



# Maatschappelijke visitatie Woongoed Zeist

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever: Woongoed Zeist  
Rotterdam, 15 juni 2023



# Maatschappelijke visitatie Woongoed Zeist

2019 tot en met 2022

**Opdrachtgever:**  
Woongoed Zeist

**Visitatiecommissie:**  
Maarten Nieland  
Robert Kievit  
Bea Weber

Rotterdam, 15 juni 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>6</b>
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
<b>Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>15</b>
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	24
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	25
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>27</b>
2.1 Inleiding	28
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	28
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	28
2.4 Boodschap	36
Aanvullende vragen	37
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	38
<b>3 Presteren naar Vermogen</b>	<b>40</b>
3.1 Inleiding	41
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	41
3.3 Vermogensinzet	41
<b>4 Governance van maatschappelijk presteren</b>	<b>44</b>
4.1 Inleiding	45
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	45
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	45
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	47
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	49
<b>Deel 3: Bijlagen</b>	<b>52</b>
Bijlage 1: Position Paper	53
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	56
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	58
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	59
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	60
Bijlage 6: Bronnenlijst	64
Bijlage 7: Prestatietabel	65
Bijlage 8: detailopmerkingen van belanghebbenden	81

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

## De visitatieperiode

Woongood Zeist heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft betrekking op de periode van 2019 tot en met 2022. De vorige visitatie besloeg de periode van 2015 tot en met 2018.

## De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Bea Weber.

## De meetschaal

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

Tabel 1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

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

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

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

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

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

## Tot slot

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

# **Deel 1:**

## **Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

## A. Recensie

Woongoed Zeist is werkzaam in de gemeente Zeist. De corporatie heeft ruim 7.300 verhuureenheden in haar bezit, waarvan circa 6.000 eenheden tot de kernvoorraad behoren. Woongoed Zeist is daarmee de grootste sociale verhuurder in de gemeente, hetgeen ook tot uitdrukking komt in het feit dat één op de vier inwoners van Zeist woont in een woning van Woongoed Zeist.

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder van Woongoed Zeist in op de belangrijkste opgaven. Deze lagen vooral op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid, maar de laatste jaren zijn ook onderwerpen als wonen en zorg, verduurzaming en leefbare wijken steeds belangrijker geworden. De visitatiecommissie kan zich goed vinden in deze opgaven en ziet ook dat Woongoed Zeist daar duidelijk op in zet.

### Vorige visitatie

Woongoed Zeist is in 2019 gevisiteerd over de jaren 2015 tot en met 2018. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat Woongoed Zeist voldoende tot ruim voldoende had gepresteerd en op onderdelen zichtbare verbeteringen had doorgevoerd. Toch zag de visitatiecommissie op verschillende onderwerpen nog ruimte voor verbetering en gaf daarom enkele punten voor de beleidsagenda mee:

- Ontwikkel een duidelijkere visie op het gebied van duurzaamheid, liefst in overleg met betrokken belanghebbenden, en blijf inzetten op het realiseren van de opgaven op het gebied van duurzaamheid;
- Wees creatief bij het onderkennen van mogelijkheden tot nieuwbouw;
- Zet de ontwikkeling van de PDCA-cyclus verder door;
- Zoek meer aan de voorkant van het beleid de samenwerking met de belanghebbenden op te zoeken. Dit houdt onder meer in het gezamenlijk inventariseren van de ontwikkelingen en kansen en ook gezamenlijk bepalen wie wat oppakt.

### Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is duidelijk gebleken dat Woongoed Zeist met de verbeteringen aan de slag is gegaan. De corporatie heeft nog meer dan voorheen de buitenwereld opgezocht en is daarbij nauwer gaan samenwerken met de belanghebbenden. Ook probeert men via creatieve oplossingen, zoals podcasts, een brede groep binnen de samenleving op een laagdrempelige wijze te betrekken. Het is, onder meer daardoor, ook beter gelukt om te laten zien dat Woongoed Zeist ook op de zachtere aspecten van de volkshuisvesting wil inzetten. Zoals bijvoorbeeld op leefbaarheid of de thema's in het sociaal domein.

#### *Duidelijke inzet op de zachtere factoren van de volkshuisvesting*

Een aansprekend voorbeeld in dat verband is de buurtaanpak Vollenhove- een bijeenkomst waar de belanghebbenden zijn gevraagd om mee te denken over de meer sociale en/of maatschappelijke taak van de woningcorporatie. Woongoed Zeist heeft daarbij uitgesproken dat wonen veel meer is dan alleen een woning en heeft dit door goede inzet ook bewezen. Als gevolg hiervan heeft de corporatie een minder zakelijk imago gekregen dat meer recht doet aan de aandacht aan de aandacht voor de zachtere aspecten.

Woongoed Zeist wil inzetten op 'Prettig wonen in een fijne buurt'. Daarom werkt men samen met andere organisaties zoals de gemeente, welzijnswerk, politie en zorgpartijen aan vitale buurten. Woongoed Zeist vindt het hierbij belangrijk te zorgen voor differentiatie in haar woningbezit (qua type en prijs) zodat een evenwichtige samenstelling van de huurders in de wijken wordt bereikt. Ook het met voorrang huisvesten van jongeren of het aanpassen van woningen voor ouderen kunnen hieraan bijdragen.

De visitatiecommissie heeft Woongoed Zeist ook leren kennen als een corporatie die participatie serieus neemt en zoveel mogelijk de geluiden van buiten de corporatie naar binnen wil halen. Een van de manieren waarop zij dit heeft gedaan is door het aanstellen van een Maatschappelijke Adviesraad. Deze raad geeft, al enkele jaren lang, onafhankelijk advies aan Woongoed Zeist en ziet toe op het werken vanuit maatschappelijk oogpunt. De raad kijkt hierbij naar grotere maatschappelijke thema's die bij de corporatie zelf of binnen de bredere volkshuisvestelijke kwestie spelen.

#### *Solide maatschappelijke prestaties die mooi in balans zijn ten opzichte van elkaar*

Woongoed Zeist heeft tijdens deze visitatie keurige prestaties geleverd bij het oppakken van de prestatieafspraken. Over de hele linie zijn (ruim) voldoende tot zelfs goede scores behaald. Dit geeft aan dat Woongoed Zeist goed oog heeft gehad als het gaat om belangrijke opgaven op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid, bijzondere doelgroepen en duurzaamheid. Een kanttekening die wordt geplaatst door enkele belanghebbenden is dat het onderwerp energiearmoede wat hoger op de agenda kan. Woongoed Zeist zet zich weliswaar goed in voor betaalbaarheid gemeten in huurprijs, maar uiteindelijk zijn ook de energielasten bepalend voor het totaalplaatje. De betreffende belanghebbenden missen een visie van Woongoed Zeist op dit punt.

#### *(Zeer) tevreden belanghebbenden geven mooie cijfers, maar zijn ook op onderdelen kritischer*

De positieve indruk van de visitatiecommissie wordt over het algemeen bevestigd door de belanghebbenden. Deze zijn immer zeer te spreken over de samenwerking en de maatschappelijke prestaties van Woongoed Zeist. Zij kenmerken de corporatie als lokaal verankerd, betrokken en professioneel. Ook zijn er hoge beoordelingen voor de relatie met Woongoed Zeist en de wijze waarop Woongoed Zeist invloed op het beleid geeft. De huurdersvertegenwoordiging geeft zelfs een 10 voor de relatie.

Het is daarom des te meer opvallend dat er in specifieke gevallen ook minder positieve geluiden zijn over de samenwerking met Woongoed Zeist in bijvoorbeeld projecten met de gemeente. Hierbij is aangegeven dat het contact met Woongoed Zeist dan regelmatig niet soepel verloopt. De belanghebbenden geven als verklaring aan dat zij de indruk hebben dat het succes van de samenwerking sterk persoonsgebonden is. De gemeente geeft echter ook aan dat zij zelf stappen kan zetten om duidelijker te communiceren over de vraag waardoor onduidelijkheid wordt voorkomen. In het verleden was bovendien sprake van een andere samenwerking die meer uitging van een opdrachtgever – opdrachtnemer structuur, die nog kan doorsijpelen in de huidige samenwerking.

Een ander aandachtspunt is bij het oppakken van nieuwe thema's. Woongoed Zeist is een zeer betrokken en betrouwbare partner op de onderwerpen waarop zij zich heeft gecommitteerd. Het valt de belanghebbenden echter op dat bij het bespreken van nieuwe thema's of verzoeken Woongoed Zeist eerst gedegen onderzoek wil uitvoeren en niet zonder meer enthousiast reageert. Heeft Woongoed Zeist daarna dan het onderwerp tot zich genomen, dan is zij weer de vertrouwde betrokken en betrouwbare partner die vol voor de realisatie van de opgave gaat.

#### *Sterke inzet op duurzaamheid en leefbare wijken*

Ook op het gebied van duurzaamheid heeft Woongoed Zeist veel prestaties geleverd. De corporatie is volop aan het renoveren en verduurzamen en doet dit ook bij het aanzienlijke aantal monumentale eenheden dat zij in bezit heeft. Vanwege het karakter van dit monumentale bezit is dat extra lastig en kostbaar.



Een bijzonderheid van Zeist is de aanwezigheid van (groot)stedelijke problematiek op het gebied van leefbaarheid. Het bekendste voorbeeld daarvan is de zogenoemde L-flat. Dit grote gebouw is in bezit van Woongoed Zeist en vereist permanente aanwezigheid in het complex en dagelijkse inzet van de leefbaarheidsmedewerkers van Woongoed Zeist. De corporatie toont hierbij een grote doorzettingskracht en levert waardevolle maatschappelijke prestaties.

Ook aan de leefbaarheid in andere wijken en buurten wordt door Woongoed Zeist aandacht gegeven. Er zijn zelfs speciale wijkteams hiervoor in het leven geroepen die zich met name moeten specialiseren in de betreffende wijk. Hier ziet de visitatiecommissie duidelijk het element in de visie terug dat gericht is op prettig wonen in Zeist. Het valt hierbij echter wel op dat Woongoed Zeist in sommige gevallen budget geeft aan een samenwerkingspartner, bijvoorbeeld de HuurdersPlatform Seyst, maar dan vervolgens zelf minder zichtbaar is in de betreffende wijk of buurt.

#### *Fusieverkenningen om beter voorbereid te zijn op toekomstige opgaven*

Woongoed Zeist is tijdens het opstellen van dit rapport bezig te verkennen of een fusie met collega-corporatie SSW zinvol is. Diverse belanghebbenden hebben daarover aan de visitatiecommissie meegegeven dat zij zich afvragen wat deze (mogelijke) fusie betekent voor de betrokkenheid met Zeist en de samenwerking met gemeente, collega-corporatie RK Zeist en de andere belanghebbenden. De visitatiecommissie kan zich dit goed voorstellen. Diverse belanghebbenden hebben immers aangegeven dat Woongoed Zeist een cruciale rol speelt in Zeist. Bovendien zijn de belanghebbenden erg te spreken over de opgebouwde samenwerking. Het is logisch dat er zolang er geen duidelijkheid is, vragen zijn over de voortzetting van de fijne samenwerking.

#### **Richting de toekomst**

Zoals aangegeven heeft Woongoed Zeist de goede lijn uit de vorige visitatie vastgehouden en zelfs op veel onderdelen verbeterd. De visitatiecommissie heeft dan ook geen zaken geconstateerd die dringend verbetering behoeven. Wel zijn er enkele punten die de commissie Woongoed Zeist wil meegeven voor het optimaliseren van haar inzet.

- Zorg voor meer zichtbaarheid in wijken waar geen (structurele) projecten op het gebied van leefbaarheid lopen;
- Maak belanghebbenden duidelijk wat de aangekondigde fusie betekent voor de (prettige) samenwerking die zij nu ervaren. Bied op deze wijze continuïteit aan;
- Probeer bij het bespreken van nieuwe vraagstukken hetzelfde enthousiasme te geven als bij onderwerpen waar men zich al aan heeft gecommitteerd. Dit wil overigens niet zeggen dat nieuwe onderwerpen automatisch hoeven te worden omarmd;
- Dring bij de gemeente aan op een zekere prioritering in de bijzondere doelgroepen die moeten worden bediend. Er moeten namelijk, gezien de schaarste in het aanbod, keuzen gemaakt worden;
- Ontwikkel een visie op het onderwerp energiearmoede en bespreek deze met de belanghebbenden.

## B. Scorekaart

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Bijzondere doelgroepen & Wonen, welzijn en zorg

Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 5: Leefbare wijken en buurten

## C. Samenvatting

Woongoed Zeist krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	8,2
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,6** De visitatiecommissie concludeert dat Woongoed Zeist vanuit het perspectief Presteren naar Opgaven en Ambities goed presteert. Woongoed Zeist heeft nieuwbouw gerealiseerd en woningen verduurzaamd/gerenoveerd. Daarnaast heeft Woongoed Zeist huisvesting geboden aan statushouders, woningen verhuurd aan maatschappelijke instellingen en de uitstroom van maatschappelijke opvang en beschermd wonen gehuisvest. Bovendien heeft Woongoed Zeist activiteiten en initiatieven gerealiseerd binnen het project Vollenhove Vooruit!.

De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen aan de hand van een constructief proces met de gemeente Zeist, R.K. Zeist en de huurdersorganisaties. De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken concreet zijn opgesteld. De concreetheid van de afspraken heeft zich positief ontwikkeld in de visitatieperiode. Het koppelen van meerjarenafspraken aan de ambities in de Woonvisie en daar bijhorende jaarafspraken per thema heeft hier positief aan bijgedragen.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**8,2** De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woongoed Zeist met een goed. De belanghebbenden geven aan dat Woongoed Zeist passende volkshuisvestelijke prestaties levert. De corporatie zet zich onder andere in voor de beschikbaarheid, de betaalbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad, maar wordt beperkt onder andere door de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties (beschikbaarheid) of de monumentale status van woningen/woningcomplexen (duurzaamheid).

De belanghebbenden zijn overwegend tevreden over de relatie en communicatie met Woongoed Zeist en de invloed op het beleid van de corporatie.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** De visitatiecommissie concludeert dat Woongoed Zeist vanuit het perspectief Presteren naar Vermogen goed presteert. Woongoed Zeist kan haar vermogensinzet goed onderbouwen vanuit de maatschappelijke opgaven en geeft maatschappelijke overwegingen hierbij een duidelijke plek. Bij het maken van keuzen ten aanzien van betaalbaarheid, beschikbaarheid of duurzaamheid wordt bijvoorbeeld heel duidelijk het belang van de huurders en andere belanghebbenden meegenomen. De corporatie scoort een 'A' in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten per vhe. Dit geeft aan dat Woongoed Zeist in relatie tot andere corporaties lage bedrijfslasten per vhe heeft. Toezichthouder Aw heeft geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit van Woongoed Zeist in gevaar is.

## Governance van maatschappelijk presteren

7,7

De visitatiecommissie concludeert dat Woongoed Zeist vanuit het perspectief Governance van maatschappelijk presteren goed presteert. De corporatie heeft de strategische doelstellingen via strategiekaarten uitgewerkt in kritische succesfactoren, kritische prestatie-indicatoren en activiteiten. De kritische prestatie-indicatoren worden gemonitord aan de hand van periodieke rapportages en maandelijks besproken in het managementteam. Daarnaast is de RvC betrokken bij de strategische keuzes die Woongoed Zeist maakt. De RvC betreft de volkshuisvestelijke opgaven continu in het toezicht. Als laatste betreft Woongoed Zeist verschillende belanghebbenden op een passende en gestructureerde wijze. De corporatie legt op laagdrempelige en leesbare wijze verantwoording af via het jaarverslag, de website en verschillende sociale mediakanalen.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied en woningbezit

Woongoed Zeist is werkzaam in de gemeente Zeist. De corporatie heeft ruim 7.300 verhuureenheden in haar bezit, waarvan circa 6.000 eenheden tot de kernvoorraad behoren. Meer dan 70% van de sociale woningvoorraad van Woongoed Zeist heeft een huurprijs die valt binnen de huurklassen goedkoop en betaalbaar. Naast haar kernvoorraad heeft Woongoed Zeist ruim 640 eenheden die tot de huurklasse duur behoren en circa 600 vrije sector eenheden.

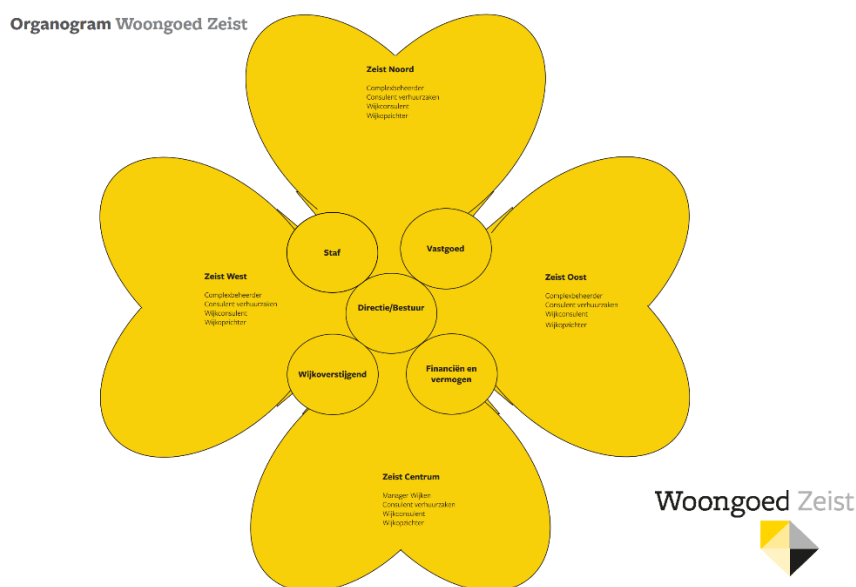
Volgens de AEDES benchmark van 2022 valt 90% van het vrijkomende aanbod van Woongoed Zeist onder de aftoppingsgrens. Daarnaast koppelt de corporatie ruim voldoende haar voorraad aan de doelgroep, Woongoed Zeist realiseert namelijk een toewijzingspercentage van 74% voor huishoudens onder de passend-toewijzengrens.

### Organisatiestructuur

Woongoed Zeist heeft een organisatiestructuur met een indeling bestaande uit de afdelingen Financiën & Vermogen, Vastgoed & Projecten, Wijken en Staf. De afdelingen vallen onder de directeur-bestuurder (zie Figuur D-1). De directeur-bestuurder en zijn team sturen de organisatie aan en zijn onder andere verantwoordelijk voor het nemen van bestuursbesluiten en (bestuurlijke) overleggen voeren met de gemeenten, huurdersorganisaties en andere belanghebbenden. Bovendien is de directeur-bestuurder de zichtbare vertegenwoordiger van Woongoed Zeist. De Raad van Commissarissen (RvC) van Woongoed Zeist bestaat uit vijf leden. De RvC oefent toezicht uit op het beleid van het bestuur, de werking van integriteit van de interne controle en risicobeheersingssystemen en procedures en op de algemene gang van zaken binnen Woongoed Zeist.

Eind 2022 werkten er bij Woongoed Zeist ongeveer 70 medewerkers (56,3 fte). Bewoners kunnen rechtstreeks in contact komen met de consultants verhuurzaken, wijkconsultanten, opzichters, complexbeheerders en participatie-medewerkers uit hun wijk. Op deze manier zorgt de corporatie ervoor dat er korte lijnen zijn waardoor huurders snel en adequaat geholpen worden.

**Figuur D-1: Organogram Woongoed Zeist vanaf 2022**



## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

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

Naast de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist de volgende convenanten: Onder de pannen, Schuldhulpverlening en Wijkgericht Werken. Verder heeft de corporatie samenwerkingsafspraken voor het project Vollenhove Vooruit! en het ambitiedocument Uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambitie

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Bijzondere doelgroepen & Wonen, welzijn en zorg

Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

Thema 5: Leefbare wijken en buurten

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woongoed Zeist heeft voor de periode 2019 tot en met 2022 prestatieafspraken opgesteld met collega corporatie RK Zeist, gemeente Zeist, Huurdersplatform Seyst en huurdersbelangenvereniging Prisma.

### Prestatieafspraken in gemeente Zeist

De prestatieafspraken richten zich op het gezamenlijke doel van alle betrokken partijen, namelijk prettig wonen in Zeist. De vijf thema's van de prestatieafspraken komen voort uit de woonvisie en waarborgen het gezamenlijke doel. De thema's zijn beschikbaarheid, betaalbaarheid, bijzondere doelgroepen & wonen, welzijn en zorg, duurzaamheid en kwaliteit, en leefbare wijken en buurten. De prestatieafspraken zijn uitgewerkt per thema en voor ieder thema zijn een aantal meerjarenafspraken gemaakt. Hierbij wordt minder aandacht besteed aan het 'dagelijkse werk' en meer aandacht aan overkoepelende doelstellingen.



### **Aanvullende documenten/convenanten**

Woongoed Zeist heeft samen met gemeente Zeist, collega-corporatie, netwerkpartner of huurdersorganisaties de volgende samenwerkingsafspraken en convenanten:

- Convenant Onder de pannen;
- Convenant Schuldhulpverlening;
- Convenant Wijkgericht Werken;
- Samenwerkingsafspraken voor Vollenhove Vooruit!;
- Ambitiedocument Uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

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

### **Het proces om tot de prestatieafspraken te komen**

Woongoed Zeist heeft in de visitatieperiode haar jaarlijks prestatieafspraken opgesteld in overleg met de gemeente Zeist, collega-corporatie RK Zeist en huurdersorganisaties Seyst en Prisma. De prestatieafspraken komen voort uit de woonvisie en worden door de verschillende partijen vooral gezien als samenwerkingsafspraken. De afspraken hebben als uitgangspunt dat elke partij eigen rol en verantwoordelijkheid heeft. Deels richten de partijen dit zelf in en grotendeels is dit wettelijk bepaald middels de Woningwet. Regelmatig treffen de corporaties en gemeente elkaar en bespreken ze de voortgang van de prestatieafspraken en actualiteiten. Minstens twee keer per jaar sluiten de huurdersorganisaties aan en kunnen zij de stem van de huurder laten horen.

### **De prestatieafspraken zijn duidelijk omschreven en sluiten aan bij lokale opgaven**

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken helder zijn omschreven en duidelijk gekoppeld worden aan lokale opgaven in gemeente Zeist. Per thema worden de meerjarenafspraken uiteengezet. Vervolgens worden de jaarafspraken uitgelicht. In de jaarafspraken staat duidelijk vermeld welke partij ervoor verantwoordelijk is. Een voorbeeld uit de prestatieafspraken van 2022:

- **Meerjarenafpraak:** “We streven naar vitale, leefbare en veilige wijken, waar mensen met een verschillende huishoudenssituatie, inkomen en leeftijd met elkaar wonen en zich thuis voelen”
- **Jaarafpraak:** “Gemeente, ZCO, maatschappelijke partners en politie werken samen in Wijkgericht Werken om de leefbaarheid en veiligheid in buurten en wijken waar corporaties bezit hebben op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Voor monitoring benutten we de Leefbarometer en de veiligheidspeiling.”

De visitatiecommissie constateert dat lokale opgaven adequaat in beeld worden gebracht. Bovendien is het duidelijk welke bijdrage Woongoed Zeist zal leveren aan de opgaven. Daarmee zijn de prestatieafspraken transparant en navolgbaar.

### **De prestatieafspraken zijn concreet en wederkerig**

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken concreet zijn opgesteld. De concreetheid van de afspraken heeft zich positief ontwikkeld in de visitatieperiode. Het koppelen van meerjarenafspraken aan de ambities in de Woonvisie en daar bijhorende jaarafspraken per thema heeft hier positief aan bijgedragen. Tevens zijn de afspraken wederkerig. Daarnaast wordt de inzet van de gemeente en huurdersorganisaties in de prestatieafspraken opgenomen. Zoals bij de prestatieafpraak betreffende het faciliteren van zelfstandig wonen jongeren en senioren. Hierbij zetten corporaties en de gemeente zich gezamenlijk in voor het faciliteren van zelfstandig blijven wonen van huurders.

De prestatieafspraken kunnen wederkeriger worden door aan te geven wat de opgave voor elke corporatie is. De prestatieafspraken worden bij een aantal thema's niet direct gekoppeld aan

Woongoed Zeist, maar gelden voor allebei de corporaties. De corporaties hebben er bewust voor gekozen om bij bepaalde prestatieafspraken geen onderverdeling naar corporatie te hebben zodat de samenwerkende partijen gezamenlijk optreden.

### **De prestatieafspraken worden gemonitord en geëvalueerd**

Elk jaar evalueren de samenwerkende partijen of de meerjarenafspraken nog actueel zijn en/of om aanscherping vragen. Tevens kunnen er meerjarenafspraken worden toegevoegd. Op deze manier worden de prestatieafspraken jaarlijks geëvalueerd door de gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties. Daarnaast worden de prestatieafspraken ook gemonitord. Deze monitoring is opgenomen als bijlage in de prestatieafspraken.

Woongoed Zeist kijkt positief aan tegen de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken. De samenwerkende partijen doorlopen jaarlijks de plan-do-check-act cyclus en bepalen gezamenlijk aandachtspunten voor een volgende periode. Dit vindt sinds de coronajaren digitaal plaats, waardoor de samenwerkende partijen sneller dan voorheen met elkaar kunnen afstemmen. Ook heeft het maken van meerjarenafspraken het proces verbeterd doordat de afspraken nu duidelijk in lijn zijn met de Woonvisie. Volgens Woongoed Zeist zorgen de meerjarenafspraken er ook voor dat er continuïteit is binnen de prestatieafspraken. Daarnaast vindt er een goede samenwerking plaats tussen de twee corporaties in Zeist en de gemeente Zeist betreft de prestatieafspraken, waarbij er geen sprake is van een onderhandelingsituatie tussen de samenwerkende partijen. Ook is de huurdersbelangenverenigingen nauw betrokken bij het proces van de prestatieafspraken. Woongoed Zeist geeft aan dat er in het proces veel wordt gevraagd van de huurders-vertegenwoordiging. De corporatie neemt de punten van de huurdersvertegenwoordiging mee in het proces.

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

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

### **Toelichting op de scoremethodiek**

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

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

prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

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

#### 1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

**7,3**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft haar sociale woningvoorraad uitgebreid. Daarnaast heeft Woongoed Zeist de doorstroming van senioren bevorderd. Bovendien heeft de corporatie actief woningen toegewezen aan huurders met een middeninkomen en heeft Woongoed Zeist woningen toegewezen via loting.**

##### **Woongoed Zeist heeft haar sociale woningvoorraad uitgebreid**

De corporatie heeft minder nieuwbouwwoningen opgeleverd dan verwacht. Echter was de nieuwbouwproductie ook geremd door een tekort aan capaciteit en een langere looptijd van procedures bij gemeente Zeist. Tevens was de ambitie om 300 nieuwe woningen te realiseren (zie position paper) voortgekomen uit grondlocaties die in eigendom zijn van derden. Bovendien lopen er nieuwbouwprojecten uit door inspraak- of bezwaarprocedures. Ondanks deze belemmeringen heeft Woongoed Zeist haar sociale woningvoorraad uitgebreid met bijna 400 woningen. Daarvan zijn 209 nieuwe woningen toegevoegd, 35 woningen koopgarant teruggekocht en sociaal verhuurd.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

##### **Woongoed Zeist heeft de doorstroming van senioren bevorderd**

In overeenstemming met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist de doorstroming van senioren bevorderd. Senioren kregen voorrang bij de toewijzing van een service- of seniorenwoning. Ook wijst Woongoed Zeist sinds 2021 woningen toe binnen de regeling Van Groot naar Beter voor het bevorderen van doorstroming (5 in 2021; 9 in 2022). Daarnaast heeft Woongoed Zeist senioren en mensen met een zorgvraag uit Austerlitz voorrang gegeven bij (nieuwbouw) zorgwoningen.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

##### **Woongoed Zeist biedt woningen aan in het middensegment**

De corporatie ontwikkelt in overeenstemming met de prestatieafspraken waar kansen zich voordoen nieuwbouw in het middensegment. Daarnaast heeft de corporatie woningen in de L-flat en aan de Steniaweg toegewezen aan huurders met een middeninkomen. In De Grift en Vogelwijk zijn woningen voor het middensegment in ontwikkeling.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief toewijzen van woningen aan huurders met een middeninkomen.*

##### **Woongoed Zeist wijst woningen toe via loting**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken wijst Woongoed Zeist woningen toe via loting. Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie in toenemende mate woningen toegewezen via loting (25 in 2019; 25 in 2020; 23 in 2021; 31 in 2022). Het daadwerkelijke aantal toegewezen

woningen via loting is lager dan het afgesproken aantal woningen doordat schaarse woningen en woningen gelabeld voor een specifieke doelgroep zijn uitgesloten van loting. Woongoed Zeist is daardoor afhankelijk van welke woningen er vrijkomen.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

#### 1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft een zeer gematigd huurprijsbeleid gevoerd, waarbij het een groot deel van de vrijgekomen woningen aanbiedt in de huurklassen goedkoop en betaalbaar en een lage jaarlijkse huurverhoging heeft doorgevoerd. Daarnaast heeft Woongoed Zeist zich actief ingezet om schuldenproblematiek en huisuitzettingen te voorkomen.**

##### **Woongoed Zeist heeft een gematigd huurprijsbeleid gevoerd**

Het huurprijsbeleid is ingericht op het bieden van voldoende woningen in de segmenten goedkoop en betaalbaar. Hiermee zet Woongoed Zeist conform de koers in op betaalbaarheid. Een belangrijk onderdeel hiervan is het beperken van de huurprijs, waardoor Woongoed Zeist in overeenstemming met de prestatieafspraken een groot deel van de vrijgekomen woningen heeft aangeboden in de huurklassen goedkoop en betaalbaar (75% in 2019; 70% in 2020; >70% in 2021; >70% in 2022). Bovendien zorgde Woongoed Zeist gedurende de visitatieperiode voor een lage jaarlijkse huurverhoging (maximaal 1,6% in 2019; max. 2,6% in 2020; huurbevrozing in 2021; max. 2,3% in 2022).

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve inzet om een groot deel van de woningen te kunnen aanbieden in de goedkope en betaalbare huurklasse.*

##### **Woongoed Zeist voorkomt schuldenproblematiek en huisuitzettingen**

Woongoed Zeist zet zich actief in voor het voorkomen van schuldenproblematiek en huisuitzettingen door middel van vroegsignalering. Gedurende de visitatieperiode is het aantal ontruiming op basis van huurachterstand afgenomen (7 in 2019; 2 in 2020; 5 in 2021; 3 in 2022). De corporatie heeft vijf ontruiming kunnen voorkomen op basis van de pilot 'Terugklapcontract' met de Tussenvoorziening. Daarnaast faciliteert de corporatie trainingen voor huurders over het omgaan met financiën en biedt het op verschillende manieren financiële hulp aan huurders, onder andere door betalingsregelingen voor huurbetalingen.

*De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve aanpak om schuldenproblematiek en huisuitzettingen te voorkomen.*

#### 1.5.3 Thema 3: Bijzondere doelgroepen & Wonen, welzijn en zorg

**7,3**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Bijzondere doelgroepen & wonen, welzijn en zorg voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft woningen geboden aan doorbraak casussen en heeft projecten gerealiseerd voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Ook heeft Woongoed Zeist huisvesting geboden aan statushouders, woningen verhuurd aan maatschappelijke instellingen en de uitstroom van maatschappelijke opvang en beschermd wonen gehuisvest. Daarnaast heeft de corporatie het zelfstandig wonen van jongeren en senioren gefaciliteerd en woningen aangeboden aan gehandicapte personen.**

### **Woongoed Zeist biedt woningen voor doorbraak casussen**

Het bieden van woningen aan doorbraak casussen wordt door Woongoed Zeist gedaan op verzoek. De casussen en het traject worden jaarlijks geëvalueerd. De corporatie heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken alle verzoeken voor doorbraak casussen voorzien van een woning (4 woningen in 2019; 3 in 2020; 2 in 2021; 2 in 2022).

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### **Woongoed Zeist realiseert projecten voor de huisvesting bijzondere doelgroepen**

In overeenstemming met de prestatieafspraken zet Woongoed Zeist zich in voor de realisatie van projecten voor de huisvesting bijzondere doelgroepen. Echter vertragen inspraakprocedures het project Joost van de Vondellaan (Midstay), waardoor de realisatie gestremd wordt. Tijdens de visitatieperiode heeft de corporatie alleen in 2020 woningen gerealiseerd (32 woningen Seyster Veste, 25 zorg- en jongerenwoningen Hart van Austerlitz).

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### **Woongoed Zeist biedt huisvesting aan statushouders**

Woongoed Zeist voorziet gezamenlijk met collega corporatie R.K. Zeist de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Overeenkomstig met de prestatieafspraken en de gemeentelijke taakstelling heeft Woongoed Zeist gedurende de visitatieperiode in toenemende mate huisvesting geboden aan statushouders (34 personen in 2019; 29 in 2020; 74 in 2021; 83 in 2022).

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### **Woongoed Zeist hanteert geen vastgestelde toewijzingsruimte voor kwetsbare groepen**

Voor de huisvesting van kwetsbare doelgroepen hanteert Woongoed Zeist lokaal maatwerk en stemt de corporatie de toewijzing af met de gemeente. Binnen lokaal maatwerk is er ruimte voor Woongoed Zeist om deze bijzondere doelgroep adequaat te huisvesten, bijvoorbeeld in een speciale woongroep.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### **Woongoed Zeist biedt verhuurt woningen aan maatschappelijke instellingen**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken verhuurde de corporatie in de visitatieperiode woningen aan maatschappelijke instellingen (6 woningen in 2019; 21 in 2020; 100 in 2021; 98 in 2022). Woongoed Zeist verhuurde gedurende de visitatieperiode woningen aan verschillende maatschappelijke instellingen, waaronder de Tussenvoorziening.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de toename in het aantal verhuringen aan maatschappelijke instellingen tijdens de visitatieperiode.*

### **Woongoed Zeist biedt huisvesting voor uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken faciliteert de corporatie de huisvesting van uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Woongoed Zeist wijst woningen toe als er aanvragen zijn. Het aantal toewijzingen nam toe gedurende de visitatieperiode (7 personen, 4 woningen in 2019; 3 personen, 7 woningen in 2020; 10 personen, 18 woningen in 2021; 22 personen, 19 woningen in 2022). Ook is het aantal is lager dan het maximale aantal dat de

corporatie kan huisvesten (49 personen) doordat mensen die uitstromen eerder voor huisvesting in gemeente Utrecht kiezen dan gemeente Zeist.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

#### **Woongoed Zeist faciliteert het zelfstandig wonen van jongeren en senioren**

In overeenstemming met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist het zelfstandig wonen van jongeren en senioren gefaciliteerd. De corporatie heeft onder andere meegedaan aan het project Onder de Pannen en heeft woningen gelabeld als jongerenwoning. Gedurende de visitatieperiode heeft Woongoed Zeist in toenemende mate woningen verhuurd aan jongeren (7 jongerencontracten in 2019; 23 in 2020; 94 in 2021; 110 in 2022), onder andere door zes 2-kamer appartementen in een voormalig kantoor aan de Steniaweg te verhuren aan werkende jongvolwassenen.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de forse stijging in het aantal jongerencontracten.*

#### **Woongoed Zeist biedt woningen voor gehandicapte personen**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist woningen geboden aan gehandicapten (0 in 2019; 3 in 2020; 0 in 2021; 1 in 2022). Deze woningen worden als ze vrijkomen direct aangeboden aan de gemeente. Indien de gemeente geen kandidaat kan vinden, wordt de woning geadverteerd voor personen die de aanpassingen nodig hebben en wordt de woning regulier verhuurd.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### 1.5.4 Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

**7,4**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Duurzaamheid en kwaliteit voldoende heeft gepresteerd. Woongoed Zeist heeft haar woningvoorraad verduurzaamd door onder andere zonnepanelen te plaatsen en gasverbruik te verminderen. Daarnaast heeft de corporatie actief alternatieve warmteoplossingen onderzocht en energiezuinig gedrag onder haar huurders gestimuleerd.**

#### **Woongoed Zeist verduurzaamt haar woningvoorraad en plaatst zonnepanelen**

Gedurende de visitatieperiode heeft Woongoed Zeist overeenkomstig met de prestatieafspraken haar woningvoorraad verduurzaamd. Vrijwel alle noodzakelijke woningen (+/- 3.000 eenheden) zijn verduurzaamd, op enkele uitzonderingen zoals monumentale panden na. Daarnaast heeft de corporatie op grote schaal zonnepanelen geplaatst en is daarmee haar afspraken binnen het zonnepanelenprogramma nagekomen. Gedurende de visitatieperiode heeft Woongoed Zeist het zonnepanelenprogramma uitgebreid en is van plan dit de komende jaren door te zetten.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

#### **Woongoed Zeist vermindert gasverbruik van huurders**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist haar gasverbruik verminderd door onder andere het programma Omlaag die meter! Bovendien heeft Woongoed Zeist de eerste geheel aardgasloze gerenoveerde flat in Zeist opgeleverd in de Kerkebosch.

*De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.*

### Woongoed Zeist onderzoekt alternatieve warmteoplossingen

Woongoed Zeist heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken zich ingezet voor het onderzoeken van alternatieve warmteoplossingen. De corporatie zet zich in voor alternatieve warmteoplossingen door in verschillende buurten actief naar alternatieve warmtevoorzieningen te zoeken, onder andere in Zeist, De Bilt en Driebergen. Tevens heeft Woongoed Zeist gezamenlijk met een aantal netwerkpartners de kennissessie Duurzaam Wonen georganiseerd waarbij belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de energietransitie en verschillende inspirerende casussen werden behandeld.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve inzet voor het onderzoeken van alternatieve warmteoplossingen.*

### Woongoed Zeist stimuleert energiezuinig gedrag onder haar huurders

De corporatie heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken energiezuinig gedrag onder haar huurders gestimuleerd. Dit heeft Woongoed Zeist gerealiseerd door middel van onder andere haar website, het bieden van duurzaamheidsartikelen aan huurders en een 'energiebespaarmatje' of 'energieconciërge'.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het brede scala aan initiatieven die Woongoed Zeist gerealiseerd heeft voor het stimuleren van energiezuinig gedrag onder huurders.*

#### 1.5.5 Thema 5: Leefbare wijken en buurten

**7,4**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema leefbare wijken en buurten voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft de leefbaarheid in haar complexen en wijken vergoot. Verder heeft de corporatie gewerkt aan een aanpak om woonfraude te voorkomen. Ook heeft Woongoed Zeist activiteiten en initiatieven gerealiseerd binnen het project Vollenhove Vooruit!**

### Woongoed Zeist vergroot de leefbaarheid van haar wijken

Overeenkomstig met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist in de visitatieperiode een breed scala aan activiteiten ondernomen om de leefbaarheid te vergroten, veiligheid te verbeteren of overlast te voorkomen in haar wijken. Daarnaast stelde de corporatie budget beschikbaar voor leefbaarheid en hanteert het een leefbaarheidsaanpak. De aanpak bestaat uit de renovatie van wooncomplexen en woningen, buurtbemiddeling in samenwerking met Meander Omnium en inloophuizen in een aantal complexen.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve bijdrage van Woongoed Zeist om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren.*

### Woongoed Zeist verhoogt de leefbaarheid van haar complexen

In overeenstemming met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist gedurende de visitatieperiode een aantal complexen aangepakt en/of gerenoveerd om de leefbaarheid te vergroten. Bovendien heeft Woongoed Zeist samengewerkt met Meander Omnium om buurtbemiddeling te realiseren, waar in toenemende mate casussen werden aangemeld (70 in 2019; 78 in 2020; 94 in 2021; 79 in 2022). Daarnaast heeft de corporatie in de L-flat Huiskamer 't Laantje gerealiseerd en een financiële bijdrage geleverd ter ondersteuning van de inloophuizen in de L-flat, Kerckebosch en de Verzetswijk.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de talrijke inzet van Woongoed Zeist voor de leefbaarheid van haar complexen.*

### **Woongoed Zeist werkt aan een aanpak om woonfraude te voorkomen**

De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een start gemaakt met de aanpak van woonfraude in Vollenhove. Echter is dit proces vertraagd door een gebrek aan medewerking van externe partijen. Woongoed Zeist verwacht in 2023 de samenwerking te continueren.

*De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe vanwege het niet volledig voldoen aan de opgave. De aanpak voor woonfraude is ondanks de inzet van Woongoed Zeist vertraagd door de externe partijen, waardoor er een neutraal punt toegekend wordt.*

### **Woongoed Zeist zet zich in voor het project Vollenhove Vooruit!**

De corporatie zet zich sinds 2019 in voor het grootschalige project Vollenhove Vooruit!. In overeenstemming met de prestatieafspraken heeft Woongoed Zeist gedurende de visitatieperiode een tal aan werkzaamheden uitgevoerd binnen het project, waaronder het experiment 'toewijzen op motivatie', woningen toegewezen aan middeninkomens voor een gedifferentieerdere buurt.

*De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de verscheidenheid aan activiteiten en initiatieven die Woongoed Zeist gerealiseerd heeft binnen het project Vollenhoven Vooruit.*

## **1.6 Beschrijving van de ambities**

Gedurende de visitatieperiode heeft Woongoed Zeist jaarlijks haar beleidsvoornemens vastgelegd, met daarin haar ambities voor maatschappelijk presteren. Alleen voor 2021 waren er geen beleidsvoornemens opgesteld vanwege de coronacrisis en het afwenden van een voorgenomen fusie.

### **Beleidsvoornemen 2019**

Woongoed Zeist heeft voor 2019 haar koers vastgelegd in haar beleidsvoornemen. Het uitgangspunt is dat de corporatie zich richt op activiteiten rondom de betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid van wijken. Daarnaast wilt de corporatie de bedrijfsvoering en dienstverlening verbeteren.

Per werkerrein van haar beleidsvoornemens wilt Woongoed Zeist het volgende ondernemen:

- **Betaalbaarheid:** Het voorkomen van huurschulden in samenwerking met de gemeente en maatschappelijke partners; bepalen jaarlijks huurverhoging in samenspraak met HuurdersPlatform Seyst; en de beperkte verkoop van woningen vanwege de hoge vraag naar woningen.
- **Energiebesparing en duurzaamheid:** verduurzaming woningvoorraad; huurders bewust(er) maken van eigen energiegebruik; en het plaatsen van zonnepanelen.
- **Leefbare en vitale wijken:** opstellen van een wijkvisie; voortzetting van Wijkgericht Werken; huisvesting bieden aan starters en herstarters; en woningen bieden aan jongeren.
- **Bedrijfsvoering en dienstverlening:** verbeteren dienstverlening wijkteams en klanttevredenheid; samenwerking voortzetten met HuurdersPlatform Seyst; en onderzoeken of een samenwerking met Viveste voordeel oplevert.



## Beleidsvoornemen 2020

Het beleidsvoornemen van 2020 is vergelijkbaar met het beleidsvoornemen van 2019. In het nieuwe beleidsvoornemen is nu het huisvesten van bijzonder doelgroepen opgenomen als apart speerpunt. Daarnaast is samenwerking opgenomen als medespeerpunt bij het laatste onderdeel.

De corporatie heeft per werkerrein het volgende opgenomen in haar beleidsvoornemen:

- **Betaalbaarheid en beschikbaarheid:** passend toewijzen van woningen; het voorkomen van schulden en huissuitzettingen door schuldenproblematiek huurders aan te pakken; beperkte huurverhoging; en het bieden van voldoende sociale huurwoningen.
- **Energiebesparing en duurzaamheid:** verduurzaming door renovatie; stimuleren van duurzaam gedrag huurders; en het leggen van zonnepanelen.
- **Leefbaarheid van wijken en buurten versterken:** uitvoeringsplannen met leefbaarheidsactiviteiten; en het voortzetten van de samenwerking in het Wijkgericht Werken.
- **Bijzondere doelgroepen:** het bieden van huisvesting aan bijzondere doelgroepen, zoals statushouders en mensen afkomstig uit maatschappelijke opvang en instellingen.
- **Dienstverlening, bedrijfsvoering en samenwerking:** Verbeteren dienstverlening, opstellen van de Woonvisie en prestatieafspraken in samenspraak met de huurdersvertegenwoordiging en gemeente; en het verbeteren van het intern beleid en samenwerking door aandacht te besteden aan de onderhoudscyclus en –begroting en vastgoedsturing.

## Beleidsvoornemen 2022

In het beleidsvoornemen van 2022 is de koers van Woongoed Zeist onveranderd ten opzichte van de beleidsvoornemens van 2019 en 2020. De belangrijkste werkerreinen zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid, en leefbaarheid. De activiteiten binnen de werkerreinen zijn hetzelfde als in voorgaande jaren.

### 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het ambitieniveau en adaptief inspelen op de ontwikkelingen en opgaven die spelen in gemeente Zeist waardoor de ambities goed blijven aansluiten op de opgaven.

De visitatiecommissie constateert dat Woongoed Zeist ambities heeft geformuleerd die adaptief en passend zijn bij ontwikkelingen in het werkveld. De ambities zijn vastgelegd drie beleidsvoornemens voor de jaren 2019, 2020 en 2022. Er is geen beleidsvoornemen opgesteld voor 2021 vanwege de coronacrisis en het afwenden van een voorgenomen fusie. Tussen de drie beleidsvoornemens is er een duidelijke samenhang waarin te zien is dat de algemene koers van Woongoed Zeist grotendeels hetzelfde is gebleven gedurende de visitatieperiode. Er was enkel sprake van een paar kleine aanpassingen door de jaren heen.

In de beleidsvoornemens laat de corporatie zien dat adaptief te willen inspelen op de opgaven in Zeist. Zo nam de corporatie de huisvesting van bijzondere doelgroepen op als werkerrein in haar beleidsvoornemen van 2020. Dit deed de corporatie vanwege de grote vraag naar huisvesting voor deze groepen. Door het op te nemen in het beleidsvoornemen speelt Woongoed Zeist in op een actuele ontwikkeling. Tevens laat Woongoed Zeist zien dat het adaptief omgaat met de actuele opgaven betreft duurzaamheid. De corporatie zet zich actief in voor het verlagen van de

energierekening van huurders en het beperken van de energievraag. Dit wil Woongoed Zeist realiseren door middel van het renoveren van woningen, stimuleren van energiezuinig gedrag onder huurders en het plaatsen van zonnepanelen op te nemen in haar beleidsplannen.

De visitatiecommissie beoordeelt dat de ambities en opgaven goed op elkaar aansluiten. Woongoed Zeist heeft zicht op de ontwikkelingen en de opgaven en is zich bewust van de bijdragen die zij daaraan wil leveren. Bovendien ziet de corporatie het nut in van goede samenwerkingen met haar netwerkpartners om de ambities goed te laten aansluiten op de opgaven. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in de samenwerking met HuurdersPlatform Seyst waarbij de huurdersvertegenwoordiging een belangrijke rol bij speelt bij het opstellen van het bod op de woonvisie en prestatieafspraken met de gemeente. Dergelijke samenwerkingen versterken de ambities en opgaven.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

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

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

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

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) het Huurdersplatform Seyst en de gemeente Zeist (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken. Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft gesproken met R.K. Zeist, Meander Omnium, Sociaal Team Zeist, De Tussenvoorziening en de Maatschappelijke Adviesraad.

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

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

**Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid	8,3	7,5	7,5	7,8
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0	8,0	8,5	8,2
Thema 3: Bijzondere doelgroepen & wonen, zorg en welzijn	8,7	8,0	8,0	8,2
Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit	7,0	8,0	8,0	7,7
Thema 5: Leefbare wijken en buurten	9,0	7,0	7,8	7,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	10,0	8,3	7,7	8,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	9,0	7,5	7,7	8,1
<b>Gemiddeld</b>				<b>8,2</b>

### 2.3.1 Thema 1: Beschikbaarheid

**7,8**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van thema Beschikbaarheid met een goed.

#### Huurdersplatform Seyst

HuurdersPlatform Seyst merkt op dat Woongoed Zeist haar best doet voor het realiseren van nieuwe woningen maar wordt belemmerd door de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties. HuurdersPlatform Seyst is namelijk van mening dat de gemeente niet genoeg grond biedt aan corporaties waardoor het lastig is voor Woongoed Zeist om nieuwe bouwlocaties te bemachtigen. Volgens HuurdersPlatform Seyst wordt er op deze manier weinig nieuwbouw gerealiseerd in het sociale en middensegment door Woongoed Zeist.

#### Gemeente Zeist

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad, maar geeft aan dat Woongoed Zeist geen trekker is voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw. De gemeente ziet dat Woongoed Zeist bijvoorbeeld twee eigen oude kantoorgebouwen heeft getransformeerd naar woningen, maar heeft de indruk dat de woningcorporatie minder aandacht dan de andere Zeister corporatie heeft voor het uitbreiden van de woningvoorraad. De gemeente is van mening dat het ambitieniveau van Woongoed Zeist met betrekking tot nieuwbouw verhoogd mag worden.

Als verklaringen voor de mindere aandacht voor het realiseren van nieuwbouw worden de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties en de omvangrijke opgaven met betrekking tot de kwaliteit van de woningvoorraad genoemd. Bovendien ziet de gemeente dat Woongoed Zeist als bezwaar voor het realiseren van nieuwbouw wijst op de weerstand onder omwonenden, terwijl de gemeente van mening is dat Woongoed Zeist de omgeving eerder zou kunnen betrekken, bijvoorbeeld vanaf de planvorming. De gemeente ziet dat nu vaak een relatief uitgewerkt plan wordt voorgelegd aan bewoners.

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad, maar geven aan dat de

woningcorporatie beperkt wordt door de beschikbaarheid van bouwlocaties en procedures bij gemeente Zeist.

### 2.3.2 Thema 2: Betaalbaarheid

**8,2**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van thema Betaalbaarheid met een goed.**

#### Huurdersplatform Seyst

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist een goed huurprijsbeleid voert. HuurdersPlatform Seyst merkt op dat bij renovatie en verduurzaming de huurprijs per maand gelijk blijft en de woonlasten zoals energielasten dalen. Bijvoorbeeld bij het plaatsen van zonnepanelen waardoor de servicekosten per woning stijgen, maar deze kosten niet hoger uitkomen voor de huurder dan de opbrengst van de zonnepanelen. Ook is HuurdersPlatform Seyst van mening dat de huren van woningen van lage kwaliteit verlaagd in plaats van verhoogd worden. Het HuurdersPlatform is positief over het feit dat Woongoed Zeist geen huisuitzettingen doet als gevolg van huurachterstanden. HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist hier een speciaal team voor inzet die gezamenlijk met de huurders oplossingen voor de betalingsproblemen gaat zoeken.

#### Gemeente Zeist

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De gemeente ziet dat Woongoed Zeist nadrukkelijk aandacht heeft voor het huisvesten voor de laagste inkomens. Woongoed Zeist heeft een woningvoorraad, waarvan 90% van de woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen heeft. Daarbij merkt de gemeente op dat Woongoed Zeist in het verleden de huur van woningen verhoudingsgewijs meer verhoogde, maar dat Woongoed Zeist inmiddels het landelijke beleid volgt en haar huurbeleid hierop heeft aangepast

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De overige belanghebbenden merken op dat Woongoed Zeist veel differentiatie kent in huurprijzen, zorgvuldig omgaat met het passend toewijzen en een financiële check uitvoert om de betaalbaarheid van huurders te controleren. De overige belanghebbenden geven tevens aan dat Woongoed Zeist zich inzet voor het voorkomen van huurachterstanden door middel van een persoonlijke aanpak waarbij wordt gekeken naar de achterliggende problematiek van huurders.

Als aandachtspunt wordt de differentiatie in wijken en buurten genoemd. Eén overige belanghebbende geeft aan dat kwetsbare groepen zich concentreren in betaalbare huurwoningen, hetgeen zorgt voor het 'afglijden' van wijken en buurten.

### 2.3.3 Thema 3: Bijzondere doelgroepen & wonen, zorg en welzijn

**8,2**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van thema Bijzondere doelgroepen & wonen, welzijn en zorg met een goed.**

#### Huurdersplatform Seyst

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist een voorloper is betreffende het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Woongoed Zeist huisvest bijvoorbeeld meer statushouders dan

gevraagd wordt vanuit de gemeente. Daarnaast merkt HuurdersPlatform Seyst op dat er een sociaal team is dat zich fulltime bezighoudt met casussen die speciale begeleiding vereisen. Volgens HuurdersPlatform Seyst heeft Woongoed Zeist een goed functionerend systeem voor deze casussen ontwikkeld waarin er een goede samenwerking bestaat tussen de verschillende partijen.

HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongoed Zeist zich inzet voor wonen, welzijn en zorg. Dit doet de corporatie bijvoorbeeld door haar inzet voor WegWijs café. Dit is een café voor onder andere de sociale dienst en papieren overheid. In dit café is altijd een medewerker van Woongoed Zeist aanwezig die huurders kunnen aanspreken voor eventuele vragen.

### **Gemeente Zeist**

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van het huisvesten van de bijzondere doelgroepen. De gemeente merkt op dat Woongoed Zeist samen met R.K. Zeist invulling geeft aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft Woongoed Zeist aandacht voor het huisvesten van andere bijzondere doelgroepen, zoals personen die uitstromen uit de maatschappelijke opgaven. De gemeente heeft van Woongoed Zeist wel signalen ontvangen dat het huisvesten van bijzondere doelgroepen tegen de grenzen aanloopt, waarbij de Zeister woningcorporaties een maximum percentage voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen willen afspreken.

De gemeente ziet dat er een opgave is voor het huisvesten van senioren. Tegelijkertijd merkt de gemeente dat senioren in de gemeente Zeist relatief eenvoudig een woning kunnen vinden in de Zeist in vergelijking tot andere doelgroepen. Bovendien heeft Woongoed Zeist aangegeven dat de corporatie woningen voor senioren beschikbaar heeft, maar dat Woongoed Zeist beperkt reacties ontvangt vanuit seniore woningzoekenden. Vraag is in hoeverre de vraag beperkt is, of dat het aanbod onvoldoende aansluit bij de woonwensen van senioren. Gemeente verkent deze opgave graag verder samen met corporaties en andere partijen.

Voor de toekomst is de gemeente van mening dat Woongoed Zeist in samenwerking met andere organisaties de senioren en bijzondere doelgroepen meer zou mogen informeren en ondersteunen. Het beperken van de verantwoordelijkheden tot het aanbieden van een woning past niet meer. De gemeente geeft aan dat daar verdere afstemming over nodig is. De renovatie van de L-flat in Vollenhove is daar een goed voorbeeld van. De gemeente merkt op dat Woongoed Zeist in het project nadrukkelijk aanwezig en zichtbaar was, maar dat Woongoed Zeist zich na het project weer voor een groot deel terugtrekt naar de reguliere inzet.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Zij geven aan dat Woongoed Zeist nadrukkelijk aandacht heeft de mens en problematiek achter de mens in relatie tot het 'wonen'. Daarnaast merken de overige belanghebbenden op dat Woongoed Zeist de input van de belanghebbenden meeneemt bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De belanghebbenden waarderen dat Woongoed Zeist hun input omzet in acties.

7,7

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van thema Duurzaamheid en kwaliteit met een goed.**

#### **Huurdersplatform Seyst**

HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongoed Zeist goed presteert voor het thema duurzaamheid en kwaliteit. De corporatie zet zich in voor het verduurzamen van de woningvoorraad via renovatie. Volgens HuurdersPlatform Seyst wordt de verduurzamingsslag belemmerd door gemeente Zeist doordat de gemeente veel woningen een monumentenstatus gegeven heeft. Dit bemoeilijkt de verduurzaming van deze huizen, met hogere verduurzamingskosten als gevolg.

Daarnaast geeft HuurdersPlatform Seyst aan dat Woongoed Zeist soms te lang wacht met het verduurzamen van woningen. Volgens het HuurdersPlatform houdt de corporatie zich vast aan haar renovatietraject. Echter vindt HuurdersPlatform Seyst dat dit de verduurzaming van woningen vertraagd en dat het beter zou zijn als de corporatie een doorstart kan maken met het verduurzamen van woningen in plaats van wachten op de start van het renovatietraject.

#### **Gemeente Zeist**

De gemeente is tevreden over de prestaties ten aanzien van de duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat Woongoed Zeist een plan heeft voor het verduurzamen van de woningvoorraad en bereid is om mee te denken en te doen aan andere initiatieven, zoals het uitdelen van energieboxen. De gemeente spreekt waardering uit voor bijvoorbeeld de omvangrijke renovatie van de L-flat en het renoveren/verduurzamen van eengezinswoningen in Zeist-West. De gemeente vindt het positief dat de duurzaamheidsmaatregelen worden uitgevoerd zonder huurverhoging, waardoor Woongoed Zeist direct bijdraagt aan lagere woonlasten.

Tegelijkertijd ziet de gemeente dat de opgave voor Woongoed Zeist omvangrijk is, dat de corporatie niet altijd over voldoende personele capaciteit beschikt en dat de corporatie terughoudend is voor nieuwe initiatieven. Als voorbeeld wordt de aandacht voor recent toenemende energiarmede genoemd, waarbij de gemeente de indruk had dat Woongoed Zeist over 'een drempeltje' moest gaan. De gemeente ziet liever een constructieve(re) houding in plaats van een terughoudende houding, waarbij de gemeente de indruk heeft dat de corporatie angstig is dat meer wordt gevraagd dan Woongoed Zeist kan of wil. De gemeente is van mening dat Woongoed Zeist meer kansen zou kunnen signaleren en tevens bij de gemeente zou kunnen aangeven wat zij van hen verwacht.

#### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden geven aan dat Woongoed Zeist zich inzet voor het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad. Als voorbeeld wordt het renoveren van de L-flat genoemd, waar duurzaamheidsmaatregelen zijn gecombineerd met kwaliteitsverbetering (isoleren van woningen, plaatsen van zonnepanelen en van het gas af te halen). Woongoed Zeist heeft volgens de welzijnsorganisaties een prestatie van formaat geleverd door één van de grootste flats te renoveren, hetgeen voor internationale en landelijke interesse heeft gezorgd. De renovatie is – tegen de verwachtingen in – vlekkeloos verlopen, onder andere door samenwerking met welzijnsorganisaties.

De collega corporatie wijst op de uitdagingen bij het verduurzamen van het monumentale woningbezit van Woongoed Zeist, omdat de kosten hoog op. De collega corporatie merkt op dat Woongoed Zeist desondanks nadrukkelijk inzet op duurzaamheid.



7,9

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van thema Leefbare wijken en buurten met een goed.**

#### **Huurdersplatform Seyst**

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist haar best doet om de leefbaarheid in haar wijken en buurten te verbeteren. HuurdersPlatform Seyst merkt op dat Woongoed Zeist aanwezig en aanspreekbaar is voor bewoners binnen bijvoorbeeld de projecten voor de L-flat en Kerkebosch. Met deze projecten houdt Woongoed Zeist zich actief bezig. Echter is HuurdersPlatform Seyst van mening dat de aanwezigheid en aanspreekbaarheid van Woongoed Zeist in vergelijking met de L-flat en Kerkebosch minder is in de wijken en buurten zonder projecten. Woongoed Zeist kan volgens HuurdersPlatform Seyst haar contact met huurders in deze wijken en buurten verbeteren. Daarnaast is het verbeteren van leefbaarheid volgens HuurdersPlatform Seyst soms lastig voor Woongoed Zeist door taal- en cultuurverschillen. HuurdersPlatform Seyst is van mening dat door middel van betere communicatie Woongoed Zeist beter achter de voordeur zou kunnen komen en meer zou kunnen betekenen voor haar huurders.

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist het HuurdersPlatform faciliteert voor het realiseren van leefbaarheidsactiviteiten. Het HuurdersPlatform krijgt namelijk budget voor het ontwikkelen van leefbaarheidsactiviteiten. Volgens HuurdersPlatform Seyst weten de huurders het HuurdersPlatform te vinden voor het leefbaarheidsbudget. HuurdersPlatform Seyst merkt op dat Woongoed Zeist voldoende budget beschikbaar stelt voor leefbaarheid, namelijk in de vorm van een vast budget en een budget per woning. Het vastgestelde leefbaarheidsbudget is hoger dan het budget van de aanvragen vanuit huurders. HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat in het geval dat er een aanvraag wordt gedaan dat hoger is dan het budget, dat het HuurdersPlatform de aanvraag dan alsnog kan inwilligen.

#### **Gemeente Zeist**

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woongoed Zeist ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. De gemeente is van mening dat Woongoed Zeist zich actief inzet voor de leefbaarheid en dat de corporatie doet wat verwacht mag worden, onder andere in Vollenhove. Tegelijkertijd heeft de gemeente de indruk dat Woongoed Zeist met name vanuit de kaders van de herziene Woningwet (2015) en de eigen visie redeneert. Voor de toekomst daagt de gemeente Woongoed Zeist uit om meer vanuit het belang van een wijk of buurt te redeneren. De gemeente ziet dat Woongoed Zeist zoekt naar verdere invulling van met name het terrein 'leefbaarheid en veiligheid', maar geeft aan dat de grenzen en (mogelijk) de inzet van mensen en middelen opgerekt mogen worden. De gemeente ziet namelijk dat binnen de buurtaanpak Vollenhove duidelijk is geworden dat er blijvend meer aandacht nodig is voor de bewoners en de leefbaarheid.

#### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Woongoed Zeist zich goed inzet voor leefbare wijken en buurten. Zij geven aan dat Woongoed Zeist nadrukkelijke stappen zet en daadwerkelijk meedenkt met andere organisaties om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren. De overige belanghebbenden zien dat Woongoed Zeist zichtbaar is, adequaat handelt en passend doorverwijst naar andere organisaties.

Eén belanghebbenden ziet dat Woongoed Zeist zich in de voorbije jaren meer is gaan inzetten voor de leefbaarheid in wijken en buurten. Daarbij wordt opgemerkt dat Woongoed Zeist een grote stap richting de klant heeft gezet, bijvoorbeeld in het project Vollenhove Vooruit! waar Woongoed Zeist zich actief heeft ingezet voor het verbeteren van leefbaarheid. Eén belanghebbende uit het sociale

domein merkt daarbij wel op dat Woongoed Zeist binnen het project meer afstemming had kunnen zoeken met haar samenwerkingspartners in het sociale domein.

### 2.3.6 Relatie en communicatie

**8,7**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woongoed Zeist met een uitstekend.**

#### Huurdersplatform Seyst

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat het op alle fronten uitstekend contact heeft met Woongoed Zeist. Het HuurdersPlatform merkt op dat het zich gehoord voelt door Woongoed Zeist en dat de corporatie open en eerlijk is, bijvoorbeeld over het beschikbaar stellen van budget voor het HuurdersPlatform. HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongoed Zeist een goede samenwerkingspartner is en dat de partijen respectvol met elkaar omgaan. Zo zijn beide partijen bereid water bij de wijn te doen in het geval van een mogelijk meningsverschil.

Daarnaast merkt HuurdersPlatform Seyst op dat Woongoed Zeist voldoende bewegingsruimte biedt aan het huurdersplatform. Bijvoorbeeld tijdens periodiek overleg waarin de partijen door HuurdersPlatform Seyst aangedragen punten bespreken. Volgens HuurdersPlatform Seyst faciliteert de corporatie het huurdersplatform goed. De corporatie is zeer behulpzaam en welwillend. HuurdersPlatform Seyst kan bijvoorbeeld gebruikmaken van de ruimten van de corporatie voor onder andere vergaderingen.

#### Gemeente Zeist

De gemeente geeft aan dat er sprake is van een goede relatie met Woongoed Zeist. De relatie wordt gekenmerkt als open en laagdrempelig, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Als er ontwikkelingen zijn, strategisch of operationeel, is Woongoed Zeist eenvoudig te bereiken. De gemeente en Woongoed Zeist hebben iedere 6 weken bestuurlijk overleg. De intensiteit van de ambtelijke en de projectoverleggen is afhankelijk van de actualiteit. Daarnaast hebben de gemeente en Woongoed Zeist intensief overleg in het kader van bijvoorbeeld het programma Vollenhove Vooruit!

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de relatie met Woongoed Zeist. Zij typeren het contact als laagdrempelig en natuurlijk en geven aan dat er een ontwikkeling heeft plaatsgevonden de afgelopen jaren. De overige belanghebbenden zijn van mening dat de samenwerking geïntensiveerd en verbeterd is door onder andere de bestuurstafel Wonen, zorg en welzijn. Tevens geeft een overige belanghebbende aan dat de ontwikkeling niet in de laatste plaats wordt getrokken door een bevoegde directeur-bestuurder.

Tegelijkertijd merken belanghebbenden op dat het contact en de samenwerking sterk verschilt per medewerker van Woongoed Zeist. De belanghebbenden uit het sociale domein merkt op dat het contact per casus verschilt en dat geen sprake is van een vaste structuur in het contact. Overige belanghebbenden die wel een vaste contactpersoon binnen Woongoed Zeist hebben omschrijven de corporatie als goed benaderbaar.

Eén belanghebbende uit het sociale domein merkt op dat regelmatig sprake is van tegengestelde belangen, hetgeen door de organisaties wordt uitgesproken maar desalniettemin de samenwerking kan belemmeren.

**7,9**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woongoed Zeist met een goed.**

### Huurdersplatform Seyst

HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongoed Zeist open staat voor advies. Bijvoorbeeld over de aangepaste Woningwet. Hierover had de corporatie input gevraagd aan het HuurdersPlatform. Vervolgens zijn de twee partijen met elkaar in gesprek gegaan. Een ander voorbeeld betreft het renoveren van woningen. HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongoed Zeist de adviezen van het HuurdersPlatform opvolgde betreffende de wettelijke vergoedingen voor huurders en het comfort van bewoners tijdens de renovatie. De corporatie heeft volgens HuurdersPlatform Seyst haar best gedaan om huurders beter te informeren en accommoderen.

### Gemeente Zeist

De gemeente geeft aan dat Woongoed Zeist 'met een drempeltje' open staat voor de belangen van de gemeente. De gemeente merkt op dat Woongoed Zeist met name bij nieuwe ontwikkelingen of vragen terughoudender is, want de visie en het beleid van Woongoed Zeist zijn in principe leidend. Woongoed Zeist grijpt dan snel terug op de primaire verantwoordelijkheden die de corporatie heeft of de inzet en de investeringen die van de corporatie verwacht worden. De gemeente ervaart dat Woongoed Zeist meer dan eens even 'de kat uit de boom kijkt', maar dat als Woongoed Zeist tijd krijgt dat de corporatie dan meebeweegt, onder andere als het belang van de huurder wordt gediend of het belang van Woongoed Zeist wordt geraakt.

Tegelijkertijd ziet de gemeente dat er een ontwikkeling heeft plaatsgevonden, waarbij sprake is van vertrouwen en ruimte om elkaar kritisch(er) te bevragen. De renovatie onder Vollenhove Vooruit! heeft daar een bijdrage aangeleverd. Bovendien merkt de gemeente op dat de terughoudende houding vanuit Woongoed Zeist gedeeltelijk voortkomt uit de wijze waarop de gemeente van oudsher geacteerd heeft richting en vragen gesteld heeft aan de corporatie.

Als laatste spreekt de gemeente waardering uit voor het feit dat Woongoed Zeist -aan de hand van de buurtaanpak Vollenhove- een bijeenkomst waar de belanghebbenden zijn gevraagd om mee te denken over de meer sociale en/of maatschappelijke taak van de woningcorporatie. Woongoed Zeist spreekt daarbij uit dat wonen veel meer is dan alleen een woning.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Woongoed Zeist openstaat voor de adviezen en belangen van de andere organisaties. De overige belanghebbenden merken dat het advies wordt gewaardeerd door Woongoed Zeist en dat Woongoed Zeist meedenkt met haar samenwerkingspartners. De collega corporatie merkt bovendien op dat de corporaties elkaar complementeren waar nodig, waardoor een optimale bijdrage wordt geleverd aan de invulling van de volkshuisvestelijke opgaven.

Tegelijkertijd merkt één belanghebbende uit het sociale domein op dat Woongoed Zeist geen voorloper is. De corporatie neemt bijvoorbeeld niet het initiatief om projecten gezamenlijk de andere organisaties uit te voeren.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven. Onderstaand is een samenvatting opgenomen, een volledig overzicht is in bijlage 8 te vinden.

### 2.4.1 Goede punten

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

#### Huurdersplatform Seyst

- HuurdersPlatform Seyst geeft Woongoed Zeist complimenten voor de openheid, eerlijkheid en manier van samenwerken.

#### Gemeente Zeist

- Woongoed Zeist is als corporatie heel belangrijk voor Zeist. Woongoed heeft een essentiële rol in de huisvesting van lagere inkomens en bijzondere doelgroepen en het creëren en behouden van wijken en buurten waar het fijn wonen is. De gemeente geeft aan dat er sprake is van een goede relatie met Woongoed Zeist op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau. De gemeente houdt de goede relatie graag vast.

#### Overige belanghebbenden

- De medewerkers van Woongoed Zeist hebben hart voor de zaak, zijn enthousiast en menselijk hetgeen duidelijk is te merken in het contact.
- Woongoed Zeist is welwillend in haar intenties en de samenwerking wordt gewaardeerd, bijvoorbeeld in het project gemengd wonen en bij de sociale renovatie van de L-flat.
- Woongoed Zeist heeft een duidelijker profiel gekregen en is daardoor een sterke en toekomstbestendige corporatie geworden.
- Woongoed Zeist denkt mee met casussen en kijkt flexibel naar de verschillende mogelijkheden.

### 2.4.2 Leer- en verbeterpunten

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

#### Huurdersplatform Seyst

- De communicatie vanuit Woongoed Zeist naar reguliere huurders is voor verbetering vatbaar, bijvoorbeeld het contact via het Klantencontactcentrum. Volgens HuurdersPlatform Seyst kan het voorkomen dat huurders zich soms niet gehoord voelen in het contact met het Klantencontactcentrum. Deze ontevredenheid is terug te zien op sociale media.
- De communicatie buiten kantooruren kan verbeterd worden. Voor huurders is het buiten kantooruren lastig om contact te krijgen waardoor huurders niet goed geholpen worden.

#### Gemeente Zeist

- Woongoed Zeist zou een meer proactieve, creatieve en constructieve houding aan kunnen nemen, bijvoorbeeld ten aanzien van het realiseren van huurwoningen in de middenhuur.
- Woongoed Zeist zou tijdiger in moeten zetten op huurders- of bewonersparticipatie bij nieuwbouw-, transformatie- of renovatieprojecten, omdat van daaruit weerstand in een latere fase wordt voorkomen.

### Overige belanghebbenden

- Laat de sociale aspecten het meeste meewegen in beslissingen.
- Blijf investeren in woonconsulenten die meer van de casussen weten en een onbevooroordeelde houding hebben.
- Woongood Zeist kan het thema energiearmoede hoger op de agenda zetten.
- Woongood Zeist zou beter kunnen kijken naar de consequenties van het sluiten van een driepartijenovereenkomst voor een woning. De naleving van zo'n overeenkomst kan soms onduidelijk zijn voor de aangesloten partijen.

#### 2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

### Huurdersplatform Seyst

- HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongood Zeist zich na haar fusie met Woonstichting SSW moet blijven inzetten voor de goede samenwerking met HuurdersPlatform Seyst. Volgens HuurdersPlatform Seyst is hierbij een adequate integratie van de twee organisaties van belang. HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongood Zeist dit kan realiseren door de vinger aan de pols moet houden gedurende het fusietraject zodat de klanttevredenheid en de bereikbaarheid van Woongood Zeist voor huurders niet over het hoofd gezien wordt.

### Gemeente Zeist

- Geen.

### Overige belanghebbenden

- Woongood Zeist moet flexibeler en bewuster omgaan met casussen. De corporatie neigt ernaar om casussen te snel te willen oplossen zonder de achterliggende problematiek in beeld te hebben. In plaats van naar de sociale aspecten te kijken, wordt er dan bijvoorbeeld te snel gekeken naar de veroorzaker van de overlast. Hierdoor kan er een tunnelvisie ontstaan. Door specifieke casussen beter te bekijken, is de oplossing soms dichterbij dan verwacht.
- De vraag naar huisvesting voor senioren, jongeren en starters zal blijven groeien en Woongood Zeist moet hier passend op inspelen.
- Woongood Zeist moet gedurende de fusie aandacht blijven hebben voor de behoeften van de huurders. Woongood Zeist moet dus dichtbij de huurders blijven staan tijdens de fusie zodat de volkshuisvesting geborgd blijft.
- Wees af en toe iets minder 'een gentleman'. Woongood Zeist handelt in alle bestuurlijke overleggen altijd collegiaal, maar incidenteel vraagt een onderwerp een andere toon.

### Aanvullende vragen

- Wat verwacht u van Woongood Zeist in de toekomst?
  - De gemeente hoopt dat de fusie met SSW de samenwerking met de gemeente niet negatief beïnvloed: houd de betrokkenheid bij de gemeente Zeist vast.
  - Meander Omnium hoopt dat door het partnerschap met Woongood Zeist verder verbeterd en geoptimaliseerd wordt zodat alle opgaven gerealiseerd kunnen worden.
  - De Tussenvoorziening hoopt dat na de fusie de samenwerking met Woongood Zeist op dezelfde manier wordt doorgezet.
- Wat mag Woongood Zeist van uw organisatie verwachten?
  - De gemeente zou zelf kritisch moeten kijken naar wat vanuit de gemeente gevraagd wordt van Woongood Zeist, omdat de corporaties vanuit verschillende afdelingen binnen de gemeente bevraagd worden. De gemeente realiseert zich dat daar interne afstemming binnen de gemeente voor nodig is.

- De gemeente blijft inzetten op de samenwerking met Woongoed Zeist.
- De gemeente wil een bijdrage leveren aan het beperken van de politieke weerstand tegen het realiseren van sociale huurwoningen, onder andere door de politiek beter te informeren en de Zeister corporaties te betrekken. Als onderdeel van de evaluatie van de prestatieafspraken zal wederom een gesprek plaatsvinden tussen de politiek en de Zeister corporaties.
- De gemeente wil een bijdrage leveren aan het inrichten van bewonersparticipatie bij nieuwbouw- of renovatieprojecten. De gemeente noemt daarbij het project Geiserhof als positief voorbeeld.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

### Proces en kwaliteit van de prestatieafspraken

#### *Huurdersplatform Seyst*

HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat de kwaliteit van de prestatieafspraken goed is doordat de prestatieafspraken jaarlijks worden bijgesteld. Volgens HuurdersPlatform Seyst is het mogelijk om waar nodig nieuwe onderwerpen toe te voegen aan de prestatieafspraken.

HuurdersPlatform Seyst is van mening dat het proces van de prestatieafspraken redelijk goed is. De hoge mate van kennis en kunde van de huidige bestuursleden draagt hieraan bij. HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat de corporatie hierdoor ook beter invloed kan uitoefenen op de gemeente, wat terug te zien is in het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Volgens HuurdersPlatform Seyst is er voor het proces van de prestatieafspraken weinig afstemming nodig tussen Woongoed Zeist, RK Zeist en HuurdersPlatform Seyst. HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat de partijen dezelfde doelen voor ogen hebben, waardoor ze op soepele wijze gezamenlijk kunnen overleggen met de gemeente.

#### *Gemeente Zeist*

De gemeente geeft aan dat het proces om te komen tot prestatieafspraken naar tevredenheid verloopt en dat het proces is aangepast naar aanleiding van de nieuwe woonvisie van de gemeente. De nieuwe prestatieafspraken zijn sterker gerelateerd aan de ambities uit de nieuwe woonvisie, hetgeen heeft bijgedragen aan het verbeteren van de inhoud en het proces van de prestatieafspraken. De gemeente geeft aan dat de stip op de horizon die is vastgelegd in de woonvisie de discussies in het proces vergemakkelijkt en voortkomt dat overmatig tijd en energie in gedetailleerde prestatieafspraken wordt gestoken. Van daaruit is de lijn van woonvisie via prestatieafspraken naar concrete(re) projecten inmiddels geborgd.

De gemeente is van mening dat alle onderwerpen in de prestatieafspraken worden gedekt. De gemeente, Woongoed Zeist, R.K. Zeist en de huurdersvertegenwoordigingen hebben de ruimte om onderwerpen of opgaven toe te voegen. Als voorbeeld worden de opgaven met betrekking tot het renoveren of verduurzamen van monumenten genoemd. De gemeente geeft aan dat de monitoring op de prestatieafspraken eveneens is verbeterd. De prestatieafspraken worden waar mogelijk SMART-geformuleerd, waardoor betere monitoring mogelijk is en de ontwikkeling van prestatieafspraken en prestaties over verschillende jaren te volgen is.

Als laatste geeft de gemeente aan dat andere afdelingen binnen de gemeente Zeist eveneens worden betrokken en om informatie worden gevraagd. Inmiddels wordt onderzocht of afzonderlijk prestatieafspraken kunnen worden gemaakt over bijvoorbeeld de zorgopgaven.

### 3 Presteren naar Vermogen





### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woongoed Zeist wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

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

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Woongoed Zeist geeft aan het beschrijven van de opgaven en de rol die zij wil vervullen bij het oppakken daarvan. Hierbij krijgen maatschappelijke overwegingen een duidelijke plaats toebedeeld. Woongoed Zeist monitort haar vermogensruimte goed en zet deze zo mogelijk ook in voor de opgaven. De corporatie heeft bovendien een goed ontwikkeld kostenbewustzijn getuige de goede score in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel beheerkosten per vhe.

#### Woongoed Zeist heeft de doelstellingen uit haar ondernemingsplan vertaald naar jaarplannen

Woongoed Zeist stelt ieder jaar een jaarplan met een voortschrijdende meerjarenbegroting op. Voor het jaar 2023 is bijvoorbeeld een begroting opgesteld met een meerjarenbegroting voor de periode van 2023 tot en met 2032. In het jaarplan wordt een vooruitblik gegeven op de activiteiten en doelen voor 2023. Middels zogenoemde programma's worden per onderwerp gedetailleerd opgaven en maatregelen beschreven. Hieruit blijkt duidelijk de focus op betaalbaarheid middels het gematigde huurbeleid, het versnellen van de nieuwbouwopgave, verduurzamen en het verbeteren van de kwaliteit van het bestaand bezit.

Woongoed Zeist sluit bij het opstellen van haar begroting aan op de prestatieafspraken die met de gemeente Zeist, collega-corporaties en de huurdersvertegenwoordigingen zijn gemaakt. Door de gekozen opzet is het goed mogelijk op voorhand inzicht te krijgen in de opgaven waarvoor Woongoed Zeist haar vermogen wil inzetten en wat de achterliggende gedachte daarbij is.

### Woongoed Zeist kan haar vermogenskeuzen toelichten

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verstrekte documentatie en de gesprekken met bestuurder, MT en RvC vastgesteld dat Woongoed Zeist bij haar vermogenskeuzen de maatschappelijke overwegingen een duidelijke rol en plaats geeft. Het MT ontvangt bij een voorstel een startdocument met daarin verwerkt verschillende scenario's, keuzes en de maatschappelijke effecten daarvan. Binnen het MT wordt vervolgens samen met een aantal medewerkers en/of specialisten besproken hoe realistisch de scenario's zijn en wat de gewenste bijdrage van Woongoed Zeist is in de opgave. Woongoed Zeist hanteert in de besluitvorming een duidelijke prioritering in de belangrijkheid van thema's als afwegingen gemaakt moeten worden. Deze is: betaalbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit, leefbaarheid.

### Woongoed Zeist zet in op vermogensverruiming

Woongoed Zeist monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woongoed Zeist aan het einde van 2022 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 44 % (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 1,43 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 57 % (norm Aw ≥ 20%)

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

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woongoed Zeist op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit, maar dat de ICR praktisch op de norm zit. De reden is een verandering in de toerekening van onderhoudskosten en heeft een tijdelijk effect. In 2023 is een ICR van 2,7 geraamd.

Door de geplande investeringen bewegen de kengetallen zich meer naar de norm toe, maar blijven daar nog ruim boven. Ook blijkt uit de scores dat er mogelijkheden zijn het vermogen extra in te zetten, de zogenoemde vermogensverruiming. Woongoed Zeist combineert dit met de extra inzet op de Nationale Prestatieafspraken.

Door de afschaffing van de verhuurderheffing per 1 januari 2023 is voor Woongoed Zeist een behoorlijke investeringsruimte beschikbaar. Als tegenprestatie voor het afschaffen van de heffing zijn landelijk bindende Nationale Prestatieafspraken gemaakt. Deze houden in dat de woningcorporaties, dus ook Woongoed Zeist, extra gaan inzetten op Betaalbaarheid, Woningbouw, Verduurzaming en Leefbaarheid. In haar MJB gaat Woongoed Zeist gedetailleerd in wat zij op deze onderwerpen 'extra' gaat doen en geeft ook aan hoe dit in de begroting is verwerkt.

### **Woongoed Zeist scoort goed in de Aedes-benchmark onderdeel bedrijfslasten**

Over de jaren 2019 tot en met 2022 heeft Woongoed Zeist de volgende scores behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Tussen haakjes staat de hoogte van de bedrijfslasten per verhuureenheid.

- 2019: A (712);
- 2020: B (790);
- 2021: A (799);
- 2022: A (827).

Opvallend is de stijging in de beheerkosten van 712 euro per verhuureenheid in 2019 naar 790 euro per verhuureenheid in 2020. De stijging van de beheerkosten past in de landelijke ontwikkeling van toegenomen beheerkosten door gestegen administratieve lasten. Bovendien scoort Woongoed Zeist, ondanks de toename, nog steeds goed ten opzichte van andere, vergelijkbare, corporaties. Dit geeft aan dat de corporatie in beginsel een goed kostenbewustzijn heeft.

### **Woongoed Zeist heeft geen opmerkingen vanuit Aw over financiële positie ontvangen**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) rapporteert jaarlijks via brieven over de uitkomsten van haar toezicht op Woongoed Zeist. Er zijn daarbij in de meeste recente beoordeling geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële positie van Woongoed Zeist in gevaar is. De risico inschatting is in 2022 'laag' op alle onderdelen van het toetsingskader dat Aw hanteert.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

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

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

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

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

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitwerking van de ambities in strategisch kaarten met een doorvertaling naar kritische succesfactoren, kritische prestatie-indicatoren en activiteiten.

#### Woongoed Zeist stelt jaarlijks beleidsvoornemens op

Woongoed Zeist stelt jaarlijks beleidsvoornemens op voor het nieuwe jaar, waarin de belangrijkste speerpunten, nieuwe activiteiten of activiteiten die aandacht vragen zijn benoemd. De

beleidsvoornemens zijn een samenvatting van de prestatie-jaar-afspraken, de overkoepelende strategiekaart van het managementteam en de begroting. Het document 'beleidsvoornemens' wordt hoofdzakelijk gebruikt als communicatiemiddel. Woongoed Zeist heeft in 2021 geen beleidsvoornemens opgesteld vanwege de Coronapandemie en het afwenden van een voorgenomen fusie.

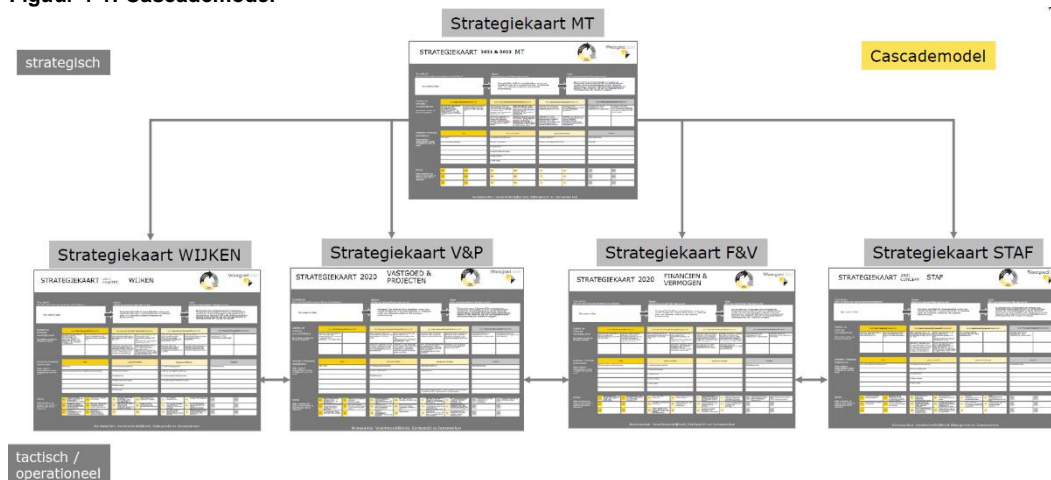
De activiteiten zijn gestructureerd aan de hand van verschillende werkerreinen, zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid en leefbaarheid. Voor ieder werkerrein is de ambitie vastgelegd en zijn de activiteiten voor het betreffende jaar zoveel mogelijk SMART uitgewerkt. Voor de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad zijn voor 2022 bijvoorbeeld de volgende activiteiten vastgelegd:

- Woongoed Zeist renoveert 690 woningen. Een gerenoveerde woning is goed geïsoleerd (energie-index < 1,4 of energielabel B) en levert een verbeterd wooncomfort op voor de bewoner;
- Woongoed Zeist levert 6 nieuwbouwwoningen aan de Steniaweg op, die voldoen aan de eisen van energiebesparing en duurzaamheid. Daarnaast bereidt Woongoed Zeist de nieuwbouw van 136 woningen voor;
- Woongoed Zeist vervolgt het zonnepanelenprogramma, waarbij is afgesproken dat in de periode van 2018 tot en met 2022 1.000 woningen worden voorzien van zonnepanelen;
- Woongoed Zeist werkt samen met de gemeente om de huurder bewust te maken van het energiegebruik. In 2022 worden acties ingezet om huurders daarbij te helpen.

### Woongoed Zeist werkt met strategiekaarten

De beleidsvoornemens zijn onder andere gebaseerd op strategiekaarten. De voorgenomen prestaties worden allereerst door het managementteam uitgewerkt in een overkoepelende strategiekaart. De overkoepelende strategiekaart heeft als doel om de prioriteiten in strategische doelstellingen vast te stellen. De verschillende afdelingen zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de strategische doelstellingen uit de overkoepelende strategiekaart. Van daaruit werken de verschillende afdelingen de overkoepelende strategiekaart uit in strategiekaarten per afdeling, te weten de afdelingen Financiën, de afdeling Vastgoed en de afdeling Wijken. Iedere afdeling werkt de strategische doelstelling(en) uit in eigen doelstellingen met kritische succesfactoren, kritische prestatie-indicatoren en activiteiten. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in vier perspectieven: Klant, Leer en innovatie, Operationeel en Financieel.

**Figuur 4-1: Cascademodel**



Bron: Woongoed Zeist (2022)

#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woongoed Zeist de kritische prestatie-indicatoren monitort in de periodieke rapportages.

##### **Woongoed Zeist maakt gebruik van periodieke rapportages**

Woongoed Zeist maakt voor het monitoren van de voortgang op de voorgenomen prestaties gebruik van periodieke of tertiaalrapportages. De betreffende rapportages starten met een bestuursverslag, waarin de externe en interne ontwikkelingen worden geduid en een incidentenrapportage is opgenomen. Aansluitend wordt ingegaan op de 'operationele sturing'. De operationele sturing heeft betrekking op de kritische prestatie-indicatoren die met de verschillende afdelingen zijn afgesproken en waarmee dagelijks of wekelijks vinger aan de pols wordt gehouden. De kritische prestatie-indicatoren hebben bijvoorbeeld betrekking op de huurachterstanden, de leegstand en het dagelijks onderhoud. Daarnaast wordt in de periodieke rapportages een korte toelichting gegeven op de voortgang van de activiteiten die zijn vastgelegd in de strategiekaarten, zoals de projecten en het bod en de prestatieafspraken. Bovendien worden de operationele kritische prestatie-indicatoren maandelijks besproken in het managementteam, waarna -indien nodig- maatregelen worden getroffen of activiteiten worden uitgezet. De visitatiecommissie geeft de overweging mee om de koppeling met de strategische doelstellingen in de periodieke rapportages te versterken.

#### 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

##### 4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de continue aandacht voor de volkshuisvestelijke opgaven in het toezicht.

##### **De RvC heeft een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder**

De visitatiecommissie concludeert op basis van het gesprek met de RvC dat de commissarissen in de praktijk werken vanuit een gedeelde visie, die is gebaseerd op de missie en visie van Woongoed Zeist en de rol en drijfveren van de commissarissen. De RvC bespreekt de drijfveren van de verschillende commissarissen, heeft een inwerkprogramma en bezoekt wijken en buurten. De visie van de RvC is vastgelegd in een toezichtsvisie. De toezichtsvisie is echter niet expliciet besproken of geactualiseerd. Bovendien is de toezichtsvisie generiek van aard.

##### **De RvC ziet toe op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid**

De RvC is betrokken (geweest) bij het ontwikkelen van het strategisch beleid van Woongoed Zeist. De commissarissen hebben bijvoorbeeld deelgenomen aan heisessies met het managementteam

over het meerjaren onderhoud en over de prioritering tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. De commissarissen proberen echt zoveel mogelijk 'op de handen te zitten' en vanaf gepaste afstand de toezichtrol in te vullen. De meeste onderwerpen of initiatieven komen logischerwijs vanuit de organisatie en een enkel initiatief komt vanuit de RvC. Als voorbeeld wordt genoemd dat de RvC heeft gestuurd op het aantrekken van extra wijkbeheerders om kwetsbare doelgroepen te ondersteunen. Woongoed Zeist zag aanvankelijk meer verantwoordelijkheden voor andere organisaties, maar uiteindelijk is toch de keuze gemaakt om extra medewerkers aan te stellen om het gat in het begeleiden van kwetsbare doelgroepen op te vangen. De RvC ziet dat Woongoed Zeist op onderwerpen in het belang van de huurders de nek uitsteekt én dat de corporatie continu wijst op de verantwoordelijkheden van andere organisaties, zoals de gemeente Zeist.

Verder geeft de RvC aan dat de gepaste afstand mogelijk is omdat de directeur-bestuurder heeft aangetoond dat hij in control is en de uitdagingen het hoofd kan bieden. Als voorbeeld wordt het opvangen van personeelwisselingen genoemd, zoals de controller, de manager vastgoed en de manager bedrijfsvoering.

### **De RvC neemt zijn rol bij het volgen van en besluiten over de maatschappelijke prestaties**

De RvC blijft via verschillende documenten, zoals de periodieke rapportages, op de hoogte van de ontwikkelingen binnen Woongoed Zeist. De RvC is van mening dat de informatievoorziening vanuit de organisatie voldoende is en dat voldoende wordt ingegaan op de maatschappelijke prestaties en overwegingen. Daarnaast wordt de RvC door de organisatie, de huurdersbelangenvereniging en de maatschappelijke adviesraad op de hoogte gehouden. De RvC heeft bijvoorbeeld deelgenomen aan een bijeenkomst van de MAR over energiearmoede en commissarissen worden in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan de wekelijkse 'weekstart'. Zij ontvangen in ieder geval ieder week een afschrift of de presentatie van de betreffende weekstart.

De RvC geeft aan dat de informatie bij investeringsbesluiten eveneens voldoende is. Daarbij wordt opgemerkt dat de gesprekken binnen de RvC 'op het scherpst van de snede' worden gevoerd, omdat sprake is van het investeren van maatschappelijk geld. De RvC belicht investeringsbesluiten eerst vanuit de maatschappelijke opgaven en kijkt vervolgens naar de financiële parameters. De maatschappelijke overwegingen zijn binnen de RvC continu onderwerp van gesprek en wegen zwaar in het beoordelen van investeringsbesluiten. De RvC heeft bijvoorbeeld goedkeuring gegeven op een investeringsbesluit voor het verduurzamen van de 6 woningen nabij het centrum van Zeist. De RvC heeft besloten om het project - vanwege de opgave om jongeren te huisvesten en ondanks de enorme investering - goed te keuren.

Als tweede voorbeeld wordt de verkoop van woningcomplex Park Boswijk benoemd. De RvC heeft de organisatie continu en tussentijds bevroegd, omdat enerzijds sprake was van een passend en rendabel woningcomplex en anderzijds de mogelijkheid zich voordeed om maatschappelijke kapitaal te verkrijgen. De RvC is van mening dat de verkoop van het woningcomplex zeer professioneel is opgepakt door Woongoed Zeist, met name omdat er sprake was van ingewikkelde (financiële) constructies, de samenwerking met een commerciële partij en de noodzakelijke goedkeuring van de Autoriteit Woningcorporaties.

### **De RvC neemt zijn rol in het lokale netwerk zichtbaar en toegankelijk**

De RvC is van mening dat de zichtbaarheid in het lokale netwerk in eerste instantie de verantwoordelijkheid is van de organisatie. De RvC neemt gepaste afstand en laat het initiatief bij onder andere de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft bijvoorbeeld wel een gesprek georganiseerd met de wethouder Wonen van de gemeente Zeist in het bijzijn van de RvC.



Daarnaast heeft de RvC overleggen met het managementteam van Woongoed Zeist, de huurdersbelangenvereniging en de maatschappelijke adviesraad.

Bovendien worden de commissarissen via het eigen netwerk op de hoogte gehouden van ontwikkelingen. Als voorbeeld wordt benoemd dat een van de commissarissen een toezichtsrol heeft bij een scholengemeenschap, waarvan leerlingen woonachtig zijn in de L-flat. De betreffende commissaris merkt op dat er veel kruisverbanden zichtbaar zijn in het maatschappelijk veld in Zeist.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woongoed Zeist verschillende belanghebbenden op een passende en gestructureerde wijze betreft.**

Woongoed Zeist werkt samen met verschillende belanghebbenden en samenwerkingspartners aan de opgaven in de gemeente Zeist. Daarbij geeft de corporatie verschillende belanghebbenden, zoals de huurdersbelangenvereniging HPS, de maatschappelijke adviesraad en de gemeente Zeist invloed op het beleid.

#### **Woongoed Zeist werkt samen met HuurdersPlatform Seyst**

Het HuurdersPlatform Seyst (HPS) is de overkoepelende organisatie voor de bewonerscommissies. De huurdersbelangenvereniging handelt vanuit de gezamenlijke belangen van alle huurders van Woongoed Zeist en is de gesprekspartner voor Woongoed Zeist. Woongoed Zeist betreft de huurdersbelangenvereniging bij het opstellen van de prestatieafspraken en de ontwikkeling van beleid, zoals het huurbeleid, het toewijzingsbeleid en het duurzaamheidsbeleid.

#### **Woongoed Zeist werkt samen met de gemeente Zeist**

De gemeente Zeist is voor Woongoed Zeist een belangrijke partner in het realiseren van de Zeister opgaven. De gemeente en de corporatie hebben regelmatig overleg over de opgaven, bijvoorbeeld over woningmarktonderzoeken, de woonvisie, de prestatieafspraken en de warmtetransitievisie. Bovendien heeft Woongoed Zeist intensief samengewerkt met de gemeente bij de buurtaanpak Vollenhove Vooruit, de ontwikkeling van Kerckebosch en het dagelijks beheer van Beukbergen dat Woongoed Zeist voor een deel voor de gemeente uitvoert.

#### **Woongoed Zeist heeft een maatschappelijke adviesraad**

Woongoed Zeist heeft een maatschappelijke adviesraad opgericht, omdat de corporatie belang hecht aan het draagvlak onder én verbinding met de Zeister samenleving. De adviesraad heeft een gedifferentieerde samenstellingen, maar de leden zijn allen maatschappelijke betrokken, delen

affiniteit met wonen en zijn deskundig. De leden zijn Zeistenaren met verschillende achtergrond, kennis en leeftijd.

De adviesraad adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd over maatschappelijke aangelegenheden die van betekenis zijn voor het beleid en de activiteiten. De adviesraad besteedt aandacht aan 'grote' maatschappelijke ontwikkelingen met een (middel)lange termijnperspectief, zoals de zelfredzaamheid van huurders, de sociale cohesie in wijken en buurten, de positie van bijzondere doelgroepen en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

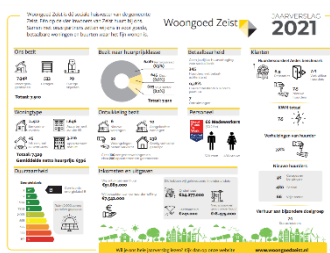
#### Woongoed Zeist werkt met verschillende corporaties en zorg- en welzijnsorganisatie samen

Woongoed Zeist werkt met collega-corporaties samen aan de opgaven. De Zeister corporaties, Woongoed Zeist en R.K. Zeist, trekken samen op bij het opstellen van de prestatieafspraken, het ontwikkelen van beleid en het uitvoeren van projecten. Verder neemt Woongoed Zeist deel aan het Regionaal overleg Woningcorporaties Utrecht (RWU). Van daaruit wordt op regionaal niveau gesproken over onder andere het versnellen van de woningbouw en de Woondeal van de provincie Utrecht en de regionale energievisie (RES). Als laatste neemt Woongoed Zeist deel aan de bestuurstafel Wonen, welzijn en zorg en heeft de corporatie onder andere zorg- en welzijnsorganisaties uitgenodigd voor een strategische belanghebbendenbijeenkomst. Bovendien treft Woongoed Zeist verschillende organisaties in Wijk Gericht Werken en Vollenhove Vooruit!.

#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de laagdrempelige en leesbare wijze waarop Woongoed Zeist via verschillende kanalen verantwoording aflegt.

Figuur 4-2: Infographic



De openbare verantwoording vanuit Woongoed Zeist vindt onder andere plaats via het jaarverslag en de website. Het jaarverslag geeft op een laagdrempelige en leesbare wijze inzicht in de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar. De toelichting op de volkshuisvestelijke prestaties wordt ondersteund met figuren en tabellen. Tegelijkertijd is de koppeling tussen de volkshuisvestelijke prestaties en de prestatieafspraken en de eigen ambities in het jaarverslag beperkt zichtbaar. De visitatiecommissie geeft ter overweging

mee om de betreffende koppeling te versterken en een vergelijkbare structuur voor de eigen ambities en het jaarverslag te hanteren. Vermeldenswaardig is wel de samenvatting of infographic die jaarlijks van het jaarverslag wordt gemaakt.

Naast het jaarverslag wordt de website gebruikt om voor de openbare verantwoording. De website geeft het belangrijkste nieuws, praktische informatie voor huurders en documenten zoals de beleidsvoornemens en de prestatieafspraken. Bovendien is informatie over nieuwbouw- en renovatieprojecten te vinden. Voor ieder project wordt informatie over proces en planning gegeven. Bovendien zijn per project nieuwsbrieven te downloaden. Bovendien zijn voor de renovatie van de L-flat regelmatig video's gemaakt en gedeeld met samenwerkingspartners en andere geïnteresseerden. Daarnaast hebben medewerkers vlogs gemaakt over verschillende projecten, die zijn gedeeld via nieuwsbrieven en/of op sociale media.

Als laatste maakt Woongood Zeist gebruik van verschillende sociale mediakanalen, zoals Facebook en LinkedIn. De betreffende kanalen geven nieuwsberichten over ontwikkelingen, activiteiten en projecten. De nieuwsberichten zijn tevens opgenomen in een nieuwsbrief. Woongood Zeist stuurt zes keer per jaar een e-nieuwsbrief naar huurders en belanghebbenden.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### 1. Missie en visie

*Onze true north:*

Fijn wonen in Zeist

*Onze missie:*

Betaalbaar wonen voor mensen die daarvoor in aanmerking komen, in voldoende mate, van voldoende kwaliteit en met passende dienstverlening.

*Visie:*

De komende jaren wil Woongoed Zeist minimaal twee klantgroepen onderscheiden op basis van zelfredzaamheid; voorzien van een klantwaardestrategie en daarbij behorende dienstverlening. Woongoed Zeist zoekt daarbij samenwerking passend in haar omgeving, met oog voor betaalbaarheid en rentmeesterschap over kwaliteit en vastgoed.

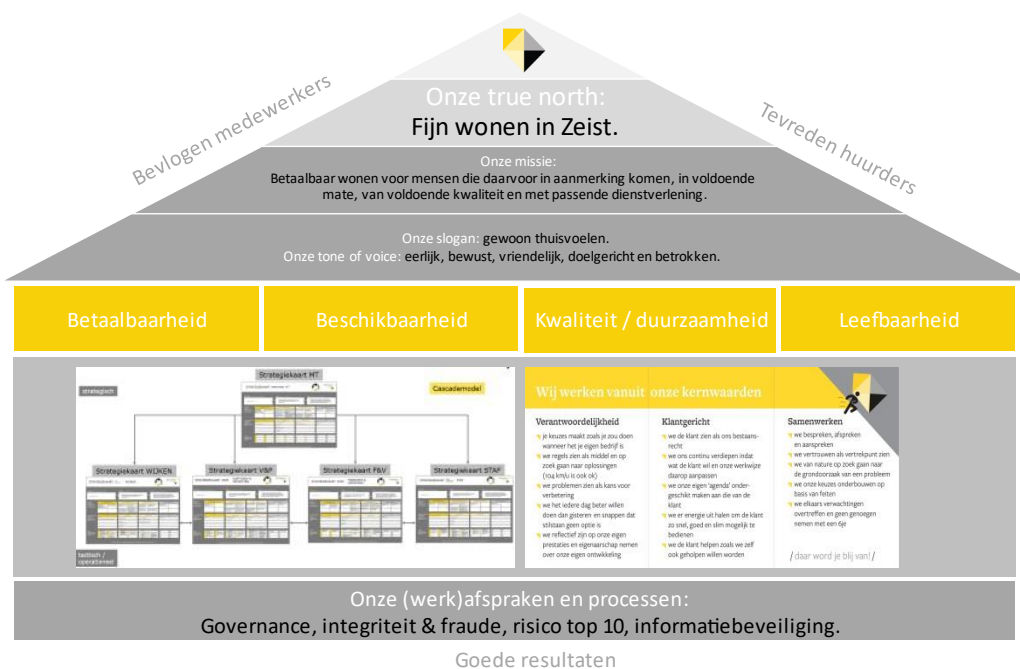
### 2. Wie we zijn

Woongoed Zeist is de grootste sociale verhuurder in de gemeente Zeist en verhuurt, bouwt en onderhoudt betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen. Eén op de vier inwoners van Zeist woont in een woning van ons. Bij Woongoed Zeist werken ongeveer 70 medewerkers, verdeeld over verschillende afdelingen.

### 3. Wat we doen

We zorgen voor betaalbare woningen in Zeist voor mensen met een krappe beurs. Met maatwerk waar de buurten om vragen. Want thuisvoelen, dat doe je niet alleen in huis, maar ook in je buurt. Daarom werken we met wijkteams die 'hun' wijk goed kennen, dichtbij en persoonlijk.

### 4. Waar we voor staan



## 5. Kernwaarden

### Wij werken vanuit onze kernwaarden



#### Verantwoordelijkheid

*Dat betekent voor iedereen bij Woongoed Zeist dat:*

- ▶ je keuzes maakt zoals je zou doen wanneer het je eigen bedrijf is
- ▶ we regels zien als middel en op zoek gaan naar oplossingen (104 km/u is ook ok)
- ▶ we problemen zien als kans voor verbetering
- ▶ we het iedere dag beter willen doen dan gisteren en snappen dat stilstaan geen optie is
- ▶ we reflectief zijn op onze eigen prestaties en eigenaarschap nemen over onze eigen ontwikkeling

#### Klantgericht

*Dat betekent voor iedereen bij Woongoed Zeist dat:*

- ▶ we de klant zien als ons bestaansrecht
- ▶ we ons continu verdiepen in dat wat de klant wil en onze werkwijze daarop aanpassen
- ▶ we onze eigen 'agenda' ondergeschikt maken aan die van de klant
- ▶ we er energie uit halen om de klant zo snel, goed en slim mogelijk te bedienen
- ▶ we de klant helpen zoals we zelf ook geholpen willen worden

#### Samenwerken

*Dat betekent voor iedereen bij Woongoed Zeist dat:*

- ▶ we bespreken, afspreken en aanspreken
- ▶ we vertrouwen als vertrekpunt zien
- ▶ we van nature op zoek gaan naar de grondoorzaak van een probleem
- ▶ we onze keuzes onderbouwen op basis van feiten
- ▶ we elkaars verwachtingen overtreffen en geen genoegen nemen met een 6je

/ daar word je blij van! /

In 2021 maakten we onder de noemer 'Woongoed Wandelt Vooruit' een serie van drie podcasts over onze kernwaarden. Iedere podcast bevat een beschrijving waar de kernwaarde voor staat, tips om hier in je werk mee aan de slag te gaan en het onderdeel 'Woongoed Praat' waarin steeds twee of drie collega's over hun ervaringen delen met de kernwaarde.

- Editie Samenwerken - Alleen ga je sneller, samen kom je verder
- Editie Klantgericht - Hoe zou jij als klant behandeld willen worden?
- Editie Verantwoordelijkheid – Van eigenaarschap tot betrouwbaarheid

## 6. Positionering corporatie

Op de volgende pijlers van ons beleid willen we als organisatie herkend worden:

### 1. Betaalbaar wonen

We realiseren betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen. We zijn de grootste sociale verhuurder in Zeist met een sociale woningvoorraad van circa 7.500 woningen. Differentiatie in prijs en kwaliteit mag, een lage huurprijs is ook een kwaliteit. Door passend toe te wijzen, bedienen we onze primaire doelgroep en gaan we scheef wonen tegen.

### 2. Duurzaamheid

We investeren in duurzaamheid ten behoeve van betaalbaarheid. Bij nieuwbouw en renovaties is duurzaamheid altijd een belangrijk punt.

### 3. Leefbare wijken

Prettig wonen doe je in een fijne buurt. Daarom werken we samen met andere organisaties (onder andere gemeente, welzijnswerk, politie, zorgpartijen) aan vitale buurten. We zorgen ook voor differentiatie in ons woningbezit (qua type en prijs) om voor een evenwichtige samenstelling te zorgen in onze wijken. Ook het met voorrang huisvesten van jongeren of het aanpassen van woningen voor ouderen kunnen hieraan bijdragen.

### 4. Dienstverlening

Woongoed Zeist is betrouwbaar en dichtbij. We werken in wijkteams die 'hun' buurten goed kennen. Zij zijn benaderbaar en herkenbaar voor bewoners. Onze informatie is eenduidig en begrijpelijk. We stimuleren de zelfwerkzaamheid van onze huurders. Onder andere door [ons huurdersportaal](#) en door huurders aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

### 5. Rentmeesterschap

Woongoed Zeist is financieel gezond en garandeert continuïteit. Onze organisatie is professioneel en de verantwoordelijkheid ligt zo laag mogelijk in het bedrijf. We werken in wijkteams die aansluiten bij de gemeentelijke indeling.

Bovenstaande pijlers geven niet alleen richting aan ons beleid, maar ook aan onze communicatie, aan ons gedrag als organisatie en aan ons individuele gedrag.

## 7. Terugblik

In dit hoofdstuk vermelden we belangrijke momenten of ontwikkelingen van Woongoed Zeist.

### Maatschappelijke resultaten

Woongoed Zeist heeft in 2017 (bij fusie) een aantal maatschappelijke opgaven gesteld. Deze sluiten in grote lijnen aan bij de woonvisie en prestatieafspraken. Voor ruim 3.000 woningen stond verduurzaming en verbetering van kwaliteit gepland, waarvan eind 2022 bijna 2.000 woningen zijn verduurzaamd. De nieuwbouw moest sloop van woningen vervangen en waar mogelijk toevoegen. We hebben - ondanks de sloop van 150 woningen in Kerckebosch en inclusief het saldo verkoop/aankoop - 50 woningen toegevoegd. De huurprijzen moesten betaalbaar blijven, hetgeen we hebben gerealiseerd. En het op peil houden van de leefbaarheid vroeg om extra inspanningen vanwege met name de toename van het aantal kwetsbare huurders. We hebben ons specifiek gericht op kwetsbare huurders en intensief samengewerkt in Wijkgericht werken, samen met onze partners.

### Organisatie

De huurderstevredenheid ten aanzien van onze diensten moest gewaardeerd worden met een 7,5. Dit werd een speerpunt. Aan de hand van de strategiekaart en de belangrijkste KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) stuurden we op onze activiteiten. We wilden inzicht in werkzaamheden en resultaat verschaffen, de organisatie in beweging houden aan de hand van continu verbeteren en door verantwoordelijkheden laag in organisatie te leggen. De coronapandemie heeft de afgelopen jaren veel gevraagd van onze huurders en medewerkers. Toch is het Woongoed Zeist gelukt de dienstverlening met kleine aanpassingen op peil te houden én de werkzaamheden in onze projecten in uitvoering hebben geen vertraging opgelopen. Sinds 2022 is Woongoed Zeist gecertificeerd *Great Place To Work* ([link: Woongoed Zeist is Certified™! | Great Place To Work](#))

### Samenwerken

Woongoed Zeist heeft samen met RK Zeist, de gemeente en de huurdersorganisaties nieuwe meerjarige prestatieafspraken ingericht. De afspraken zijn meerjarig (tot 2025) en gericht op de ambities van de woonvisie. Mede uit de jaarlijkse evaluatie, maar ook uit de goede contacten, blijkt dat de samenwerking en het proces goed verloopt. Op dit moment vraagt de complexe opgave van verduurzaming van onze monumenten en de vraag naar meer nieuwbouw en middenhuur om goed overleg met de gemeente. Met maatschappelijk partners in welzijn en zorg en in onze wijken is de samenwerking verbeterd. We kunnen elkaar snel en goed benaderen; de relatie is goed.

Het project gemengd wonen Seyster Veste\* en het sociaal renoveren van de L-flat zijn dé voorbeelden qua samenwerking en positieve resultaten.

\* [link: Gemengd wonen in de Seyster Veste: "Je steunt je medemens waar nodig" | Praktijkverhaal | Home | Volkshuisvesting Nederland](#)

Samenwerken in de regio heeft de nodige aandacht gehad. In 2020 is een intentieovereenkomst met Viveste overeengekomen, welke in maart 2021 is ontbonden. Dit had de nodige impact op onze organisatie. Inmiddels lopen er onderzoeken naar een fusie met Woonstichting SSW de Bilt, waarvoor de ondertekening van de intentieovereenkomst eind februari 2023 gepland staat.

## 8. Toekomst

Woongoed Zeist heeft als ultiem doel *Fijn Wonen in Zeist* te realiseren voor mensen met een krappe beurs. De grootste uitdagingen zijn enerzijds de toename van kwetsbare huurders en anderzijds de digitalisering. De verwachting is dat steeds meer huurders vragen om ondersteuning, aangezien de overheid steeds meer zelfregie en langer zelfstandig wonen verwachten. Dit heeft invloed op de leefbaarheid in de wijk en zet druk op het sociaal beheer. Daarnaast blijft het werk veranderen door nieuwe technologieën.

Ook blijft Woongoed Zeist woningen bouwen en verduurzamen. De komende jaren staan nog 1.500 woningen op de rol om te verduurzamen en willen we circa 300 nieuwe woningen bouwen. Daarvoor hebben we locaties en voldoende middelen nodig. Met een fusie wensen we de kwaliteit van onze dienstverlening verder te optimaliseren en de maatschappelijke resultaten samen beter aan te pakken.

Kortom: voldoende uitdagingen om ons in vast te bijten.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Voor Woongoed Zeist is dit (sinds 2017) de tweede maatschappelijke visitatie. Bij de start van deze visitatie deelden we de verwachting dat we van de visitatie willen leren én dat het moet bijdragen aan het legitimeren van keuzes die we maken. Bijvoorbeeld hoe belanghebbenden kijken naar de voorgenomen fusie met SSW de Bilt.

### Maatschappelijke prestaties en onze inzet voor prettige buurten

De visitatiecommissie beschrijft ons als een ambitieuze en maatschappelijke gedreven corporatie. We zien dit ook terug in de waardering die de visitatiecommissie uitspreekt over de solide maatschappelijke prestaties die mooi in balans zijn. Woongoed Zeist heeft goed oog gehad voor de belangrijke opgaven op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid, bijzondere doelgroepen en duurzaamheid. En daarin het evenwicht gezocht.

### Sterke inzet op duurzaamheid en leefbare wijken

De visitatiecommissie waardeert onze inzet in de afgelopen 4 jaar om een substantieel deel van de woningen te verduurzamen en ziet ook onze problematiek waar het gaat over het verduurzamen van monumenten, namelijk lastig en kostbaar. Daarnaast benoemt de commissie de doorzettingskracht en het leveren van waardevolle maatschappelijke resultaten in Vollenhove en andere wijken gericht op prettig wonen in Zeist. Daar is door onze collega's hard aan gewerkt en hier zijn we trots op.

### Waardering belanghebbenden

We zijn blij dat we het werk van de afgelopen vier jaar terug te zien in de waardering van onze belanghebbenden. Zoals onze grotere inzet op de zachte factoren van de volkshuisvesting en onze inzet op 'Prettig wonen in een fijne buurt'. De belanghebbenden herkennen ons als lokaal verankerd, betrokken en professioneel. Ook zijn er hoge beoordelingen voor onze onderlinge relaties met belanghebbenden en de wijze waarop Woongoed Zeist hen invloed op het beleid geeft. Het is bijzonder mooi dat het HuurdersPlatform Seyst onze onderlinge samenwerking en communicatie met een 10 waardeert.

De aandachtspunten die de visitatiecommissie aangaande belanghebbenden benoemt, namelijk het verbeteren van de samenwerking met gemeente in projecten -overigens wederzijds- pakken we met beide handen aan. Er zijn genoeg nieuwbouw- en verduurzamingsprojecten voorhanden. Het andere aandachtspunt, het oppakken van een nieuw thema, wordt alerter gevolgd.

### Toekomst en fusie

In 2023 zijn we, naast ons dagelijkse werkzaamheden en projecten, bezig met de voorbereiding voor een fusie met SSW de Bilt. Belanghebbenden hebben bij de visitatie aangegeven dat Woongoed Zeist een cruciale rol speelt in Zeist en dat zij erg te spreken zijn over de opgebouwde samenwerking. De waardering die hieruit spreekt met de daarbij behorende verantwoordelijkheid, nemen wij expliciet mee bij de strategie en inrichting van de fusieorganisatie. Alle (prestatie)afspraken, convenanten en vormen van samenwerking blijven we gestand doen. Daarnaast richten we ons op het behouden van onze medewerkers en daarmee de bekende gezichten voor onze belanghebbenden. Voor de fusieorganisatie geldt: onze lokale inzet blijft gericht op de lokale behoefte.

De visitatiecommissie constateert dat we de goede lijn uit de vorige visitatie hebben vastgehouden en op veel onderdelen hebben verbeterd. Er zijn geen dringende verbeteringen benoemd. Punten voor verdere optimalisatie van onze inzet worden meegenomen in de nieuwe organisatie dan wel worden in 2023 al opgepakt. Zo verbeteren we in 2023 door de inzet van extra wijkbeheerders de



zichtbaarheid in wijken waar geen projecten zijn. Ook voeren we het gesprek met de gemeente over de huisvesting voor bijzondere doelgroepen en werken we nauw samen waar het gaat om energiarmede met de actie 'kieren dichten'.

#### **Tot slot**

Wij danken de visitatiecommissie voor haar prettige en efficiënte werkwijze. En voor het heldere rapport dat dit heeft opgeleverd. Daarnaast bedanken wij alle belanghebbenden voor de door hen uitgesproken waardering en hun constructief, kritische bijdragen aan deze visitatie. Wij zijn trots op de uitkomsten van de visitatie en de waardering die onze belanghouders ons geven.

Rob Wassenberg  
Directeur-bestuurder

Fleur Engberink-Flipsen  
Voorzitter RvC

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

**Tabel 4.2: Woongoed Zeist**

Naam	Functie
Mevrouw R. Fideli	Lid RvC
De heer R. Verkerk	Vicevoorzitter RvC
De heer M. Smit	Lid RvC
De heer P. Morsch	Lid RvC
Mevrouw F. Engberink	Voorzitter RvC
De heer R. Wassenberg	Directeur-bestuurder
Mevrouw G. Hullegien	Manager Wijken
De heer S. de Ruijter	Manager Financiën & Control
De heer E. Driesen	Manager Vastgoed & Ontwikkeling
Mevrouw L. Rosenberg	Bestuurssecretaris/Adviseur Strategie & Beleid
Mevrouw D. Huisman	Communicatieadviseur

**Tabel 4.3: Belanghebbenden**

Naam	Functie
Mevrouw L. Hoogstraten	Wethouder Wonen Gemeente Zeist
De heer H. Goorhuis	Programma Vollenhove Vooruit! Gemeente Zeist
Mevrouw C. Murre	Adviseur Wonen Gemeente Zeist
Mevrouw D. Eriks	Adviseur Wonen Gemeente Zeist
De heer B. van Oorschot	Voorzitter Huurdersplatform Seyst
De heer B. de Wit	Lid Huurdersplatform Seyst
W. Hoeven	Sociaal werker Zeist-Noord Meander Omnium
Jan Willem Voogd	Directeur-bestuurder Meander Omnium
Karin Kiers	Traject regisseur Zeist De Tussenvoorziening
Johan Rijcken	Coördinator sociaal team Zeist Noord
Roos Rieuwerts	Consulent sociaal team Zeist Noord
Manon Delfgou-Postuma	Consulent sociaal team Zeist Noord
Frits Koster	Lid Maatschappelijke Adviesraad
Edith Hageman	Lid Maatschappelijke Adviesraad
Wil Verbiezen	Lid Maatschappelijke Adviesraad
Camiel Schuurmans	Directeur-bestuurder R.K. Zeist

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### **Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys**

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woongoed Zeist in 2023 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 Woongoed Zeist hebben.

Rotterdam, 1 januari 2023

Maarten Nieland  
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

### **Onafhankelijkheidsverklaring visitatiecommissie**

De leden van de visitatiecommissie verklaren hierbij dat de visitatie van Woongoed Zeist in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden van de visitatiecommissie geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen de leden van de visitatiecommissie geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woongoed Zeist.

Rotterdam, 1 januari 2023  
Maarten Nieland, Robert Kievit en Bea Weber

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Robert Kievit Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

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

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Senior Consultant



### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

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

### Profielchets:

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

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

## Commissielid

Bea Weber

### Naam, titel, voorletters:

Weber, MSc, B.E.

### Geboorteplaats en –datum:

Utrecht, 10 september 1998



### Huidige functie:

Consultant

### Onderwijs:

- |             |   |
|-------------|---|
| 2021 – 2022 | Master Sociale Geografie, track Economische Geografie, Universiteit van Amsterdam |
| 2020 – 2021 | Pre-master Sociale Geografie, Universiteit van Amsterdam                          |
| 2015 – 2020 | Bachelor International Business, Hogeschool Utrecht                               |

### Loopbaan:

- |              |   |
|--------------|---|
| 2022 – heden | Consultant, Regions & Cities, Ecorys  |
| 2021 – 2022  | Student-assistent, Kenniscentrum Gezond en Duurzaam Leven, Hogeschool Utrecht |
| 2020         | Stagiair, Lattiz, FrieslandCampina  |

### Profiel:

Bea is werkzaam bij Ecorys als consultant Wonen en Evaluaties. Ze is afgestudeerd als sociaal en economisch geograaf aan de Universiteit van Amsterdam en heeft de bachelor International Business aan Hogeschool Utrecht afgerond. Bij Ecorys is Bea betrokken bij maatschappelijke visitaties, zoals de maatschappelijke visitatie van de Goede Woning in Apeldoorn, en meerdere evaluatiemethoden, zoals de evaluatie van Staatsbosbeheer. In haar werk richt Bea zich vooral op sociale en maatschappelijke vraagstukken en hebben haar expertises een kwalitatieve grondslag.

Voordat ze bij Ecorys begon was Bea werkzaam bij het Kenniscentrum Gezond en Duurzaam Leven, wat onderdeel uitmaakt van Hogeschool Utrecht. Hier werkte Bea als student-assistent mee aan verscheidene onderzoeken omtrent duurzaamheid en gezondheid. Zo was ze betrokken bij een onderzoek naar het tegengaan van energiearmoede binnen de (private) huursector middels energetische verbeteringen.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 4.4: Bronnenlijst**

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Ondernemingsplan(nen) Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen Periodieke rapportages Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie(s) Lokale, regionale of landelijke convenanten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen



## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Uitbreiding sociale woningvoorraad		
<p>Woongoed Zeist (WGZ) verwacht de volgende aantallen aan nieuwbouwwoningen op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 6 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2021: 46 woningen (PA 2021)</li> <li>• 2020: 167 woningen (PA 2020, p.25)</li> <li>• 2019: 20 woningen (PA 2019, p.18)</li> </ul> <p>WGZ heeft de opgave de volgende aantallen te verkopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: maximaal 15 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2021: maximaal 25 woningen (PA 2021)</li> <li>• 2020: maximaal 25 woningen (PA 2020)</li> <li>• 2019: maximaal 25 woningen (PA 2020)</li> </ul> <p>ZCO verwacht de volgende aantallen woningen te slopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2021: 0 woningen (PA 2021)</li> <li>• 2020: 38 woningen (PA 2020, p.25)</li> <li>• 2019: 232 woningen (PA 2019, p.18)</li> </ul>	<p>De woningvoorraad van WGZ heeft zich al volgt ontwikkeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 7.167 totaal (JV 2022, p.21)</li> <li>• 2021: 7.329 totaal, 6.081 DAEB (JV 2021, p.21)</li> <li>• 2020: 7.328 totaal, 5.245 DAEB (JV 2021, p.21)</li> <li>• 2019: 7.323 totaal, 5.441 DAEB (JV 2021, p.21)</li> </ul> <p>WGZ heeft de volgende aantallen aan nieuwbouw opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 6 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2020: 203 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2019: 0 woningen (JV 2021, p.72)</li> </ul> <p>WGZ heeft de volgende aantallen teruggekocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 8 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 10 woningen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 5 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2019: 12 woningen (JV 2021, p.72)</li> </ul> <p>WGZ heeft de volgende aantallen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 12 woningen + 172 woningen in Park Boswijk (JV 2022)</li> <li>• 2021: 10 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2020: 11 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2019: 24 woningen (JV 2019, p.20)</li> </ul> <p>WGZ heeft de volgende aantallen gesloopt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 4 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2020: 144 woningen (JV 2021, p.72)</li> <li>• 2019: 3 woningen (JV 2021, p.72)</li> </ul> <p>In de visitatieperiode is de sociale woningvoorraad van WGZ met bijna 400 woningen (JV 2022) toegenomen (volgens huidige contractuur) Daarvan zijn 209 nieuwe woningen toegevoegd, 35 woningen koopgarant teruggekocht en sociaal verhuurd. Daarnaast zijn woningen door huurmatiging (2021) en 'aanlopen tegenhuurgrenzen', in het sociale segment terecht gekomen (Toelichting WGZ).</p> <p>De totale woningvoorraad is in de visitatieperiode met 155 woningen afgenomen. Er zijn 46 woningen verkocht &amp; 172 woningen complex-gewijs (Park Boswijk) met</p>	7,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>name niet-DAEB/vrije sector en 151 woningen gesloopt (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	
Optimaal benutten bestaande voorraad & bevorderen van doorstroming		
<p>Bij nieuwbouw geschikt voor senioren wordt de doorstroming vanuit de directe omgeving gestimuleerd door een voorrangsregeling en gesprekken met buurtbewoners (PA 2022).</p>	<p>Om de doorstroming te bevorderen, krijgen senioren voorrang bij de toewijzing als zij reageren op een servicewoning of seniorenwoning en een eengezinswoning in de sociale huursector achterlaten (JV 2021, p.23).</p> <p>WGZ heeft vijf woningen toegewezen voor de regeling Van Groot naar Beter voor het bevorderen van doorstroming (JV 2021, p.23). In 2022 zijn 9 woningen toegewezen op basis van deze regeling (Toelichting WGZ).</p> <p>Senioren uit Hart van Austerlitz en mensen met een zorgvraag uit Austerlitz kregen voorrang bij (nieuwbouw) zorgwoningen (JV 2020). Van de 25 woningen in dit complex aan de Schoolstraat is afgesproken dat voor 17 (zorg)woningen bij mutatie de nieuwe huurder wordt voorgedragen door de coöperatie 'Austerlitz Zorgt' (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7.0
Woningen voor middeninkomens		
<p>ZCO werkt aan de ontwikkeling van middenhuur (zowel bestaand als nieuwbouw) woningen in de vrije sector (PA 2022).</p> <p>De realisatie van middeldure woningen wordt verkend of uitgevoerd voor de volgende projecten: Vogelwijk en De Grift (PA 2022).</p> <p>ZCO en de gemeente maken afspraken over het mogelijk met voorrang toewijzen van woningen aan middeninkomens (PA 2022).</p>	<p>Waar kansen voordoen ontwikkelt WGZ nieuwbouw in de middenhuur. Ook wordt de verkoop van woningen in het middenhuursegment teruggebracht. De verkoop van woningen wordt vertraagd van 25 naar 15 woningen per jaar (JV 2021, p.16).</p> <p>In 2021 en 2022 zijn er woningen toegewezen aan middeninkomens in de L-flat (JV 2021, p.49). Deze toewijzing aan middeninkomens op de L-flat maakt onderdeel uit van de ambities van de wijkaanpak Vollenhove Vooruit. Het doel is door woningdifferentiatie en variatie in woningtoewijzing te zorgen voor een inclusieve buurt, die blijvend leefbaar en gemengd is, waar de sociale cohesie versterkt wordt en er een beter evenwicht is in bewonerssamenstelling (Toelichting WGZ).</p> <p>6 woningen Steniaweg zijn toegewezen aan jonge starters van 23 tot 30 jaar met een middeninkomen (Toelichting WGZ).</p>	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>De Grift en Vogelwijk (nieuwbouw appartementen en EGW in segment middenhuur) loopt (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief toewijzen van woningen aan huurders met een middeninkomen.</i></p>	
Toewijzing via loting		
<p>ZCO heeft als opgave om de volgende aantallen woningen via loting toe te wijzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: maximaal 10% van het vrijkomende aanbod (PA 2022)</li> <li>• 2021: maximaal 10% van het vrijkomende aanbod (PA 2021)</li> <li>• 2020: maximaal 50 woningen (PA 2020)</li> <li>• 2019: maximaal 25 woningen (PA 2019)</li> </ul> <p>WGZ neemt 89% van de opgave, RK Zeist 11% voor haar rekening (Toelichting WGZ).</p>	<p>WGZ heeft de volgende aantallen woningen via loting toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 31 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 23 woningen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 25 woningen (JV 2020, p.23)</li> <li>• 2019: 25 woningen (JV 2019, p.19)</li> </ul> <p>Schaarse woningen en woningen gelabeld voor een specifieke doelgroep zijn uitgesloten van loting en daarbij is WGZ afhankelijk van wat er vrij komt (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft haar sociale woningvoorraad uitgebreid. Daarnaast heeft Woongoed Zeist de doorstroming van senioren bevordert. Bovendien heeft de corporatie actief woningen toegewezen aan huurders met een middeninkomen en heeft Woongoed Zeist woningen toegewezen via loting.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,25</b>

## Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huurprijsbeleid		
<p>ZCO heeft afgesproken om een groot deel van de vrijgekomen woningen aan te bieden in de huurklassen goedkoop (tot €442,46) en betaalbaar (van €442,47 tot €633,25 of €678,66)<sup>1</sup>. Dit is afhankelijk van de vrijgekomen woningvoorraad (PA 2022). Per jaar ging het om de volgende percentages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: minstens 60% (PA 2022)</li> <li>• 2021: minstens 60% (PA 2021)</li> <li>• 2020: minstens 70% (PA 2020)</li> <li>• 2019: minstens 70% (PA 2019)</li> </ul> <p>WGZ neemt 89% van de opgave, RK Zeist 11% voor haar rekening (Toelichting WGZ).</p> <p>Inkomensafhankelijke huurverhoging moet benut worden voor het investeren in de woningvoorraad. Ook moeten</p>	<p>Per jaar viel de volgende percentage van de sociale woningvoorraad binnen de huurklassen goedkoop en betaalbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: meer dan 70% (JV 2022)</li> <li>• 2021: meer dan 70% (JV 2021, p.21)</li> <li>• 2020: 70% (JV 2020, p.21)</li> <li>• 2019: 70% (JV 2019, p.18) 75% Evaluatie (PA 2019, p.25 en dia 5)</li> </ul> <p>Het huurprijsbeleid is ingericht op het bieden van voldoende woningen in de segmenten goedkoop en betaalbaar. Hiermee zet WGZ conform de koers in op betaalbaarheid. Dit is ook terug te zien in de waterval van marktwaarde naar beleidswaarde (Toelichting WGZ).</p>	8,0

<sup>1</sup> Prijspeil 2021

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>extra duurzaamheidsmaatregelen leiden tot lagere woonlasten voor de huurders. Bij duurzaamheidsprojecten zal maximaal 75% van de bespaarde energiekosten doorberekend worden in de huur (PA 2022).</p>	<p>WGZ had de volgende jaarlijkse huurverhoging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: maximaal 2,3% (JV 2022)</li> <li>• 2021: eenmalige huurverlaging en huurbevriezing vanuit de Rijksoverheid vanwege corona (JV 2021, p.56)</li> <li>• 2020: maximaal 2,6% (JV 2020, p.23)</li> <li>• 2019: maximaal 1,6% (JV 2019, p.20)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve inzet om een groot deel van de woningen te kunnen aanbieden in de goedkope en betaalbare huurklasse.</i></p>	
<b>Voorkomen schuldenproblematiek en huisuitzettingen</b>		
<p>Gemeente en ZCO richten zich op vroegsignalering van betalingsachterstanden. Hiervoor werkt ZCO nauw samen met de Regionale sociale dienst (RSD) om zo problematische schulden te voorkomen (PA 2022). Corporaties en gemeente streven naar 0 huisuitzettingen op basis van huurschuld, tenzij sprake is van wanprestatie (PA 2019).</p> <p>Om schulden te voorkomen heeft ZCO het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gratis training bij Vitras aanbieden aan huurders waarbij huurders inzicht krijgen in hun uitgavepatroon en mogelijke verbeteringen daarin..</li> <li>• (Op een minder vrijblijvende manier) huurders actief doorverwijzen naar de Sociaal Raadslieden voor een inkomenscheck (PA 2022).</li> </ul> <p>In de prestatieafspraken 2023 2.2.3 is het volgende opgenomen: Huurders in Vollenhove wordt een gratis training aangeboden vanuit RSD/Meander Omnium/WGZ/gemeente, waarin huurders inzicht krijgen in hun uitgavepatroon en mogelijke verbeteringen daarin, zodat zij niet meer in de problemen komen. De training wordt opgezet door de samenwerkingspartners in Vollenhove en ook gericht op woonvaardigheden en gezond samen wonen (Toelichting WGZ).</p>	<p>In de visitatieperiode had WGZ de volgende aantallen ontruiming op basis van huurachterstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 3 ontruiming (JV 2022)</li> <li>• 2021: 5 ontruiming (JV 2021, p.45)</li> <li>• 2020: 2 ontruiming (JV 2020, p.42)</li> <li>• 2019: 7 ontruiming (JV 2019, p.33)</li> </ul> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft WGZ 5 ontruiming voorkomen op basis van de pilot terugklapcontract met de Tussenvoorziening (Evaluatie PA, dia 6).</p> <p>WGZ verzorgt trainingen over het omgaan met financiën. De trainingen worden uitgevoerd door Vitras. De training is in 2022 in voorbereiding gegaan door WGZ en haar partners. De training zal in 2023 gegeven worden (Toelichting WGZ).</p> <p>WGZ werkt samen met de Sociaal Raadslieden en stuurt huurders bij problemen en bij aanvang huurcontract door voor een inkomenscheck. De coördinator is vertrokken. Inmiddels is er een nieuwe en worden de banden aangehaald (Toelichting WGZ). WGZ biedt op verschillende manieren financiële hulp aan huurders, onder andere door het bieden van betalingsregelingen voor huurbetalingen.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve aanpak om schuldenproblematiek en huisuitzettingen te voorkomen.</i></p>	7,0
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft een zeer gematigd huurprijsbeleid gevoerd, waarbij het een groot deel van de vrijgekomen woningen aanbiedt in de huurklassen goedkoop en betaalbaar en een lage jaarlijkse huurverhoging heeft doorgevoerd. Daarnaast heeft Woongoed Zeist zich actief ingezet om schuldenproblematiek en huisuitzettingen te voorkomen.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 3: Bijzondere doelgroepen & Wonen, welzijn en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningen voor doorbraak casussen		
<p>ZCO hebben afgesproken de volgende aantallen woningen beschikbaar te stellen voor doorbraak casussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: maximaal 10 woningen, waarvan 8 voor WGZ (PA 2022)</li> <li>• 2021: maximaal 10 woningen, waarvan 8 voor WGZ (PA 2021)</li> <li>• 2020: maximaal 10 woningen, waarvan 8 voor WGZ (PA 2020)</li> <li>• 2019: maximaal 10 woningen, waarvan 8 voor WGZ (PA 2019)</li> </ul> <p>WGZ neemt 89% van de opgave, RK Zeist 11% voor haar rekening (Toelichting WGZ).</p>	<p>WGZ stelde de volgende aantallen woningen beschikbaar voor doorbraak casussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 2 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 2 woningen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 3 woningen (JV 2020, p.23)</li> <li>• 2019: 4 woningen (Evaluatie PA 2019, dia 7)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
Projecten voor de huisvesting bijzondere doelgroepen		
<p>ZCO heeft een aantal initiatieven in ontwikkeling die zich (gedeeltelijk) richten op de huisvesting bijzondere doelgroepen. Vanaf 2021 geldt deze prestatieafspraken, voor 2021 en 2022 gaat het om de volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 3 initiatieven; Joost vd Vondellaan (Midstay) en Amerpoort en Humanitas (in voorbereiding) (Toelichting WGZ)</li> <li>• 2021: 1 Joost vd Vondellaan (Midstay) (Toelichting WGZ)</li> </ul>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft WGZ het volgende gerealiseerd voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 0 woningen (Toelichting WGZ).</li> <li>• 2020: 32 woningen Magic Mix Seyster Veste, 25 woningen Hart van Austerlitz (zorg- en jongerenwoningen) (Toelichting WGZ)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
Huisvesten van statushouders		
<p>ZCO zorgt voor 95% van de toewijzing van woningen voor statushouders (PA 2022). De opgave voor WGZ betreft 89% van 95% van de taakstelling van de gemeente (Toelichting WGZ). Voor de hele gemeente was de taakstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 99 personen</li> <li>• 2021: 91 personen</li> <li>• 2020: 44 personen</li> <li>• 2019: 47 personen (Toelichting WGZ)</li> </ul>	<p>WGZ huisvestte de volgende aantallen statushouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 83 personen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 74 personen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 29 personen (JV 2020, p.23)</li> <li>• 2019: 34 personen (JV 2019, p.19)</li> </ul> <p>WGZ heeft volgens de gemeente voldaan aan de taakstelling (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
Vastgestelde toewijzingsruimte kwetsbare groepen		
<p>Om een differentieerde instroom te bewerkstelligen in haar buurten heeft ZCO afgesproken een inkomensverdeling aan te houden. Per jaar had de ZCO de volgende indeling als opgave:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 85-15<sup>2</sup> (PA 2022)</li> </ul>	<p>Per jaar bood WGZ het volgende aandeel van haar woningen aan aan haar primaire doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 96,83%</li> <li>• 2021: 97,29%</li> <li>• 2020: 96,82%</li> </ul>	7,0

<sup>2</sup> Minimaal 85% van de toewijzingen voor doelgroep voor sociale huur\*, 15% standaard vrije ruimte.  
\*Eenpersoonshuishoudens met een inkomen tot 40.765 euro (prijspeil 2022) en meerpersoonshuishoudens met een inkomen tot 45.015 euro (prijspeil 2022)

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>2021: 80-10-10<sup>3</sup> (PA 2022)</li> </ul> <p>2010 en 2020: geen afspraken gemaakt (Toelichting WGZ).</p> <p>Gezamenlijk met de gemeente heeft Woongoed Zeist de bijzondere doelgroepen in Zeist geïnventariseerd, waardoor er geen afspraken zijn over de precieze aantallen (Toelichting WGZ).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019: 98,51% (Toelichting WGZ)</li> </ul> <p>Voor de huisvesting van kwetsbare doelgroepen hanteert Woongoed Zeist lokaal maatwerk en stemt de corporatie de toewijzing af met de gemeente. Binnen lokaal maatwerk is er ruimte om deze bijzondere doelgroep adequaat te huisvesten, bijvoorbeeld in een speciale woongroep (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	
Verhuren aan maatschappelijke instellingen		
<p>WGZ verhuurt twee panden aan Het Leger des Heils en twee woningen aan De Tussenvoorziening. WGZ levert ook 5 woningen aan de Tussenvoorziening voor de uitstroom van Beter Wonen (PA 2019).</p>	<p>WGZ verhuurde de volgende aantallen aan maatschappelijke instellingen per jaar:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>19 toewijzingen voor uitstroom Beter Wonen.</li> <li>Totaal verhuurd aan maatschappelijke instellingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>37 woningen de Tussenvoorziening</li> <li>2 woningen Moviera</li> <li>8 woningen Kwintes</li> <li>42 woningen Abrona</li> <li>3 woningen Fivoor</li> <li>6 woningen Leger des Heils (Toelichting WGZ)</li> </ul> </li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 toewijzingen voor uitstroom Beter Wonen.</li> <li>Totaal verhuurd aan maatschappelijke instellingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>39 woningen de Tussenvoorziening</li> <li>2 woningen Moviera</li> <li>8 woningen Kwintes</li> <li>42 woningen Abrona</li> <li>3 woningen Fivoor</li> <li>6 woningen Leger des Heils (Toelichting WGZ)</li> </ul> </li> </ul> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>21 woningen Tussenvoorziening en Moviera (JV 2020, p.23)</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 woningen Tussenvoorziening en Leger des Heils (JV 2019, p.19)</li> </ul>	8,0

<sup>3</sup> Minimaal 80% van de toewijzingen voor doelgroep voor sociale huur, 10% voor lage middeninkomens en 10% vrije sector.

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de toename in het aantal verhuringen aan maatschappelijke instellingen tijdens de visitatieperiode.</i>	
Huisvesting uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen		
<p>ZCO faciliteert de huisvesting van uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Dit wordt waar nodig op- of afgeschaald. Alle uitstroom wordt via Beter Wonen geregeld (PA 2022).</p> <p>De doelstelling voor ZCO was per jaar het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: maximaal 49 personen (PA 2022)</li> <li>• 2021: maximaal 49 personen (PA 2021)</li> <li>• 2020: minstens 49 personen (PA 2020)</li> <li>• 2019: 15 woningen</li> </ul> <p>WGZ neemt 89% van de opgave, RK Zeist 11% voor haar rekening (Toelichting WGZ).</p>	<p>Per jaar stroomden er via WGZ de volgende aantallen via Beter Wonen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 22 personen, 19 woningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 10 personen (PA 2022), 18 woningen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 3 personen (PA 2021), 7 woningen (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2019: 7 personen (PA 2021), 4 woningen (JV 2019, p.20)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
Faciliteren zelfstandig wonen jongeren en senioren		
<p>ZCO en gemeente faciliteren het zelfstandig blijven wonen van huurders. Hierbij wordt er gekeken naar de inzet van mantelzorg en om ruimte te bieden voor woningdelen (PA 2022).</p> <p>WGZ had als opgave om de volgende aantallen woningen met jongerencontract te verhuren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 en 2022: geen afspraken gemaakt (Toelichting WGZ)</li> <li>• 2020: minimaal 15 woningen (PA 2020)</li> <li>• 2019: minimaal 15 woningen (PA 2019)</li> </ul> <p>Jongeren krijgen een huurcontract voor 5 jaar met als doel dat ze dan kunnen doorstromen naar andere woning. Ze behouden hun wachttijd (Toelichting WGZ).</p>	<p>WGZ heeft via het project Onder de Pannen het delen van woningen bevorderd. Onder de Pannen is een landelijk initiatief waarin mensen met een kamer over deze kunnen onderverhuren aan een stads- of dorpsgenoot dringend op zoek is naar een woning (Toelichting WGZ).</p> <p>WGZ bezit 765 (kleine) woningen gelabeld als jongerenwoning, met tijdelijk contract. Daarnaast heeft WGZ woningen gelabeld voor jongeren tot 23 of tot 30 jaar, met regulier contract (Toelichting WGZ).</p> <p>WGZ heeft de volgende aantallen woningen verhuurd aan jongeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 110 woningen, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 23 woningen verhuurd aan jongeren tot 28 jaar met een tijdelijk huurcontract;</li> <li>- 61 woningen aan jongeren tot 23 jaar;</li> <li>- 26 woningen aan jongeren tot 30 jaar met regulier huurcontract (Toelichting WGZ).</li> </ul> </li> <li>• 2021: 94 woningen, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 31 woningen met tijdelijk contract (Evaluatie PA 2021).</li> </ul> </li> <li>• 2020: 23 jongerencontracten (Toelichting WGZ).</li> <li>• 2019: 7 jongerencontracten (Evaluatie PA 2019, dia 7)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de forse stijging in het aantal jongerencontracten.</i></p>	8,0
Woningen voor gehandicapte personen		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vrijgekomen woningen voor gehandicapten worden direct toegewezen aan mensen van de wachtlijst (PA 2020). Deze woningen worden als ze vrijkomen direct aangeboden aan de gemeente. indien de gemeente geen kandidaat kan vinden, wordt de woning geadverteerd voor personen die de aanpassingen nodig hebben en wordt de woning regulier verhuurd (Toelichting WGZ).	WGZ heeft de volgende aantallen woningen toegewezen aan gehandicapte personen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 1 (JV 2022)</li> <li>• 2021: 0 (JV 2021, p.23)</li> <li>• 2020: 3 (JV. 2020, p.23)</li> <li>• 2019: 0 (JV 2019, p.19-20)</li> </ul> <i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i>	7,0
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Bijzondere doelgroepen & wonen, welzijn en zorg voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft woningen geboden aan doorbraak casussen en heeft projecten gerealiseerd voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Ook heeft Woongoed Zeist huisvesting geboden aan statushouders, woningen verhuurd aan maatschappelijke instellingen en de uitstroom van maatschappelijke opvang en beschermd wonen gehuisvest. Daarnaast heeft de corporatie het zelfstandig wonen van jongeren en senioren gefaciliteerd en woningen aangeboden aan gehandicapte personen.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

#### Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Verduurzaming woningvoorraad</b>		
De sociale woningvoorraad van Zeist moet in 2021 een gemiddelde Energie-index (EI) van 1,4 (label B) hebben (PA 2022).	WGZ heeft voldaan aan de doelstelling om in 2021 haar woningvoorraad gemiddeld op energielabel B te hebben woningen (JV 2021, p.31).	7,0
WGZ had als opgave om de volgende aantallen te renoveren en verduurzamen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 690 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2021: 414 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2020: 565 woningen (PA 2020, pag 25.)</li> <li>• 2019: 499 woningen (PA 2019, pag 18.)</li> </ul>	Per jaar had WGZ de volgende aantallen woningen gerenoveerd en verduurzaamd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 734 woningen, zijnde 412 L-Flat + 247 E-ingrepen + 37 Dichterswijk +14 Bilderdijk + 24 Aireywoningen (JV 2022)</li> <li>• 2021: 440 woningen verduurzaamd (Evaluatie PA 2021, p.5)</li> <li>• 2020: 460 woningen verduurzaamd (JV 2020, p.5), waarvan 79 woningen in Verzetswijk en Javalaan (Evaluatie PA, p.30)</li> <li>• 2019: 336 woningen verduurzaamd (Evaluatie PA 2019, p.23) en 177 woningen Park Boswijk + 5 woningen Schaerweijdelaan (Toelichting WGZ)</li> </ul>	
Als onderdeel van de verduurzaming werd bij onderhoudsbeurten de verlichting van de algemene ruimten in complexen vervangen met LED-armaturen en verlichting. Hiervoor had WGZ de volgende complexen op het oog: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 3 complexen, met 62 woningen (PA 2022)</li> <li>• 2021: 1 complex, met 728 woningen (PA 2021)</li> <li>• 2019 en 2020: nog niet opgenomen als afspraak (Toelichting WGZ)</li> </ul>	<i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i>	
<b>Plaatsen van zonnepanelen</b>		
ZCO heeft een zonnepanelenprogramma waarbij ZCO de opgave heeft om van 2018 tot met 2022 1.000 woningen te voorzien van zonnepanelen (PA 2022).	Vanaf 2019 biedt WGZ ieder jaar aan 200 huurders zonnepanelen te huur aan tegen een laag tarief (JV 2021, p.30).	7,0
WGZ had als opgave om bij de volgende aantallen woningen zonnepanelen te plaatsen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 244 woningen (PA 2022)</li> </ul>	WGZ heeft de volgende aantallen woningen zonnepanelen geplaatst:	



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>2021: 155 woningen (PA 2022)</li> <li>2020: 178 woningen, onderdeel van Programma zonnepanelen: 1.000 woningen 2019-2023, 200 per jaar, 89% van de opgave (Toelichting WGZ)</li> <li>2019: 178 woningen, onderdeel van Programma zonnepanelen 1.000 woningen 2019-2023, 200 per jaar, 89% van de opgave (Toelichting WGZ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 147 EGW, waaronder Bilderdijklaan 14 eenheden, met 3 woningen met infraroodpanelen en Dichterswijk (37 eenheden) (JV 2022, p.33-41)</li> <li>2021: 59 EGW en complex Stramroodlaan (31 vhe), Zwaluwneest (74 eenheden) en L-flat (728 eenheden) (JV 2021, p. 32-39) en Steniaweg (6 eenheden) (Toelichting WGZ). Tevens zijn er duurzame installaties aangebracht en is het zonnepanelenprogramma verlengd tot 2025 (JV, p.18)</li> <li>2020: 375 EGW en complexen Hart van Austerlitz (25 eenheden), Berkenveste en Lindeveste (80 eenheden) en Pastoor Cohustraat (6 woningen Nul-op-de-Meter), Sesyster Veste (32 eenheden) (JV, p.31-35)</li> <li>2019: 118 EGW incl. AC Kerkhofflaan: 8 woningen Nul-Op-de-Meter (JV, p.26.) en complex Fazantenplein (24 eenheden) en Fase 3 Kerckebosch (Toelichting WGZ).</li> </ul> <p>De Nul-op-de-Meter woningen waren een experiment. Nul-op-de-meter vergt een specifieke administratie, niet gericht op CO2 neutraal. Daarom wordt Nul-op-de-Meter geen norm voor WGZ (Toelichting WGZ).</p> <p>WGZ heeft bij de volgende aantallen complex-gewijs zonnepanelen geplaatst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 0 complexen (JV 2022)</li> <li>2021: 1 complex L-flat met 728 woningen, (PA 2022 (JV 2021: p.32 t/m 39)</li> <li>2020: 1 complex Pastoor Cohustraat 18 vhe (JV 2020, p.26)</li> <li>2019: Kantoor WGZ (JV, 2019, p.26)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	
Verminderen gasgebruik		
<p>Op verschillende manieren werkt ZCO aan het verminderen van gasgebruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorziening voor elektrisch koken bij keukenrenovatie;</li> <li>ZCO onderzoekt binnen de begroting van een renovatieproject naar mogelijkheden om van het gas af te gaan.</li> </ul> <p>ZCO en gemeente zoeken gezamenlijk naar financieringskansen om woningen aardgasvrij/ready te maken (PA 2022)</p>	<p>WGZ verkent onder andere in het programma Energie van het project Vollenhove Vooruit! het verminderen van gasgebruik. Voor het onderdeel gasloos wordt voor dit project ingezet op de warmtebron diep geothermie (JV 2021, p.25)</p> <p>Ook leverde WGZ de eerste geheel aardgasloze gerenoveerde flat in Zeist op (Zwaluwneest Kerckebosch; (JV 2021, p.32).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7,0
Alternatieve warmteoplossingen		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Gezamenlijk met de gemeente zet ZCO zich in voor verscheidene alternatieve warmteoplossingen, met name vallend onder Transitievisie Warmte. Hier volgt een beknopt overzicht van een aantal projecten waar de gemeente en ZCO hebben afgesproken aan te werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeringsplan voor de haalbaarheid van een warmtenet voor Vollenhove</li> <li>• Alternatieve manieren van verwarmen voor de complexen aan de Arnhemse Bovenweg</li> <li>• Individuele oplossingen per woningtype in Austerlitz</li> <li>• WGZ onderzoekt de aanpak van de Staatsliedenbuurt (PA 2022)</li> <li>• Twee onderzoeken naar haalbaarheid van externe warmtebronnen in de wijk Vollenhove en Den Dolder Noord (PA 2019)</li> </ul>	<p>WGZ heeft het volgende gerealiseerd aan alternatieve warmteoplossingen:</p> <p>2022:</p> <p>WGZ heeft binnen de volgende buurten onderzoek gedaan naar alternatieve warmtebronnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeist, De Bilt en Driebergen en omgeving</li> <li>• Seismisch: onderzoek gestart naar Warmtenet diep geothermie.</li> <li>• Den Dolder-Noord: onderzoek naar aansluiten woningen warmtelevering vanuit Remia.</li> <li>• Austerlitz: WGZ aangesloten bij onderzoek.</li> <li>• Arnhemsebovenweg in Kerckebosch: WGZ aangesloten bij onderzoek voor zorgcomplexen.</li> <li>• Lipsplein: WGZ aangesloten bij onderzoek. (Toelichting WGZ)</li> </ul> <p>Begin april 2022 is er een kennissessie Duurzaam Wonen georganiseerd door de gemeente Zeist, R.K. Zeist en WGZ. De sessie werd geleid door de Stroomversnelling. Belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de energietransitie en verschillende inspirerende casussen werden behandeld. Aanwezig waren bestuurders, ambtenaren, projectmanagers en verschillende vertegenwoordigers van betrokken organisaties (Mijn Groene Huis, Stichting Energie Zeist, et cetera) (Toelichting WGZ).</p> <p>2021:</p> <p>Voor het Transitievisie Warmte heeft WGZ twee verkenningsbuurten geselecteerd (Vollenhove, inclusief Pedagogenbuurt en Den Dolder-Noord). Voor deze buurten wordt er actief gezocht naar alternatieve warmtevoorzieningen (JV 2021, p.25).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve inzet van Woongoed Zeist voor het onderzoeken van alternatieve warmteoplossingen.</i></p>	8,0
Stimuleren energiezuinig gedrag huurders		
<p>Gemeente en ZCO proberen gezamenlijk bewustzijn te creëren onder huurders verduurzaming, klimaatadaptatie en energiebewust gedrag. Samen hebben ze de opgave om in 2022 hier budgetten beschikbaar voor te stellen, bijvoorbeeld via subsidies (PA 2022).</p>	<p>WGZ heeft het volgende gerealiseerd voor het stimuleren van energiezuinig gedrag onder huurders:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De pagina 'Samen besparen' gepubliceerd op de website</li> <li>• Fysieke mailing aan alle huurders met daarin een samenvatting van de webpagina 'Samen besparen', afbeelding poster met 24 bespaartips en een douche zandloper (Toelichting WGZ).</li> </ul>	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente Zeist heeft RREW subsidie ontvangen om inwoners van Zeist te stimuleren energiebewuster te leven. De campagne is begeleid door Mijn Groene Huis (MGH).</li> <li>Huurders van een huurwoning konden gebruik maken van een cadeaubon t.w.v. € 75 te besteden aan duurzaamheidsartikelen zoals LED lampen. Circa 2.150 huurders hebben hiervan gebruik gemaakt.</li> <li>Ook konden huurders gebruikmaken van een energiebespaarmaatje of energieconciërge. Circa 80 huurders hebben hiervan gebruik gemaakt (Evaluatie PA 2021, p.15).</li> <li>WGZ liet een poster maken van 24 bespaartips. Deze is gedeeld op de website, in nieuwsbrieven en via social media (Toelichting WGZ).</li> </ul> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is vervolg gegeven aan de bewustwordingscampagne, 'Heel Zeist kiest voor Led-actie' (Toelichting WGZ). Ook is er een nieuwe subsidie binnengehaald, de RREW, gericht op besparingsacties voor huurders en particuliere woningeigenaren. (Evaluatie PA, p.16)</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campagne 'Omlaag die Meter': ruim 330 energieboxen uitgegeven, gemiddelde besparing 10% (+/- € 195 per jaar) (Evaluatie PA 2019, dia 9)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het brede scala aan initiatieven die Woongoed Zeist gerealiseerd heeft voor het stimuleren van energiezuinig gedrag onder huurders.</i></p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema Duurzaamheid en kwaliteit voldoende heeft gepresteerd. Woongoed Zeist heeft haar woningvoorraad verduurzaamd door onder andere zonnepanelen te plaatsen en gasverbruik te verminderen. Daarnaast heeft de corporatie actief alternatieve warmteoplossingen onderzocht en energiezuinig gedrag onder haar huurders gestimuleerd.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,4</b>

## Thema 5: Leefbare wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vergroten leefbaarheid wijken		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Om de leefbaarheid in hun wijken te verhogen heeft ZCO het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wijkteams stellen een plan op voor de aanpak en het voorkomen van afval en vervuiling. Huurdersorganisaties worden actief betrokken en kunnen hiervoor ideeën aandragen (PA 2022).</li> <li>Wijkteams worden gestimuleerd om casuïstiek betreft meervoudige problematiek aan te pakken en terug te koppelen (PA 2022).</li> </ul> <p>Elk (gemeentelijk) wijkteam heeft wekelijks een inloopsprekkuur in de wijk waar bewoners met vragen en problemen binnen kunnen lopen. Vanuit WGZ is de wijkconsulent en/of de wijkbeheerder hierbij aanwezig. Daarnaast is er indien nodig een casusoverleg met alle betrokken partijen in elk wijkteam. Daarnaast is er een PGA overleg (gericht op criminaliteit en ondermijning) en GGZ in de wijk (gericht op psychische problematiek) (Toelichting WGZ).</p>	<p>In de visitatieperiode heeft WGZ een breed scala aan activiteiten ondernomen om de leefbaarheid te vergroten, veiligheid te verbeteren of overlast te voorkomen in haar wijken. Hier volgen een aantal voorbeelden van de activiteiten per jaar:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WGZ heeft een 'sociaal renoveren' aanpak bij renovatie van de L-flat uitgevoerd: vooruitlopend op de fysieke renovatie heeft het Leefbaarheidsteam L-flat huisbezoeken afgelegd bij alle bewoners, onder andere voor het project 'Vollenhove Vooruit!' (Toelichting WGZ).</li> <li>Start tuin-deelproject 'Tuintje Verder' (JV 2022)</li> <li>Speeltoestellen Egelinglaan</li> <li>Camera geïnstalleerd in Atrium Binnenhof</li> <li>Aanbrengen versjes (gedichten) in portieken L-flat</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Onder andere extra tuinonderhoud, extra schoonmaakwerkzaamheden, het snoeien van overlast gevende bomen (JV 2021, p.46).</li> </ul> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Onder andere de officiële opening pand 'Seyster Veste' en start van het project 'Meer Tuin, Meer Mens' (JV 2020, p.43).</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Onder andere het beschikbaar stellen van een gemeenschappelijke ruimte in een seniorencomplex en het opknappen van liften en brievenbus-en bellentableaus (JV 2019, p.34).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de actieve bijdrage van Woongoed Zeist om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren.</i></p>	8,0
Beschikbaar stellen budget voor leefbaarheid		
<p>WGZ heeft de afgesproken de volgende hoeveelheden budget beschikbaar te stellen voor leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: Niet opgenomen in prestatieafspraken omdat WGZ naar verwachting de norm niet zou overschrijden (Toelichting WGZ).</li> <li>2021: €1.1800.000 (PA 2021)</li> <li>2019 en 2020: geen onderdeel van prestatieafspraken</li> </ul> <p>Daarnaast is er een samenwerkingsovereenkomst Wijkgericht Werken (Toelichting WGZ).</p>	<p>Per jaar besteedde WGZ het volgende aan leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: €1.038.000 (JV 2022)</li> <li>2021: €1.043.000 (JV 2021, p.55)</li> <li>2020: €791.000 (JV 2021, p.55)</li> <li>2019: €760.000 (JV 2019, p.57)</li> </ul> <p>De gemiddelde directe leefbaarheidsuitgaven per DAEB-eenheid bedroegen het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: €148 (JV 2022)</li> <li>2021: €149 (JV 2021, p.58)</li> <li>2020: €109 (JV 2020, p.58)</li> </ul>	7,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019: €105 (JV 2019, p.42)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	
Aanpak/renovatie van complexen betreft leefbaarheid		
<p>Binnen de gemeente Zeist werd per jaar het volgende afgesproken voor de aanpak en/of renovatie van wooncomplexen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Staatsliedenbuurt, Mamejoh en L-flat worden gerenoveerd en verduurzaamd om de leefbaarheid te verbeteren. Dit wordt gedaan door esthetische en functionele verbeteringen en 'sociaal renoveren'; grootschalige sociale aanpak 'achter de voordeur' (PA 2022).</li> <li>WGZ neemt deel aan project van de gemeente dat collectieve oplossingen zal realiseren voor veelvoorkomende problemen van huurders, zoals schulden of overlast (PA 2022).</li> <li>Continuering samenwerking MeanderOmnium aan de Laan van Vollenhove 2193: huiskamer 't Laantje (PA 2022).</li> <li>WGZ continueert de ondersteuning van het wijkservicepunt en het inloophuis in Kerckebosch, het WSP Noord, en de inloophuizen Lindenhuis en Vollenhove (PA 2020).</li> </ul>	<p>In de visitatieperiode renoveerde de volgende wooncomplexen en/of woningen per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: De huisbezoeken op de L-flat vanuit de sociaal renoveren- aanpak leefbaarheidsaanpak zijn vóór de bouwvak in 2022 afgerond. In samenwerking met het team Voor L-kaar van de gemeente zijn bewoners ondersteund bij uitvoering van de renovatie, of, daar waar nodig, doorverwezen voor andere vormen van (psychische) ondersteuning. Daarnaast zijn diverse initiatieven gestart door en voor bewoners in Vollenhove, in samenwerking met Meander Omnium (welzijn). Door onder andere deze extra inzet is de renovatie, tevens ondanks corona, volgens planning uitgevoerd (Toelichting WGZ).</li> <li>2022: Steniaweg (JV 2021, p.38).</li> <li>2021: Park Boswijk, Zwaluwnest Kerckebosch, Dichterswijk, L-flat en Stramroodlaan (JV 2021, p.32, 35-37).</li> <li>2020: Hart van Austerlitz, Kerckebosch, Park Boswijk, Harmonielaan/Pastoor Cohustraat, Seyster Veste en Verzetswijk (JV 2020, p.31-32, 36).</li> <li>2019: Driehoek Schaerweijdelaan (Toelichting WGZ).</li> </ul> <p>WGZ heeft een samenwerking met Buurtbemiddeling Meander Omnium. In Couwenhoven flat 70 heeft WGZ een ruimte beschikbaar gesteld aan MeanderOmnium voor buurtbemiddeling. Per jaar werden de volgende aantallen casussen aangemeld aan MeanderOmnium:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 79 aanmeldingen (JV 2022)</li> <li>2021: 94 aanmeldingen (JV 2021, p.45)</li> <li>2020: 78 aanmeldingen (JV 2020, p.42)</li> <li>2019: 70 aanmeldingen (JV 2019, p.33)</li> </ul> <p>In het kader van leefbaarheid werd in 2021 in de L-flat Huiskamer 't Laantje gerealiseerd (JV 2021, p.48).</p> <p>WGZ gaf Kerk &amp; Samenleving begin 2021 een financiële bijdrage ter ondersteuning van de inloophuizen in de L-flat, Kerckebosch en de Verzetswijk (JV 2021, p.46).</p>	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de talrijke inzet van Woongoed Zeist voor de leefbaarheid van haar complexen.</i>	
Woonfraude aanpakken		
<p>WGZ en de gemeente voeren een experiment uit voor de aanpak van woonfraude (PA 2022).</p> <p>De gemeente en WGZ hadden in 2021 als opgave om minimaal 25 gevallen aan woonfraude op te lossen (PA 2021).</p>	<p>Er is in 2021 een start gemaakt met de aanpak van woonfraude in de wijk Noord (Vollenhove), maar dat heeft, door gebrek aan medewerking van partijen, in 2021 en 2022 nog niet geleid tot constructieve afspraken en een plan van aanpak. Begin 2023 is dit opnieuw opgepakt met als doel op korte termijn goede afspraken te hebben met o.a. de gemeente over een plan van aanpak en uitwisseling van benodigde informatie (Toelichting WGZ).</p> <p>Er is in 2022 één ontruiming op basis van onrechtmatige bewoning uitgevoerd. Daarnaast onderzoekt WGZ meldingen van (vermoedens van) woonfraude altijd. Dit wordt niet apart geregistreerd (Toelichting WGZ).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe vanwege het niet volledig voldoen van de opgave.</i></p>	6,0
Project Vollenhove Vooruit!		
<p>Per jaar had WGZ het volgende afgesproken voor het project Vollenhove Vooruit!:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente en WGZ voeren het experiment 'Gerichte Woningtoewijzing' uit.</li> <li>WGZ transformeert 200 appartementen in de L-flat van 4 naar 3 kamers voor meer variatie in de huishoudgroottes.</li> <li>Continuering van veiligheidsoverleg Vollenhove in aangepaste vorm (PA 2022).</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WGZ transformeert 200 appartementen in de L-flat van 4 naar 3 kamers voor meer variatie in de huishoudgroottes (PA 2022).</li> <li>Gemeente en WGZ voeren een experiment uit met andere vormen van woningtoewijzing (PA 2021).</li> </ul> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meidenhuis: een oude containerruimte is gereed gemaakt voor een meidenclubje dat, onder begeleiding van een moeder, een eigen ruimte wilde voor activiteiten. In 2021 is WGZ gestopt met het meidenhuis wegens gebrek aan belangstelling. Dit kwam mede door corona (PA 2020)</li> </ul>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft WGZ een tal aan activiteiten gerealiseerd voor het project Vollenhove Vooruit!. Per jaar heeft WGZ het volgende gedaan:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toewijzing 20 woningen in het kader van het experiment 'toewijzen op motivatie' in de L-flat. Deze bewoners zetten zich in voor de wijk en medebewoners door onder andere: de Groengroep, zorgen voor publiciteit van activiteiten in de wijk, organiseren van activiteiten voor kinderen, leiden van een breiclubje, koken in de buitenkeuken op het ontmoetingsplein (Toelichting WGZ).</li> <li>Deze 'gemotiveerde bewoners' hebben ook 2 omgebouwde containerruimtes bij portiek 6 en 7 tot hun beschikking gekregen voor de voorbereiding en realisatie van activiteiten (JV 2022)</li> <li>Over het experiment is een filmpje gemaakt, die online te vinden is in de Teamsomgeving van WGZ (Toelichting WGZ).</li> <li>WGZ renoveerde in de periode 2021-2022 de L-flat. In deze periode zijn 207 woningen getransformeerd (Toelichting WGZ).</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerking met team Voor L-kaar;</li> </ul>	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra inzet sociaal beheer door WGZ 'achter de voordeur' (PA 2020)</li> <li>• Nauwe samenwerking met netbeheerder Stedin (PA 2020)</li> <li>• Intensieve schoonmaak (PA 2020)</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toezicht via camerasysteem</li> <li>• Extra inzet O-team, directe woonomgeving</li> <li>• Aandachtsgebied voor het wijkteam Noord</li> <li>• Extra inzet WGZ: 1 fte (PA 2019)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4-kamerwoningen getransformeerd naar 3-kamerwoningen;</li> <li>• Woningen toegewezen aan middeninkomens voor een gedifferentieerdere buurt;</li> <li>• Start \ het experiment 'gerichte woningtoewijzing' (JV 2021, p.49).</li> <li>• Op de L-flat is WGZ gestart met toewijzing van (een deel van de) woningen aan middeninkomens. Er zijn 6 huishoudens met een middeninkomen gehuisvest in 2021 (Evaluatie PA 2021, p.16).</li> </ul> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camerasysteem aangepast en uitgebreid;</li> <li>• Extra tuinonderhoud en schoonmaakwerkzaamheden in diverse buurten en complexen;</li> <li>• Officiële opening van het pand 'Seyster Veste' (gemengd wonen project), samen met de Tussenvoorziening, gemeente, bewoners én buurtbewoners;</li> <li>• Start project 'Meer Tuin, Meer Mens' in samenwerking met Wijkteam West waarbij verwaarloosde tuinen zijn aangepakt, opgeruimd en opnieuw ingericht;</li> <li>• Beschikbaar stellen gemeenschappelijke ruimte voor gezamenlijke activiteiten in seniorencomplex Eldorado;</li> <li>• Overlast gevende bomen in diverse buurten gesnoeid;</li> <li>• Het ingerichte en gestarte Meidenhuis werd i.v.m. corona gesloten;</li> <li>• Huisbezoeken L-Flat gestart;</li> <li>• Maandelijkse schoonmaakactie in de wijk (Evaluatie PA 2020, p.20-22).</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camerasysteem aangepast en uitgebreid;</li> <li>• Opknappen liften en brievenbus-en bellentableaus in seniorencomplex Hofwijk;</li> <li>• Plaatsen diverse informatiepanelen in het Centrum op De Heuvel;</li> <li>• Extra tuinonderhoud en schoonmaakwerkzaamheden in diverse buurten en complexen;</li> <li>• In samenwerking met Wijkteam West en bewoners is er in Crosestein een 'plantenactie' georganiseerd om bewoners meer te betrekken bij hun buurt en elkaar;</li> <li>• Bijdrage aan de campagne 'Omlaag die Meter' van Het Groene Huis, bedoeld om bewustwording omtrent energiebesparend gedrag te vergroten;</li> </ul>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassing van een containerruimte in de L-flat voor een groep meiden;</li> <li>• Overlast gevende bomen in diverse buurten gesnoeid;</li> <li>• De gebouwen in Kerckebosch zijn voorzien van een naam waardoor ze goed herkenbaar zijn (Toelichting WGZ);</li> <li>• De voorbereiding van de aanpak van de L-flat is in gang gezet op het gebied van leefbaarheid, participatie en techniek. In de aanloop naar de renovatie heeft WGZ een extra wijkconsulente aangesteld die per 1 januari 2019 gestart is en zijn de huisbezoeken geïntensiveerd (JV 2019, p.34).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de verscheidenheid aan activiteiten en initiatieven die Woongoed Zeist gerealiseerd heeft binnen het project Vollenhove Vooruit!</i></p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woongoed Zeist ten aanzien van thema leefbare wijken en buurten voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft de leefbaarheid in haar complexen en wijken vergoot. Verder heeft de corporatie gewerkt aan een aanpak om woonfraude te voorkomen. Ook heeft Woongoed Zeist activiteiten en initiatieven gerealiseerd binnen het project Vollenhove Vooruit!.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,4</b>



## Bijlage 8: detailopmerkingen van belanghebbenden

In deze bijlage worden de boodschappen die de belanghebbenden Woongoed Zeist hebben meegegeven onverkort weergegeven. In het hoofdrapport is een samenvatting daarvan opgenomen.

### Boodschap

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

### Goede punten

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

#### *Huurdersplatform Seyst*

- HuurdersPlatform Seyst geeft Woongoed Zeist complimenten voor de openheid, eerlijkheid en manier van samenwerken.

#### *Gemeente Zeist*

- Woongoed Zeist is als corporatie heel belangrijk voor Zeist. Woongoed heeft een essentiële rol in de huisvesting van lagere inkomens en bijzondere doelgroepen en het creëren en behouden van wijken en buurten waar het fijn wonen is. De gemeente geeft aan dat er sprake is van een goede relatie met Woongoed Zeist op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau. De gemeente houdt de goede relatie graag vast.

#### *Overige belanghebbenden*

- De medewerkers van Woongoed Zeist hebben hart voor de zaak hetgeen duidelijk is te merken in het contact.
- Woongoed Zeist is welwillend in haar intenties.
- De samenwerking met Woongoed Zeist wordt gewaardeerd. De samenwerking verloopt goed doordat beide partijen een eigen expertise hebben en op elkaars expertise vertrouwen.
- Woongoed Zeist heeft haar partners tijdig betrokken bij de aankomende fusie met Woonstichting SSW.
- Woongoed Zeist zoekt actief de samenwerking met andere partijen. Bijvoorbeeld in het project gemengd wonen en bij de sociale renovatie van de L-flat.
- Woongoed Zeist heeft een duidelijker profiel gekregen en is daardoor een sterke en toekomstbestendige corporatie geworden.
- De implementatie van de fusie waaruit Woongoed Zeist is ontstaan is bewonderingswaardig, met name hoe de culturen van twee organisaties zijn geïntegreerd tot één organisatie.
- De samenwerking met Woongoed Zeist maakt echt het verschil.
- Woongoed Zeist denkt mee met casussen en kijkt flexibel naar de verschillende mogelijkheden voor een specifieke casus.
- Woongoed Zeist gaat zeer menselijk en enthousiast te werk.

### Leer- en verbeterpunten

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

#### *Huurdersplatform Seyst*

- De communicatie vanuit Woongoed Zeist naar reguliere huurders is voor verbetering vatbaar, bijvoorbeeld het contact via het Klantencontactcentrum. Volgens HuurdersPlatform Seyst kan

het voorkomen dat huurders zich soms niet gehoord voelen in het contact met het Klantencontactcentrum. Deze ontevredenheid is terug te zien op sociale media.

- De communicatie buiten kantooruren kan verbeterd worden. Voor huurders is het buiten kantooruren lastig om contact te krijgen waardoor huurders niet goed geholpen worden.

#### *Gemeente Zeist*

- Woongood Zeist zou een meer proactieve, creatieve en constructieve houding aan kunnen nemen, bijvoorbeeld ten aanzien van het realiseren van huurwoningen in de middenhuur.
- Woongood Zeist zou tijdiger in moeten zetten op huurders- of bewonersparticipatie bij nieuwbouw-, transformatie- of renovatieprojecten, omdat van daaruit weerstand in een latere fase wordt voorkomen.

#### *Overige belanghebbenden*

- Woongood Zeist moet keuzes maken vanwege een tekort aan capaciteit en financiële overwegingen. De financiële parameter lijkt hierbij soms belangrijker gevonden te worden dan de sociale parameter. Het zou soms beter zijn als Woongood Zeist de sociale aspecten het meeste laat meewegen in haar beslissingen.
- Blijf investeren in woonconsulenten die meer van de casussen weten en een onbevooroordeelde houding hebben. Hierdoor zou de corporatie beter in contact zijn met haar huurders en zijn er meer mogelijkheden tot een dialoog.
- Woongood Zeist kan het thema energiearmoede hoger op de agenda zetten. Woongood Zeist pakt soms taken niet op vanwege ontoereikende financiële kaders. Echter bezit Woongood Zeist woningen met een laag energielabel, die meestal in de goedkoopste prijs categorie vallen. Woongood Zeist moet zich actiever inzetten om deze woningen te verduurzamen omdat de huurders van dergelijke woningen meestal een kleine portemonnee hebben.
- De huisvesting van bijzondere doelgroepen gaat soms ten koste van de huisvesting van de primaire doelgroep.
- Het risico bestaat dat de cultuur van Woongood Zeist onder druk kan komen te staan door de aankomende fusie met Woonstichting SSW. De directeur-bestuurders van de organisaties kunnen elkaar goed vinden, maar de organisaties zijn erg verschillend. Dit kan voor uitdagingen zorgen.
- Woongood Zeist liep vroeger soms te hard van stapel met het omzetten van het huurcontract van de zorginstelling naar de bewoner.
- Woongood Zeist zou beter kunnen kijken naar de consequenties van het sluiten van een driepartijenovereenkomst voor een woning. De naleving van zo'n overeenkomst kan soms onduidelijk zijn voor de aangesloten partijen.

#### **Boodschap of advies**

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

#### *Huurdersplatform Seyst*

- HuurdersPlatform Seyst geeft aan dat Woongood Zeist zich na haar fusie met Woonstichting SSW moet blijven inzetten voor de goede samenwerking met HuurdersPlatform Seyst. Volgens HuurdersPlatform Seyst is hierbij een adequate integratie van de twee organisaties van belang. HuurdersPlatform Seyst is van mening dat Woongood Zeist dit kan realiseren door de vinger aan de pols moet houden gedurende het fusietraject zodat de klanttevredenheid en de bereikbaarheid van Woongood Zeist voor huurders niet over het hoofd gezien wordt.

#### *Gemeente Zeist*

- Geen andere dan al in de hoofdtekst opgenomen.

### Overige belanghebbenden

- Woongoed Zeist moet flexibeler en bewuster omgaan met casussen. De corporatie neigt ernaar om casussen te snel te willen oplossen zonder de achterliggende problematiek in beeld te hebben. In plaats van naar de sociale aspecten te kijken, wordt er dan bijvoorbeeld te snel gekeken naar de veroorzaker van de overlast. Hierdoor kan er een tunnelvisie ontstaan. Door specifieke casussen beter te bekijken, is de oplossing soms dichterbij dan verwacht.
- Met het oog op de beoogde fusie zou Woongoed Zeist ook leden voor de Maatschappelijke Adviesraad kunnen werven via Woonstichting SSW zodat de raad een evenwichtige samenstelling blijft houden.
- De vraag naar huisvesting voor senioren, jongeren en starters zal blijven groeien en Woongoed Zeist moet hier passend op inspelen.
- De digitalisering kan lastig zijn voor sommige belanghebbenden en huurders.
- Woongoed Zeist moet gedurende de fusie aandacht blijven hebben voor de behoeften van de huurders. Woongoed Zeist moet dus dichtbij de huurders blijven staan tijdens de fusie zodat de volkshuisvesting geborgd blijft.
- Een belanghebbende uit het sociale domein blijft graag op de huidige manier samenwerken met Woongoed Zeist, en hoopt dat na de beoogde fusie de werkzaamheden binnen het sociale domein op dezelfde manier worden uitgevoerd in De Bilt als in Zeist
- Woongoed Zeist kan binnen het wijkgericht werken samen met de andere organisaties gemeenschappelijke doelstellingen formuleren. Daarbij zal tevens een nieuwe verantwoordingsmethodiek moeten worden ontwikkeld.
- Wees af en toe iets minder 'een gentleman'. Woongoed Zeist handelt in alle bestuurlijke overleggen altijd collegiaal, maar incidenteel vraagt een onderwerp een andere toon.

## Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

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



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

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

***Sound analysis, inspiring ideas***