

Maatschappelijke visitatie Woonstichting Vryleve

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woonstichting Vryleve

Rotterdam, 27 juli 2018



Maatschappelijke visitatie Woonstichting Vryleve

Woonstichting Vryleve
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woonstichting Vryleve

Maarten Nieland
Robert Kievit
Elvira Meurs

Rotterdam, 27 juli 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Beoordeling maatschappelijke prestaties	6
Recensie	6
Scorekaart	9
Samenvatting en beoordeling	10
1 Profielschets	11
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	13
2.1 Inleiding	14
2.2 Opgaven	14
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	16
2.4 Ambities	23
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	24
2.6 Beoordeling	24
3 Presteren volgens Belanghebbenden	26
3.1 Inleiding	27
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	27
3.3 Beoordeling	27
3.4 Boodschap	34
4 Presteren naar Vermogen	36
4.1 Inleiding	37
4.2 Financiële continuïteit	37
4.3 Doelmatigheid	38
4.4 Vermogensinzet	39
4.5 Beoordeling	41
5 Presteren ten aanzien van Governance	42
5.1 Inleiding	43
5.2 Besturing	43
5.3 Intern toezicht	45
5.4 Externe legitimering en verantwoording	50
5.5 Beoordeling	51
Bijlagen	53
Bijlage 1: Position Paper	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	57
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	59
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	60
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	62
Bijlage 6: Bronnenlijst	66
Bijlage 7: Prestatietabel	67

Voorwoord

Het visitatiestelsel

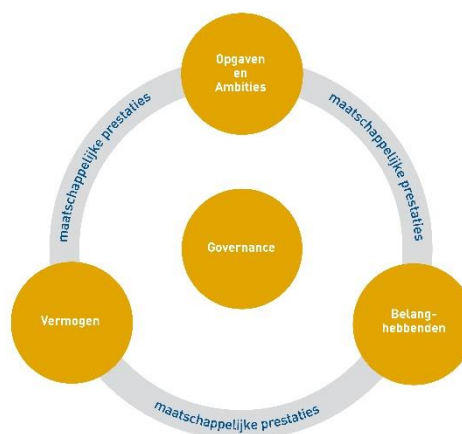
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



Bij de beoordeling wordt ook ingegaan op de plaats die Vryleve inneemt in het lokale netwerk van maatschappelijk belanghebbenden. Hierdoor kunnen de prestaties beter in een bredere maatschappelijke context worden gelezen.

In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Vryleve heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode april tot en met juli en

beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Elvira Meurs.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens komen de hoofdstukken aan bod die het hart van de rapportage vormen en wordt afgesloten met de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder wil de visitatiecommissie Mieke van der Steen bedanken voor de prettige samenwerking.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Lokaal verbonden en opzoek naar vernieuwing

Woonstichting Vryleve (hierna: Vryleve) is een corporatie van meer dan 100 jaar oud en was als enige corporatie actief in de zes dorpen die tot 1 januari 2018 de gemeente Rijnwaarden vormen. De corporatie heeft ook haar volledige bezit in deze dorpen en zet zich vanuit een goed verantwoordelijkheidsgevoel in voor een aantrekkelijke woningmarkt voor de bewoners van Het Gelderse Eiland. Per 1 januari 2018 is de gemeente Rijnwaarden gefuseerd met de gemeente Zevenaar. Dit betekent voor Vryleve dat binnen haar werkgebied twee andere corporaties actief zijn: Baston Wonen en Plavei. Vryleve heeft op deze situatie ingespeeld door de samenwerking met deze corporaties te intensiveren.

Ook met andere belanghebbenden wil Vryleve samenwerken. Men beseft duidelijk een (belangrijk) onderdeel te zijn van de samenleving en dat haar acties ook effect op deze samenleving hebben. Het ondersteunen van de lokale dorpsraden bij het uitvoeren van initiatieven is in dat kader een goed voorbeeld van de lokale betrokkenheid.

Vorige visitatie

In 2014 is de tweede maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Woonstichting Vryleve op basis van Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties Versie 4.0. Bij deze maatschappelijke visitatie is de periode van 2010 tot en met 2013 beschouwd. Woonstichting Vryleve scoorde tussen de 7,1 en 7,8 op de vijf onderdelen van de visitatie. Een mooie prestatie.

Tijdens de huidige visitatie zijn de jaren 2014 tot en met 2017 beoordeeld. De gehanteerde methodiek is 5.0. Alhoewel de methodiek en de punten toekenning ten opzichte van versie 4.0 zijn gewijzigd, kan toch worden geconcludeerd dat Woonstichting Vryleve het prestatieniveau van de voorgaande visitatie heeft weten vast te houden. Dit verdient in de ogen van de visitatiecommissie een compliment. Echt grote verbeterpunten waren niet geconstateerd tijdens de voorgaande visitatie.

Goede prestaties tijdens de huidige visitatie

De gemeente Rijnwaarden kende in de periode 2014 – 2016 geen formele woonvisie. Wel zijn tijdens bestuurlijke overlggen tussen gemeente en Woningstichting Vryleve speerpunten benoemd:

- Duurzaamheid: Zowel in energiebesparing als in toekomstwaarde van woningen. Investeren in oudere delen van de bestaande woningvoorraad loont.
- De woningmarkt staat onder druk: woningen zijn moeilijker verkoopbaar, waardoor doorstroming stagneert.
- Krimp: inwonersaantal daalt, en groei in huishoudens vlakt af en gaat over in krimp.
- Vergrijzing en ontgroening: Inzetten op woningen voor de groeiende groep ouderen en betaalbare huurwoningen voor kleine huishoudens toevoegen.

Op basis van de gesprekken met de belanghebbenden en de deskresearch aan de hand van de aangereikte informatie, onderschrijft de visitatiecommissie het belang van deze lokale thema's. De visitatiecommissie is ook van mening dat Woonstichting Vryleve ruim voldoende heeft ingezet op deze thema's, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van HAB-woningen en het inzetten op duurzaamheid bij renovaties.

Woonstichting Vryleve heeft over het algemeen een goede relatie met haar belanghebbenden. Als lokaal betrokken corporatie vertaalt zich dat ook in mooie cijfers voor 'Relatie en communicatie' en 'Invloed op beleid'. Door de toegankelijkheid, informele contacten en korte lijnen met bijvoorbeeld de huurdervertegenwoordiging kan snel geschakeld worden.

Woonstichting Vryleve staat ook midden in de samenleving en doet volop mee aan door bijvoorbeeld door de Dorpsraden georganiseerde acties. Dit wordt zeer gewaardeerd. Een specifiek punt waar Woningstichting Vryleve zich echter in de ogen van de huurdersvertegenwoordiging nog in kan verbeteren betreft het strakker handhaven om overlast door vervuiling zoveel mogelijk te bestrijden. Hierbij kan men eventueel externe specialisten inzetten om uit te vinden welke vorm van handhaving het best werkt.

Op financieel gebied presteert Woonstichting Vryleve naar behoren. Door onder meer een aanpassing in de WOZ-waarden, is kortstondig tijdens 2014 niet aan de normen van het WSW voldaan. Om dit te herstellen is een verbeterplan opgesteld, dat een looptijd had tot 2020. Er is inmiddels sprake van een gezonde financiële positie met een doelmatige bedrijfsvoering. Het is knap dat het financiële verbeterplan twee jaar eerder dan gepland is uitgevoerd. Woonstichting Vryleve verantwoordt haar vermogensinzet goed. Nieuwe projecten worden bijvoorbeeld vooraf getoetst op verwacht maatschappelijk en financieel rendement. In het jaarverslag en op de website wordt daarnaast op een overzichtelijke wijze verslag gedaan van projecten waarvoor Woonstichting Vryleve haar vermogen heeft aangewend. Per project wordt uitgebreid ingegaan op de aanleiding, de beoogde volkshuisvestelijke doelen en de stand van zaken. Een flink aantal foto's biedt daarbij ook visuele ondersteuning.

Op Governance gebied presteert Woonstichting Vryleve eveneens ruim voldoende. Vryleve heeft op gepaste wijze belanghebbenden betrokken bij de vorming van de visie en vervolgens deze visie in concrete doelen vertaalt. De woonstichting leeft de governancecode na, de RvC heeft een juiste samenstelling en hanteert een actueel toetsingskader. De belanghebbenden worden bovendien op een goede wijze betrokken bij het beleid van Woonstichting Vryleve, waardoor de externe legitimering ook op orde is. Via deze contacten wordt tegelijkertijd ook tekst en uitleg gegeven over het gevoerde beleid en de prestaties. Dit in combinatie met de informatie in de jaarverslagen en de website leidt tot een ruim voldoende bij het onderdeel openbare verantwoording.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie ziet een lokaal gewortelde, zelf bewust en soms ook wat eigenzinnige corporatie die ruim voldoende invulling geeft aan haar verantwoordelijkheden. Er zijn daarom ook deze visitatie geen grote verbeterpunten gesignaleerd.

De belangrijkste aanbeveling die de visitatiecommissie Woonstichting Vryleve wil meegeven betreft het meer aan de voorkant van beleidsvorming samenwerken met belanghebbenden. Vryleve heeft de afgelopen jaren haar belanghebbenden op gepaste wijze betrokken door deze te informeren over haar beleid en hierbij ook input te vragen. De ontwikkelingen in de samenleving vergen echter steeds meer een aanpak waarbij ook de eerste stappen van beleidsvorming samen met de belanghebbenden worden doorlopen. Wat zien we aan ontwikkelingen? Hoe spelen we daar op in? Wat is ieders rol? Door op deze wijze de beleidsvorming in te steken, wordt bovendien de samenwerking met de maatschappelijk partners verbreed en versterkt.

Tot slot

In het position paper geeft de bestuurder aan dat Vryleve op het Gelders Eiland gaat voor het behoud van de eigenheid van de zes dorpen en het versterken van het geheel. De

visitatiecommissie heeft middels de gevoerde gesprekken met belanghebbenden geconstateerd dat Vryleve op deze punten inderdaad een belangrijke en gewaarde rol in heeft.

Veel belanghebbenden waarderen Vryleve immers ook voor haar bredere maatschappelijke taak. Een opmerking was bijvoorbeeld dat het woord 'Welzijn' in het logo van Vryleve een groot goed was. De wet stelt echter beperkingen aan de inzet van Vryleve. Als uitdaging voor de toekomst ziet de commissie daarom het bewaken van een gezond evenwicht tussen het enerzijds behouden van eigenheid van de dorpen door het leveren van maatwerk en bijdragen aan initiatieven en het anderzijds opereren binnen de wettelijke kaders. De eerder aangehaalde verbreding van de samenwerking kan hier een rol in spelen.

Vryleve beschikt echter over een goede basis om dit evenwicht te bewaken. De visitatiecommissie wenst Vryleve daarom veel succes om haar doelen waar te blijven maken!

Scorekaart

Perspectief	1 ¹	2 ²	3 ³	4 ⁴	5 ⁵	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	7,5	7,5	7,2	7,5		7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven						7	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,6	8	7,5	7,1	7,1	-	7,5	50%	7,6
Relatie en communicatie						7,9	25%		
Invloed op beleid						7,7	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						6	30%	7,1	
Doelmatigheid						7	30%		
Vermogensinzet						8	40%		
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan								7,1
		visie	7				7		
		vertaling doelen	7						
	Check			7					
	Act			7					
Intern toezicht	Functioneren Raad								
		samenstelling	7				6,7		
		rolopvatting	7						
		zelfreflectie	6						
	Toetsingskader			7					
	Governancecode			7					
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8		
	Openbare verantwoording						7	7,5	33%

Verklaring prestatievelden:

- ¹ Huisvesten primaire doelgroep
- ² Huisvesten bijzondere doelgroepen
- ³ Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- ⁴ (Des-)investeren in vastgoed
- ⁵ Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

Vryleve krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	7,1
Presteren ten aanzien van Governance	7,1

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Vryleve scoort op alle prestatievelden ruim voldoende. Op onderdelen binnen de prestatievelden wordt zelfs regelmatig een 8 gehaald. Voorbeelden hiervan zijn de inzet op grondgebonden kleine woonvormen (HAB-woning), de toewijzing aan de doelgroepen, aandacht voor betaalbaarheid en het voorkomen van achterstanden. Vryleve heeft ook haar eigen ambities goed afgestemd en aangesloten op de opgaven in haar werkgebied en hierbij ook haar belanghebbenden op passende wijze betrokken.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6 De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Vryleve. Dit blijkt met name uit de hoge waarderingen voor de relatie en communicatie en de wijze waarop Vryleve de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming. Ook ten aanzien van het presteren op de prestatievelden scoort Vryleve (ruim) voldoende tot goed in de ogen van de belanghebbenden. Hierbij springt de aandacht voor de bijzondere doelgroepen er bovenuit met een 8.

Presteren naar Vermogen

7,1 Op financieel gebied presteert Woonstichting Vryleve naar behoren. Door onder meer een aanpassing in de WOZ-waarden, is kortstondig tijdens 2014 niet aan de normen van het WSW voldaan. Om dit te herstellen is een verbeterplan opgesteld, dat een looptijd had tot 2020. Er is inmiddels sprake van een gezonde financiële positie met een doelmatige bedrijfsvoering. Woonstichting Vryleve verantwoordt haar vermogensinzet goed. In het jaarverslag en op de website wordt daarnaast op een overzichtelijke wijze verslag gedaan van projecten waarvoor Woonstichting Vryleve haar vermogen heeft aangewend.

Presteren ten aanzien van Governance

7,1 Op Governance gebied presteert Woonstichting Vryleve ruim voldoende. Vryleve heeft op gepaste wijze belanghebbenden betrokken bij de vorming van de visie en vervolgens deze visie in concrete doelen vertaalt. De woonstichting leeft de governancecode na, de RvC heeft een juiste samenstelling en hanteert een actueel toetsingskader. De belanghebbenden worden bovendien op een goede wijze betrokken bij het beleid van Woonstichting Vryleve, waardoor de externe legitimering ook op orde is. Via deze contacten wordt tegelijkertijd ook tekst en uitleg gegeven over het gevoerde beleid en de prestaties. Dit in combinatie met de informatie in de jaarverslagen en de website leidt tot een ruim voldoende bij het onderdeel openbare verantwoording.

1 Profielschets



Werkgebied

Vryleve is een woningcorporatie actief in de voormalige Gelderse gemeente Rijnwaarden, die per 1 januari 2018 is samengevoegd met de gemeente Zevenaar. Vryleve is actief in de alle dorpskernen van de gemeente Rijnwaarden: Spijk, Tolkamer, Lobith, Herwen, Aerdt en Pannerden. Met een bezit van circa 1.460 huurwoningen in 2016, waarvan ongeveer 1.430 zelfstandige huurwoningen, is Vryleve een belangrijke huisvester in Rijnwaarden. Vryleve heeft –naast woningen- tevens circa 120 niet-woongelegenheden, waaronder 113 parkeergelegenheden en 7 eenheden bedrijfsonroerendgoed.

Woningbezit

Woonstichting Vryleve heeft een afwijkend type woningbezit in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Zo bezit Vryleve overwegend eengezinswoningen en relatief weinig meergezinswoningen zonder lift, passend bij het geografische werkgebied van Vryleve.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Woonstichting Vryleve	Landelijk
Eengezinswoningen	71,8%	40,8%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	3,9%	24,8%
Meergezinsetagebouw met lift	22,1%	15,5%
Hoogbouw	0%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	2,3%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2016), Woonstichting Vryleve, Aedes

Vryleve heeft een relatief jong bezit in vergelijking met het landelijk gemiddelde van het woningcorporatiebezit. Zo is circa 35% van de woningen van Vryleve van na 1990, tegenover ongeveer 25% gemiddeld in Nederland.

Wat betreft de huurprijs heeft een DAEB-woning van Vryleve een gemiddelde huursom van €582, overeenkomend met 74% van de maximaal redelijke huurprijs. Het landelijk gemiddelde ligt op €512 per woning. Het percentage van maximaal redelijk ligt voor woningen van Vryleve echter lager dan het landelijke gemiddelde. Bovenstaande duidt op een relatief dure woningvoorraad, passend bij het type woningen dat Vryleve bezit, overwegend eengezinswoningen. Vryleve heeft in vergelijking met het landelijke gemiddelde relatief veel woningen in de categorie betaalbaar, bijna 83% tegenover circa 65%. Het aandeel dure huurwoningen ligt rond het landelijk gemiddelde.

Organisatiestructuur

Vryleve heeft een dagelijks bestuur met één lid. In 2017 bestaat de organisatie uit Vryleve verder uit in totaal 18 medewerkers, verdeeld over 15 fte. De Raad van Commissarissen bestaat uit 5 leden en richt zich op toezicht en controle, klankborden en werkgeverstaken.

Samenwerking

Vryleve beseft steeds meer dat samenwerking nodig is, en dat samenwerking steeds breder gedeeld, gezocht en soms gemist wordt. Er zijn verschillende samenwerkingsverbanden waar Vryleve deel van uitmaakt. Zo werkt Vryleve onder andere samen met (kleine) collega corporaties in het werkgebied, de gemeente, huurdersbelangenvereniging, de dorpsraden en diverse zorgorganisaties.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Vryleve wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

2.2.1 Lokale opgaven

In de periode van 2014 tot en met 2016 was er geen woonvisie beschikbaar voor de gemeente Rijnwaarden. In die periode hebben echter wel bestuurlijke overleggen plaatsgevonden, waarin de volkshuisvestelijke opgaven zijn besproken en de ambities van Vryleve zijn gecommuniceerd. Vryleve heeft daarbij getracht om een goede verstandhouding met de gemeente te ontwikkelen en te behouden. De ambities waren derhalve leidend in het handelen van Vryleve. Om deze reden heeft de visitatiecommissie de eigen ambities als uitgangspunt genomen.

De gemeente Rijnwaarden heeft echter pas aan het einde van 2017 een woonvisie vastgesteld. Vooruitlopend op de samenvoeging met de gemeente Zevenaar per 1 januari 2018 heeft Vryleve in overleg met betrokken partijen in 2017 reeds deelgenomen aan het proces van de prestatieafspraken 2018 voor de gemeente Zevenaar.

De visitatiecommissie ziet dat Vryleve initiatief heeft genomen bij de gemeente Rijnwaarden om te komen tot gezamenlijke volkshuisvestelijke opgaven en daarbijbehorende prestaties. Vryleve heeft in dat verband bij de gemeente Rijnwaarden aangedrongen op het ontwikkelen van een woonvisie. Daarnaast heeft Vryleve in 2017, vooruitlopend op het samenvoegen van de gemeente Rijnwaarden en de gemeente Zevenaar, proactief deelgenomen aan het proces om tot prestatieafspraken te komen met de gemeente Zevenaar, Baston Wonen en Plavei. De visitatiecommissie is daarom van mening dat Vryleve geen verwijt is te maken inzake het ontbreken van prestatieafspraken met de gemeente Rijnwaarden.

Woonvisie Rijnwaarden 2017-2025

De gemeente Rijnwaarden heeft aan het einde van 2017, maar formeel pas in 2018, een woonvisie vastgesteld voor de periode van 2017 tot en met 2027. In de visie worden de volgende trends en ontwikkelingen geduid die van belang zijn voor het gebied de komende jaren:

- Duurzaamheid: Zowel in energiebesparing als in toekomstwaarde van woningen. Investeren in oudere delen van de bestaande woningvoorraad loont.
- De woningmarkt staat onder druk: woningen zijn moeilijker verkoopbaar, waardoor doorstroming stagneert.
- Krimp: inwonersaantal daalt, en groei in huishoudens vlakt af en gaat over in krimp.
- Vergrijzing en ontgroening: Inzetten op woningen voor de groeiende groep ouderen en betaalbare huurwoningen voor kleine huishoudens toevoegen.

- Nieuwe wetten en regels: effect op de beschikbaarheid van (huur)woningen.
- De invloed gemeentelijke overheid neemt af: de invloed van andere professionele partijen en bewoners neemt toe. Wij hebben elkaar nodig om tot uitvoerbare oplossingen te komen.
- De nieuwe Woningwet: gemeenten hebben de mogelijkheid om met actueel woonbeleid te sturen op het beleid van de corporaties. De in deze Woonvisie vastgelegde koers wordt vertaald naar prestatieafspraken met Woonstichting Vryleve.

De opgaven die daaruit voortvloeien voor het gebied, als opgenomen in de woonvisie, zijn onder te verdelen in drie onderwerpen:

- Het aantrekkelijk houden van de bestaande woningvoorraad;
- Het beschermen van de positie van kwetsbare doelgroepen;
- Het bewaken dat de woningbouw aansluit bij de lokale woonbehoefte: om potentiële groei maximaal op te vangen én tegelijkertijd het voorkomen van overaanbod.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

- Convenant met I Care voor het (ver)huren van 2 woningen voor huisvesting en begeleiding van cliënten van I Care als opstap voor het leren (weer) zelfstandig te wonen.
- Samenwerkingsconvenant Veiligheidshuizen West Veluwe Vallei en Regio Arnhem.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Vryleve ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,5	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	
(Des)investeren in vastgoed	7,2	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

Vryleve heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Vryleve heeft passend toegewezen, een deel van de woningen via een lotingsmodel aangeboden en statushouders gehuisvest.

Woonstichting Vryleve heeft woningen passend toegewezen

Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar (prijsspeil 2011). Vryleve in 2014 en 2015 respectievelijk 95,9% en 96,0% toegewezen, waardoor is voldaan aan de opgave. Per 1 januari 2016 vastgelegd dat corporaties aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen verhuren met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. In 2016 en 2017 heeft Vryleve voldaan aan deze opgave, door in beide jaren 99% op deze manier toe te wijzen.

Daarnaast hebben corporaties per 1 januari 2016 de ruimte om maximaal 10% toe wijzen aan huishoudens met een inkomen van €34.229 tot € 38.950. De maximaal 10% sociale huurwoningen die overblijft, mogen woningcorporaties inzetten voor maatwerk. Woonstichting Vryleve heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 de maximale ruimte die wordt geboden niet overschreden.

Woonstichting Vryleve biedt sociale huurwoningen aan in de dorpskernen

Woonstichting Vryleve heeft als opgave om in alle dorpskernen van de gemeente Rijnwaarden sociale huurwoningen aan te bieden. Deze kernen zijn: Spijk, Tolkamer, Lobith, Herwen, Aerdt en Pannerden. De woningvoorraad sociale huurwoningen in de periode van 2014 tot en met 2017 was respectievelijk 1.428, 1.439, 1.436 en 1.424 verdeeld over de verschillende kernen.

Woonstichting Vryleve heeft statushouders gehuisvest

Woonstichting Vryleve had voor de periode van 2014 tot en met 2017 een taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Woonstichting Vryleve heeft in de jaren 2015, 2016 en 2017 respectievelijk 31, 28, 24 statushouders gehuisvest, waarmee aan de taakstelling is voldaan.

Vryleve biedt een deel van de woningen aan via lotingsmodel

Vryleve heeft in overeenstemming met de huisvestingsverordening jaarlijks 13%-17% van het vrijgekomen woningaanbod via het lotingsmodel aangeboden. In de periode van 2014 tot en met 2017 heeft Vryleve gemiddeld ongeveer 15% via het lotingssysteem aangeboden (zie Tabel 2.2). De ambitie van Vryleve was dat daarmee meer jongeren gehuisvest zouden kunnen worden. Het lotingsmodel heeft er voor gezorgd dat er daadwerkelijk meer jongeren zijn gehuisvest.

Tabel 2.2 Aangeboden woningen via lotingsmodel

	Aangeboden via loting	
	Woningen	%
2014	26	16%
2015	17	14%
2016	20	15%
2017	23	15%

Woonstichting Vryleve streeft naar betaalbaarheid en beperkte huurachterstanden

Vryleve streeft in het huurbeleid naar betaalbare woningen met een gelijke prijskwaliteitverhouding, vertaald naar een vergelijkbare puntprijs per woning. Het effect van de harmonisatie bij mutatie is een verlaging van de huurprijs met gemiddeld €6,62 in 2016 en €2,17 in 2017. Vryleve voerde daarvoor een gemengd huurbeleid, waarbij de richtlijnen van de ministeriele MG-circulaire werden gevolgd.

Daarnaast wil Vryleve de huurachterstanden beperken en het proces verbeteren. In praktijk probeert Vryleve snel te reageren op een eerste huurachterstand en biedt een breed scala van ondersteuning aan in de vorm van betalingsregelingen, schuldeninventarisatie en budgetcoaching. Woonstichting Vryleve gaat tevens over tot huisinterventie bij huurders met een betalingsachterstand. Een incassobureau gaat zonder afspraak naar de huurder toe en schrijft een rapport over de bevindingen. Het 'achter de voordeur'-beleid van Woonstichting Vryleve heeft er voor gezorgd dat de betalingsachterstanden zijn teruggelopen.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,5

Vryleve heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Vryleve heeft voldoende geschikte woningen en heeft zich ingezet voor de ontwikkeling van een zorgvisie.

Woonstichting Vryleve zet in op voldoende geschikte woningen voor mensen met een beperking

De opgave voor Vryleve is om te zorgen voor voldoende geschikte woningen voor mensen met een beperking. In de periode van 2014 tot en met 2017 heeft Vryleve het initiatief genomen voor de ontwikkeling van zorgvastgoed. Vryleve heeft zich in 2014 bijvoorbeeld ingezet voor herbestemming van tijdelijke huisvesting tot de 'Hooiberg', een initiatief van de plaatselijke zorgpartij om te komen tot een kleinschalig zorgproject. Het project omvat het scheiden van wonen en zorg voor het huisvesten van dementerenden, al dan niet met partner. In het voorjaar van 2014 heeft de gemeente Rijnwaarden laten weten af te zien van herbestemming van deze locatie. Woonstichting Vryleve heeft echter wel de voormalige marechausseekazerne getransformeerd naar zes appartementen, een dienstwoning en een groepsruimte voor jongeren die een lichte vorm van begeleiding nodig hebben. De praktische indeling voor de transformatie is tot stand gekomen in samenwerking met een zorginstelling uit Eist.

Vryleve voerde daarnaast overleg met zorgorganisaties Liemerij en Diafaan om het aantal zorgappartementen in het Woon Service Centrum in Pannerden in stand te houden. In 2016 is Diafaan failliet gegaan en zijn de appartementen (op één na) ongelabeld verhuurd. Liemerij heeft het zorgonderdeel van de Diafaan overgenomen. Als er nu appartementen vrijkomen, gaat de Liemerij voor op reguliere verhuur. De plannen om samen met de Liemerij het complex aan te passen om de kwaliteit van het aantal zorgappartementen te verbeteren wordt nu weer besproken. Het was eerder 'on hold' gezet door de ontwikkelingen in de markt.

Tabel 2.3 Overzicht zorg- en hulp gerelateerde verhuur Vryleve

	Locatie	Zorgwoningen
Pannerden	WoonServiceCentrum, Schoolstraat	• 18 verpleeghuisplaatsen, 3 huiskamers, bedrijfsruimte (De Liemerij) • +/- 30 woonzorgwoningen, restaurant, bedrijfsruimten (eerst Diafaan, later Liemerij & zelfstandig Vryleve met thuiszorg). • 14 zelfstandige gelijkvloerse woningen met mogelijkheid inkoop zorg.
	Stichting Woongroep Pannerden	• 7 woningen in appartementengebouw zelfstandig verhuurd aan verstandelijk beperkten, die Begeleid worden door Zozijn vanuit 8e appartement, dat gehuurd wordt door de Stichting Woongroep (particulier initiatief gefaciliteerd door Vryleve)
	Tijdelijke huisvesting hoogeweg (t/m 2016)	• +/- 30 woonzorgunits in tijdelijke woonvoorziening in diverse hoedanigheden verhuurd geweest voor opvang van bewoners (van De Pannerd, Subenhara en andere centra van Diafaan). • Units later gesloopt.
Lobith	Kleinschalige woonvoorziening, Tolhuisstraat 9-19	• Zelfstandig begeleid wonen voor 13 cliënten met 2 begeleidingswoningen (Zozijn).
Tolkamer	Zelfstandige zorgwoningen, Burgemeester Daalderopstraat	• 36 zelfstandige appartementen, waarin vanuit naastgelegen Lobede of van buitenaf zorg verleend kan worden. Geen verplichtingen voor afname zorg, wel ontwikkeld met oog op thuiszorg. • 25 zelfstandige appartementen, Europakade, waarbij huurders zorg afnemen van ABC-Zorgcomfort, die een appartement als uitvalsbasis/bedrijfsruimte huurt. • 5 appartementen met begeleiding, 1 dienstwoning en 1 door Vryleve te verhuren Short Stay woning in pand 's Gravenwaardsedijk 2.

Daarnaast bemiddelt Vryleve actief bij specifieke zorgvragen in de bestaande woningvoorraad. Een voorbeeld hiervan is het toewijzen van een woning aan een gezin dat een aangepaste woning nodig had.

Vryleve zet zich in voor de ontwikkeling van een zorgvisie

Opgave voor Woonstichting Vryleve is om een zorgvisie te ontwikkelen, mede door de veranderingen die plaatsvinden in de combinatie van wonen en zorg.

In 2015 heeft Vryleve het initiatief genomen om een zorgvisie te ontwikkelen. De zorgpartijen die Vryleve hiervoor heeft benaderd op de verschillende deelgebieden van zorg (ABC-zorg, Diafaan, Liemerij, Monicare) vinden een zorgvisie ook een goed idee. In 2015 is gestart met inventariserende gesprekken, waarbij ideeën en beelden over het toekomstplaatje zijn uitgewisseld tussen de partijen. Ook heeft Vryleve een korte presentatie gehouden tijdens een startbijeenkomst in het gemeentehuis met betrekking tot de ontwikkeling van een woonvisie. Deze gesprekken hebben geleid tot wederzijds begrip van de zorgpartijen, en hier en daar ook al tot onverwachte samenwerking.

In 2016 zijn de ontwikkelingen stil komen liggen door het faillissement van Diafaan. De samenwerking heeft er wel al voor gezorgd dat de impact van het faillissement op de mensen die zorg nodig hebben geminimaliseerd wordt. Aan het eind van 2016 is de draad voor de ontwikkeling van de zorgvisie weer opgepakt. Recent hebben de gemeente, Vryleve en zorgpartijen wederom van gedachten gewisseld.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5

Vryleve heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. Vryleve heeft de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd en voldoet reeds aan het Convenant Energiebesparing Huursector.

Vryleve is gestart met de APK voor woningen

Vryleve is in 2017 gestart met een APK voor de woningen, waarbij in een cyclus van 10 jaar in alle woningen een veiligheidskeuring wordt uitgevoerd. Bij deze inspectie wordt de gasinstallatie en de elektrische installatie gekeurd. Daarnaast heeft Vryleve aandacht voor vocht en schimmelproblemen in woningen.

Vryleve zet in op het op peil houden van de klanttevredenheid

Woonstichting Vryleve heeft zichzelf tot doel gesteld om de klanttevredenheid op peil te houden. Vryleve heeft zich op verschillende manier ingezet voor de waarborgen van de klanttevredenheid. Bijvoorbeeld voor het organiseren van bewonersavonden, het uitvoeren en verbeteren van klantenonderzoek en het betrekken van bewoners bij activiteiten van onder andere onderhoud.

In 2014 is Woonstichting Vryleve begonnen met het uitzetten van formulieren om de dienstverlening te meten. Tot 2016 gebeurde dit op papier, vanaf 2016 digitaal. Deze vragenlijsten leveren aandachtspunten op, voorbeelden van deze aandachtspunten zijn:

- Vertrekkende huurders kunnen nog beter geïnformeerd worden dat er veel informatie op de site beschikbaar is.
- Misschien kan er minder per brief en meer per mail uitgewisseld worden.
- Afhandeling van een verhuring niet aan de balie uitvoeren.
- Reparatie afhandeling (14% niet tevreden).

Het bovenstaande heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat medewerkers per mobiele telefoon bereikbaar zijn en dat er nu ook verhuur in de woning zelf plaatsvindt.

Een daarbij aansluitende ambitie van Vryleve is om zich in te zetten voor de verbetering van de informatievoorziening voor (toekomstige) huurders. In dit kader is “mijn Vryleve” geïntroduceerd, waar bewoners digitaal klachten kunnen melden en op woningen kunnen reageren. Huurders waarvan Vryleve weet dat zij op zoek zijn naar specifieke woningen informeren zij bijtijds dat een dergelijke woning vrijkomt en dat deze mensen op de woning kunnen reageren. Daarnaast heeft Vryleve enkele verbeteringen doorgevoerd. Woonstichting Vryleve heeft bijvoorbeeld de woning-map, die elke nieuwe huurder ontvangt bij het tekenen van de huurovereenkomst, uitgebreid met de van belang zijnde technische informatie van de woning. De nieuwe huurder wordt tevens geïnformeerd over de werkzaamheden die als onderdeel van de servicekosten uitgevoerd worden de woning. De huurders geven aan tevreden te zijn met de informatievoorziening.

Woonstichting Vryleve heeft aandacht voor duurzaamheid

Woonstichting Vryleve heeft in overeenstemming met het Convenant Energiebesparing Huursector de opgave om de woningvoorraad te verduurzamen naar gemiddeld label B in 2021, overeenkomend met een energieprestatie index tussen 1,2 en 1,4. Aan het einde van 2017 had het woningbezit van Woonstichting Vryleve een gemiddelde energieprestatie index van 1,33. Woonstichting Vryleve heeft deze kwaliteit bereikt door aandacht voor duurzaamheid bij nieuwbouw (bijv. nieuwbouw in Spijk – energielabel A), verbouw en het renoveren van 22 woningen in Pannerden en 16 woningen aan de Korenbloemstraat/ Margrietstraat.

De duurzame voorraad is een gevolg van een langdurige inzet op duurzaamheid, die ook al voor de periode van deze visitatie is ingezet. Daarnaast heeft Vryleve een relatief jong woningbezit.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,2

Vryleve heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed ruim voldoende gepresteerd. Vryleve heeft 32 woningen gerealiseerd en het concept van de HAB-woning ontwikkeld.

Vryleve heeft minder woningen gebouwd dan gepland

Vryleve heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 een opgave voor het bouwen van ongeveer 75 nieuwbouwwoningen. Woonstichting Vryleve heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 32 woningen gerealiseerd (zie Tabel 2.4). De realisatie van 20 nieuwbouwwoningen in Herwen staat gepland voor 2018, terwijl de realisatie van 25 woningen in Tolkamer in de wacht staat. Voor de realisatie van deze projecten zijn de plannen aangepast naar een alternatief plan met combinatie van beide projecten. De realisatie van 5 appartementen aan de markt in Lobith is door een sterk veranderende behoefte niet doorgegaan. Na onderzoek bleek dat er geen behoefte was aan de geplande appartementen.

Tabel 2.4 Opgave en prestatie Nieuwbouw

	Opgave	Prestatie
2014	4 woningen in Spijk & 5 woningen Lobith	4 woningen in Spijk gerealiseerd 5 appartementen in Lobith doorgeschoven naar 2015
2015	5 woningen in Lobith (zie 2014)	0 gerealiseerd 5 appartementen in Lobith zijn geannuleerd nadat uit onderzoek bleek dat er geen behoefte was aan de geplande appartementen
2016	21 woningen aan Graaf Reinaldstraat	7 woningen gerealiseerd in voormalig Marechaussee-complex

	Opgave	Prestatie
	& 18 woningen in Herwen	
2017	21 woningen aan Graaf Reinaldstraat, 25 HAB-woningen in Tolkamer en 18 woningen in Herwen	• 21 woningen aan de Graaf Reinaldstraat gerealiseerd • 25 HAB-woningen in Tolkamer niet gerealiseerd i.v.m. bezwaren van omwonenden • 18 woningen in Herwen niet gerealiseerd

De realisatie van de vier woningen in Spijk heeft Vryleve samen met de Dorpsraad en de bewoners opgepakt. Daarbij heeft Vryleve hen de vraag gesteld: Wat moet er gerealiseerd worden op de kavel? Vryleve heeft toen samen met de bewoners het kavel ontwikkeld.

Vryleve zet in op kleinere grondgebonden woningen

Vryleve moet met name inzetten op het realiseren van kleinere grondgebonden woningen, in kleinschalige projecten te realiseren. Van het bezit van Vryleve is bijna driekwart grondgebonden, overwegend 4-kamer woningen. In het licht van de bevolkingsontwikkeling en de vergrijzing is er behoefte aan kleinere grondgebonden woningen.

Vryleve heeft in samenwerking met PLEK voor een model uitgewerkt voor bouw van ongeveer 25 HAB-woningen op een bouwrijpe kavel van Vryleve in Tolkamer. Een HAB-woning is een comfortabele woning voor één- en tweepersoons huishoudens: Huur, Aanpasbaar en Bijzonder. Vryleve zet met de HAB-woning in op een innovatieve manier om nu en in de toekomst te voldoen aan de opgaven met betrekking tot duurzaamheid, de veranderende huishoudenssamenstelling en (op termijn) krimp.

De gemeente Rijnwaarden is enthousiast over het concept, terwijl de huurdersbelangenvereniging, het Bewonersplatform Lobith Tolkamer en de collega-corporaties eveneens erg positief zijn.

De 25 geplande woningen aan de Vierkenshof in Tolkamer waren bestemd als HAB woningen. Vanwege bezwaren van omwonenden ten aanzien van sociale huurwoningen zijn de plannen aangepast naar een alternatiefplan bestaande uit een mix tussen het project in Tolkamer en het project Antoniusstraat/ Kosterijpad in Herwen. Het aangepaste plan is vervolgens voorgelegd. Gezien de blijvende bezwaren is Vryleve in 2018 met de gemeente een overleg gestart over nieuwe realisatiemogelijkheden.

Ondanks dat de geplande aantallen niet zijn gerealiseerd, waardeert de visitatiecommissie het feit dat Vryleve heeft gepioneerd bij het ontwikkelen van het concept HAB-woning. Dit mag zeker voor een kleine corporatie als een bijzondere prestatie beschouwd worden.

Woonstichting Vryleve heeft geen woningen gesloopt

Vryleve had geen uitgesproken ambitie voor het slopen van woningen in de periode van 2014 tot 2017. De ambities met betrekking tot sloop formuleert Vryleve bij nadere uitwerking en detaillering van de transitie van het woningbezit. In de periode 2014-2017 heeft Vryleve geen woningen gesloopt.

Vryleve zet in op verbetering bestaand bezit

Vryleve heeft aandacht voor verbetering van het woningbezit. Vryleve heeft onder andere in 2017 de volgende prestaties geleverd:

- Vryleve heeft bij 28 woningen (project Fazantstraat) de oude houten kozijnen vervangen door kunststofkozijnen.
- Vryleve heeft 16 woningen aan de Korenbloemstraat/Margrietstraat aangepakt door de platte daken te vernieuwen en isoleren. Hiermee is een labelsprong van D naar B bereikt. Deze renovatie is aangepast op kunstzinnige wijze. Een aantal bewoners hebben kunstenaars tijdens bewonersavonden gevraagd, waarop zij actief ideeën hebben aangedragen voor het ontwikkelen van verschillende ontwerpen.
- Vryleve heeft de vochtproblematiek in woningen aangepakt door de werkwijze bij rioolontstoppen aan te passen (uitgebreidere inspectiemethode en structurele aanpak) en door het reinigen van de mechanische ventilatie de basisventilatie te borgen.
- Vryleve heeft planmatig onderhoud uitgevoerd, waarbij Cv-ketels zijn vervangen, keukens zijn vervangen, schilderwerk is verricht en de ventilatie van warmtepompen is aangepakt.

Woningen zijn voldoende conform opgave aangekocht en verkocht

De opgave voor verkoop van woningen over de periode van 2014 tot en met 2017 voor Vryleve was 19 woningen. Vryleve heeft over deze periode 17 woningen en 4 kavels verkocht. Vryleve voldoet hiermee aan de opgave die zij zichzelf heeft gesteld. Daarnaast had Vryleve een opgave in de aankoop van woningen. Over de periode van 2014 tot en met 2017 was de opgave de aankoop van 8 woningen, waarvan 3 doormiddel van inruil. Vryleve heeft over deze periode 8 woningen aangekocht, waarvan 4 door middel van inruil.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,5

Vryleve heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. Vryleve heeft zich ingezet in het tegengaan van sociale problematiek en het bevorderen van de leefbaarheid.

Woonstichting Vryleve zet in op sociale problematiek

In de ambities heeft Vryleve opgenomen om de sociale problematiek in kaart te brengen. De prestatie die Vryleve uiteindelijk geleverd heeft, is lidmaatschap van het Lokale Zorg Netwerk. Daarnaast rapporteert Vryleve intern over de spelende sociale problematiek, worden gesprekken gevoerd met de gemeente en zorgpartijen en wordt deelgenomen aan de Denktank-bijeenkomsten over bijvoorbeeld eenzaamheid. Tot slot worden ook dialooggesprekken georganiseerd met de organisatie 'Zorg verandert'.

Vryleve heeft vastgesteld dat het beeld wat er was eind 2014 niet geheel juist was. Er is wel sprake van sociale problematiek binnen het bezit, maar dan gaat het over individuen en niet over straten/buurten. Dit betekent dat de oplossing meer maatwerk is en niet is vast te leggen in een standaard plan van aanpak. Positief in dit kader is dat de communicatie met het sociaal team nu duidelijk beter loopt dan voorheen en dat we de dossiervorming in ons systeem ook verder hebben kunnen optimaliseren.

Woonstichting Vryleve zet zich in voor leefbaarheid.

Vryleve wil de leefbaarheid vergroten. In dit kader heeft Vryleve zich in de periode van 2014 tot 2017 ingezet voor leefbaarheid, bijvoorbeeld door het uitvoeren van de plannen van het groenbeleid, overleg met de dorpsraden en het informeren van bewoners over het groenbeleid. Daarnaast doet Vryleve jaarlijks mee aan NLDoet, was Vryleve aanwezig op de Gelders Eiland Fair en heeft Vryleve buurtbemiddeling toegepast. Vryleve organiseert in het kader van leefbaarheid tevens bijeenkomsten. Vryleve organiseert bijvoorbeeld Denktank bijeenkomsten om de gezamenlijke betrokkenheid vorm te geven en verantwoordelijkheid te benoemen in actuele

onderwerpen. Het doel is verbindingen te leggen om samen verder te gaan in de woon- en werkomgeving Rijnwaarden.

In het kader van de leefbaarheid in de leef- en woonomgeving heeft Vryleve in 2017 onder andere de volgende prestaties geleverd:

- Vryleve heeft als proef een achterpad in Spijk opgeknapt door middel van gestort beton, waarbij rekening wordt gehouden met infiltratie van regenwater middels het toepassen van infiltratiekolken. Doelstelling hiermee is de kans op onkruidgroei te minimaliseren.
- Vryleve heeft met bewoners een nieuwe inrichting van de Tuin afgesproken. In 2017 is al een nieuwe haag geplaatst en zijn bloembakken gerealiseerd. Met het aanbrengen van de beplanting in 2018 wordt dit project afgerond.
- Vryleve is in 2017 gestart met het vernieuwen van de tuin rondom het complex De Berkhaag.
- Vryleve heeft in het kader van geuite wensen door bewoners en omwonenden om het gebouw De Pannerd een betere uitstraling te geven de onderdoorgang naar de tuin geschilderd en het letterpad aangebracht. Het pad moet een aanzet zijn om door te lopen naar de beweegtuin die dankzij subsidie van de provincie en met medewerking van de gemeente is uitgebreid.

2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

2.4.1 Ondernemingsplan OpMaat naar de toekomst 2009-2014

In 2009 heeft Woonstichting Vryleve ondernemingsplan OpMaat naar de toekomst vastgesteld. In het ondernemingsplan is vastgelegd dat Vryleve in Rijnwaarden gaat voor het behoud van de eigenheid van de dorpen en het versterken van het geheel. Woonstichting Vryleve wil dat doen vanuit een rol als maatschappelijk ondernemer. De missie daarbij is:

Vryleve zorgt ook in de toekomst voor **voldoende, doelmatige** en betaalbare woningen, zowel in de koop- als in de huursector voor **de mensen** die in de dorpen (willen) wonen

2.4.2 Ondernemingsplan Samen verder! 2015-2019

In 2014 heeft Woonstichting Vryleve een nieuw ondernemingsplan geformuleerd, ter vervanging van het, in 2009 opgestelde ondernemingsplan. De in 2009 geformuleerde missie blijft onveranderd. Om dat te bereiken zijn in het ondernemingsplan de volgende activiteiten en doelstellingen opgenomen voor de periode 2015 tot en met 2019:

- (Blijven) zorgen voor voldoende bij de vraag passende woningen.
 - Benoemen aantal te bouwen/verkoopen woningen.
 - Onderzoeken of veranderende zorg in de toekomst consequenties heeft het bezit.
 - Realiseren projecten op maat.
- Benodigde woonfaciliteiten handhaven en waar gewenst uitbreiden.
 - Weten wat de klant wil.
 - Samen met maatschappelijke instellingen, huurders, dorpsraden.
 - Mogelijk nieuwe technologieën gaan toepassen.
- Goede kwaliteit van het bezit handhaven.
 - Onderzoek naar toepassing ander materiaalgebruik.
 - Volledig uitbesteden van het onderhoud aan (sub)complexen met langdurige contracten.

- Duurzaamheid.
- Inzetten voor de verbetering van de woonomgeving
 - Samen met de bewoners.
 - Uitvoeren groenbeleid.

Vervolgens wordt ingegaan hoe Vryleve dit gaat bereiken de komende periode, en met wie.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven



In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Vryleve voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze van hanteren van beleid en de aansluiting bij en de zoektocht (mede door het ontbreken van een woonvisie) naar relevante signalen uit de omgeving.

Vryleve heeft haar ambities voor de periode van 2009 tot en met 2014 vastgelegd in het ondernemingsplan 'OpMaat naar de toekomst'. In het ondernemingsplan 'Samen verder!' zijn de ambities voor de periode van 2015 tot en met 2019 vastgelegd. In het kader van de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied en daarbij passende ambities heeft Vryleve proactief overleg gezocht met de gemeente Rijnwaarden.

Omdat de gemeente Rijnwaarden tot aan het einde van 2017 niet beschikte over een woonvisie heeft Vryleve met name in de bestuurlijke overleggen met de gemeente kunnen 'sparren' over de volkshuisvestelijke opgaven. Vryleve is als grootste woningeigenaar daarnaast nadrukkelijk betrokken geweest bij de ontwikkeling van de woonvisie. Samen met de gemeente Rijnwaarden heeft Vryleve tevens een enquête onder bewoners uitgezet naar de woonbehoeften.

Naast de huurdersbelangenvereniging maakt Vryleve gebruik van dorpsraden om aan te kunnen sluiten bij de relevante signalen uit de omgeving. De dorpsraden functioneren als de 'ogen en oren' binnen de betreffende dorpen en zijn zeer goed op de hoogte van wat leeft. Vryleve is samen met bewoners en de eventueel aanwezige dorpsraad per kern in dialoog getreden. Vryleve geeft daarbij aan: 'Gezamenlijk, het mooiste zou zijn ook met de gemeente, bepalen wat gedaan kan/moet worden geeft de grootste kans op succes'.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 2.5 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,3
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,4	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,5			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5			

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
(Des)investeren in vastgoed	7,2			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5			
Ambities in relatie tot de opgaven	7		25%	

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Vryleve, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Zevenaar afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn andere maatschappelijke partners betrokken. Het betreft collega-corporaties Baston Wonen, Plavei en Woonstichting Valburg. Ook hebben de zorginstelling Liemerij, de stichting Spijk Actief en de dorpsraad Aerdt en de vereniging Rijnwaarde 50+ aan het onderzoek deelgenomen.

In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Vryleve op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7	7,8	7,6
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8	-	8	8
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7	-	8	7,5
(Des)investeren in vastgoed	7,5	6	7,8	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	5	8,3	8	7,1
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	7	8,2	7,9

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8	7	8	7,7
Gemiddeld				7,6

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,6 De belanghebbenden waarderen de prestatie van Vryleve ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een goed. Vryleve zet zich echt in voor betaalbaarheid en beschikbaarheid.

Huurdersbelangenvereniging: beschikbaarheid en betaalbaar zijn goed, doorstroming en transparantie bij toewijzing kunnen beter

Vryleve stuurt goed op het laag houden van de huren. Men gaat ook net wat verder bij het huurbeleid gericht op lage huur. Wat dat betreft heeft men de laatste jaren goed ingezet op betaalbaarheid. Er zijn in principe ook voldoende woningen.

Een kanttekening is wel dat er problemen zijn met de doorstroming van huurders. Vryleve heeft overigens door onder meer speciale snel te bouwen woningen te plaatsen goed ingespeeld op de doorstroming. Helaas is het initiatief in de ogen van de HBV gestokt door protesten van bewoners en te weinig medewerking door de gemeente.

Een andere kanttekening betreft de plaatsing van statushouders. De opvang en begeleiding van deze mensen kan beter in de ogen van de HBV. De statushouders zullen dan beter en sneller integreren. De ervaring leert dat de meeste statushouders dat zelf ook prettig vinden als mensen uit de straat zich om hen bekommeren en wegwijs maken in de Nederlandse gebruiken en gewoonten. Vryleve zou daarom meer kunnen stimuleren dat bewoners de statushouders opvangen, door bijvoorbeeld de eerste ontmoeting met de mensen uit de wijk te regelen

Gemeente Zevenaar: Vryleve doet wat men mag verwachten

De gemeente geeft aan dat Vryleve voldoende woningen heeft voor de primaire doelgroep. De woningmarkt is ontspannen. Vryleve heeft voldoende woningen met een betaalbare huur. Vryleve doet wat men mag verwachten.

Overige belanghebbenden: Vryleve zet zich voldoende in voor de primaire doelgroep

De overige belanghebbenden geven aan dat Vryleve zich voldoende inzet voor de primaire doelgroep. Daarbij wordt opgemerkt dat Vryleve echt bezig is met het betaalbaar houden van de woningvoorraad en het bevorderen van de doorstroming. Als kanttekening geeft een belanghebbende aan dat de doorstroming in het werkgebied beperkt is, omdat er veel personen zijn met een laag inkomen die een verhuizing niet eens kunnen betalen.

Vanuit de overige belanghebbenden wordt aangegeven dat het realiseren van de HAB-woning (Huur, Aanpasbaar & Bijzonder) echt een positieve ontwikkeling is. Vryleve heeft met de HAB-woningen een toekomstbestendige, flexibele en circulaire oplossing gekozen.. Eén van de overige belanghebbenden zet, in het licht van de bevolkingsprognoses, vraagtekens bij het toevoegen van woningen.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Vryleve ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed. De huurders zien dat Vryleve zich voldoende inzet voor het huisvesten van ouderen.

Huurdersbelangenvereniging: Vryleve zet zich voldoende in voor de huisvesting van ouderen

De HBV is van mening dat Vryleve op zich goed inzet op huisvesting voor ouderen. Het is echter jammer dat enkele initiatieven gericht op doorstroming van ouderen niet door alle partijen zijn omarmd. Er komen hierdoor weinig specifieke ouderenwoningen vrij.

Daarnaast wordt gewaardeerd dat Vryleve, door onder meer een groot verzorgingshuis, heeft ingezet op voorzieningen voor ouderen. Een kanttekening betreft tegelijkertijd ook de omvang van deze voorziening. Door de grootschalige opzet, is de samenwerking met de lokale partijen helaas minder goed dan deze zou kunnen zijn. Er zijn bijvoorbeeld regelmatig klachten over de kwaliteit van de zorg. Alhoewel dit niet de verantwoordelijkheid van Vryleve is, zou het inzetten op kleinschaligere voorzieningen de problemen met de kwaliteit van de zorg wel kunnen verminderen.

Gemeente Zevenaar: Een ontspannen markt in Zevenaar

De gemeente geeft aan dat de doelgroep in de gemeente Zevenaar relatief beperkt is. Binnen de gemeente Zevenaar zijn wel rolstoelgeschikte woningen, maar de markt is ontspannen. Als de woning uiteindelijk niet kan worden verhuurd, wordt gekozen voor verhuur aan een starter of doorstromer. De gemeente heeft echter onvoldoende zicht op de prestaties van Vryleve.

Overige belanghebbenden: Vryleve is ingeperkt door de provincie

Eén van de overige belanghebbenden merkt op dat Vryleve jarenlang is ingeperkt door de provincie voor wat betreft het realiseren van woningen. Indien er gebouwd kon worden, dan is er met name gebouwd voor jongeren. Indien personen geconfronteerd worden met een beperking, dan zijn er beperkt woningen beschikbaar. Daarbij wordt opgemerkt dat deze personen zelf ook weinig proactief zijn. Vryleve voert enquêtes uit, maar de respons van senioren die langer thuis moeten blijven wonen is laag.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Vryleve ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed. De kwaliteit van de woningen is op orde, maar de huurders vragen aandacht voor isolatieproblemen bij clusterwoningen.

Huurdersbelangenvereniging: Over het algemeen staan woningen er goed bij, aandacht nodig voor clusterwoningen met isolatieproblemen

Over het algemeen staat de voorraad van Vryleve er goed bij. Er zijn echter ook veel woningen (251 stuks) waar wel degelijk sprake is van problemen met oude isolatie. De HBV beveelt aan dat Vryleve deze woningen snel weer naar een goed niveau tilt. Op dit moment kosten de woningen teveel energie en geld. Vryleve heeft wel de woningen opgenomen in een onderhoudsprogramma, maar de HBV zou graag zien dat de woningen een hogere prioriteit krijgen. Met Vryleve is men hierover geregeld in gesprek. Na lang aandringen is de vloerisolatie bij enkele woningen toegepast als proefproject. Dakisolatie is echter ook een must voor veel van deze woningen. Wat ook beter kan is het tempo, de bewoners zien te weinig gebeuren en worden door Vryleve ook niet goed van de voortgang op de hoogte gehouden over wat wanneer gaat plaatsvinden.

Op klachten wordt helaas niet altijd door alle medewerkers even goed gereageerd. De houding wordt dan als weinig flexibel ervaren. En dat gedrag leidt helaas weer tot nieuwe klachten.

Gemeente Zevenaar: De ambities van de gemeente en Vryleve liggen niet op een lijn

De gemeente zou samen met de corporaties in de gemeente Zevenaar graag overleggen over de energietransitie. De ambitie van de gemeente ligt niet in lijn met de ambitie van Vryleve. De gemeente ontvangt geen klachten over de kwaliteit van de woningen. De gemeente heeft echter onvoldoende zicht op de prestaties van Vryleve.

Overige belanghebbenden: De kwaliteit van de woningen is in orde

Vanuit de overige belanghebbenden wordt aangegeven dat de kwaliteit van de woningen in orde is. Daarbij wordt opgemerkt dat in het werkgebied weinig oude woningen staan.

Eén van de belanghebbenden wijst daarnaast op de aandacht voor duurzaamheid: Vryleve een lage gemiddelde energie-index. Vryleve investeert echt in duurzaamheid. Zij worden echter geremd door de beperkte financiële middelen. Daarnaast zijn zij echt bezig met innovatieve toepassingen, zoals infrarood.

(Des)investeren in vastgoed

7,1

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Vryleve ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende. Vanuit belanghebbenden wordt echter wel aandacht gevraagd voor de toekomstige (afname) van de vraag.

Huurdersbelangenvereniging: Vryleve investeert naar mogelijkheden

Vryleve investeert op een goed niveau in haar woningvoorraad. Met name renovaties. Een verbeterpunt op dit vlak is het organiseren van bijeenkomsten waarin de bewoners tekst en uitleg krijgen over de renovatie.

Ook op het gebied van nieuwbouw heeft men goede intenties, maar komen de plannen vaak niet van de grond. In de ogen van de HBV is dit echter Vryleve niet te verwijten, vanwege het strikte gemeentelijke beleid

Gemeente Zevenaar: Vryleve maakt andere keuzes

De gemeente ziet dat Vryleve de koers heeft om woningen bij te bouwen, met name voor kleine huishoudens. Vryleve heeft een beperkt aantal woningen in het goedkope segment. Op lange termijn laat de prognose echter zien dat de woningmarkt in de toekomst verder zal ontspannen, waarbij echter wel sprake is van een kwalitatieve mismatch. Binnen de gemeente Zevenaar maken de andere corporaties andere keuzes. Vryleve zet in de ogen van de gemeente met name in op sloop/nieuwbouw.

Overige belanghebbenden: Vryleve kiest met HAB-woning voor toekomstbestendige oplossing

De overige belanghebbenden geven aan dat Vryleve voldoende investeert in de woningvoorraad. Daarbij wordt echt gekeken naar de kwalitatieve behoefte. Het ontwikkelen van toekomstige bestendige HAB-woningen wordt gewaardeerd. Vanuit meerdere belanghebbenden wordt de vraag gesteld of nieuwbouwwoningen daadwerkelijk bewoond gaan worden, onder andere gezien de verwachte bevolkingsontwikkeling.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,1

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Vryleve ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een ruim voldoende. De huurders geven aan dat er aandacht nodig is voor de leefbaarheid.

Huurdersbelangenvereniging: Vryleve kan meer doen om te handhaven

De HBV is ontevreden over de prestaties van Vryleve ten aanzien van de kwaliteit van de wijken. Er zijn twee partijen die uitvoering moeten geven aan de werkzaamheden gericht op de kwaliteit van de wijk en dat zijn de gemeente en Vryleve. In het recente verleden hebben deze gemeente en Vryleve echter strijd gevoerd over de verantwoordelijkheden. Hierdoor zijn veel dingen blijven liggen.

De HBV beseft dat het niet makkelijk is de leefbaarheid op een hoog peil te houden omdat er weinig tools voor het handhaven zijn. Waar het echter ook om gaat is dat Vryleve een duidelijker gezicht laat zien en ook beter duidelijk maakt wat men doet op het gebied van leefbaarheid. Nu lijkt het soms alsof men de handen ervan af heeft getrokken, omdat het onduidelijk is wat men doet.

Uiteindelijk is het belangrijk samen met de HBV, gemeente en Vryleve tot een goede oplossing te komen waardoor het uiteindelijk prettig wonen is op alle vlakken.

De visitatiecommissie merkt op dat het oordeel van de huurders op dit onderwerp, sterk verschilt van de score op het prestatieveld Kwaliteit wijken en buurten in het hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities. De visitatiecommissie heeft echter de prestaties van Vryleve afgezet tegen de afgesproken opgaven en bovendien een groter aantal prestaties beoordeeld.

Gemeente Zevenaar: Vryleve zoekt echt verbinding met de uitvoering binnen de gemeente

De gemeente geeft aan dat Vryleve een goede aansluiting heeft bij het sociaal team. Vryleve is betrokken en zet in op vroeg signalering. Vryleve handelt daarbij vanuit een visie en zoekt echt de verbinding met de uitvoering binnen de gemeente.

Overige belanghebbenden: Vryleve toont haar zachte kant en presteert naar vermogen

De overige belanghebbenden geven aan dat Vryleve echt aandacht heeft voor de kwaliteit van wijken en buurten. Daarbij doet Vryleve dat wat binnen haar vermogen ligt, eventueel in samenwerking met zorg- en welzijnspartijen. Vryleve wil de opgaven echt aanpakken met samenwerkingspartners, vanuit de beleving van de huurders. Eén van de belanghebbenden geeft aan dat de woonomgeving bij instromers van buiten het werkgebied echter zienderogen achteruit gaat, bijvoorbeeld voor wat betreft tuinonderhoud. Als een woning vrijkomt en er is een kandidaat die van buiten het werkgebied komt, dan wijst logischerwijs Vryleve toe.

3.3.2 Relatie en communicatie

7,9

De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Vryleve met een goed. Vryleve is lokaal betrokken en de relatie met de belanghebbenden is goed. De gemeente nodigt Vryleve uit om intensiever samen te werken.

Huurdersbelangenvereniging: de relatie is goed en constructief

De relatie en communicatie van de laatste jaren is aanzienlijk verbeterd. Tijdens een andere tijd was er overheersing en weinig tot bijna geen sociale binding tussen de corporatie huurders, en HBV. De relatie in deze digitale tijd is zowel positief als kritisch, zoals het hoort bij de omgang met een corporatie. De onderlinge betrokkenheid met bestuurder en personeel is goed en deze zijn ook goed benaderbaar. Duidelijk is voor de partijen het sociale draagvlak de basis voor de dialoog.

De HBV is content over de houding naast de goede samenwerking en de wijze waarop men elkaar kan benaderen met de belangenbehartiging van haar leden.

Gemeente Zevenaar: De gemeente en Vryleve zouden intensiever moeten samenwerken

De gemeente geeft aan dat de relatie met Vryleve goed is. Er is sprake van korte lijnen en er kan snel geschakeld worden. Vryleve is pragmatisch. Zij kunnen en verwachten snel te kunnen schakelen. Indien er complexe procedures zijn die langer duren bij de gemeente, dan kan er 'gezonde' wrijving ontstaan. Er is respect voor eenieders situatie en belangen.

De gemeente merkt op dat het speelveld is veranderd met de gemeentelijke herindeling. Binnen de gemeente Zevenaar is sprake van drie corporaties, in plaats van een corporatie. De gemeente kijkt daarmee meer naar de samenwerkingspartners. De gemeente heeft het idee dat echt partnerschap met Vryleve mogelijk is. Vryleve heeft echter de neiging dat zij in lokale bijeenkomsten zo nu en dan met de vinger naar de gemeente wijst. In het licht van een goede samenwerking is het wenselijk dat dat minder gebeurt. De gemeente geeft aan dat de relatie professioneel is, afspraak is afspraak. De gemeente heeft de ambitie om intensiever te gaan samenwerken.

Overige belanghebbenden

Vanuit overige belanghebbenden wordt aangegeven dat de medewerkers van Vryleve coöperatief zijn. Daarnaast is Vryleve echt lokaal betrokken. Eén van de collega-corporaties ziet dat Vryleve echt actief is met andere corporaties op te zoeken. In 'KAN-oost' is Vryleve echt een trekker. Daarbij wordt opgemerkt dat Vryleve haar eigen keuzes blijft maken. Dat het soms schuurt en mensen het oneens zijn, is juist goed.

3.3.3 *Invloed op beleid*

7,7

De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Vryleve met een goed. De huurders geven aan dat zij echt bij het beleid betrokken worden, terwijl de gemeente meer benen-op-tafel-gesprekken zou willen organiseren met Vryleve.

Huurdersbelangenvereniging wordt goed bij het beleid betrokken

De HBV is van mening dat Vryleve haar goed betreft bij en invloed geeft op het beleid. Er is sprake van een positief kritische insteek die ook door de goede relatie wordt gedragen. Daarbij komt dat men goed in gesprek kan gaan en hierdoor ook op passende wijze invloed kan uitoefenen.

Gemeente Zevenaar: Gezamenlijk meer benen-op-tafel-gesprekken organiseren

De gemeente zou in het kader van invloed op beleid meer benen-op-tafel-gesprekken met Vryleve willen organiseren. De meerwaarde zou zijn om echt samen te werken aan de maatschappelijke opgaven. Daarnaast wordt opgemerkt dat vanuit een echte samenwerking en afstemming minder sprake is van teleurstellingen. Opgemerkt wordt dat de gemeente in het verleden niet op deze wijze met Vryleve overlegd heeft. Daarbij hebben de gemeente en Vryleve onvoldoende ruimte genomen om op deze wijze samen te werken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Vryleve echt open staat voor invloed van buitenaf en samenwerking met partners. Vryleve is echt verbonden met de woongemeenschap in de gemeente. De lokale betrokkenheid van de medewerkers zorgt voor toegankelijkheid. De collega-

corporaties geven aan dat Vryleve echt bereid is tot samenwerking. Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat er nog meer uit de samenwerking te halen is.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Vryleve en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 Hebt u een boodschap voor Vryleve?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Vryleve de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Goede punten

- Prima communicatie met de HBV: korte lijntjes.
- Vryleve is lokaal verankerd en betrokken
- Vryleve antwoordt snel op vragen van de HBV
- Vryleve doet mee aan acties en initiatieven vanuit de dorpsraad
- Vryleve is toegankelijk: ook voor informele gesprekken is altijd tijd
- Vryleve is scherp, zij denken zelf na over waar zij voor staan en hoe zij zaken willen aanpakken. Voorbeeld: Vryleve heeft m.b.t. tot duurzaamheid onderzocht hoe met een kleine investering een hoog rendement te behalen. Vryleve kiest een eigen weg.
- Vryleve handelt pragmatisch en vanuit korte lijnen. Daarbij valt snel te schakelen met Vryleve.
- Vryleve staat open voor inbreng van huurders in de verschillende kernen. Wat kan Vryleve voor de huurders betekenen? Vryleve is echt verbonden met de woongemeenschap in de gemeente.
- Vryleve is slim, overwogen en strategisch. Daarbij kent Vryleve de eigen beperkingen.
- Vryleve is een stap verder gegaan bij het realiseren van de HAB-woningen. Vryleve heeft echt lef getoond.
- De indruk bestaat dat Vryleve een stabiele organisatie is. Daarbij doen zich nooit vreemde verhalen over Vryleve de ronde.
- Vryleve besteedt veel aandacht aan integriteit in de besturing van de organisatie. De directeur-bestuurder zet het vaak op de agenda en dat wordt echt doorleefd.
 - Op operationeel gebied heeft Vryleve het goed voor elkaar.
 - Voor een relatief kleine corporatie, pakt Vryleve een goede rol in de lokale samenleving. Vryleve wil van belang zijn.

Verbeterpunten

- Meer bovenop overlast door vervuiling zitten: beter handhaven en preventieve projecten zoals de verpaupering en ongedierte bestrijding opzetten en de huurders en eventueel externe specialisten erbij betrekken.
- Door de snelle veranderingen in onze samenleving en bevolking is het van groot belang ook de huurovereenkomsten aan te passen en meer te handhaven.
- Vryleve zou het onderhoud bij de probleemwoningen naar voren moeten halen.
- Vryleve zou de oudere woningen in het bezit moeten opknappen.
- Vryleve zou beter moeten communiceren bij renovaties, vooral naar de betrokken huurders.
- Vryleve opereert zelfstandig met betrekking tot woningtoewijzing. De andere corporaties werken met 'Enserve', waaruit informatie eenvoudig te verkrijgen is. Vryleve heeft eigen systemen, waaruit de informatie wordt aangeleverd.
- Vryleve en de gemeente werken vanuit respect, maar als de gemeente en Vryleve niet op een lijn zitten is het lastig. Vryleve zou dat meer kunnen accepteren: 'Agree to disagree'.

Vryleve blijft daar langer aan vasthouden. Daarbij zou vanuit creativiteit gezamenlijk meer naar de kansen gekeken moeten worden.

- Vryleve en de andere corporaties zouden de cijfers meer op elkaar moeten kunnen stemmen, bijvoorbeeld m.b.t. tot woonruimteverdeling. Vryleve hoeft niet mee te doen met 'Enserve', maar het zou fijn zijn als er afgestemd kan worden.
- Vryleve en Baston Wonen zouden de ingezette weg van samenwerking verder kunnen versterken, bijvoorbeeld ten aanzien van inkoop, HRM etc.
- Vryleve heeft op de bestuurderskamer altijd verse bloemen staan. Deze zouden moeten worden afgeschaft of op alle kamers moeten worden neergezet, maak geen uitzondering voor de bestuurskamer.
- Vryleve zou in de samenwerking meer kunnen communiceren over de eigen plannen.
- Vryleve heeft echt goede medewerkers in dienst. Vryleve heeft het op orde. De indruk bestaat dat zij echter soms verouderde methoden heeft van documenteren en vastleggen, bijvoorbeeld in Excel.
- Vryleve zou meer het gesprek of de discussie moeten aan aangaan met Liemerij om te helpen een beleid te ontwikkelen voor het zorgvastgoed van Liemerij, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid. Pak die rol of laat duidelijker zien wat je visie op die rol is.

Boodschap en/of advies

- Pas de huurovereenkomsten aan, zodat ook beter gehandhaafd kan worden op de bepalingen die aangeven dat huurders verantwoordelijk zijn voor eventuele overlast en vervuiling. Moderniseer de bepalingen. Nu zijn ze vooral gericht op bijvoorbeeld het achterpad. Schakel desnoods externen in om toezicht te houden en te handhaven.
- De gemeente zou een meerwaarde zien in een benen-op-tafel-overleg met Vryleve om de opgaven te bespreken, ambities te delen en af te stemmen en intensiever samen te werken.
- Het woord 'welzijn' in het logo is een groot goed. Hou daar aan vast!
- Blijf op eigen benen staan en laat je niet wegdrukken door grotere corporaties.
- Blijf je ook focussen op het eiland.
- Vryleve zou meer kleinschalige woonvormen (8 tot 10 hofwoningen) in de dorpen moeten realiseren. Deze woningen voldoen aan de eisen van het bevorderen van sociale cohesie, de aanwezigheid van mantelzorg en een zorgcircuit (elkaar helpen). In Friesland, Zeeland en Brabant zijn in het verleden al voorbeelden geweest die hebben gewerkt.
- In het werkgebied bestaat de zorg dat de lokale binding verdwijnt als het 'kleine' Vryleve wordt opgeslokt door een grotere corporatie.
- Voor Vryleve en voor het werkgebied levert het doortrekken van de A15 mogelijk kansen op.
 - Steek meer in op een toekomstige rol die uit gaat van meer wederzijdse beïnvloeding op beleidsgebied. Ga eerder het gesprek aan.
 - Steek nog meer in op het verbreden van de samenwerking met de maatschappelijk partners op beleidsmatig vlak. De wil hiertoe is duidelijk aanwezig.
 - Pak in relatie tot zorgaanbieders de vastgoedexpertrol, of laat duidelijker zien wat je visie op die rol is ten aanzien van bijvoorbeeld duurzaamheid.
- Blijf de lokale rol en het van belang willen zijn vasthouden, ondanks ontwikkelingen die mogelijk beperkingen stellen aan de rol van een corporatie.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

6

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Vryleve voldoet gedurende de vier jaren van de visitatieperiode aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Vryleve

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit marktwaarde	>40%	34,4%	49,2%	46,0%	50,5%
ICR	>1,4	1,42	1,80	2,97	1,93
DSCR	>1,0	0,87	1,12	1,80	1,30
Loan to Value	<75,0%	74,1%	64,8%	69,4%	67,5%

Bron: Jaarverslag Woonstichting Vryleve (2017)

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Woonstichting Vryleve voldeed over de hele periode van 2015 tot en met 2017 aan de norm van het WSW. In 2014 werd kortstondig niet voldaan aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Woonstichting Vryleve voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Woonstichting Vryleve voldeed over de periode van 2015 tot en met 2017 aan de norm van het WSW. In 2014 voldeed Woonstichting Vryleve kortstondig niet aan de norm van het WSW.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Woonstichting Vryleve voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW.

Beoordeling

De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Vryleve zich heeft ontwikkeld naar een financieel gezonde corporatie. In de periode van 2014 tot en met 2017 heeft Woonstichting Vryleve hiertoe gewerkt aan het verbeteren van de financiële positie. Door de bouwproductie in de periode van 2005 tot en met 2010 is een schuldenlast opgebouwd die in ruime mate boven de norm van €45.000 per verhuureenheid van het toenmalige Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) uitkwam. Mede door een aanpassing van de WOZ-waarde van de woningen, voldeed Vryleve korte tijd, aan het einde van december 2014, niet aan de norm voor DSCR en solvabiliteit.

Om aan deze situatie snel een eind te maken, is door Vryleve in overleg met het toenmalige CFV een verbeterplan opgesteld, waarin is vastgelegd dat in 2021 aan de norm voldaan moet worden. Woonstichting Vryleve heeft in de voorbij periode ieder besluit met een financiële impact getoetst aan de doelstelling om in 2021 aan de norm te voldoen.

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in 2017 op basis gesteld dat Woonstichting Vryleve voldoet aan alle normen en dat de norm voor de schuldenlast als indicator gezien moet worden in combinatie met de reguliere kengetallen. Het voldoen aan de normen was voor de Aw reden om aan het begin van 2018 aan te geven dat het verbeterplan door Woonstichting Vryleve als afgerond beschouwd mag worden. Woningbelang heeft daarmee ruim voldoen aan de doelstelling om 2021 aan de norm te voldoen.

Woonstichting Vryleve heeft de financiële positie maandelijks gerapporteerd en -indien nodig- bijgesteld. Een bijstelling heeft bijvoorbeeld plaatsgevonden na het niet doorgaan van nieuwbouw. Het bespreken van de maandrapportages staat daarbij altijd op de agenda van de RvC.

4.3 Doelmatigheid

7

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het positief afwijken van de benchmark op de onderdelen personeelskosten per fte, aantal VHE per fte en het goed ontwikkelde kostenbewustzijn.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Vryleve

	Corporatie			Referentie	Landelijk
	2014	2015	2016	2016	2016
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	889	797	799	804	790
Personeelskosten per fte (in duizenden euro's)	70	59	62	72	74
Aantal VHE per fte	114	122	134	112	106

Bron: Vryleve (2018)

Uit de tabel blijkt dat Woonstichting Vryleve voor het verslagjaar 2016 voor het kengetal netto bedrijfslasten per verhuureenheid ten opzichte van de referentie iets beter scoort. De referentie betreft de groep corporaties met een bezit tussen de 1.000 en 2.500 verhuureenheden. De score ten opzichte van het landelijk gemiddelde is iets hoger. De scores op de kengetallen Aantal verhuureenheden per fte en Personeelskosten per fte zijn echter beduidend beter dan die van de referentie en het landelijk gemiddelde.

In het jaar 2015 scoorde Woningstichting Vryleve op het kengetal bedrijfslasten beter dan de referentie. De kosten bedroegen 797 euro per vhe en de referentie had een score van 904 euro per vhe. In 2014 waren de scores 889 euro per vhe voor Woningstichting Vryleve en 951 euro per vhe bij de referentie. In beide jaren scoorde Woningstichting Vryleve wel slechter dan de referentie op het kengetal aantal VHE per fte.

De afgelopen jaren heeft Woonstichting Vryleve duidelijk ingezet op verhoging van de doelmatigheid, waardoor op alle kengetallen een verbetering zichtbaar is. Vryleve heeft bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de verzekeringsportefeuille en de kosten voor de accountant. Voor het jaar 2017 zijn de bedrijfslasten per VHE op basis van een eigen berekening met 807 in lijn met die van 2016.

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Vryleve en kent een pluspunt toe voor het positief afwijken van de benchmark op de onderdelen personeelskosten per fte, aantal VHE per fte en het goed ontwikkelde kostenbewustzijn.

4.4 Vermogensinzet

8

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzichtelijke en uitgebreide wijze waarop de inzet van het vermogen wordt verantwoord richting de samenleving.

Woonstichting Vryleve heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse voorgeschreven, actuele beleidsdocumenten. Met het vaststellen van haar Financieel Beleid wil Woonstichting Vryleve inzicht geven in de onderlinge samenhang van de gestelde doelen, de beschikbare middelen en het tijdspad dat men voor ogen heeft.

Er is een toetsingskader voor investeringen dat bestaat uit de volgende beleidsstukken:

- financieel beleid en beheer;
- calculatiestatuuut;
- inkoopbeleid.

Het uitgangspunt bij het financieel beleid is het borgen van de continuïteit. In dat kader was een belangrijk opgave het verlagen van de schuldenlast, zodat de Loan to Value ruimer onder maximaal toegestane grens kwam te liggen. Dat is gelukt.

Als belangrijkste maatschappelijke doelstelling heeft Woonstichting Vryleve opgenomen dat men wil borgen dat er voldoende goedkope en goed onderhouden woningen zijn.

Vryleve kent een duidelijke cyclus met betrekking tot het bepalen, plannen en uitvoeren van haar activiteiten en de financiële vertaling daarvan in haar begrotingen.

- Het uitgangspunt is het ondernemingsplan, waarin verwoord is wat de komende vijf jaar de hoofddoelstelling zijn van Vryleve. In 2014 is er een ondernemingsplan opgesteld voor de jaren 2015 – 2019.
- Jaarlijks wordt er vervolgens een jaarplan opgesteld, waarin de beoogde doelstellingen van het ondernemingsplan voor dat betreffende jaar nader worden uitgewerkt
- Deze uitwerking wordt financieel verwerkt in de op te stellen meerjarenbegroting en jaarbegroting.

Elk onderdeel wordt door het bestuur aangeboden aan de Raad van Commissarissen ter goedkeuring.

Naast deze begrotingscyclus kent Vryleve een apart besluitvormingsproces voor de grotere investering. Conform het vigerend toetsingskader dient elke investering groter dan 5 % van de begrote huuropbrengst (op jaarbasis) ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de RvC. Deze investeringen hebben ook een aparte plek in de rapportage.

In het financieel beleid worden doelstellingen op zich genoemd. Doelstellingen die vaak gerelateerd zijn aan normen en/of kencijfers. Duidelijk is dat deze niet op zichzelf staan maar raakvlakken hebben met geformuleerd beleid zoals bijvoorbeeld:

- Het strategisch voorraad beleid
- Het huurbeleid
- Het groenbeleid

Nieuwe projecten worden vooraf getoetst op verwacht maatschappelijk en financieel rendement. De onderbouwing van deze projecten wordt door het bestuur opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de RvC. Hierbij wordt ook gekeken naar de impact op de financiële positie.

Indien een project een onaanvaardbaar negatief effect heeft, wordt het project aangepast of zelfs in de voorliggende vorm niet uitgevoerd.

In het jaarverslag en op de website wordt op een overzichtelijke wijze verslag gedaan van projecten waarvoor Woonstichting Vryleve haar vermogen heeft aangewend. Per project wordt uitgebreid ingegaan op de aanleiding, de beoogde volkshuisvestelijk doelen en de stand van zaken. Een flink aantal foto's biedt daarbij ook visuele ondersteuning.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Vryleve resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	6	30%	7,1
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Vryleve omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan



In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de visie actueel gehouden wordt en aansluit op wat in de lokale samenleving nodig is. Dit laatste is onder meer bereikt door de belanghebbende op gepaste wijze te betrekken bij het ontwikkelen van de visie.

Vryleve heeft haar visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplan: 'OpMaat naar de toekomst' (2009-2014) en 'Samen verder!' (2015-2019). In het ondernemingsplan 'Samen verder' is op basis van de in 2009 ingeslagen koers een nieuwe missie en visie opgesteld. Als missie heeft Vryleve vastgelegd:

Vryleve zorgt ook in de toekomst voor voldoende, doelmatige en betaalbare woningen, zowel in de koop- als in de huursector voor de mensen die in de dorpen (willen) wonen.

In het ondernemingsplan is de koers van het vorige ondernemingsplan gehandhaafd, maar zijn concrete doelstellingen geformuleerd. Daarbij is Vryleve zich bewust met het eigen karakter van de verschillende kernen waarin zij actief is. Vryleve is samen met bewoners en de eventueel aanwezige dorpsraad per kern in dialoog getreden. Vryleve geeft daarbij aan: 'Gezamenlijk, het mooiste zou zijn ook met de gemeente, bepalen wat gedaan kan/moet worden geeft de grootste kans op succes'. Het ondernemingsplan geeft een duidelijke blijk van een veranderende

samenleving: Er wordt bijvoorbeeld anders gedacht over de inrichting van de huursector (denk aan de nieuwe Woningwet en de parlementaire enquête), over organisatievormen, over informatie, over verantwoordelijkheid en over de interactie met klanten. Om deze reden geeft Vryleve in het ondernemingsplan aan met wie zij de doelstellingen wil bereiken.

Vertaling doelen

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de vertaling van de doelstellingen uit het ondernemingsplan naar jaarlijkse doelstellingen vastgelegd in jaarplannen.

In het ondernemingsplan 'Samen verder' zijn de missie en de visie vertaald naar ambities en specifieke doelstellingen voor de komende vijf jaar. Iedere ambitie is uitgewerkt in een aantal doelstellingen. Als voorbeeld:

- (Blijven) zorgen voor voldoende woningen, passend bij de vraag;
- Benoemen aantal te verkopen en te bouwen woningen;
- Onderzoeken of veranderende zorg in de toekomst consequenties heeft voor het woningbezit;
- Realiseren van projecten op maat.

Vryleve heeft de doelstellingen uit het ondernemingsplan vertaald naar jaarlijkse doelstellingen vastgelegd in jaarplannen. Ieder jaar wordt er een jaarplan opgesteld met een doorkijk naar een periode van 10 jaar. In het jaarplan zijn doelstellingen geformuleerd die in de bijlage zijn vastgelegd in een overzichtelijke tabel. De doelstellingen zijn genummerd naar onderwerp. Daarnaast is voor iedere doelstelling een verantwoordelijke medewerker benoemd.

De doelstellingen zijn overwegend SMART geformuleerd, waardoor deze gemonitord kunnen worden in de maandrapportages. Binnen de RvC wordt echt gesproken over het verder aanscherpen van de doelstellingen, bijvoorbeeld het toekennen van een einddatum.

5.2.2 Check

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aanpassingen die zijn doorgevoerd in de rapportages.

Vryleve monitort de voortgang op de realisatie van het jaarplan en de primaire processen aan de hand van maandrapportages. Daarnaast wordt er in de maandrapportages aandacht besteed aan de voortgang van projecten met betrekking tot nieuwbouw, ontwikkelingen binnen de organisatie en de overleggen met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente. De Autoriteit Woningcorporaties constateert dat 'Vryleve veel heeft gedaan om PDCA-cyclus naar een hoger niveau te tillen'. In het jaarverslag (2017) stelt Woonstichting Vryleve dat een optimale informatie-uitwisseling een belangrijke voorwaarde voor het 'in control' zijn, waarbij de maandrapportages een belangrijke rol spelen.

Ondanks de verbeteringen die reeds zijn doorgevoerd in de maandrapportages gaat Woonstichting Vryleve in 2018, mede vanwege de nieuwe bezetting van de Raad van Commissarissen (RvC), bepalen op welke wijze het piramidemodel van de informatieverstrekking nog verder kan worden verbeterd en aan kan sluiten bij de actuele informatiebehoefte.

Daarnaast geeft de Autoriteit Woningcorporaties aan dat er meer aandacht kan zijn voor risicomanagement. Door de toenemende aandacht voor risicomanagement in interne overleggen en de maandrapportages heeft Woonstichting Vryleve in 2017 bij het opstellen van het jaarplan voor 2018 een hoofdstuk opgenomen met betrekking tot risicomanagement. In het jaarverslag wordt tevens de stand van zaken ten aanzien van de drie actuele risico's beschreven:

- De derivaten en de financiële consequenties van de derivaten;
- De relatief hoge schuldenlast per verhuureenheid;
- De consequenties van het scheiden van wonen en zorg.

5.2.3 Act



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Vryleve bijstuurt. De maandrapportages geven Vryleve de gelegenheid om tijdig bij te sturen.

De maandrapportages stellen Vryleve in de gelegenheid om tijdig bij te sturen als een doelstelling niet wordt behaald of een project niet meer in lijn ligt met de doelstelling. Indien een doelstelling niet wordt behaald, wordt toegelicht waarom een doelstelling niet wordt behaald en welke maatregelen genomen kunnen worden. Een voorbeeld van een project dat niet meer in lijn was met de doelstelling of de behoefte is de realisatie van vijf appartementen in Lobith. In het kader van een sterk veranderende behoefte is besloten om de appartementen niet te realiseren.

Een ander voorbeeld is de implementatie van een applicatie voor voor- en nainspectie bij mutatie. Het voornemen om over te gaan tot implementatie is in eerste instantie niet behaald doordat de leverancier niet kon leveren. In het daaropvolgende jaar was de applicatie wel gereed, maar was er sprake van kinderziektes. In overleg met de RvC is toen besloten om de implementatie uit te stellen.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen



In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC de passendheid van haar samenstelling bewaakt en aandacht heeft voor kennisuitwisseling.

Het functioneren van de Raad van Commissarissen is vastgelegd in de statuten van Vryleve en het reglement van de Raad van Commissarissen (d.d. 11 april 2017). In 2017 zijn twee commissarissen vertrokken. Eén commissaris is niet herbenoemd en één commissaris heeft zich teruggetrokken. Van de voorzitter van de RvC liep de tweede termijn per 31 december 2017 af. De RvC heeft besloten om de sollicitatieprocedure voor de drie nieuwe commissarissen in één keer in te zetten. Bij het werven van nieuwe commissarissen is de RvC ondersteund door een extern bureau. De taakgebieden binnen de RvC zijn niet veranderd, maar er is binnen de 'nieuwe' RvC sprake van meer bestuurlijke ervaring. Daarnaast zijn de verantwoordelijkheden in toenemende mate over de verschillende commissarissen verdeeld.

Binnen de RvC is geen sprake van een selectie- en remuneratiecommissie en/of auditcommissie. Alle onderwerpen op de agenda worden door de hele raad besproken. De RvC streeft naar helderheid in de besluitvorming en gedeelde verantwoordelijkheid voor alle raadsleden. In 2018 is echter een selectie- en remuneratiecommissie aangesteld.

In overeenstemming met de statuten van Vryleve maakt de raad bij het werven van nieuwe commissarissen gebruik van een profielschets voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen. In de profielschets (d.d. 26 april 2017) zijn de deskundigheden en de kwaliteiten van de commissarissen vastgelegd. Daarnaast wordt ingegaan op specifieke eisen voor de voorzitter van de raad en de gewenste aandachtsgebieden. De profielschets is en wordt geactualiseerd bij het werven van commissarissen. Bij de zelfevaluatie wordt eveneens bekeken of zij nog steeds passen bij de profielschetsen.

De commissarissen verbeteren en waarborgen de kennis door het bijhouden van literatuur, het bijwonen van seminars en door kennisuitwisseling van collega's uit het samenwerkingsverband van vijf kleinere Gelderse woningcorporatie (G5) waar Woningstichting Vryleve deel van uitmaakt. In het jaarverslag wordt het aantal behaalde PE-punten vermeld. De commissarissen hebben bijvoorbeeld een cursus gevolgd met betrekking tot 'boardroom dynamics'. De RvC heeft ieder jaar de vraag naar een passende samenstelling op de agenda staan. Zijn alle wenselijke vaardigheden en kennisgebieden aanwezig binnen de RvC? En is bijscholing van commissarissen noodzakelijk? Iedere commissaris heeft bij de waarnemend voorzitter aangegeven op welke terreinen zij zich in willen bijscholen. De behoefte voor bijscholing is gecommuniceerd met de directeur-bestuurder en binnen de RvC worden de individuele behoeften besproken. Naar aanleiding van de behoefte is door de accountant een maatwerktraining verzorgd. Daarnaast zijn presentaties verzorgd door de controller en de advocaat over respectievelijk waardebeoordeling van het woningbezit en huisuitzettingen.

Voor de trainen en opleiden van commissarissen is daarnaast sprake van een introductieprogramma. In het introductieprogramma wordt onder andere aandacht besteed aan de verantwoordelijkheden van de commissaris, algemene financiële en juridische documenten, kennis van de volkshuisvesting en het naleven van de Governancecode. Vanuit de RvC wordt aangegeven dat in het verleden geen sprake was van een introductieprogramma, maar dat bij het aanstellen van

drie nieuwe commissarissen een introductieprogramma is ontwikkeld. Daarbij is in een korte periode een professionalisering doorgevoerd. Daar waar er in het verleden, door de aanwezigheid van een ervaren voorzitter, vanuit gegaan werd dat zaken vanzelf gingen zijn deze gestructureerd en geformaliseerd.

De RvC doet ook aan interne kennisoverdracht binnen de RvC: na een bezoek aan seminar wordt een presentatie gegeven binnen de RvC.

Rolopvatting

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de betrokkenheid die de RvC toont om bij een kleine corporatie de beleidskracht op een passende wijze aan te vullen met advies en de klankbordfunctie.

Toeziethoudende rol

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het functioneren van Vryleve door middel van maandrapportages. De maandrapportages geven de raad informatie over het realiseren van het jaarplan en de primaire processen. Naast de maandrapportages maakt de RvC gebruik van een toetsingskader voor investeringen groter dan vijf procent van de begrote huuropbrengsten. Binnen de raad zijn bijvoorbeeld de (beoogde) nieuwbouwwontwikkelingen op Vierkenschhof in Tolkamer en aan de Antoniusstraat/Kosterijpad in Herwen geagendeerd. Daarbij zijn onder andere de woningbehoefte, de relatie met het Strategisch Voorraad Beleid (SVB), de financiële consequenties en de gevolgen voor de afspraken met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) besproken. Woonstichting Vryleve heeft de financiële positie maandelijks gerapporteerd en -indien nodig- bijgesteld. Een bijstelling heeft bijvoorbeeld plaatsgevonden na het niet doorgaan van nieuwbouw. Het bespreken van de maandrapportages staat daarbij altijd op de agenda van de RvC.

In de Governance-inspectie wordt gevraagd in hoeverre de RvC voldoende tegenkracht organiseert in de richting van de 'relatief zware en kritische' bestuurder. Vanuit de RvC wordt opgemerkt dat Vryleve als kleine corporatie inderdaad beschikt over een ervaren bestuurder, maar dat de RvC op sterkte is en kritische vragen durft te stellen. Voorbeeld: Wat betekent het proces inzake derivaten voor de dagelijkse gang van zaken?

In het jaarverslag (2017) verklaart de RvC: 'De RvC kan haar taak alleen goed uitvoeren als de bestuurder de raad open, zorgvuldig en actief informeert hoe alles loopt en waar dingen dreigen spaak lopen. De RvC vindt dat dit bij Vryleve goed gebeurt'. De visitatiecommissie onderschrijft deze mening van de RvC aan de hand van de notulen van de vergaderingen van de RvC en de afzonderlijke interviews met de bestuurder en de RvC. Op diverse momenten is bijvoorbeeld ook buiten de vergaderingen om contact gezocht door de bestuurder met de voorzitter van de RvC om onderwerpen voor te bespreken.

Werkgeversrol

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het beoordelen en benoemen van het bestuur. De Raad van Commissarissen evalueert jaarlijks het functioneren van de bestuurder in een functioneringsgesprek. Daarbij bespreekt de RvC de arbeidsvoorwaarden van de directeur-bestuurder, onder andere in het licht van de Wet Normering Topinkomens (WNT). De bestuurlijke honorering is in overeenstemming met de arbeidsovereenkomst per 1 juli 2016 aangepast

De RvC licht in het Verslag van de Raad van Commissarissen toe dat zij tevreden is over het functioneren van de bestuurder. Daarnaast wordt toegelicht in hoeverre de doelstellingen uit het jaarplan zijn behaald. Voor wat betreft de doelstellingen uit het jaarplan 2017 wordt bijvoorbeeld geconcludeerd dat drie van de drieëntwintig doelstellingen niet zijn behaald.

Klankbordrol

De RvC geeft aan dat de relatie met de directeur-bestuurder open is. De leden van de RvC spreken in de vergaderingen over wat er in de corporatie speelt en geven de bestuurder van de corporatie gevraagd en ongevraagd advies, bijvoorbeeld: bij het proces van ontwikkelen van de HAB-woningen, bij de procedure rond de derivaten, over het personeelsbeleid in een kleine corporatie als Vryleve, over de beveiliging van persoonsgegevens. Daarnaast betreft de directeur-bestuurder de RvC bij de ontwikkeling van beleid. De directeur-bestuurder staat dan open voor inbreng en verdieping vanuit de RvC. De RvC merkt op dat deze verdieping echter nog nadrukkelijker op de agenda van de RvC zou moeten staan.

In het jaarverslag (2017) is daarnaast vastgelegd dat als onderdeel van de klankbordrol is gesproken over 'de schaalgrootte van Vryleve, de noodzakelijke deskundigheid, de werkdruk, en de personele kwetsbaarheid van de organisatie. De medewerkers van Vryleve zijn meer en meer in staat elkaars werkzaamheden over te nemen, waardoor de operationele uitvoering zijn gewaarborgd. Wel is geconstateerd dat een groot aantal medewerkers in de jaren vanaf 2021 geleidelijk de pensioengerechtigde leeftijd zal halen'. De RvC heeft de directeur-bestuurder gevraagd om hieromtrent een notitie op te stellen.

Zelfreflectie

6 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

In 2014 heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden onder externe begeleiding. In het najaar van 2015 heeft de RvC een eveneens zelfevaluatie uitgevoerd. Deze zelfevaluatie was zonder externe begeleiding. Aan het begin van 2016 heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden, onder externe begeleiding. Aan de hand van de handreiking van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) 'Evaluatie Raad van Commissarissen en zijn leden'. Als verbeterpunten worden het beter delen van opgedane kennis bij scholing, het tijd nemen voor reflectie en het creëren van meer ruimte op de agenda voor discussie. De zelfevaluatie van 2017 is vanwege de wisselingen binnen de RvC uitgesteld naar het najaar van 2018. De eerste maanden van 2018 zijn gebruikt om elkaar als team beter te leren kennen. In de vergaderingen zijn de verbeterpunten uit de zelfevaluatie van 2016 echter wel teruggekomen. In juni 2018 wordt een tussentijdse zelfevaluatie uitgevoerd.

Uit de evaluatie blijkt dat de samenwerking binnen de RvC goed verloopt. De informatieverstrekking is voldoende en er wordt open en transparant gecommuniceerd binnen de Raad. De Autoriteit Woningcorporaties concludeert in de Governance-inspectie op basis van het gesprek met de RvC en de zelfevaluaties dat er 'voldoende zelfreflectief vermogen is'. Naast de zelfevaluaties neemt de RvC na afloop van de reguliere vergaderingen tijd voor zelfreflectie. Hoe is de vergadering verlopen? Wat zou eventueel kunnen worden verbeterd?

De visitatiecommissie waardeert de voortvarendheid waarmee verbeterpunten worden opgepakt en de continue aandacht voor zelfreflectie. De commissie constateert echter ook dat Vryleve niet in ieder jaar van de visitatieperiode een zelfevaluatie heeft uitgevoerd. Alhoewel dit met goede

redenen is omkleed, kan de waardering niet hoger zijn dan een voldoende. Indien Vryleve de zelfevaluatie jaarlijks uitvoert en met dezelfde intenties en inspanningen beleeft en uitwerkt, is een hogere waardering dan een 6 mogelijk.

5.3.2 Toetsingskader



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC de actualiteit van het toetsingskader bewaakt en ook bij haar besluiten refereert aan het toetsingskader.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht middels verschillende kaders:

- Wettelijke kaders van de overheid waarbinnen toezicht wordt gehouden.
- Kaders uit de sector zelf: de Governance code is door Aedes en Vereniging Toezicht Wonen (VTW) opgesteld. Deze code geeft richtlijnen voor goed bestuur en toezicht en is een leidraad voor goed gedrag van bestuurders en commissarissen.
- Verschillende beleidsdocumenten van Vryleve die richting geven aan het toezicht.
 - Het ondernemingsplan 'Samen verder';
 - De begroting;
 - De maandrapportages
- Jaarplannen en doelstellingen, brieven van WSW en gesprekken met zorgpartijen, de prestatieafspraken.

Daarnaast kent Vryleve een afzonderlijk toetsingskader voor investeringen groter dan 5% van de begrote huuropbrengst.

De actualiteit van het toetsingskader wordt bewaakt door de opgedane kennis bij cursussen en seminars en door ogen en oren te hebben voor externe ontwikkelingen. Ook wordt regelmatig gesproken met commissarissen van andere corporaties, hetgeen ook soms nieuwe inzichten oplevert voor het eigen toetsingskader.

Daarnaast bewaakt men de actualiteit door de goede lokale verbondenheid en de vertrouwde relatie met de lokale omstandigheden. Men heeft contact met de politiek en leest nieuwsbladen zoals Gelderlander. De aldus opgedane kennis wordt afgewogen op relevantie voor Vryleve en binnen de RvC besproken. Indien nodig wordt vervolgens het toetsingskader aangevuld.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt wordt toegekend voor het doorleven van het belang te borgen dat de governancecode bij gewijzigde omstandigheden wordt nageleefd.

De Raad van Commissarissen heeft zich geconformeerd aan de Governancecode 2015. Op een aantal punten wordt echter afgeweken van de Governancecode.

- De bestuurder is benoemd voor onbepaalde tijd. Bij het benoemen van de bestuurder was er nog geen sprake van een maximale benoemingstermijn van 4 jaar.
- De Raad van Commissarissen stelt geen remuneratierapport op. De essentiële onderdelen van een remuneratierapport, zoals het belonings- en bezoldigingsbeleid en de honorering van de bestuurder, zijn wel vastgelegd in het jaarverslag.

Vryleve heeft de afwijkingen toegelicht in haar jaarverslagen.

Tijdens het interview met een delegatie van de RvC is geconstateerd dat Vryleve het belang van het naleven van de governancecode goed doorleeft en ook concrete maatregelen heeft getroffen om naleving te borgen bij gewijzigde omstandigheden. De directeur-bestuurder houdt bijvoorbeeld actief in de gaten of de code bij gewijzigde omstandigheden wordt nageleefd en treedt dan in overleg met de RvC. Binnen de RvC is eveneens voldoende aandacht voor het blijven voldoen aan de Governancecode. Hiertoe wordt regelmatig het onderwerp geagendeerd. Voor het bepalen van de onderwerpen die aandacht behoeven wordt in eerste instantie aangesloten bij meldingen vanuit de VTW.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzet voor de lokale verankering en de ondersteuning en samenwerking met de dorpsraden en andere belanghebbenden.

Woonstichting Vryleve is lokaal sterk verankerd en neemt actief deel aan de samenleving. Niet alleen door de samenwerking met ketenpartners, maar ook bijvoorbeeld door de interactie met de dorpsraden. De dorpsraden functioneren als de 'ogen en oren' binnen de betreffende dorpen en zijn zeer goed op de hoogte van wat leeft.

Vryleve heeft een goed beeld van haar belanghebbenden en onderhoudt daar ook goed contact mee. Men heeft formeel overleg met partijen zoals de gemeente of de huurdersbelangenvereniging en doet daarnaast ook mee aan door de dorpsraden geïnitieerde projecten.

De RvC is in contact met de gemeenteraad (jaarlijks), met de directeur-bestuurder. De RvC vindt dat een goede zaak. Daarnaast heeft de RvC contact met de zorgpartijen. Vryleve heeft alleen meer visie dan de gemeente, waardoor zij voorop loopt in het ontwikkelen van de woonvisie. De woonvisie kwam daardoor lastig tot stand.

Het contact met de HBV is geïntensiveerd. De commissarissen stellen zich als zij aantreden voor en het bestuur van de HBV wordt gevraagd om mee te gaan naar cursussen die commissarissen volgen.

5.4.2 Openbare verantwoording



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering

gerechtvaardigd vanwege de toelichting op de projecten en samenwerking op de website en de voortgang op de doelstellingen in het jaarverslag.

De openbare verantwoording van Vryleve vindt voornamelijk plaats middels de website en het jaarverslag. In het jaarverslag wordt de voortgang van de doelstellingen, in overeenstemming met het ondernemingsplan, weergegeven. Ieder hoofdstuk of iedere paragraaf begint met een gemarkeerde weergave van de doelstellingen. De toelichtende teksten, figuren en tabellen zorgen ervoor dat het jaarverslag transparant en leesbaar is. Op de website wordt onder het hoofdje 'Projecten' tekst en uitleg gegeven bij enkele bouwprojecten of andere initiatieven.

Zoals aangegeven worden vanuit Vryleve bijeenkomsten georganiseerd met belanghebbenden waarbij de directeur-bestuurder bijvoorbeeld toelicht hoe woningen toegewezen worden. Deze werkwijze werkt beter dan alleen een openbare verantwoording aan de hand van het jaarverslag.

De RvC heeft niet gesproken over hoever te gaan met openbare verantwoording. Er is wel besproken welke belanghebbenden naar welke informatie kijkt. Daarbij is echt aandacht voor de leesbaarheid van de verslagen.

Naast het jaarverslag zijn op de website van Vryleve onder andere de volgende documenten te vinden:

- Ondernemingsplan 'Samen verder!';
- Jaarplan
- Prestatieafspraken;
- Statuten;
- Treasurystatuut;
- Bestuursreglement;
- Reglement Financieel Beleid en Beheer;
- Governance-inspectie;
- Samenwerkingsconvenanten;
- Reglement Raad van Commissarissen;
- Profielschets Raad van Commissarissen;
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie;
- Klokkenluidersregeling.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Vryleve resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan		7	33%	7,1
	visie	7			
	vertaling doelen	7			
	Check		7		
	Act		7		
Intern Toezicht	Functioneren Raad		6,7	33%	
	samenstelling	7			

Meetpunt			Cijfer		Weging	Eindcijfer
	rolopvatting	7				
	zelfreflectie	6				
	Toetsingskader		7			
	Naleving Governancecode		7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

1. Inleiding

De visitatie, waar deze position paper voor bedoeld is, gaat over de periode 2014 -2017. In deze periode was de Woonstichting Vryleve als enige corporatie actief in de zes dorpen die gezamenlijk de gemeente Rijnwaarden vormden. Deze situatie is per 1 januari 2018 veranderd. De gemeenten Rijnwaarden en Zevenaar zijn per die datum samengevoegd tot de nieuwe gemeente Zevenaar. Weliswaar verandert hierdoor niet het werkgebied, maar het betekent wel dat we met nog twee andere corporaties (Plavei en Baston) actief zijn in de gemeente Zevenaar. Een verandering die vraagt om de reeds bestaande samenwerking verder te intensiveren. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld de totstandkoming van gezamenlijke prestatieafspraken.

2. Wie is Woonstichting Vryleve?

Woonstichting Vryleve heeft de respectabele leeftijd van 104 jaar inmiddels bereikt. Mede daardoor staat zij midden in de samenleving, heeft ze geleerd van wat (jeugdige) onbezonnenheid, ziet ze altijd wel kansen bij nieuwe veranderingen ook als dit beperkingen zijn.

Vryleve wordt nu gevormd door 18 medewerkers met een gelijke verdeling man/vrouw. Meer dan de helft werkt in deeltijd. Bewust heeft Vryleve gekozen voor een eigen onderhoudsdienst van nu 3 medewerkers. Zij hebben naast hun onderhoudsfunctie ook een signalerende functie. Zij zien hoe onze bewoners wonen en leven! Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een Raad van Commissarissen die bestaat uit 5 personen, hiervan zijn er drie nog geen jaar actief. Met elkaar streven we ernaar dat onze bewoners, een kleine 1.500 huishoudens, met plezier in hun woning kunnen wonen. Plezier dat voor een deel wordt bepaald door een betaalbare huur en een prettige woonomgeving

3. Onze Missie en Visie

In de laatste twee ondernemingsplannen (het huidige loopt tot 2020) is de formulering van onze missie en visie onveranderd gebleven. De missie van Vryleve is:

Vryleve zorgt ook in de toekomst voor voldoende, doelmatige en betaalbare woningen in de huursector voor de mensen die in de dorpen (willen) wonen.

Wij beseffen dat we deze missie niet zelfstandig kunnen realiseren. Dit kan alleen lukken in goede samenwerking met de Huurders Belangen Vereniging (HBV), dorpsraden, de gemeente, en andere samenwerkingspartners.

Onze visie is dit jaar, door de gemeentelijke herindeling tekstueel aangepast tot:

Vryleve gaat op het Gelders Eiland voor het behoud van de eigenheid van de zes dorpen en het versterken van het geheel.

Samen met bewoners, HBV en dorpsraden zetten wij ons in voor een optimaal woon- en leefklimaat.

4. Waar we voor staan

Het huidige ondernemingsplan heet niet voor niets "Samen verder". Wij beseffen dat we onderdeel zijn van de samenleving, al hetgeen wij doen heeft daar effect op en andersom. Vandaar dat wij werken vanuit de samenwerking.

Als kleinere organisatie die komt vanuit een financieel moeilijke positie weten we hoe belangrijk het is om in alles wat je doet na te denken over de financiële consequenties, of het werk wel efficiënt gebeurt en of het past bij onze doelstellingen.

De combinatie hiervan betekent dat we als organisatie:

- betrouwbaar en integer zijn en blijven (en hierop aangesproken mogen/willen worden)
- nieuwsgierig naar vernieuwing zijn

- kostenbewust handelen
- streven naar volledig procesgericht werken
- aandacht houden voor een goed governance

5. Wat doen en willen we?

Zoals gemeld in ons ondernemingsplan ‘Samen Verder’ willen we in de jaren 2018 en 2019:

- zorgen voor voldoende, bij de vraag passende woningen
- benodigde woonfaciliteiten handhaven en waar gewenst uitbreiden
- de goede kwaliteit van ons bezit handhaven
- ons inzetten voor de verbetering van de woonomgeving

Op dit moment zijn we 21 goedkope woningen aan het realiseren in Lobith. De laatste woningen zullen binnenkort opgeleverd worden. Daarnaast verwachten we dit jaar te starten met de realisatie van 18 woningen in Herwen. Of het lukt om tot een doorbraak te komen met de gemeente om daadwerkelijk de plaatsing van ons HABhuis te realiseren is nu nog de vraag.

Het langer thuis wonen als gevolg van de veranderingen in de zorg heeft tot nu toe nog niet geleid tot extra vragen om aanpassingen aan de woningen. Deze vragen gaan natuurlijk wel komen. Om hierop goed voorbereid te zijn voeren we overleg met zowel zorgpartijen (zowel intra- als extramuraal) als klantvertegenwoordigers om met elkaar te onderzoeken/bepalen wat de beste gezamenlijk aanpak is om onze huurders een optimale combinatie te geven van wonen en zorg.

We zorgen ervoor dat we onze doelstelling van gemiddeld energielabel B in 2020 realiseren. We zijn in het kaart aan het brengen op welke wijze we ons huidig bezit naar gasloos en energie-neutraal in 2050 gaan brengen. De wijze waarop we dit willen bereiken zowel qua aanpak als qua planning gaan we in 2018 bepalen en verwerken in ons SVB.

Goed wonen wordt niet alleen bepaald door de woning zelf, maar zeker ook door de directe woonomgeving. In de afgelopen jaren hebben we al aanzetten gedaan om hier aandacht aan te geven. Samen met de HBV willen we dit meer gestructureerd aanpakken. Op basis van een inventarisatie prioriteiten stellen en deze opnemen in de meerjarenbegroting en de plannen vervolgens met de directe omgeving nader uitwerken.

6. Wat is bereikt?

Terugblikkend mag geconstateerd worden dat we veel hebben bereikt en dat we daar trots op zijn. Onze financiële positie is dusdanig versterkt dat de Autoriteit Woningcorporaties het verbeterplan als gerealiseerd beschouwd. Twee jaar eerder als beoogd. Een resultaat wat alleen maar ten goede van onze huurders kan komen.

Met ons huurbeleid kunnen we in 2018 een gemiddelde huurverhoging realiseren onder het inflatiepercentage, waarbij vele woningen geen huurverhoging krijgen of zelfs een huurverlaging. Het besef in de organisatie is gegroeid, heeft zich geworteld dat we met alles wat we doen in moeten schatten wat dit betekent voor onze huurder en de prijs die hij dient te betalen.

Met de duurzaamheidsdoelstellingen liggen we op koers en we zijn zeer trots op het HABhuis dat we samen met een partner hebben ontwikkeld.

We laten steeds beter zien wat we wel en niet doen en waarom. Ook de governance is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd.

We zijn een kleine en flexibele organisatie, die niet bang is voor veranderingen, en graag de uitdaging aangaat vanuit een realisme van het moment van nu. Medewerkers kunnen elkaar vervangen waardoor zeker de operationele activiteiten dagelijks zijn geborgd. We worden her- en erkend als een partner waarmee het goed samenwerken is en zijn blij dat het met onze huurders is gelukt de HBV weer goed neer te zetten.

Als bestuurder ben ik trots op wat is bereikt. De inzet van de medewerkers, het meedenken en relativeren door de RvC en de samenwerking met vele partijen heeft ons gebracht waar we nu zijn. Een gezonde corporatie die staat voor haar huurders. Die een eigen mening heeft en deze durft uit te dragen. Niet voor zichzelf maar voor onze huurders. We hebben te maken gehad met teleurstellingen zoals het niet doorgaan van het project 'De Hooiberg' en het (nog) niet kunnen verhuren van het HABhuis. Maar tegenover deze teleurstellingen staan vele successen, klein en groot.

Als 104 jarige staan we klaar voor de toekomst en gaan we met elkaar en enthousiast de nieuwe uitdagingen aan. We weten dat we fouten maken, maar ook en dat is het belangrijkste dat onze huurders (zoals blijkt uit onze doorlopende klantonderzoeken) zeer tevreden zijn over ons!

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie Woonstichting Vryleve op het visitatierapport 2014 – 2017

Inleiding

Na opdrachtverstrekking in maart 2018, heeft de visitatie in de afgelopen maanden plaatsgevonden. De visitatoren van Ecorys hebben hun werkzaamheden op een prettige wijze uitgevoerd, zonder de organisatie teveel te belasten. Het rapport is inmiddels door de Stichting Visitatie Woningcorporaties goedgekeurd en wij hebben kennis kunnen nemen van het definitieve rapport.

Inhoudelijke reactie

Een vergelijk met de resultaten van de voorgaande visitatie is moeilijk te maken. Er zijn wijzingen aangebracht in zowel de systematiek van de visitatie alsmede de wijze van beoordelen. Op zich vinden wij dat wel jammer. Wij vinden het verder een aandachtspunt dat in de waarderingssystematiek niet gekeken wordt naar de doorgemaakte ontwikkeling in de visitatieperiode, maar dat een matig eerste jaar een niet in te halen effect heeft op de eindwaardering.

Als onze organisatie op elk van de vier onderdelen van de visitatie een score boven de 7.0 heeft en de belanghebbenden zelf komen tot een 7.6 dan kunnen we echter niet anders dan zeer tevreden zijn over het resultaat. Het rapport geeft een goed en genuanceerd beeld vanuit het oogpunt van de verschillende belangenhouders. De aandachtspunten zullen voortvarend worden opgepakt.

Bij de opdrachtverstrekking hebben wij in samenwerking met onze huurdersvertegenwoordiging gevraagd om extra aandacht te besteden aan de plaats die Vryleve inneemt in het lokale netwerk van maatschappelijk belanghebbenden. Die aandacht is zeker gegeven en de resultaten zijn op verschillende plaatsen verwoord in het rapport maar de beoordeling is niet zoals gevraagd expliciet terug te vinden. Wij zullen Ecorys vragen hun beoordeling expliciet aan ons kenbaar te maken.

Het onderdeel 'Heeft u een boodschap voor Vryleve?' geeft op een mooie wijze inzicht in hoe men naar Vryleve kijkt. Hieruit is onder meer te halen dat de bevroagden het belangrijk vinden dat we toegankelijk, zelfstandig en lokaal verankerd blijven en ook in de toekomst net als nu het welzijn van de huurders en integriteit hoog in het vaandel hebben staan. Maar ook dat we op specifieke punten meer aandacht mogen hebben voor de woonomgeving, de ingezette samenwerking met collegae corporaties verder versterken en samen met de gemeente vanuit creativiteit naar de kansen gaan kijken.

Tot slot

We danken allen die meegewerkt hebben aan de totstandkoming van dit rapport voor de prettige samenwerking en hun bijdrage in de kwaliteit van het rapport. Dankzij hen hebben we een document ontvangen dat voor ons waardevol is en waarmee we naar de toekomst toe onze taak nog beter uit kunnen voeren.

Lobith, 14 augustus

Henriëtte van der Bend

Voorzitter RVC

Dirk Hoogland

Directeur Bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Vryleve

Naam	Functie
De heer W. van Brandenburg	Waarnemend voorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw E. Ouwehand-Visser	Lid Raad van Commissarissen
De heer D. Hoogland	Directeur-bestuurder
De heer E. de Haas	Manager Financiën
De heer J. Mulders	Manager Vastgoed
Mevrouw M. van der Steen	Projectmanager Klant en Markt

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer H. Winters	Wethouder Gemeente Zevenaar
De heer J.W. Heijsteeg	Ambtenaar Gemeente Zevenaar
De heer J. Wanders	Voorzitter HBV
De heer H. Wanders	Penningmeester HBV
De heer G. Ariessen	Secretaris Stichting Actief Spijk
Mevrouw E. Zervos	Voorzitter Dorpsraad Aerdt
Mevrouw P. Peters	Bestuurder Liemerije
De heer J. Wildenberg	Manager Bedrijfsvoering Liemerije
Mevrouw S. van Zaal	Directeur-bestuurder Baston Wonen
De heer M. Jansen	Directeur-bestuurder Woonstichting Valburg
De heer J. Blij	Secretaris Vereniging Rijnwaarden 50+

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Vryleve die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode april tot en met juli 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 Vryleve hebben.

Rotterdam, 1 april 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Vryleve

Visitatieperiode april tot en met juli

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Maarten Nieland

Naam en handtekening:

Robert Kievit

Naam en handtekening:

Elvira Meurs

Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 april 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieldand

Naam, titel:

Maarten Nieldand, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968



Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

1994 – 1998 Post-doctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Lokatieontwikkeling Ecorys, voorzitter en projectleider
visitaties woningcorporaties
2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties
2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielschets:

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:

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	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 risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

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

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

Commissielid

Elvira Meurs

Naam, titel, voorletters:

Meurs, MSc. E.

Geboorteplaats en –datum:

Rotterdam, 4 augustus 1986

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

- Sep 2008 - Dec 2009: Master Economische Geografie
Universiteit van Utrecht
- Feb 2008 – Aug 2008: Erasmus uitwisselingsprogramma naar de *Universität von Tübingen*;
studie Duitse taal en cultuur
- Sep 2004 – Dec 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie
Universiteit van Utrecht

Loopbaan:

- Januari 2010-heden: Consultant Ecorys
Evaluatie-expert
- Nov. 2008 – Okt. 2009: Stagiair Ecorys
Divisie Regio, Strategie en Ondernemerschap

Profielschets:

Elvira heeft economische geografie gestudeerd aan de Universiteit van Utrecht, met specialisatie commercieel vastgoed. Na haar studie is ze als consultant bij Ecorys gestart op het snijvlak van vastgoed en regionale economie. Als consultant heeft Elvira veel verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uitgevoerd. Haar specialisatie is het evalueren van beleid en organisaties. Zij heeft ruime ervaring met (beleids-)evaluaties voor diverse klanten op nationaal als internationaal niveau. De evaluaties- en doorlichtingen die zij uitvoert zijn zowel gericht op projectniveau, als programma's en instellingen. Elvira is gewend met richtlijnen te werken die niet door haarzelf zijn opgesteld. Recente evaluaties zijn onder andere: de evaluatie van de Regionale Ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's), evaluatie van het Plattelands Ontwikkelingsprogramma (POP2), evaluatie van de Natuurschoonwet 1928 en evaluatie van Platform31. Bij de evaluaties is haar uitgangspunt altijd dat je evalueert om te leren, niet om af te rekenen. Samenwerking met de opdrachtgever vindt zij daarbij van groot belang om zo tot een gedragen resultaat te komen, die handvatten bieden om verder te komen.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Prestatieveld	Documenten
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarplannen inclusief MJB 2014 – 2017 Jaarverslagen 2014 – 2017 Ambtelijke woonvisie Uitvoeringsprogramma Woonvisie, Planning Woonvisie Resultaten gestructureerd klantenonderzoek Digitaal klantenonderzoek huurders
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Prestatieafspraken gemeente Zevenaar (getekende versie)
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): kengetallen 2014 - 2017 WSW: brieven borgingsplafonf en borgbaarheid 2014 - 2017 Kwartaalrapportages 2014 – 2017 Accountantsverslagen Mazars 2014 – 2017 Managementletters Mazars 2014 - 2017 Reglement Financieel beleid en beheer
Governance	Bestuursreglement Vryleve Position paper Statuten Vryleve RvC notulen 2014 – 2017 Uitkomst governanceinspectie Aw 2016 en 2017 Aw toezichtsbrief 2014 en 2015 Profielschets RvC Klokkenluidersregeling Vryleve

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,2
Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar.	Vryleve heeft woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot €34.229: 2015: 96% 2014: 95,9%	7
Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 maximaal 10% aan huishoudens met een inkomen van €34.229 tot € 38.950. De maximaal 10% sociale huurwoningen die overblijft, mogen woningcorporaties vrij toewijzen.	Vryleve heeft woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen van €34.229 tot € 38.950: 2017: 0,7% (1/134) 2016: 1,5% (2/134) 2015: 4,0% 2014: 6,0% (boven de € 35.000)	7
Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Vryleve heeft aan tenminste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens toegewezen: 2017: 99% 2016: 99%	8
Vryleve heeft een taakstelling voor het huisvesten van statushouders.	Vryleve heeft statushouders gehuisvest: 2017: 31 statushouders (voldaan) 2016: 28 statushouders (voldaan) 2015: 24 statushouders (voldaan)	7
Vryleve biedt jaarlijks tussen 13% en 17% van het vrijgekomen woningaanbod aan via het lotingsmodel.	Vryleve heeft jaarlijks tussen 13% en 17% vrijkomende woningen aangeboden via het lotingsmodel: 2017: 23 woningen (14,7%) 2016: 20 woningen (15%) 2015: 17 woningen (14%) 2014: 26 woningen (16%)	7
Vryleve biedt sociale huur woningen in alle dorpskernen van de gemeente Rijnwaarden: Spijk, Tolkamer, Lobith, Herwen, Aerdt en Pannerden.	Vryleve heeft huurwoningen aangeboden in alle dorpskernen van de gemeente Rijnwaarden. Vryleve heeft sociale huurwoningen in bezit: 2017: 1.424 (kentallen website) 2016: 1.436 (kentallen website) 2015: 1.439 (kentallen website) 2014: 1.428 (kentallen website)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Betaalbaarheid		7,5
Vryleve streeft in het huurbeleid naar betaalbare woningen die een gelijke prijs-kwaliteitsverhouding hebben (vergelijkbare puntprijs per woning).	De harmonisatie bij mutatie heeft geleid tot een verlaging van de puntprijs per woning van: 2017: € 2,17 per mutatie 2016: € 6,62 per mutatie Vryleve voerde daarvoor een gemengd huurbeleid, waarbij de richtlijnen van de ministeriele MG-circulaire werden gevolgd.	7
Vryleve beperkt huurachterstanden en verbetert het proces om huurachterstanden te voorkomen.	Vryleve probeert snel te reageren op een eerste huurachterstand en biedt een breed scala van ondersteuning aan in de vorm van betalingsregelingen, schuldeninventarisatie en budgetcoaching. Daarnaast wordt huisinterventie uitgevoerd bij huurders met een betalingsachterstand. Syncasso gaat zonder afspraak naar de huurder toe en schrijft een rapport over de bevindingen. Het resultaat is dat in 2016 betalingsachterstanden terug liepen door het achter de voordeur beleid.	8
Gemiddelde beoordeling		7,4

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vryleve heeft voldoende geschikte woningen voor mensen met een beperking. Vryleve levert een lijst met zorgwoningen.	Vryleve heeft het initiatief genomen voor zorgvastgoed. Vryleve heeft zich in 2014 ingezet voor herbestemming van het project "Hooiberg" een initiatief van de plaatselijke zorgpartij om te komen tot een kleinschalig zorgproject, gescheiden wonen en zorg voor het huisvesten van dementerenden al dan niet met partner. Eind maart 2014 heeft de gemeente laten weten af te zien van onderzoek van herbestemming. Ook is de voormalige marechausseekazerne aangepast naar 6 appartementen, 1 dienstwoningen en een groepsruimte voor jongeren die een lichte vorm van begeleiding nodig hebben. De indeling is tot stand gekomen samen met een zorginstelling uit Eist. Vryleve voerde overleg met zorgpartijen Liemerij en de Diafaan om het Woon Service Centrum in Pannerden om het aantal zorgappartementen in stand te houden. In 2016 is de Diafaan failliet gegaan en zijn de appartementen (op 1 na) ongelabeld verhuurd. Liemerij heeft het zorgonderdeel van de Diafaan overgenomen. Als er nu appartementen vrijkomen, gaat de Liemerij voor op reguliere verhuur. De plannen om samen met de Liemerij het complex aan te passen om de kwaliteit van het aantal zorgappartementen te verbeteren wordt nu	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	weer besproken. Het was eerder 'on hold' gezet door de ontwikkelingen in de markt. Daarnaast wijst Vryleve woningen toe uit de bestaande voorraad. Een voorbeeld hiervan is het toewijzen van 1 woning aan een gezin dat een aangepaste woning nodig had.	
Vryleve ontwikkelt een zorgvisie.	In 2015 heeft Vryleve het initiatief genomen om een zorgvisie te ontwikkelen. De zorgpartijen die Vryleve hiervoor heeft benaderd op de verschillende deelgebieden van zorg (ABC-zorg, Diafaan, Liemerij, Monicare) vinden een zorgvisie ook een goed idee. In 2015 is gestart met inventariserende gesprekken, waarbij ideeën en beelden over het toekomstplaatje zijn uitgewisseld tussen de partijen. Daarnaast heeft Vryleve een korte presentatie gehouden tijdens een startbijeenkomst in het gemeentehuis met betrekking tot de ontwikkeling van een zorgvisie. Deze gesprekken hebben geleid tot wederzijds begrip van de zorgpartijen, en hier en daar ook al tot onverwachte samenwerking. In 2016 zijn de ontwikkelingen stil komen liggen door het faillissement van Diafaan. De samenwerking heeft er al voor gezorgd dat de impact van het faillissement op de mensen die zorg nodig hebben geminimaliseerd wordt. Aan het einde van 2016 is de draad voor de ontwikkeling van de zorgvisie weer opgepakt. Recentelijk zijn de basisgedachten gewisseld van gemeente en zorgpartijen.	7
Gemiddelde beoordeling		7,5

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
Vryleve zorgt voor kwalitatieve en veilige woningen	Vryleve is in 2017 gestart met een APK voor de woningen, waarbij in een cyclus van 10 jaar in alle woningen een veiligheidskeuring wordt uitgevoerd. Bij deze inspectie wordt de gasinstallatie en de elektrische installatie gekeurd. Daarnaast heeft Vryleve aandacht voor vocht en schimmelproblemen in woningen.	7
Kwaliteit dienstverlening		7,5
Vryleve houdt de klanttevredenheid op peil	Vryleve zet zich op diverse wijze in voor de klanttevredenheid. Bijvoorbeeld voor het organiseren van bewonersavonden, het uitvoeren en verbeteren van klantenonderzoek en het betrekken van bewoners bij activiteiten van bijvoorbeeld onderhoud.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	In 2014 is begonnen met het uitzetten van formulieren om de dienstverlening te meten. In de periode tot 2016 gebeurde dit op papier, vanaf 2016 digitaal. Deze vragenlijsten leveren aandachtspunten op, voorbeelden van deze aandachtspunten zijn: • vertrekkende huurders kunnen we nog beter informeren dat er veel informatie op de site beschikbaar is • misschien kan er minder per brief en meer per mail uitgewisseld worden • afhandeling van een verhuring niet aan de balie uitvoeren • Reparatie afhandeling (14% niet tevreden) Bovenstaande heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat medewerkers per mobiele telefoon bereikbaar zijn en dat er nu ook verhuur in de woning zelf plaatsvindt. Het klantonderzoek wijst uit dat de huurders tevreden tot zeer tevreden zijn over Vryleve. De informatievoorziening over de dienstverlening en processen en het maatwerk vinden klanten in orde.	
Vryleve zet zich in voor verbetering voor de informatie voor (toekomstige) huurders	De huurders van Vryleve zijn tevreden over de informatievoorziening. Vryleve zet zich op verschillende wijze in voor de verbetering van de informatievoorziening: Zo is "mijn Vryleve" geïntroduceerd, waar bewoners digitaal klachten kunnen melden en op woningen kunnen reageren. Huurders waarvan Vryleve weet dat ze op zoek zijn naar specifieke woningen informeren ze bijtijds dat een dergelijke woning vrijkomt en dat deze mensen op kunnen reageren. Ook heeft Vryleve enkele verbeteringen doorgevoerd. Zo is de woning-map, die elke nieuwe huurder ontvangt bij het tekenen van de huurovereenkomst, uitgebreid met de van belang zijnde technische informatie van zijn woning. Daarnaast weet de nieuwe huurder nu ook welke werkzaamheden in het kader van servicekosten uitgevoerd worden in zijn complex en de frequentie waarmee dit gebeurt.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Energie en duurzaamheid		8
Woonstichting Vryleve richt zich op het verduurzamen van de woningvoorraad naar gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector).	Woonstichting Vryleve had in 2017 een EI 1,33. Woonstichting Vryleve heeft dit bereikt door aandacht voor duurzaamheid in keuzes bij bouw (bijv. bij de woningen in Spijk – energielabel A), verbouw en de renovatie van 22 woningen in Pannerden en 16 woningen aan de Korenbloemstraat/Margrietstraat door de platte daken te vernieuwen en isoleren. Daarnaast heeft Vryleve bij de vervanging van 70 CV-ketels duurzaamheid als belangrijk criterium in de keuzes genomen. De duurzame voorraad is een gevolg van een langdurige inzet op duurzaamheid, die ook al voor de periode van deze visitatie was ingezet. Daarnaast heeft Vrijleve een relatief jong woningbezit.	8
Gemiddelde beoordeling		7,5

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7,5
Woonstichting Vryleve dient nieuwbouwwoningen te bouwen: 2017: 21 woningen aan de Graaf Reinaldstraat in Lobith, 25 woningen in de Vierkenshof in Tolkamer en het Antoniusstraat/Kosterijpad in Herwen. 2016: 14 woningen aan de Graaf Reinaldstraat te Lobith (bijgesteld naar 21 woningen) en 18 woningen i.s.m Plekvoor in Herwen. 2015: 5 appartementen aan de Markt in Lobith 2014: 9 woningen (4 woningen in Spijk en 5 appartementen aan de Markt in Lobith)	Vryleve heeft woningen gerealiseerd: 2018: De 21 woningen aan de Graaf Reinaldstraat zijn gerealiseerd en opgeleverd. 2017: De realisatie van woningen aan de Antoniusstraat/ Kosterijpad in Herwen en de realisatie van 25 woningen op Vierkenshof in Tolkamer staan in de wacht. De 25 woningen op Vierkenshof waren bestemd voor HAB woningen. Vanwege bezwaren van omwonenden zijn de plannen aangepast naar een alternatiefplan bestaande uit een mix tussen het project in Tolkamer en het project Antoniusstraat/ Kosterijpad in Herwen. Echter is dit plan van HAB woningen ook op voorhand afgewezen. Omdat het één bouwstroom was kon Vryleve ook in Herwen niet verder. Er is daarom voor gekozen om in Herwen toch tot ontwikkeling van andere woningen over te gaan en de HAB woningen nog even 'on hold' te zetten. 2016: De grondtransactie voor 21 woningen aan de Graaf Reinaldstraat heeft plaatsgevonden. Het bestemmingsplan voor de 20 woningen in Herwen is ingediend en bouw kan in 2018 plaatsvinden. Daarnaast zijn er 7 zelfstandige appartementen met zorg aan de 's Gravenwaardsedijk 2 gerealiseerd in een beeldbepalend pand, dat aanvankelijk als dependance van een basisschool door Vryleve verhuurd is geweest.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2015: Uit onderzoek bleek dat er geen vraag zou zijn naar de appartementen aan de markt in Lobith, waardoor het project geen doorgang heeft gevonden. 2014: De 4 woningen in Spijk zijn gerealiseerd, de 5 appartementen aan de markt in Lobith zijn naar 2015 doorgeschoven.	
Vryleve dient kleinere grondgebonden woningen te bouwen in kleinschalige projecten	Van het bezit van Vryleve is bijna driekwart grondgebonden woningen, waarvan overwegend 4-kamer woningen. Er is behoefte aan kleinere grondgebonden woningen. Vryleve heeft in samenwerking met PLEK voor een model uitgewerkt voor bouw van ongeveer 25 HAB-woning op een bouwrijpe kavel van Vryleve in Tolkamer. Een HAB-woning is een comfortabele woning voor één- en tweepersoons huishoudens: Huur, Aanpasbaar en Bijzonder. De gemeente Rijnwaarden was enthousiast over het concept, ook de Huurdersbelangenvereniging en het Bewonersplatform Lobith Tolkamer zijn erg positief. Vryleve heeft echt gepioneerd bij het ontwikkelen van het concept HAB-woning. Hetgeen voor een kleine corporatie als bijzondere prestatie beschouwd mag worden. De 25 woningen in de Vierkenshof waren bestemd voor HAB woningen. Vanwege bezwaren van omwonenden zijn de plannen aangepast naar een alternatiefplan bestaande uit een mix tussen het project in Tolkamer en het project Antoniusstraat/ Kosterijpad in Herwen.	8
Sloop		-
Verbetering bestaand woningbezit		7
Woonstichting Vryleve verbetert de kwaliteit van woningen.	Vryleve heeft verschillende prestaties geleverd ten aanzien van het verbeteren van het bestaande woningbezit: • Vryleve heeft bij 28 woningen (project Fazantstraat) de oude houten kozijnen vervangen door kunststofkozijnen (2017). • Vryleve heeft 16 woningen aan de Korenbloemstraat/Margrietstraat aangepakt door de platte daken te vernieuwen en isoleren. Hiermee is een labelsprong van D naar B bereikt (2017). • Vryleve heeft de vochtproblematiek in woningen aangepakt door de werkwijze bij rioolontstoppingen aan te passen (uitgebreidere inspectiemethode en	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	structurele aanpak) en door het reinigen van de mechanische ventilatie de basisventilatie te borgen. • Vryleve heeft planmatig onderhoud uitgevoerd, waarbij CV-ketels zijn vervangen, keukens zijn vervangen, schilderwerk is verricht en de ventilatie van warmtepompen is aangepakt.	
Maatschappelijk vastgoed		-
Verkoop		7
Woonstichting Vryleve verkoopt woningen: 2017: 4 woningen 2016: 5 woningen 2015: 5 woningen 2014: 5 woningen Woonstichting Vryleve koopt woningen aan: 2017: 0 woningen 2016: 2 woningen 2015: 3 woningen (waarvan 1 door inruil) 2014: 3 woningen (waarvan 2 door inruil)	Vryleve heeft woningen gekocht) 2017: 7 (+ 3 kavels) 2016: 2 (+ 1 kavel) 2015: 5 2014: 3 Vryleve heeft woningen aangekocht: 2017: 0 woningen 2016: 1 woning 2015: 3 woningen (waarvan 2 door inruil) 2014: 4 woningen (waarvan 2 door inruil)	7
Gemiddelde beoordeling		7,2

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vryleve brengt de sociale problematiek in kaart	Vryleve is lid van het Lokale Zorg Netwerk, rapporteert intern over de sociale problematiek en organiseert met de organisatie 'Zorg verandert' dialooggesprekken. Daarnaast worden gesprekken gevoerd met de gemeente en zorgpartijen en wordt deelgenomen aan de Denktank-bijeenkomsten over bijvoorbeeld eenzaamheid. Vryleve heeft vastgesteld dat het beeld wat er was eind 2014 niet geheel juist was. Er is wel sprake van sociale problematiek binnen het bezit, maar dan gaat het over individuen en niet over straten/buurten. Dit betekent dat de oplossing meer maatwerk is en niet is vast te leggen in een standaard plan van aanpak. Positief in dit kader is dat de communicatie met het sociaal team nu duidelijk beter loopt dan voorheen en dat we de dossiervorming in ons systeem ook verder hebben kunnen optimaliseren.	7
Woonstichting Vryleve zet zich in voor leefbaarheid.	Vryleve zet zich in om de leefbaarheid te vergroten, onder andere door bijvoorbeeld het uitvoeren van de plannen van het groenbeleid, overleg met de dorpsraden en het informeren van bewoners over het groenbeleid. Daarnaast doen zij jaarlijks mee aan & NLD doet en organiseren zij bijeenkomsten. Zij waren aanwezig op de	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Gelders Eiland Fair en hebben zij buurtbemiddeling toegepast in 2014. Vryleve organiseert bijvoorbeeld Denktank bijeenkomsten om de gezamenlijke betrokkenheid vorm te geven en verantwoordelijkheid te benoemen in actuele onderwerpen. Het doel is verbindingen te leggen om samen verder te gaan in de woon- en werkomgeving Rijnwaarden. Voorbeelden van prestaties van Vryleve zijn: • Vryleve heeft als proef een achterpad in Spijk opgeknapt door middel van gestort beton, waarbij rekening wordt gehouden met infiltratie van regenwater middels het toepassen van infiltratiekolken. Doelstelling hiermee is de kans op onkruidgroei te minimaliseren. • Vryleve heeft met bewoners een nieuwe inrichting van de Tuin afgesproken. In 2017 is al een nieuwe haag geplaatst en zijn bloembakken gerealiseerd. Met het aanbrengen van de beplanting in 2018 wordt dit project afgerond. • Vryleve is in 2017 is gestart met het vernieuwen van de tuin rondom het complex De Berkhaag. • Vryleve heeft in het kader van geuite wensen door bewoners en omwonenden om het gebouw De Pannerd een betere uitstraling te geven de onderdoorgang naar de tuin geschilderd en het letterpad aangebracht. Het pad moet een aanzet zijn om door te lopen naar de beweegtuin die dankzij subsidie van de provincie en met medewerking van de gemeente is uitgebreid.	
Gemiddelde beoordeling		7,5

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas