke prestaties worden gevolgd in de kwartaalrapportages en tijdig wordt bijgestuurd.**

### Vanhier Wonen maakt gebruik van kwartaalrapportages

Vanhier Wonen monitort de voortgang op de voorgenomen prestaties aan de hand van kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages worden de belangrijkste ontwikkelingen toegelicht. De kwartaalrapportages zijn gestructureerd naar 'algemeen', 'vastgoed' en 'bewonerszaken'. Vanhier Wonen schetst in het hoofdstuk 'algemeen' in een tabel alle ontwikkelingen 'in kort bestek'. Vervolgens wordt de voortgang op de prestaties in de hoofdstukken 'vastgoed' en 'bewonerszaken' verder toegelicht. Daarbij wordt bijvoorbeeld ingegaan op de voortgang van de verschillende nieuwbouw- en renovatieprojecten, de verkoop van woningen en de woningtoewijzingen.

De kwartaalrapportages geven geen (zichtbare) terugkoppeling op de ambities en de activiteiten die zijn benoemd in de ondernemingsplannen. Tegelijkertijd zorgt de beperkte omvang van Vanhier Wonen ervoor dat de kwartaalrapportages een volledig overzicht geven van de prestaties. Desalniettemin geeft de visitatiecommissie mee om de kwartaalrapportages sterker te koppelen aan de strategische keuzes die zijn vastgelegd in het ondernemingsplan.

Vanhier Wonen stuurt tevens bij indien de realisatie van voorgenomen prestaties afwijkt. Onderstaan volgen enkele voorbeelden:

- Vanhier Wonen heeft als gevolg van de Coronacrisis een achterstand opgelopen in het planmatig onderhoud. Het was moeilijk om capaciteit te claimen bij de aannemers en een aanzienlijk deel van de capaciteit was nodig voor is voor renovaties van mutatiwoningen. De inhaalslag die moest worden ingezet om de achterstand opgelopen tijdens de eerste Coronagolf is maar ten dele gelukt, waarbij met name het vervangen van keukens, en/of toiletten en/of badkamers achterliep. Vanhier Wonen heeft vervolgens in de begroting van 2021 ruimte benut om de achterstand in te halen.
- Vanhier Wonen heeft als gevolg van de overdracht van de ICT systemen van Vastgoed naar Financiën geconcludeerd dat verschillende ICT systemen niet optimaal gebruikt worden.

Daardoor was de datakwaliteit niet overal up-to-date. Omdat de verschillende verantwoordingen steeds meer opgebouwd dienen te worden vanuit grote (digitale) data bestanden was het wenselijk om de betreffende data en systemen up to date te krijgen. Om daartoe te komen is inzicht verschaft in de verschillende systemen om vervolgens een verbeterplan te maken om de datakwaliteit en inrichting van systemen beter op orde te krijgen.

- Vanhier Wonen heeft gezocht naar mogelijkheden om te investeren in het uitbreiden van de woningvoorraad. De woningcorporatie is alert op kansen en mogelijkheden en heeft inmiddels woningen in andere gemeenten dan de gemeente Voerendaal.

#### 4.4 Maatschappelijke oriëntatie 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 oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aanwezige visie op de maatschappelijke rol, de betrokkenheid bij de strategievorming en de wijze waarop de RvC voeling houdt bij ontwikkelingen en tendensen in het werkgebied.

##### *Visie op maatschappelijke rol*

De visitatiecommissie constateert de RvC een gedeelde visie heeft op haar toezichthoudende rol. De RvC beschrijft dat zij toezicht houdt op het beleid van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken binnen Vanhier Wonen. In het bijzonder behoort het bewaken van de doelstelling en de grondslag van de stichting tot de taken van de RvC. Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de RvC zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door de directeur-bestuurder laten informeren betreffende de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en over de wensen en behoeften van belanghebbenden. Er is een informatieplan/ jaarplanner voor zowel bestuur en de RvC van Vanhier Wonen.

De RvC geeft daarnaast aan dat de visie regelmatig wordt bijgesteld en aangepast. De meest recente actualisatie is van april 2020. Daarbij wordt tevens vermeld dat een actualisatie van de visie nu gaande is. Dit werd vanuit de leden als gewenst geacht om veranderde thema's en ontwikkelingen te agenderen en nieuwe accenten te leggen. Het staat elk lid vrij om zaken in te brengen en het wordt aangemoedigd om elkaar op onderwerpen uit te dagen.

De RvC treedt daarnaast op in verschillende rollen. Deze betreffen de rol als klankbord en als werkgever. De klankbordrol wordt ingevuld tijdens de reguliere vergaderingen alsmede tijdens informele contacten. Tijdens deze vergaderingen wordt in brede zin debat gevoerd over de thema's waarvoor de corporatie gesteld staat.

##### *Betrokkenheid bij de strategievorming*

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC op passende wijze is betrokken bij de strategievorming van Vanhier Wonen. De RvC doet input op, agendeert zaken en komt met voorstellen richting de directeur-bestuurder. In haar rol als klankbordfunctie treedt de RvC daarnaast op als sparringpartner met de directeur-bestuurder. Zaken die de RvC agendeert hebben



zowel betrekking op financiële, organisatorische als volkshuisvestelijke vraagstukken. Een passend voorbeeld hiervan is de blik die Vanhier Wonen op gebied van beschikbaarheid buiten de gemeentegrenzen aan het leggen. De naamsverandering naar Vanhier Wonen is daarbij ook een gezamenlijke discussie geweest.

Naast de reguliere vergaderingen zijn er ook informele, korte werkbesprekingen geweest tussen leden van de RvC en de bestuurder, waarbij met name de adviserende en ondersteunende rol van de RvC richting bestuurder aan de orde was. Ook is er tijd ingeruimd voor reflectie en tegenspraak. Naast de reguliere bijeenkomsten heeft de RvC ook op andere manieren getracht invulling te geven aan haar verantwoordelijkheid via zogenaamde soft skills. Zo heeft de RvC gedurende de gevisiteerde jaren diverse malen buiten de reguliere bijeenkomsten, intensief en met grote betrokkenheid met de bestuurder van gedachten gewisseld over de toekomst van de woningstichting.

De RvC is daarnaast ook betrokken bij het bod betreffende de prestatieafspraken en bij het opstellen en de vastlegging van het ondernemingsplan. Op deze wijze heeft de RvC de mogelijkheid om bij te sturen op gemaakte afspraken of over de strategie van de corporatie.

#### *Borging maatschappelijke meerwaarde*

De RvC zet binnen haar eigen kring de expertise van de verschillende leden in om binnen projecten gegronde afwegingen te maken. Integraal worden op deze wijze afwegingen gemaakt tussen bijvoorbeeld de financiële of maatschappelijke meerwaarde van een te maken keuze. Wat levert het op qua maatschappelijke meerwaarde? Kan dat financieel worden gedragen? Waar zou de nadruk op moeten liggen? Het samenspel tussen de leden is op deze wijze goed gebord, waar de discussie op een gezonde wijze wordt gevoerd.

Bij te maken beslissingen weegt de RvC daarnaast af of het past binnen de koers van de corporatie en de gemaakte prestatieafspraken. Ook wordt afgewogen of de organisatie het project kan oppakken en aanpak qua werkdruk.

#### *Voeling met het werkgebied*

De RvC heeft zich in de visitatieperiode intensief op de hoogte gehouden van wat er speelt in het werkgebied van Vanhier Wonen en de sector van woningcorporaties in Nederland. Dit gebeurde onder andere door:

- Overleg met directeur-bestuurder;
- Overleg met externe accountant;
- Overleg met externe belanghebbenden;
- Digitale symposia van Aedes en VTW;
- Aanwezigheid bij oplevering van bouwprojecten;
- Literatuur (vakbladen zoals Aedes magazine);
- Via de media, vakblad en nieuwsbrief via e-mail;
- Media in de breedste zin van het woord.

Aan de hand van bovenstaande voorbeelden blijft de RvC op de hoogte van de ontwikkelingen in de gemeente en provincie. Zij blijft de maatschappelijke tendensen volgen en kan deze agenderen.

#### *Zichtbaarheid en toegankelijkheid in het lokale netwerk*

Aansluitend op bovenstaande paragraaf borgt de RvC op passende wijze haar zichtbaarheid in het lokale netwerk. Op gepaste wijze is contact met belanghebbenden en huurders zonder op de stoel van de directeur-bestuurder te zitten. In praktijk worden bijvoorbeeld themabijeenkomsten georganiseerd, waarbij de RvC aanwezig kan zijn. Ook worden bouwprojecten en -locaties

persoonlijk bezocht om zowel de voortgang te bekijken als de oplevering te vieren. Daarnaast bestaan informele bijeenkomsten met de huurders en worden ook interne bijeenkomsten gehouden waarbij de RvC voeling kan krijgen bij de cultuur binnen de organisatie. Verder hebben leden van RvC ook hun netwerk ingezet om met name bij wethouders Volkshuisvesting van gemeenten in Zuid-Limburg aandacht te vragen voor de plannen van Vanhier Wonen.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0** In methode 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Vanhier Wonen verschillende belanghebbenden betreft. De woningcorporatie zoekt actief de samenwerking en heeft aandacht voor de belangen en de mening van de belanghebbenden. Vanhier Wonen koppelt bovendien de uitkomsten van bijeenkomsten of gesprekken met belanghebbenden terug.

Vanhier Wonen hecht waarde aan de mening van de huidige en de toekomstige huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden, zoals zorg- en welzijnspartijen. De huurdersparticipatie is verankerd in de beleids- en uitvoeringscyclus en strekt zich uit op complex-, wijk- en corporatieniveau. In 2020 is Vanhier Wonen bovendien gestart met het KWH-keurmerk om zodoende feedback te verkrijgen over de kwaliteit van de dienstverlening.

#### **Vanhier Wonen overlegt met de Huurders Belangen Vereniging (HBV)**

Vanhier Wonen heeft met de HBV een samenwerkingsovereenkomst, waarin de wijze en de mate van inspraak op het organisatiebeleid en het beheer van woningen zijn vastgelegd. Van daaruit voeren onder andere de directeur-bestuurder, de manager Wonen, de manager Vastgoed en de woonconsulenten regelmatig overleg met de HBV. Daarin is onder andere gesproken over het huurbeleid, de nieuwbouw- en renovatieprojecten en andere volkshuisvestelijke activiteiten. Daarnaast neemt de HBV deel aan het proces om te komen tot prestatieafspraken met de gemeente Voerendaal.

#### **Vanhier Wonen betreft bewonerscommissies**

Vanhier Wonen heeft bewonerscommissies in zeven verschillende woningcomplexen in de gemeente Voerendaal. De overleggen met de bewonerscommissies (bewonersoverleggen) zorgen er enerzijds voor dat Vanhier Wonen op de hoogte is en blijft van de ontwikkelingen in en om het woningcomplex, anderzijds wordt er bijvoorbeeld gesproken over de algemene leefregels, de servicekosten, de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden en het tuinonderhoud.

### **Vanhier Wonen werkt samen met de gemeenten Voerendaal en Beekdaelen**

Vanhier Wonen draagt bij aan de woonvisie van de gemeente Voerendaal aan de hand van een zogenaamd Volkshuisvestingsplan. Het ondernemingsplan van Vanhier Wonen is onder andere gebaseerd op de afspraken gemaakt in de vigerende woonvisie van de gemeente Voerendaal genaamd 'Samen bouwen aan wonen in Voerendaal in 2020, meerjarig Volkshuisvestingsplan Voerendaal'. Het Volkshuisvestingsplan is uitgewerkt in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken bevatten minimaal de acties en afspraken welke zijn overeengekomen en beschreven in het bovengenoemd Volkshuisvestingsplan.

Vanhier Wonen heeft vanaf 2020 tevens woningen in eigendom in de gemeente Beekdaelen. Van daaruit is Vanhier Wonen tevens een samenwerking met de gemeente Beekdaelen gestart, hetgeen heeft geresulteerd in prestatieafspraken voor de periode vanaf 2022. Als laatste is Vanhier Wonen door de gemeente Valkenburg aan de Geul verzocht om deel te nemen aan het proces van de prestatieafspraken voor 2021 en verder. Ondanks het feit dat Vanhier Wonen (nog) geen woningen heeft in de betreffende gemeente, heeft Vanhier Wonen bijdragen aan de prestatieafspraken en de prestatieafspraken ondertekend. Vanhier Wonen heeft daarmee oog voor de opgaven in en de belangen van de gemeenten die niet tot het oorspronkelijke werkgebied behoren, maar wel in dezelfde woningmarktregio zijn gelegen.

### **Vanhier Wonen werkt samen op regionaal en provinciaal niveau**

Vanhier Wonen werkt tevens samen met de stadsregio Parkstad Limburg, de gemeenten in het Heuvelland en de Provincie Limburg. Bovendien heeft Vanhier Wonen zich met de collega-corporaties in de stadsregio ingezet voor een leefbare regio met voldoende kwalitatieve en betaalbare woningen.

### **Vanhier Wonen werkt samen met zorg- en welzijnspartijen**

Vanhier Wonen is zich ervan bewust dat het verlenen van zorg niet tot de kerntaken van de woningcorporatie behoort en dat samenwerking met zorg- en welzijnspartijen noodzakelijk is. Om deze reden werkt Vanhier Wonen samen met zorg- en welzijnspartijen op verschillende niveaus of opgaven:

- Vanhier Wonen bespreekt de woningen die ingrijpend zijn aangepast onder de Wmo met de gemeente Voerendaal, waarin de woningen kunnen worden voorgedragen aan het Hometeam. Het Hometeam bestaat uit huisartsen, zorgverleners van de thuiszorg, paramedici en maatschappelijk werk, waardoor de woningen gericht worden toegewezen;
- Vanhier Wonen neemt deel aan het convenant 'Housing Parkstad', waarbij Vanhier Wonen woningen aanbiedt aan de betreffende doelgroep. Daarbij werkt Vanhier Wonen samen met onder andere stichting Rimo (Levantogroep), Mondriaan, Koraalgroep, Meander en het Leger des Heils;
- Vanhier Wonen neemt iedere zes weken deel aan het netwerkoeverleg sociaal domein. Alle zorgpartijen, maar ook welzijn, maatschappelijk werk, gemeente en politie bespreken daar cases die verder gaan dan één afzonderlijke partij. Gezamenlijk wordt een strategie afgesproken en wordt tevens bekeken welke partij het best betrokken kan zijn bij een dergelijke case.

#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor 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 voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Vanhier Wonen open en transparant inzicht geeft in de prestaties en op een passende wijze verschillende doelgroepen weet te bereiken.**

De openbare verantwoording vanuit Vanhier Wonen vindt met name plaats via het jaarverslag en de website. Het jaarverslag geeft een uitgebreid overzicht van de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar. Het jaarverslag is toegankelijk en leesbaar voor de verschillende doelgroepen. Tegelijkertijd wordt in het jaarverslag beperkt de koppeling gelegd met de opgaven die voortkomen uit het ondernemingsplan, het Volkshuisvestingsplan of de prestatieafspraken. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de betreffende koppeling te versterken, zodat de lezer van het jaarverslag de prestaties meer in het licht van de opgaven kan bezien.

Vanhier Wonen maakt naast het jaarverslag gebruik van de website om praktische informatie en nieuwsberichten te communiceren. Op de website zijn onder andere het ondernemingsplan, de jaarverslagen en informatie over huurzaken. Daarnaast worden zogenaamde Woonwijzers gepubliceerd, waarin praktische tips worden gedeeld.

Als laatste maakt Vanhier Wonen gebruik van verschillende sociale media-kanalen, zoals Facebook of LinkedIn, waarop bijvoorbeeld nieuws met betrekking tot nieuwbouw- of renovatieprojecten beschikbaar is. De woningcorporatie heeft bovendien twee pagina's in het lokale huis-aan-huis-blad Onderons, waarin een toelichting wordt gegeven over de ontwikkelingen binnen Vanhier Wonen.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### **Het passend huisvesten van mensen die dat zelf niet of niet zo goed kunnen, daar doen we het nog steeds voor!**

Wij werken elke dag aan het voorzien in de woonbehoefte van mensen met een bescheiden portemonnee in Zuid-Limburg. Dit doen we door betaalbare woningen aan te bieden aan mensen die dat, gezien hun inkomen of omdat ze tot een bepaalde doelgroep horen, nodig hebben. Maar we doen meer: samen met bewoners en andere belanghebbenden dragen wij bij aan leefbare wijken. De prestatieafspraken (het opstellen ervan) zijn inmiddels een bijna vanzelfsprekendheid. Het opstellen doen we samen met de diverse gemeentes en onze huurdersorganisatie. We werken samen met anderen om mensen met financiële problemen te helpen. De Voorzieningenwijzer is een sprekend voorbeeld in dat verband. Het woongenot en de waarde van een woning wordt mede bepaald door de wijk waarin de woning ligt. Wat dat betreft bidden we dat we werken in Zuid-Limburg. Maar ook hier zien we dat mensen mondiger worden. Niet alleen naar elkaar toe als burens maar ook naar instanties.

Een antwoord op die toenemende problematiek is de door ons stevig omarmde Buurtbemiddeling. Vrijwilligers, goed opgeleid voor hun klus, proberen te bemiddelen op basis van het feit dat men een soort van buurman is. Het werkt.

Onze naam werd in 2020 veranderd in Vanhier Wonen. Dat deden we omdat we vonden en vinden dat alle huurders van ons zich thuis moeten voelen in hun woning maar ook bij de corporatie waarvan ze huren. Onze oude naam was daarbij te veel plaatsgericht en paste niet meer bij het inmiddels al uitgerolde werkgebied en onze verdere ambitie daarin. En van hier ben je tenslotte overal. Het voelt intiem en vertrouwd.

Een sterke vastgoedportefeuille met een stabiele waarde vormt de basis van ons bestaan: allerlei soorten woningen met een verantwoorde prijs-kwaliteitsverhouding in verschillende wijken. Door de verscheidenheid in aanbod enerzijds en de aanwezigheid in verschillende gemeenten anderzijds, spreiden wij het risico voor ons als organisatie. En niet onbelangrijk; er is nog steeds wat te kiezen voor de woningzoekenden.

Wij investeerden reeds fors in verduurzaming van ons woningbezit, maar zien in de praktijk dat dit op gespannen voet staat met het betaalbaar houden van onze woningen. Ondanks die spanning waren wij toch een van de eerste corporaties die in 2015 reeds haar woningbezit op gemiddeld een B-label heeft gebracht. Ingrepen in de woningen die niet zijn doorbelast aan de huurders. Maar inmiddels is het voordeel van de 'early adapter' omgeslagen in een nadeel. Immers, de technologische ontwikkeling gaat snel. De maatschappelijke afkeer van fossiele brandstoffen ook. Gevolg is dat onze maatregelen conform de nieuwe normeringen in sommige gevallen niet genoeg zijn. Sterker nog; de nieuwe normeringen worden ieder jaar strakker als het gaat om verbruik van fossiele brandstoffen. Er zit als het ware een forse inflatie op de waarde van het oude energielabel. Een heroriëntatie op dit gebied zal de komende jaren nodig zijn. Een verschuiving ook van de waardeverhouding van het gebouw; van de stenen naar de installaties.

Wij hechten aan goed bestuur en toezicht en verwelkomen het aanscherpen van toezicht en integriteitsbeleid. Wel zien we dat de administratieve lasten daardoor toenemen, maar ondanks dat zijn wij van mening dat dit de toekomstbestendigheid van de sector ten goede zal komen. Maar de discussie over de stijging van de algemene kosten wordt hierdoor extra gevoed. We zullen daar samen, het bestuur en de RvC, een verantwoorde keuze in moeten gaan maken. Het komende jaar zullen we besluiten gaan nemen of voorbereiden, gericht op de toekomst van onze stichting. Doen

we dat alleen of toch in een of andere vorm van samenwerking. Wat de uitkomst ook zal zijn, het belang van onze huurders dient daarbij voorop te staan.

### **Prestaties**

Het vorige visitatierapport was positief kritisch maar ook realistisch. Oog voor de aandachtspunten en waardering voor hetgeen we bereikt hadden als organisatie in totaliteit, maar ook ten opzichte van het eerdere visitatierapport. Op die prestaties zijn we als werkorganisatie met een toch beperkte FTE-omvang trots. We deden er voor onze huurders, de lokale gemeenschap en onszelf weer toe. Sinds twee jaar zijn we aangesloten bij het KWH. We scoorden daarin buitengewoon goed. Zeker als nieuwkomer in de beoordelingsmethodiek. Dit is voor ons het bewijs dat we met gezond verstand de goede keuzes (voor onze huurders) hebben gemaakt. Dit zagen we ook eerder al terug in de landelijke prijs die we verdienden voor de corporatie die de grootste stappen gezet had op gebied van energiebesparing voor de huurders.

We maken deel uit van 'de corporaties' in Nederland. Daarom namen we collegiaal ons deel in de leningenruil van Vestia. Ook dat is een prestatie die niet onvermeld mag blijven. Wij zijn ervan overtuigd dat wij met de focus op onze kernwaarden professionaliteit, menselijke maat, transparant, betrouwbaar, integer en betrokkenheid, hebben bijgedragen aan de prestaties van onze corporatie; Vanhier Wonen: een degelijke onderneming die bij de kern is gebleven en die bekend staat als een goede daadkrachtige partner met het volkshuisvestingshart op de juiste plaats.

Sinds de vorige visitatie hebben we de ingeslagen koers verder geoptimaliseerd en nog meer focus in onze strategie aangebracht. In ons Ondernemingsplan 2020-2024 hebben we heldere keuzes gemaakt in wat we wél en ook wat we niet meer doen. We zijn zichtbaarder in diverse netwerken en gemeenten, waar we concreet bijdragen aan ontwikkeling samen met andere belanghebbenden van producten en diensten. Vanuit het besef dat alleen een gezamenlijke inspanning van bewoners en maatschappelijke partners leidt tot een duurzame bijdrage aan een fatsoenlijke en woonbare woning én leefomgeving. Immers de (woning)markt laat zich zeker in Zuid-Limburg niet begrenzen door gemeentegrenzen. We zijn actief en zichtbaar op Thuis In Limburg; ons woonmarketingstelsel.

De afgelopen jaren hebben wij ons flink ingezet voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid van kwalitatief goede woningen die voor de verschillende doelgroepen betaalbaar zijn. Met onze huurdersorganisatie (HBV) hebben wij goede debatten gevoerd over de verschillende dimensies van betaalbaarheid. Deze debatten hebben geleid tot afspraken over de huurverhoging die we ook onderdeel hebben gemaakt van de prestatieafspraken met de HBV en de gemeente. Hiermee hebben het gros van de huurders van Vanhier Wonen minder huurverhoging gekregen dan volgens de regelgeving mogelijk was.

### **Excellente dienstverlening**

Alles wat wij voor elkaar krijgen danken wij nog steeds aan de, in toenemende mate, grote inzet en betrokkenheid aan onze medewerkers. Wij hebben de ambitie uitgesproken, en met alle medewerkers gedeeld en doen dat frequent tijdens de maandelijkse personeelsbijeenkomsten, om door te groeien naar een organisatie die staat voor een passende dienstverlening. Liefst in één keer goed en met zo weinig mogelijk stappen. Het betekent ook dat wij, als de situatie daarom vraagt, soms maatwerk leveren. Dit roept ook dilemma's op. Wij spreken met onze medewerkers over deze dilemma's en steunen hen in het maken van keuzes. Vanhier Wonen durft met lef daar waar dat kan!

### **Hervormingen**

De afspraken over huurverhogingsmatiging, welke wij met onze huurdersorganisatie sloten, samen met de verhuurdersheffing en VPB vormen een flinke aanslag op ons budget en

begrotingscapaciteit. We vingen dit deels op door besparingen op onze operationele kosten. Komende jaren zal daar een verandering in gaan komen. De organisatie zal mee moeten groeien om de kwetsbaarheid zoveel als dat kan te verkleinen. Onze werkorganisatie heeft geen functie met meerdere FTE's. Absentie door verlof, ziekte en werkverandering heeft meteen een (zorgelijk) grote impact op de continuïteit van onze dienstverlening. In de afgelopen periode is Vanhier Wonen wat betreft personele bezetting constant gebleven. We zijn een kleine organisatie met alle functies maar één keer bezet. Schrappen van FTE's zou direct inhouden het schrappen van functies en dat is gegeven de situatie en wettelijke verplichtingen onwenselijk en zelfs niet realiseerbaar.

### **Cultuur**

We spreken elkaar bij Vanhier Wonen meer en meer aan op onze afspraken en we doen meer wat we zeggen. Ons kantoor is daar ook op ingericht. Aan de nieuwe huurder maken wij duidelijk wat de bewoner van ons mag verwachten, maar ook wat wij van de bewoner verwachten. Als bewoners zich niet aan afspraken houden treden we streng en rechtvaardig op. Wij zijn in principe streng tegen nietwillers maar behulpzaam bij niet-kunners. Bij het voorkomen van huurschulden spelen we nog steeds erg kort op de bal en dit werpt nog steeds zijn vruchten af. Door dit strenge beleid aan de voorkant voorkomen we nare uitzettingen aan de achterkant.

We participeren actief in programma's zoals de Voorzieningenwijzer om financiële problemen bij onze huurders daar waar dat kan te voorkomen. Sinds jaren heeft Vanhier Wonen geen uitzetting meer gehad terwijl de huurachterstand met gemiddeld minder dan 1% extreem laag te noemen is. Het gekozen beleid betaalt zich dus letterlijk uit. Wij zijn ervan overtuigd dat het met onze klanttevredenheid altijd beter kan. We willen graag bij een volgend klanttevredenheidsonderzoek hetzelfde maar liefst nog beter presteren dan de laatste keer.

### **Wijken op orde**

Wij willen graag dat het in onze gemeenten goed wonen is. We maken daarbij heldere en meetbare afspraken en keuzes. Genoemde keuzes sluiten aan op de prestatieafspraken met de gemeenten. In de wijken werken wij liefst samen met bewoners en andere maatschappelijke partners. Wij vragen onze maatschappelijke partners nadrukkelijk hun rol te pakken in de leefomgeving en daar dagen we ze ook toe uit.

We participeren in Housing Parkstad en Housing First. Deze samenwerkingen zijn er om mensen met een zeer grote afstand tot de woningmarkt aan een huis te helpen. Housing Parkstad bemiddelt mensen vanuit een intramurale setting naar een normaal huis en Housing First regelt eerst een huis voor mensen die in principe voor zichzelf kunnen zorgen maar bij gebrek aan een vaste woon- en verblijfplaats daartoe niet in de gelegenheid zijn. We merken dat het beroep op ons vanuit deze initiatieven steeds groter wordt en hierdoor ons werkapparaat vaker en intensiever ingezet moet worden. Dit alles is het resultaat van een steeds verder terugtrekkende overheid. Ook bij de uitvoering van deze afspraken spelen onze medewerkers een grote rol. De sterke toename van statushouders zal in dat opzicht vragen om steeds nieuwe oplossingen. Algemeen kunnen we stellen dat de oplossing van het statushouders probleem, stel dit probleem op 100%, in slechts 25% van het totale woningbezit in een gemeente, problemen oproept. Ook hierover zijn we in gesprek met onze collega's en gemeenten.

### **Kwaliteit en Kwantiteit van het vastgoed**

Onze doelstellingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille is in een meerjarenonderhoudsbegroting tot einde levensduur ingerekend. Basis daarvan is de conditiemeting van ons bezit en de gewenste onderhoudstoestand die we nastreven. Daarin hebben we verschillende onderhoudsniveaus doorgerekend. Door verschillende strategieën door te rekenen is die strategie gezocht die de huidige vastgoedportefeuille het beste past en aansluit bij onze ambities.



In dit scenario wordt qua huurbeleid op termijn gestuurd op maximale streefhuren van 75%. Sloopplannen worden met veel terughoudendheid beoordeeld. Immers de te slopen woningen zijn meestal niet alleen het oudst, maar ook het goedkoopst en bedoeld voor onze huurders met de echte smalle beurs. Daarnaast is het momenteel het tijdperk van enorme woningtekorten. Onze voorkeur gaat uit naar toevoegen in plaats van slopen. De sterk toegenomen kosten voor nieuwbouw zijn wel een punt van zorg. De huurprijzen groeien zeker niet mee. Het tekort zal doordoor alleen maar toenemen. Scherpe keuzes zullen gemaakt dienen te worden en dan met name op het gebied van uitrustingsniveau.

De insteek bij ons dagelijks onderhoud is sober en doelmatig. Onze servicebusmonteur wordt alleen nog ingezet op reparatieonderhoud, waarbij hij overigens ook in belangrijke mate een signaalfunctie achter de voordeur heeft. De kleine klus met een grote tevredenheid is hierbij nog steeds het leidende principe.

### **Financiële kaders**

Onze financiële kaders zijn gebaseerd op de normen van de externe toezichthouders. Deze zijn randvoorwaardelijk voor externe financiering. Onze normen zijn de afgelopen jaren ruim bovengemiddeld goed gebleken. Daarmee voldoen we ook nog steeds aan de strenger wordende WSW-normen. Daarbij zijn leidend de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van Vanhier Wonen op de gebieden betaalbaarheid en portefeuillebeleid. Door middel van periodieke rapportages volgen wij onze prestaties.

### **De toekomst**

Een nieuw ondernemingsplan 2020-2024 is in uitvoering en wordt bewaakt qua voortgang. Corona maakt onderdelen erg lastig. Op andere zaken hebben we ook vertraging opgelopen. Vertraging die we de komende jaren zullen merken en verder proberen in te halen.

Daarnaast gaan we de komende jaren onderzoeken hoe de toekomst van Vanhier Wonen er uit zal gaan zien. Zelfstandig blijven met uitbreiding van het werkapparaat of in samenwerking met een collega corporatie waarbij fusie dan gezien moet worden als de meest vergaande vorm van samenwerking. Wat we ook gaan besluiten; het belang van onze huurders zal altijd voorop dienen te staan.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

In de periode december 2021 tot en met april 2020 hebben wij wederom deelgenomen aan het visitatietraject. Ditmaal over de periode 2018 – 2021. Met veel plezier en waardering hebben wij kennis genomen van de uitkomsten. Er is veel herkenning bij de beschrijving van Vanhier Wonen (en haar voorganger Woningstichting Voerendaal), veel waardering voor wat er is gepresteerd en gepaste trots en enthousiasme over de resultaten. De terugkoppeling bevestigt dat Vanhier Wonen de goede dingen doet en dat de ingezette beweging wordt waargenomen en gewaardeerd.

Presteren naar opgaven en ambities	7,5
Presteren volgens belanghebbenden	7,9
Presteren naar vermogen	8,0
Governance	7,5

Ecorys is ons behulpzaam geweest bij de totstandkoming van het voorliggende visitatierapport. Het visitatieteam dat bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw zijn wij erkentelijk voor de prettige werkwijze en de deskundige en professionele begeleiding.

In 2018 is Vanhier Wonen voor het laatst gevisiteerd en de visitatiecommissie zag destijds een goed functionerende en daadkrachtige woningcorporatie. Een corporatie die haar vleugels wilde uitslaan naar gemeenten buiten de eigen gemeente Voerendaal om zo haar volkshuisvestelijke taak en vermogen op de juiste manier in te zetten. Om deze uitbreiding beter te laten landen in de diverse gemeenten heeft de toenmalige woningstichting Voerendaal in 2020 haar naam veranderd in Vanhier Wonen; een naam die geen associatie heeft met een gemeente, maar wel de kleinschaligheid en verbondenheid met onze huurders weergeeft.

De visitatiecommissie geeft nu aan dat ondanks de naamwijziging er veel hetzelfde is gebleven bij Vanhier Wonen. Dat er nog steeds sprake is van een daadkrachtige, lokaal betrokken corporatie die laagdrempelig bereikbaar is en van groot belang is voor de lokale samenleving. Gebleven is ook de aandacht voor zichtbare én onzichtbare bouwkwiteit en verduurzaming. Ook is Vanhier Wonen nog steeds een corporatie met een duidelijke visie en draagt zij deze ook duidelijk uit.

Het feit dat dit wordt gezien door onze stakeholders, de huurdersbelangenvereniging en onze huurders alsmede de resultaten van deze visitatie zijn voor ons zowel een herkenning als een bevestiging van de ingezette ontwikkeling die wij de afgelopen jaren hebben ingezet en daar zij wij trots op.

Tegelijkertijd zien we in het rapport een nadrukkelijke aansporing om de ingezette weg van Vanhier Wonen naar een maatschappelijke partner verder door te zetten, waarbij we samen met onze omgeving vanuit bestaande en nieuwe verbanden de gezamenlijke opgaven op het gebied van wonen kunnen oppakken. De adviezen die door de visitatiecommissie worden gegeven zullen we dan ook zeker ter harte nemen.

We realiseren ons hierbij uiteraard dat deze mooie gerealiseerde en toekomstige prestaties niet mogelijk zijn zonder de inzet van onze medewerkers, die zich met grote betrokkenheid dagelijks inzetten voor onze bewoners. Onze huurders hebben die waardering geuit in de het huurdersoordeel van KWH; daar scoorden wij AAA. Dat kan je alleen bereiken als je heel dicht bij je huurders staat en je verankerd bent in de gemeenschap.

Tot slot dank aan allen die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit visitatierapport en dan met name de Huurdersbelangenvereniging, gemeenten, zorgpartners, aannemers, welzijnsorganisaties, politie, collega-corporaties en collega's. Dank voor de tijd die eenieder heeft gestoken in de realisatie van dit rapport, maar met name dank voor de prettige samenwerking in de afgelopen jaren. Dit geeft ons energie om de ingezette beweging voort te zetten en samen onze maatschappelijke ambitie te blijven nastreven. Het behalen van goede resultaten doen we immers niet alleen.

Directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen Vanhier Wonen

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

**Tabel 8: Vanhier Wonen**

Naam	Functie
De heer L. Creugers	Directeur-bestuurder
De heer P. Ravestein	Manager Wonen
Mevrouw S. Bosten	Management assistente en Woonconsulent
De heer W. Sijstermans	Voorzitter RvC
Mevrouw D. Brouwers	Lid RvC
Mevrouw K. van der Velden	Lid RvC
De heer H. Lamers	Lid RvC

**Tabel 9: Belanghebbenden**

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer W. Houben	Gemeente Voerendaal
De heer C. Vankan	Gemeente Valkenburg
Mevrouw W. Hendriks	Gemeente Valkenburg
De heer J. Bertram	Gemeente Vaals
S. Eussen	Huurdersbelangenvereniging Voerendaal
Mevrouw D. Winthagen	Politie
Mevrouw D. Poper	Cicero
Mevrouw R. Postulart	Impuls

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Vanhier Wonen in 2022 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 Vanhier Wonen hebben.

Rotterdam, 1 maart 2022

Maarten Nieland  
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Vanhier Wonen in 2022 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 Vanhier Wonen.

Rotterdam, 1 maart 2022

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Vanhier Wonen in 2022 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 Vanhier Wonen.

Rotterdam, 1 maart 2022

Robert Kievit

## **Onafhankelijkheidsverklaring commissielid**

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Vanhier Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Vanhier Wonen.

Rotterdam, 1 maart 2022

Frank de Gouw

## 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:

Director



## 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 senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. 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, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

## Commissielid

Frank de Gouw

### Naam, titel, voorletters:

de Gouw, ing./MSc, F.A.

### Geboorteplaats en –datum:

's-Hertogenbosch, 22-06-1993



### Huidige functie:

Consultant

### Onderwijs:

2016 – 2018	Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
2015 – 2016	Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
2011 – 2015	HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
2005 – 2011	d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

### Loopbaan:

2018 – Heden	Consultant Regions & Cities, ECORYS
2017 – 2018	Graduate Intern, ARCADIS BV

### Profielchets:

Frank de Gouw is commissielid. Frank is na zijn studies aan de HAS Hogeschool in 's-Hertogenbosch en de Radboud Universiteit in Nijmegen als adviseur bij Ecorys, in de sector Regions & Cities, aan de slag gegaan. Frank heeft in zijn studies ervaring opgedaan met volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en ruimtelijke economie.

Als consultant houdt Frank zich voornamelijk bezig met beleidsvraagstukken en effectenstudies ten aanzien van volkshuisvestelijke opgaven, woningmarktvraagstukken en gebiedsontwikkeling. Deze opdrachten worden met name uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en Rijksoverheid. Hierbij heeft Frank ervaring opgedaan in trajecten waarbij verschillende belangen spelen.

Frank is daarnaast sinds zijn komst bij Ecorys betrokken bij het maatschappelijk visiteren. In de visitaties zet Frank zijn enthousiasme, kritische blik en sociale vaardigheden in om voor de betrokken partijen tot een passend eindproduct te komen. Frank is inmiddels betrokken geweest bij circa 20 visitaties waaronder de visitaties van Centrada, Wonen Zuid, Samenwerking Vlaardingen, Compaen, De Zaligheden, LekstedeWonen, SallandWonen, Poort6, Intermaris en Sint Trudo.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 10: Bronnenlijst**

Geraadpleegde documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Voerendaal 2018 t/m 2021 Monitoring afspraken Voerendaal 2018 t/m 2021 Bod gemeente Voerendaal 2018 t/m 2021 Prestatieafspraken Valkenburg 2021 Prestatieafspraken Beekdaelen 2022 Regionale prestatieafspraken Parkstad Limburg 2019-2024 Jaarverslagen 2018 t/m 2021 Ondernemingsplan(nen) 2015-2019 en 2020-2024 Kwartaalrapportages 2018 t/m 2021 Woonvisies Voerendaal en Vaals Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Lokale, regionale of landelijke convenanten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Notulen HBV 2018 t/m 2021 MT Notulen 2018 t/m 2021 Notulen Personeelsoverleg 2018 t/m 2021
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2018 t/m 2021 Jaarverslagen 2018 t/m 2021 Jaarrekeningen 2018 t/m 2021 Managementletter 2018 t/m 2021 Begroting 2018 t/m 2021 Kwartaalrapportages 2018 t/m 2021 Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Jaarverslagen 2018 t/m 2021 Jaarrekeningen 2018 t/m 2021 Managementletter 2018 t/m 2021 Begroting 2018 t/m 2021 Ondernemingsplan(nen) 2015-2019 en 2020-2024 Kwartaalrapportages 2018 t/m 2021 MT Notulen 2018 t/m 2021 RvC notulen 2018 t/m 2021 RvC zelfevaluaties 2018 t/m 2021

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Verkoop</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de gehele visitatieperiode de opgave om in principe geen woningen te verkopen, gezien de vraag naar betaalbare woningen in de gemeente, tenzij er redenen zijn die verkoop noodzakelijk maakt. Vanuit het jaarlijkse bod (2018 t/m 2021) maakt Vanhier Wonen duidelijk dat dit maximaal twee woningen per jaar kan betreffen.</p> <p>Uitzondering hierop vormen de 11 aangewezen woningen aan het Laurentiusplein, omdat deze niet passen in de streefportefeuille.</p>	<p>In 2018 heeft Vanhier Wonen in overleg met de gemeente één woning uit het bezit verkocht (JV 18, 26)</p> <p>Tussen 2019 en 2021 heeft Vanhier Wonen geen woningen uit het bezit verkocht. De afspraak met de gemeente houdt in dat Vanhier Wonen in principe niet verkoopt, tenzij er toestemming wordt gegeven.</p>	7
<p><i>Nieuwbouw</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisiteerde jaren de volgende nieuwbouwopgaven gekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sloopniewbouw van 10 woningen naar 9 woningen Minnegardsweg.</li> <li>- 3 woningen Clermontstraat.</li> </ul> </li> <li>• 2019: 15 levensloopbestendige woningen 't Veldje</li> <li>• 2020: uitwerking plan reconstructie woningen St. Gillisstraat. <ul style="list-style-type: none"> <li>- planrealisatie van 15 levensbestendige woningen in gemeente Beekdaelen</li> </ul> </li> <li>• 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sloop/nieuwbouw van 10 naar 15 woningen Ransdaal (Bod '21, p. 4).</li> <li>- Voorbereiding en planrealisatie locatie Houtstaat/ dr. Poelsstraat</li> </ul> </li> </ul>	<p>Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisiteerde jaren de volgende nieuwbouwwoningen opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 woningen Minnegardsweg en (JV 18, p. 25)</li> <li>- 3 woningen Clermontstraat (JV 18, p. 25)</li> </ul> </li> <li>• 2019: 15 levensloopbestendige woningen 't Veldje (JV 19, p. 19)</li> <li>• 2020: 15 woningen opgeleverd Schinveld, maar ontwerp gemaakt voor 20 levensloopgeschikte appartementen locatie Houtstraat/ dr. Poelsstraat (JV 20, p.22)</li> <li>• 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 woningen nieuwgebouwd, maar wel voorbereidingen getroffen voor 34 appartementen in Vaals en 10 in Margraten.</li> <li>- Het plan Ransdaal is komen te vervallen, daar de gemeente geen bijdrage leverde.</li> <li>- Stedenbouwkundige checks hebben uitgewezen dat Houtstraat/ dr. Poelsstraat kan resulteren in 25 woningen. De planrealisatie gaat door (Bod '21, p. 4).</li> </ul> </li> </ul>	8
<p><i>Aankoop</i></p> <p>In het kader van de aankoop van woningen heeft Vanhier Wonen in de visitatieperiode één opgave gekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021: 7 woningen (bod 2020)</li> </ul>	<p>Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen in 2020 zeven statushouderwoningen in de gemeente Voerendael aangekocht. Vanhier Wonen is hiermee de gemeente tegemoet gekomen aan de wens om deze woningen zoveel mogelijk eenduidig onder te brengen voor de inwoners van de gemeente.</p> <p>Daarbovenop heeft Vanhier Wonen in hetzelfde jaar één pand aan het Kerkplein te Voerendaal aangekocht, welke bestempeld is als Maatschappelijk Onroerend Goed (MOG). (JV 20, p. 23)</p>	7
<i>Woonbehoeftenonderzoek</i>		7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vanhier Wonen heeft in 2019 de opgave om betrokken te zijn bij onderzoek naar de woonbehoeften in de gemeente Voerendaal uit te voeren (Pres. 19)	Vanhier Wonen is in 2019 door middel van interviews, vragen stellen en het erkennen van de resultaten, actief betrokken geweest bij de uitvoering van het woonbehoeftenonderzoek van Bureau Stec (Monitoringsdocument 19, p. 2).	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen op gebied van beschikbaarheid ruim voldoende presteert. Vanhier Wonen heeft in de visitatieperiode woningen opgeleverd, heeft de verkoop beperkt en heeft woningen aangekocht voor onder meer de huisvesting van statushouders. Op gebied van beschikbaarheid heeft Vanhier Wonen daarnaast de blik gericht op omliggende gemeenten om ook daar kansen voor nieuwbouw aan te pakken.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

## Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Huurverhoging en huurbeleid</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de gevisiteerde jaren de volgende opgaven omtrent huurverhoging en huurbeleid gekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018 &amp; 2019: in 2018 en 2019 hanteert Vanhier Wonen categorieën als het gaat om de afstand tussen de huidige huur en de streefhuur. Hoe groter de afstand hoe groter de huurverhoging. Vanhier Wonen hanteert daarnaast de volgende uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien maximale huursomstijging &gt; 1,5% voert Vanhier Wonen een huursomkorting door van minimaal 1%.</li> <li>Indien maximale huursomstijging ligt tussen 0,5% en 1,5%, wordt ook een korting doorgevoerd, waardoor reële huursomstijging gelijk aan 0,5% is.</li> <li>Indien max. huursomstijging &lt; 0,5%, geen huursomkorting</li> </ul> </li> </ul> <p>Daarnaast wordt alleen in 2018 voor de scheefhuurders en ter bevordering van de doorstroming een inkomensafhankelijk huurbeleid gevolgd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2020: vanaf 2020 gaat Vanhier Wonen een huurstijging hanteren conform het sociaal huurakkoord. Dat betekent een huursom die maximaal gelijk is aan het inflatiepercentage.</li> <li>2021: in overleg met HBV een huurstijging hanteren conform of lager dan hetgeen in het sociaal huurakkoord is opgenomen of op basis van nieuwe wetgeving wordt bepaald. De wettelijke regels zijn leidend.</li> </ul>	<p>Er hebben in 2018 en 2019 geen wijzigingen plaatsgevonden in de rioolheffing</p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende huursomstijgingen (incl. huurharmonisatie) doorgevoerd voor niet geliberaliseerde woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: gem. 0,7% huursomstijging. Dit is ruim onder de toegestane 1,4%. In praktijk varieert de verhoging tussen de 0% en 1,5% (JV 18, p. 16). De scheefwoners kregen in het kader van de IAH een verhoging van 3,9%.</li> </ul> <p>In 2018 kregen huurders daarnaast geen verhoging van de rioolheffing. Hiermee is aan de gestelde opgave voldaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019: gem. 1,6% huursomstijging. Dit is ruim onder de toegestane 2,6%. De huurverhoging schippert in praktijk voor huurders tussen de 0% en 2,95%.</li> <li>2020: gem. 1,9% huursomstijging. Dit is ruim onder de toegestane 2,6%. 80% van de huurders kreeg een huurverhoging onder de inflatie. De huurverhoging schippert in praktijk voor huurders tussen de 0% en 3,9%. (Monitoringsdocumenten 20, p. 3).</li> </ul> <p>In 2021 heeft Vanhier Wonen geen huurverhogingen doorgevoerd, waarmee de wettelijke regels zijn opgevolgd.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Incassobeleid en huurachterstanden</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om huurachterstanden te beperken en zich in te zetten voor huurders met betalingsproblematiek.</p> <p>Afgelopen jaren hebben betalingsachterstanden nooit geleid heeft tot uitzetting. Gaan best ver (menselijke maat), maar grenzen worden wel vastgesteld. Korte lijnen maar kort erop. Wekelijks contact zoeken met de desbetreffende persoon.</p>	<p>Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen huurachterstanden steevast in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd en wekelijks besproken, zowel intern als met de huurder. Indien er sprake was van huurachterstand, nam Vanhier Wonen contact op met de huurder en werd deze persoon doorverwezen naar instanties. In deze gesprekken was de menselijke maat het uitgangspunt, maar werden er wel degelijk grenzen gesteld.</p> <p>Het resultaat van dit beleid is dat Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode geen huurders uit woningen gezet vanwege huurachterstand. De laatst gepubliceerde meting van de huurachterstand, december 2020, was met slechts 0,05% vrijwel te verwaarlozen. In december 2019 was dit 0,09%.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen op gebied van betaalbaarheid goed presteert. Vanhier Wonen heeft in de visitatieperiode de huurverhoging weten te beperken tot inflatieniveau en heeft een inkomens afhankelijk huurbeleid gevoerd voor scheefwoners. De corporatie heeft zich daarnaast op indrukwekkende wijze ingezet tegen huurachterstanden, zonder hierbij de menselijke maat te verliezen. De huurachterstand betrof eind 2021 0,07%.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 3: Huisvesting specifieke doelgroepen; Wonen, welzijn en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Statushouders</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft de opgave om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling betreffende het huisvesten van statushouders.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 4 woningen ter beschikking stellen</li> <li>• 2019: 4 woningen ter beschikking stellen</li> <li>• 2020: 4 woningen 9 statushouders</li> <li>• 2021: 4 woningen.</li> <li>•</li> </ul> <p>In het kader van verdere ondersteuning van statushouders heeft Vanhier Wonen gedurende de gehele visitatieperiode een aantal opgaven gekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van het ontzorgarrangement van de 7 woningen, welke in eigendom zijn van de gemeente.</li> <li>• Het continueren en bijzondere aandacht voor de begeleiding van statushouders na toewijzing <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begeleiding en ondersteuning voor Vluchtelingenwerk gedurende de eerste 6 maanden na huisvesting</li> <li>- Een koppeling van een buddy ter bevordering van de integratie</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ten aanzien van de vestiging van statushouders heeft Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode de volgende prestaties geleverd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 15 statushouders</li> <li>• 2019: 17 statushouders in 4 woningen gehuisvest (1 woning per kwartaal) (JV 19, p. 14)</li> <li>• 2020: 15 statushouders in 3 woningen gehuisvest (JV 20, p. 15)</li> <li>• 2021: 10 statushouders</li> </ul> <p>Met deze aantallen is jaarlijks voldaan aan de gemeentelijke taakstelling.</p> <p>Vanhier wonen heeft per december 2020 de 7 woningen overgenomen van de gemeente, waarmee het ontzorgarrangement per direct beëindigd is.</p> <p>Ten aanzien van ondersteuning en begeleiding van statushouders heeft Vanhier Wonen iedere 6 weken overleg met betrokken partijen om te bezien of de integratie voorspoedig verloopt en of er zaken aangepakt moeten worden. Uit de overleggen is</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een soepele overgang van Vluchtelingenwerk naar Maatschappelijk werk na 6 maanden</li> </ul>	<p>overeengekomen dat Vanhier Wonen levert de woningen levert en de gemeente de verdere begeleiding met partners uitvoert.</p>	
<p><i>Urgente doelgroepen</i></p> <p>Vanhier Wonen dient zich gedurende de gehele visitatieperiode in te spannen in het kader van het in 2017 ondertekende convenant Housing Parkstad, betreffende de huisvesting van urgente doelgroepen. Hier liggen de volgende opgaven aan ten grondslag:</p> <p>In samenspraak met de gemeente Voerendaal invulling geven aan en monitoren van het convenant Housing Parkstad. Jaarlijks worden hierbij minimaal 2 en liefst 3 woningen door Vanhier Wonen beschikbaar gesteld voor cliënten Housing Parkstad/ZMP/Housing First. Jaarlijks wordt dit gemonitord en worden voortgangsgesprekken gevoerd over de beschikbaarheid van woningen.</p>	<p>Ten aanzien van urgente doelgroepen heeft Vanhier Wonen de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>- voortgangsgesprekken over de beschikbaarheid van woningen (Monitoring 18, p. 3).</li> </ul> </li> <li>• 2019: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 woningen aangeboden aan Housing Parkstad (JV 19, p. 15).</li> <li>- Voortgangsgesprekken over de beschikbaarheid van woningen (Monitoring 19, p. 4).</li> <li>- Uitvoeringsagenda Beschermd Wonen vastgelegd (Monitoring 19, p. 4).</li> </ul> </li> <li>• 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 woningen aangeboden aan Housing Parkstad (JV 20, p. 16).</li> <li>- Eerste afstemming over huisvestingtaken uit de Uitvoeringsagenda (Monitoring 20, p. 4).</li> </ul> </li> <li>• 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het derde kwartaal van 2021 zijn twee woningen beschikbaar (één lege woning en één verlenging van het huurcontract).</li> <li>- Ook in het vierde kwartaal is invulling gegeven aan een extra aanmelding voor huurcontractverlenging. Vanhier Woning heeft op dit vlak intensief contact met Houding Parkstad.</li> <li>- Vanuit de uitvoeringsagenda is 1 doorstroomwoning ter beschikking gesteld.</li> </ul> </li> </ul>	7
<p><i>WMO</i></p> <p>Vanuit de Wmo zijn vanaf 2018 afspraken gemaakt, aan de hand van een Wmo-convenant, over het plegen van aanpassingen in het bestaande bezit. Langer zelfstandig thuiswonen kan daarnaast ook ondersteund worden door voorzieningen in de wijk aan te bieden gericht op ontmoeten, ondersteuning en zorg. Vanhier Wonen conformeert geeft in 2020 in zich te conformeren aan deze afspraken, maar geeft aan dat het convenant geëvalueerd en vernieuwd dient te worden (Bod 2018 – 2021).</p> <p>Sinds 2020 (was al veel langer, in 2020 het convenant opnieuw opgesteld waar dit in stond) heeft Vanhier Wonen de opgave om de vrijgekomen woningen van vijf complexen om en om aan te bieden aan het Hometeam. Dat wil zeggen de eerste woning gaat naar het</p>	<p>Ten behoeve van de inzet van aangepaste woningen heeft Vanhier Wonen het volgende gepresteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 2 woningen voorgedragen aan het Hometeam en geen grote WMO-aanpassingen aan bestaande woningen (JV 18, p.16.)</li> <li>• 2019: 2 woningen voorgedragen aan het Hometeam en 1 woning ingrijpend WMO-aangepast (JV 19, p. 15)</li> <li>• 2020: 2 woningen voorgedragen aan het Hometeam en geen grote WMO-aanpassingen aan bestaande woningen (JV 20, p. 16)</li> <li>• 2021: 3 woningen beschikbaar gesteld, waarvan minimaal 1 via het Hometeam (Monitoring 21, p. 7).</li> </ul> <p>In 2018 en 2020 zijn er dus geen grote WMO-aanpassingen verricht. Dit is mede het gevolg van het</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Hometeam, de volgende woning wijst Vanhier Wonen zelf toe (Pres. 20-21).</p>	<p>verhuisprimaat: als de verbouwkosten hoger liggen dan de verhuiskostenvergoeding wordt er door de gemeente Voerendaal aangestuurd op verhuizen naar een levensloopbestendige woning. Vanaf 2006 worden door Vanhier Wonen ook hoofdzakelijk levensloopbestendige woningen gebouwd. In deze woningen hoeven nauwelijks meer WMO-aanpassingen uitgevoerd te worden.</p>	
<p><i>Bewustwording senioren</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode de opgave om te zetten op de samenwerking met gemeente en zorgaanbieders om actief huurders te benaderen met de vraag of ze een zorgverzoek of sociale vraag hebben. Dit ter vergroten van de bewustwording van problematiek. Specifiek betreft dit onder meer het bieden van informatie bij tafelgesprekken met huurders en onder andere het organiseren van themabijeenkomsten in wijksteunpunten (Pres 18-21).</p>	<p>In 2018 en 2019 zijn er door Vanhier Wonen verschillende acties opgezet om de bewustwording van met name de senioren met betrekking tot het passend wonen te vergroten. Zo is het Passende woningspel ontwikkeld en ingezet om de bewustwording onder de groep huidige en toekomstige senioren te vergroten. Daarnaast heeft Vanhier Wonen seniorenmiddagen georganiseerd en senioren gebeld in coronatijd.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen op gebied van specifieke doelgroepen ruim voldoende presteert. Vanhier Wonen heeft zich op passende wijze ingezet voor de huisvesting van statushouders, stelt woningen beschikbaar voor specifieke doelgroepen en participeert in de uitvoeringsagenda beschermd wonen. Daarnaast wordt ingezet op bewustwording van senioren en worden, waar mogelijk, woningen aangepast voor de oudere doelgroep.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

#### Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Energie-index</i></p> <p>Vanhier Wonen heeft de opgave om ten aanzien van de gehele woningvoorraad minimaal een gemiddeld label B (energie-index &lt; 1,4) te behalen in 2020.</p>	<p>In 2018 is de gemiddelde energie-index van het woonbestand van Vanhier Wonen 1,38 (Energietabel B). In 2020 is dit opgehoogd naar 1,35. Hierbij heeft 88% van de woningen van Vanhier Wonen een groen energielabel (Label A, B of C).</p>	8
<p><i>Duurzame energie- en opwekking</i></p> <p>In het kader van duurzame energie heeft Vanhier Wonen de opgave om te participeren in projecten welke door Parkstad in het leven zijn geroepen. Dit betreft onder andere het 'Parkstad Zonnepanelen Project'. Aanvullend hierop dient Vanhier sinds 2019 de mogelijke realisatie van zonnepanelen in gemeenschappelijke ruimten te (laten) inventariseren (Pres. 19-21).</p> <p>Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat Vanhier Wonen en de gemeente Voerendaal samen optrekken in het participeren en realiseren van projecten op het gebied van verduurzaming (Pres. 18-21).</p>	<p>Vanhier Wonen heeft in 2019 de mogelijkheden voor plaatsing van zonnepanelen laten onderzoeken (Monitoring 19, p. 7). In 2020 zijn er zonnepanelen geplaatst op het kantoor van Vanhier Wonen (wettelijk voorschrift label C voor kantoren). Het plaatsen van zonnepanelen op locatie de Linde wordt onderzocht. (Monitoring 20, p. 8).</p> <p>Een voorstel vanuit Vanhier Wonen aan de gemeente om gezamenlijk te investeren in de plaatsing van zonnepanelen op het gehele bezit is nog niet tot uitvoering gekomen. Voor sommige (nieuwbouw)-projecten heeft Vanhier Wonen zelf het initiatief genomen voor de plaatsing van zonnepanelen</p>	7



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Asbest</i></p> <p>Sinds 2019 kent Vanhier Wonen de opgave om gemuteerde woningen asbestvrij en gerenoveerd naar de eisen van deze tijd, dus inclusief moderne badkamer, keuken, toiletten en eventueel levensloopbestendig, op te leveren (Pres. 19-21).</p>	<p>Om invulling aan deze opgave te geven pakt Vanhier wonen het verwijderen van asbest en het renoveren van gemuteerde woningen simultaan op. In alle gevallen waar dit noodzakelijk was, is dit goed verlopen.</p> <p>Belangrijk om te weten is dat de Nederlandse wetgeving het sinds 2020 niet meer verplicht om op voorhand asbest te verwijderen.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen op gebied van duurzaamheid ruim voldoende presteert. Het woningbezit van Vanhier Wonen had eind 2018 al een gemiddeld label B, waarbij uiteindelijk eind 2021 88% van de voorraad een groen energielabel heeft. De corporatie heeft zich daarnaast ingezet voor duurzame energieopwekking, het plaatsen van zonnepanelen en het renoveren van woningen.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

### Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Leefbaarheid</i></p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgave om de projecten en activiteiten van de zogenoemde Burgerijen (wijksteunpunten) te borgen (Pres 18-21).</p> <p>Daarnaast heeft Vanhier Wonen gedurende de visitatieperiode de opgave om nadere invulling te geven aan het reeds in 2017 opgestarte project "invulling middenterrein TLV" (Pres. 18-21).</p>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen structureel acties uitgevoerd om de leefbaarheid te verbeteren, onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leegstand en overlast tegengaan</li> <li>• Veilige en schone werkomgeving creëren door middel van groenonderhoud en structureel overleg met partijen als RIMO, Maatschappelijk werk, Veiligheidshuis, politie en de gemeente.</li> <li>• Burgers activeren. Zo zijn er presentaties gehouden en brochures gegeven voor senioren.</li> <li>• Optuigen burendagen. Mensen kennis laten maken met elkaar. Met koffiekar door de wijken. Nieuwsartikel over contact met mensen. Set kaarten waarmee burens met elkaar in contact kunnen komen.</li> </ul>	7
<p><i>Buurtbemiddeling</i></p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgave om het in 2018 opgestarte buurtbemiddelingssysteem te monitoren (bijscholing van vrijwilligers, evaluaties met vrijwilligers en het bijhouden van de interventies) (Pres. 18-21).</p>	<p>Vanhier Wonen heeft gedurende de visitatieperiode het buurtbemiddelingssysteem structureel geëvalueerd (Monitoring 18-21). In algemene zin is er een overwegende tevredenheid hieromtrent, wat impliceert dat het systeem voldoende functioneert (Monitoring 21 p. 11).</p>	7
<p><i>Multiproblematiek</i></p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft Vanhier Wonen de opgave om de uitvoering van het convenant Netwerkoverleg Sociaal Domein Voerendaal. Dit houdt in dat de corporatie samen met de gemeente naar oplossingen zoekt voor schrijnende gevallen in geval van problematiek.</p>	<p>Om invulling te geven aan deze opgave heeft Vanhier Wonen de 10% vrije toewijzingsruimte volledig gebruikt om eenzijdig bevolkte wijken te voorkomen (JV 20, p.7.).</p> <p>Daarnaast bespreekt Vanhier Wonen elke zes weken in het netwerkoverleg met gemeente, politie, zorgpartijen cases die spelen binnen de gemeente. In dit overleg bespreekt en Vanhier wonen tevens schrijnende</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	gevallen van problematiek (o.a. armoede) (Monitoring 18-21).	
<p><i>Restafval</i></p> <p>Bij nieuwbouw- en renovatie activiteiten vindt gedurende de visitatieperiode een beoordeling plaats of ondergrondse inzameling wenselijk is. (Pres. 18-21). Dit te meer omdat de corporatie bovengrondse afvalbakken in het kader van de leefbaarheid niet wenselijk vindt. De hoge kosten van deze ondergrondse containers wegen op tegen het mogelijke afval op straat en verloedering van het straatbeeld.</p>	Vanhier Wonen heeft hier in 2021 bij nieuwproject Houtsstraat/dr. Poelsstraat invulling aan gegeven. De plaatsing van ondergrondse containers wordt nu overal uitgevoerd.	8
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Vanhier Wonen op gebied van leefbaarheid ruim voldoende presteert. Vanhier Wonen weet zich, waar nodig, goed in te zetten voor de leefbaarheid in het werkgebied. Door de lokale geaardheid weet de corporatie wat er speelt en leeft in het werkgebied, waardoor lijnen met zowel huurders als samenwerkingspartners kort zijn. Op de wijze wordt ingezet op multiproblematiek, het tegengaan van overlast, het creëren van een schone en veilige leefomgeving en het versterken van het sociale aspect in de wijken.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

## 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 CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-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](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://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](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***