

raeflex  
?

MAATSCHAPPELIJKE  
VISITATIE  
2018-2021

  
**Putten** woning  
stichting



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Deel I van dit rapport geeft de belangrijkste bevindingen van deze visitatie weer; deel II en deel III van het rapport vormen de uitgebreide onderbouwing van deze bevindingen.

Wij feliciteren Woningstichting Putten met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting Putten zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex

Bennekom, 26 mei 2022

**Raeflex**  
Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Secretariaat@raeflex.nl  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**  
De heer A.W.M. Selten | Voorzitter  
Mevrouw N. Boudrie | Algemeen commissielid  
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | Secretaris

# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....</b>              | <b>4</b>  |
| <b>A Samenvatting .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>B Recensie Woningstichting Putten .....</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>C Ontwikkelingspotentieel (SWOT-analyse) Woningstichting Putten .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>D Vooruitblik.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>E Scorekaart Woningstichting Putten .....</b>                               | <b>13</b> |
| <b>F Reactie Woningstichting Putten.....</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>           | <b>16</b> |
| <b>1 Visitatie bij Woningstichting Putten .....</b>                            | <b>17</b> |
| 1.1 Schets Woningstichting Putten .....  | 17        |
| 1.2 Werkgebied Woningstichting Putten .....                                    | 18        |
| <b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....</b>                  | <b>19</b> |
| 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's .....                           | 19        |
| 2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces .....                    | 20        |
| 2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden op prestatieafspraken .....             | 22        |
| <b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....</b>                               | <b>23</b> |
| 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....      | 23        |
| 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven .....                   | 27        |
| <b>4 Presteren volgens Belanghebbenden.....</b>                                | <b>29</b> |
| 4.1 De belanghebbenden van Woningstichting Putten .....                        | 29        |
| 4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....   | 30        |
| 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....                                   | 35        |
| <b>5 Presteren naar Vermogen.....</b>  | <b>37</b> |
| 5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting Putten.....       | 37        |
| <b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>                        | <b>40</b> |
| 6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebestuur .....          | 40        |
| 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC .....                      | 41        |
| 6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording..... | 43        |
| <b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....</b>                                    | <b>45</b> |
| <b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>                          | <b>46</b> |
| <b>Bijlage 2 Curricula vitae .....</b>   | <b>47</b> |
| <b>Bijlage 3 Bronnenlijst.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>                            | <b>52</b> |
| <b>Bijlage 5 Position paper .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen .....</b>          | <b>58</b> |
| <b>Bijlage 7 Meetschaal .....</b>  | <b>67</b> |



# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestaties







## A Samenvatting

### Visitatie Woningstichting Putten

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart 2022 en juni 2022.

### Schets Woningstichting Putten

Woningstichting Putten (verder WSP) heeft 2.066 woningen en werkt met 17 medewerkers in één gemeente: de gemeente Putten. Putten maakt deel uit van de regio Noord-Veluwe. De regio is een populaire regio voor gezinnen met middeninkomens. Putten vormt daarin een aantrekkelijke kern voor veel woningzoekenden en inwoners. Uit het woningmarktonderzoek uit 2019 blijkt dat het voor mensen die zijn aangewezen op een betaalbare woning steeds lastiger wordt om een passende woning te vinden. Het aanbod betaalbare koop- en huurwoningen is beperkt, zowel in het aanbod als in de nieuwbouwplannen van 2020. Starters komen daardoor in de knel. Er is mede voor deze groep behoefte aan meer sociale huurwoningen. Ook de toenemende vergrijzing en de verduurzamingsopgave zijn twee belangrijke aandachtspunten uit de woonvisie 2020-2025.

In oktober 2021 is de voormalig bestuurder bij een andere corporatie in dienst getreden. Ten tijde van de visitatie stond de corporatie onder leiding van een interim-bestuurder.

### Samenvatting resultaten huidige visitatie

De commissie stelt vast dat ook in deze periode WSP goede maatschappelijke prestaties heeft weten te behalen. Op de volgende pagina een overzicht van de waarderingen die commissie en belanghebbenden hebben gegeven.

| Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie |      |      |
|--|------|------|
| Perspectief                                      | 2017 | 2021 |
| Presteren naar Opgaven en Ambities               | 7,6  | 7,8  |
| Presteren volgens Belanghebbenden                | 8,0  | 7,7  |
| Presteren naar Vermogen                          | 8,0  | 7,0  |
| Governance                                       | 7,3  | 7,0  |



## Presteren naar opgaven (gemiddeld 8,0)

Proces prestatieafspraken gedegen; inhoud dekkend voor de opgave in Putten

### Prachtig:



#### Betaalbaarheid (9,0):

Zeer gematigde huurprijs in vergelijking tot kwaliteit, gematigd huurbeleid en mooie inzet op beperking huurachterstand.



#### Kwaliteit en duurzaamheid (9,0):

Hoge kwaliteit, sterke prestaties op duurzaamheid (gemiddeld label A).

### Sterk:



#### Beschikbaarheid (8,0):

Goed in geslaagd om woningaanbod uit te breiden met 110 energiezuinige nieuwbouwwoningen.



#### Kwaliteit van dienstverlening (8,0):

Hoge waardering van huurders voor dienstverlening dankzij klantgericht werken organisatie.

### Mooi:



#### Leefbaarheid (7,0):

WSP voert activiteiten uit passend bij de opgave in Putten, specifiek woonconsulent hiervoor aangesteld.



#### Huisvesting bijzondere doelgroep (7,0):

Actief in huisvesting statushouders en doelgroepen als mensen met een beperking en vluchtelingen.



## Presteren naar ambities (7,0)

Actuele ambities passend bij de opgave, pragmatische werkwijze.

## Presteren naar vermogen (7,0)

WSP zet haar vermogen in voor maatschappelijke opgave; inzet op betaalbaarheid goed zichtbaar; ruime financiële positie biedt mogelijkheden voor hoger ambitieniveau.



## Governance (Gemiddeld 7,0)

Zorgvuldige prestatiebesturing, responsief acteren op ontwikkelingen (7,5). Raad van commissarissen voldoende maatschappelijk georiënteerd (6,0). Sterk ontwikkelde externe oriëntatie en openbare verantwoording (8,0).

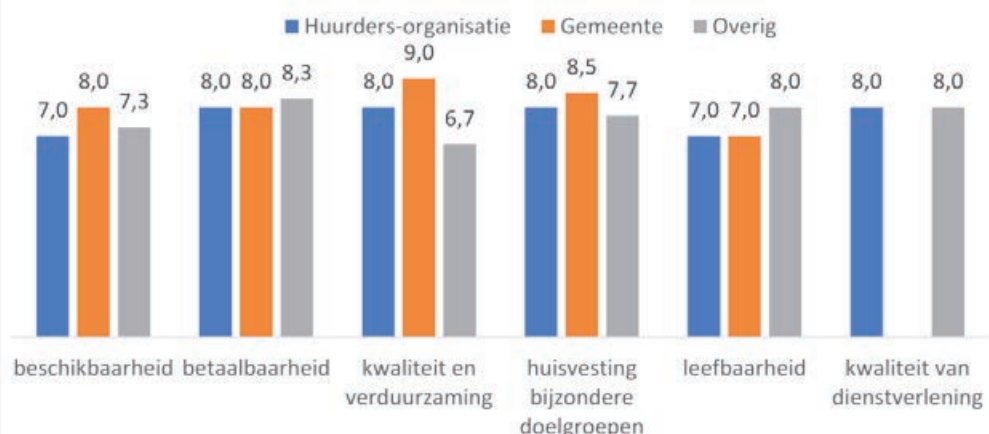


## Presteren volgens Belanghebbenden (7,7)



Hoge waardering van alle belanghebbenden van WSP voor prestaties (7,8). Ook relatie en communicatie hoog gewaardeerd (7,8). Invloed op beleid ruim voldoende (7,3). Grote bereidheid tot samenwerking vanuit belanghebbenden. Verbeter tips op volkshuisvestelijke thema's zoals doorstroming. Strategievorming en communicatie.

### Tevredenheid over maatschappelijke prestaties van de corporatie



## B Recensie Woningstichting Putten

### Terugblik op visitatie 2014-2017

Betrokken, consequent en daadkrachtig: zo beoordeelde de visitatiecommissie in 2018 Woningstichting Putten. De corporatie hanteert een pragmatische insteek die goed past bij de cultuur en omgangsvormen van de gemeente Putten. De organisatie zet zich met hard werken in voor de volkshuisvesting van Putten en weet met een compact werkapparaat goede prestaties te leveren en dat al gedurende lange tijd. Want ook in de visitatieperiode voor 2014 waren de prestaties op een hoog niveau. In 2018 werden de prestaties beoordeeld met cijfers variërend van een 7,3 (Governance) tot een 8 (Presteren volgens Belanghebbenden en Presteren naar Vermogen). Veel waardering was er voor de prestaties in energiebesparing en de bouw van nieuwe woningen. Ook de huisvesting van bijzondere doelgroepen deed de corporatie goed. Grote verbeterpunten had de visitatiecommissie dan ook niet. De belangrijkste aanbeveling die de commissie de woningstichting in 2018 meegaf, was om meer publiciteit te zoeken voor de prestaties die de woningstichting wist te leveren.

### Resultaten visitatie 2018-2021

#### Als huurder ben je goed af bij WSP

“Als huurder ben je goed af bij WSP!”, een veelzeggend citaat uit de gesprekken met externen. De commissie deelt deze stelling volkomen. Ook in deze visitatie ziet de commissie dat WSP in de afgelopen vier jaar prachtige resultaten heeft weten te behalen. En dat ondanks de gebeurtenissen die zich het afgelopen jaar hebben voorgedaan. Naast de effecten van de coronapandemie heeft de organisatie van WSP te maken met een aantal personeelsswisselingen. Eind 2021 is de bestuurder van baan gewisseld, waarna een interim-bestuurder aantrad. In juli 2022 komt er een nieuwe bestuurder in functie.

De hoge resultaten zijn geheel in overeenstemming met de scores van WSP in de Aedes-benchmarks en voor het KWH label. Ook de Woonbond benoemde WSP in haar tijdschrift in 2019, als behorend tot de best presterende corporaties van ons land.

De corporatie behoort landelijk tot de koplopers op het gebied van verduurzaming, haar woningbezit staat er goed bij, de dienstverlening wordt door huurders en omgeving geprezen en de informatievoorziening naar de huurders en in het algemeen naar een breder publiek is in de visitatieperiode sterk verbeterd, waarmee het belangrijkste advies van de vorige visitatie opvolging heeft gekregen.

#### Zeer gematigde woonlasten

De betaalbaarheid staat centraal. De kwaliteit van de woningvoorraad is uitgedrukt in punten van het woningwaarderingssysteem gemiddeld hoger van kwaliteit dan van de Nederlandse corporaties gemiddeld, terwijl de actuele huurprijs juist lager ligt. Het sociaal huurakkoord dat tussen Aedes en de Nederlandse Woonbond is gesloten wordt naar behoren uitgevoerd, hetgeen helaas niet van alle corporaties gezegd kan worden. Daarbij heeft de paragraaf ‘maatwerk’ een bijzonder overtuigende uitvoering gekregen, want in maar liefst 186 gevallen werd een huurprijsverlaging doorgevoerd. Daarnaast werd de in het huurbeleid opgenomen streefhuur voor de woningvoorraad verlaagd van 71 procent naar 64 procent van ‘maximaal redelijk’. Meer dan tweederde van de woningvoorraad heeft een huur lager dan de eerste aftoppingsgrens, waarmee de woningen goed betaalbaar zijn voor huurders met een smalle beurs. Wat daar dan nog eens extra helpt, zijn de hoge energieprestaties die de corporatie heeft geleverd, gemiddeld label A, en die werken door in de te betalen energielasten. De huurachterstanden zijn door actief optreden beperkt. De Planmatig Onderhoud-voornemens worden elk jaar gerealiseerd, dat ook bijzonder genoemd kan worden. En op meer terreinen levert WSP

voortreffelijk werk. Een gave corporatie die precies past in een gave gemeente. Niet voor niets kijkt de (interim) bestuurder in de position paper tevreden terug op de afgelopen vier jaar.

### **Compliment voor betrokken en loyale medewerkers**

Dit overziend, is een compliment op zijn plaats dat WSP nu voor de derde achtereenvolgende maal prima scoort in de visitatie. Dat compliment verdienen vooral de medewerkers, die met grote betrokkenheid en loyaliteit hun dagelijkse werk uitvoeren. De commissie heeft WSP leren kennen als een pragmatisch handelende corporatie, waarbij vooral de inzet en werkethiek van de medewerkers en de meewerkend bestuurder resulteert in veel tevredenheid bij de zittende huurders, belanghouders en de ketenpartners. WSP is een organisatie die het moet hebben van praktische doe-kracht en minder van strategische denkkraft, waarbij de beperkte omvang van de organisatie ongetwijfeld een rol speelt. De corporatie lijkt in haar werkwijze dan ook meer ethisch- dan visiegedreven. Ethisch gedreven, waarmee bedoeld wordt dat vooral in de grote toewijding en betrokkenheid van de medewerkers de verklaring schuilt voor de goede prestaties die voor de huurders geleverd worden. Minder visiegedreven, omdat de commissie nog te weinig een scherpe uitlijning en verantwoording van de mogelijkheden van WSP ziet, om te voldoen aan de opgaven die de lokale woningmarkt stelt. Noem het de maatschappelijke dimensie. Een vermogende corporatie als WSP zou nog meer kunnen betekenen dan dat zij momenteel al doet.

### **Maatschappelijke oriëntatie verbreden**

Zo belanden wij in een paradox van een huidige vooral voor de zittende huurders goed presterende corporatie, die in maatschappelijk opzicht voor starters, doorstromers en bijzondere doelgroepen nog meer zou kunnen presteren. Die haar ambitieniveau nog zou kunnen en mogelijk ook zou moeten opschroeven. Met meer oog voor wat zich voordoet in de maatschappelijke context waarbinnen corporaties functioneren en waar extra kansen liggen voor een corporatie als WSP om meer maatschappelijk rendement te behalen: binnen en/of buiten Putten. Verder kijken dan het hier-en-nu en de relatie tussen WSP en haar directe belanghebbenden, maar kiezen voor een bredere maatschappelijke oriëntatie om van daaruit keuzes te maken.

De eerste voorzichtige aanzetten daartoe heeft de commissie al gezien. De raad van commissarissen heeft zich in eerder stadium afgevraagd of het ambitieniveau van WSP niet te voorzichtig is. In de position paper schrijft Woningstichting Putten terecht dat het nieuwe regeerakkoord WSP voor nieuwe kansen en uitdagingen stelt. Signalen waaruit blijkt dat de interim-bestuurder en raad van commissarissen de noodzaak zien om zich breder maatschappelijk te oriënteren, maar waar door allerlei externe omstandigheden (Corona, bestuurswisseling) nog geen gevolg aan is gegeven.

### **Resultaten uit het verleden geen garantie voor de toekomst**

Het hoge niveau van de maatschappelijke prestaties in de afgelopen visitatieperiodes is vooral te danken aan de geweldige inzet van medewerkers van hoog tot laag in de organisatie. En daar ligt dus ook een risico.

De organisatie is kwetsbaar, vindt de commissie. De huidige omvang van de organisatie van 17 medewerkers en 14,3 fte beperkt WSP in het uitvoeren van (kern) taken. Veel taken worden uitbesteed die tot de kerntaken gerekend kunnen worden. Voorbeelden daarvan zijn de voorbereiding en begeleiding van nieuwbouw, het uitreiken van sleutels aan nieuwe huurders bij nieuwbouwopleveringen en het toekomstig beheer van de flexwoningen.

De huidige organisatie kent haar beperkingen in het uitvoeren van ambities. Ambities op het gebied van nieuwbouw blijven dan ook voorzichtig. Niet vanwege financiële motieven. Wel omdat de organisatie een hoger ambitieniveau moeilijk aankan vanwege haar huidige capaciteit.

In de afgelopen visitatieperiode hebben vijf vaste medewerkers van hoog tot laag in de organisatie WSP verlaten en zijn er vijf tijdelijke medewerkers aangesteld en weer vertrokken. Dat heeft een behoorlijke impact gehad op de organisatie met veertien medewerkers. De vele personele wisselingen in de



afgelopen vier jaar hebben ertoe geleid dat de neuzen van de medewerkers niet allemaal dezelfde kant op staan, hoe loyaal en betrokken deze ook allen zijn. Ook voor 2022 zijn er wisselingen in personeel voorzien. Deze omstandigheden leiden ertoe dat de prestaties en de goede communicatie met belanghebbenden in de nabije toekomst onder druk kunnen komen te staan.

### **Kansen**

Er zijn kansen genoeg voor WSP, juist vanwege haar huidige hoge prestatieniveau. Te denken valt bijvoorbeeld aan de slagingskansen van starters op de woningmarkt. WSP doet hier wel het een ander aan. Zo legt zij een bovengemiddelde productie aan de dag en verhoogt recent nog haar ambitieniveau van 170 naar 230 nieuwbouwwoningen tot en met 2025. In 2021 is WSP gestart met een pilot, waardoor starters meer kansen krijgen in de woonruimteverdeling. In Noord-Veluws verband werkt WSP mee aan een doorstroomproject waardoor woningen vrijkomen voor jongere huishoudens. Om jongeren niet helemaal kansloos te laten zijn, wordt 20 procent van de passende woonruimten verhuurd door middel van loting. Ook is in samenwerking met de gemeente Putten een flexwonenproject van 20 woningen in voorbereiding, hetgeen voorlopig stuit op de NIMBY-houding van direct omwonenden. In de vergelijking met alle corporaties in Nederland presteert WSP daarmee zeker bovengemiddeld, en toch wordt bijna alom de conclusie van de commissie gedeeld dat zij haar maatschappelijke rol nog sterker zou kunnen invullen. Bijvoorbeeld door nog meer flexwoningen te realiseren. Door de productie nog meer te verhogen, eventueel zelfs met middenhuurwoningen voor de doorstroming. In het gesprek met de gemeente blijkt deze bereid te zijn ook zelf meer inzet te tonen om het realiseren van een hogere ambitie mogelijk te maken.

### **Creatieve voorstellen**

Aan creatieve voorstellen vanuit WSP is daarbij geen gebrek. De commissie noteerde de nieuwbouw van seniorenwoningen die aantrekkelijk zijn om doorstroming op gang te brengen en die zodanig zijn gegroepeerd en ingebed, dat risico van vereenzaming wordt teruggedrongen. Het benutten van andere kanalen, zoals panels en pop-up bijeenkomsten, naast dat van de gevestigde huurdersorganisatie, om input en feedback van huurders en woningzoekenden te verkrijgen. Dat laatste is belangrijk omdat de gevestigde huurdersorganisatie door bestuurswisselingen in de eigen organisatie en onderlinge strubbelingen kwetsbaar is.

Daarnaast zijn er mogelijkheden voor WSP om in het bredere woningmarktgebied tot meer strategische samenwerking en visieontwikkeling te komen. De goede relaties die WSP in de afgelopen jaren daarvoor heeft ontwikkeld, bieden daar kansen voor.

### **Voorwaarden voor behoud prestaties**

Wat zijn dan volgens de commissie de voorwaarden voor een versterking van het maatschappelijk presteren en het behoud van het hoge niveau van het bedienen van de huurders?

Financieel staat WSP er goed voor, zij voldoet royaal aan alle parameters. Versterking van de strategische oriëntatie is echter een must. Het is belangrijk dat WSP de brede maatschappelijke context waarbinnen zij functioneert ruimer betreft bij haar strategievorming dan tot nu toe het geval is en verder kijkt naar de kansen en uitdagingen die zich voordoen. De organisatie mag scherper in beeld krijgen en brengen wat binnen redelijke grenzen de mogelijkheden en onmogelijkheden van meer inzet zijn en daarbij de ontwikkeling van een binnen de gelederen gedeelde visie op de opgave die de corporatie zich stelt.

De organisatieontwikkeling vraagt aandacht. Een bezinning op wat WSP tot haar kerntaken rekent, die 'binnenshuis' om uitvoering vragen, en wat er uitbesteed kan/moet worden, is op zijn plaats. Het is van belang om medewerkers samen te brengen op een gedeelde visie op de opgave en de inzet die daarvoor nodig is. De capaciteit van de organisatie zal daarmee in overeenstemming moeten worden gebracht.



Zo bezien ligt er voor de nieuwe bestuurder en de Raad van Commissarissen een schone taak van visie- en organisatieontwikkeling. Zonder die visie- en organisatieontwikkeling acht de commissie het niet waarschijnlijk dat het hoge niveau van presteren in de hele volgende visitatieperiode gehandhaafd kan worden.

**Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?**

Samenvattend stelt de commissie dat Woningstichting Putten in de afgelopen periode goede dingen op een goede manier heeft verricht. Tegelijkertijd constateert de commissie dat voortzetting van de activiteiten op dit hoge kwaliteitsniveau voor de toekomst niet vanzelfsprekend is en om een strategische heroriëntatie en een daarop afgestemde organisatieontwikkeling vraagt. In de beleidsagenda voor de toekomst, zal de commissie deze constatering uitwerken in aanbevelingen.



## C Ontwikkelingspotentieel (SWOT-analyse) Woningstichting Putten



## D Vooruitblik

### Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Woningstichting Putten de volgende suggesties mee om haar goede prestatieniveau voor de toekomst te kunnen behouden:

- Koester het huidige hoge prestatieniveau en beschouw dit niet als vanzelfsprekend, maar werk bewust aan het behoud ervan.
- Versterk je maatschappelijke oriëntatie op wat zich niet alleen binnen maar ook buiten Putten afspeelt in de volkshuisvestelijke context.
- Ontwikkel mede op basis hiervan een visie op de toekomstige positie en ambities; zeker nu onder invloed van het regeerakkoord de eisen aan de inzet van (vermogende) corporaties binnen en buiten het werkgebied mogelijk worden opgevoerd.
- Richt de organisatie in op de gewenste positie en daarbij behorende taken en houd de huidige omvang van de organisatie daarbij tegen het licht zodat kerntaken binnen de organisatie uitgevoerd kunnen worden.
- Behoud de goede communicatie met belanghebbenden juist nu zich wisselingen in de organisatie voordoen.
- Ga met de gevestigde huurdersorganisatie op zoek naar manieren om de huurdersparticipatie te versterken.
- Benut kansen binnen Putten om de slagingskansen voor jongeren en bijzondere doelgroepen nog verder te verhogen.

### Verbeterpunten belanghouders

Belanghouders hebben de commissie verbeterpunten meegegeven op volkshuisvestelijke onderwerpen zoals het bevorderen van doorstroming, voorlichting over het gebruik van nieuwe installaties in de woning en samenwerking op het gebied van wonen, zorg en welzijn en op strategievorming (met elkaar kansen en ontwikkelingen bespreken) en communicatie.



## E Scorekaart Woningstichting Putten

| Perspectief<br>Thema:                             | Beoordeling volgens meetschaal |     |     |     |     |     |  | Gemiddeld<br>cijfer | Weging | Eindcijfer |  |
|---|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--|---------------------|--------|------------|--|
|   | 1                              | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   |  |                     |        |            |  |
| <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>         |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        | <b>7,8</b> |  |
| Prestaties in het licht van de prestatieafspraken | 8,0                            | 9,0 | 9,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |  | 8,0                 | 75%    |            |  |
| Ambities in relatie tot de opgaven                |                                |     |     |     |     |     |  | 7,0                 | 25%    |            |  |
| <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>          |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        | <b>7,7</b> |  |
| Prestaties  | 7,4                            | 8,1 | 7,9 | 8,1 | 7,3 | 8,0 |  | 7,8                 | 50%    |            |  |
| Relatie en communicatie                           |                                |     |     |     |     |     |  | 7,9                 | 25%    |            |  |
| Invloed op beleid                                 |                                |     |     |     |     |     |  | 7,3                 | 25%    |            |  |
| <b>Presteren naar Vermogen</b>                    |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        | <b>7,0</b> |  |
| Vermogensinzet                                    |                                |     |     |     |     |     |  | 7,0                 | 100%   |            |  |
| <b>Governance</b>                                 |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        | <b>7,0</b> |  |
| Strategievorming en prestatiesturing              | Strategievorming               |     |     |     |     |     |  | 7,0                 | 7,5    | 33%        |  |
|   | Prestatiesturing               |     |     |     |     |     |  | 8,0                 |        |            |  |
| Maatschappelijke rol RvC                          |                                |     |     |     |     |     |  |                     | 6,0    | 33%        |  |
| Externe legitimatie en verantwoording             | Externe legitimatie            |     |     |     |     |     |  | 7,0                 | 7,5    | 33%        |  |
|   | Openbare verantwoording        |     |     |     |     |     |  | 8,0                 |        |            |  |
| 1. Beschikbaarheid                                |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |
| 2. Betaalbaarheid                                 |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |
| 3. Kwaliteit en verduurzaming                     |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |
| 4. Huisvesting bijzondere doelgroepen             |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |
| 5. Leefbaarheid                                   |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |
| 6. Kwaliteit van dienstverlening                  |                                |     |     |     |     |     |  |                     |        |            |  |

## F Reactie Woningstichting Putten



### Bestuurlijke reactie op visitatierapport 2018-2021 Raeflex

**Mooi rapport met mooie cijfers, maar naar de toekomst is meer nodig om het hoge niveau van presteren vast te houden: “Werk aan de winkel”**

Met veel interesse hebben wij uitgekeken naar het visitatierapport 2018-2021 van Raeflex. We zijn blij dat belanghebbenden bereid waren om met de visitatiecommissie in gesprek te gaan. Ons presteren over de periode van 2018 tot en met 2021 wordt, net zoals daarvoor, positief beoordeeld door de belanghebbenden. Dat geeft aan dat Woningstichting Putten ook de afgelopen vier jaar goed gepresteerd heeft. Daar zijn wij trots op. Hulde voor onze medewerkers!

| Perspectief                        | 2021 |
|------------------------------------|------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | 7,8  |
| Presteren volgens Belanghebbenden  | 7,7  |
| Presteren naar Vermogen            | 7,0  |
| Governance                         | 7,0  |

De volgende punten uit het rapport vallen ons positief op:

- Als huurder ben je goed af bij WSP;
- Huurders van WSP hebben zeer gematigde huren;
- WSP levert hoge energieprestaties (gemiddeld label A), die doorwerken in het betaalbaar houden van het wonen voor onze huurders;
- WSP kent betrokken en loyale medewerkers.

Deze punten zijn ook rechtstreeks te herleiden naar de koers van WSP. Daarmee heeft WSP bereikt wat we ons hadden voorgenomen.

***Belanghouders en de visitatiecommissie geven ons echter ook aandachtspunten mee voor de toekomst:***

#### ***M.b.t. strategie:***

- Gezien het veranderde speelveld voor corporaties zou een vermogende corporatie als WSP mogelijk nog meer kunnen betekenen dan dat zij momenteel al doet;
- WSP kan dan, mits de omgevingsfactoren niet belemmerend werken, en mogelijk ook moet, haar ambitieniveau opschroeven;
- Versterken samenwerking met de gemeente Putten is mogelijk, nu de gemeente bereid is gebleken om zelf meer inzet te tonen om het realiseren van hogere ambities mogelijk te maken (meer nieuwbouw, middenhuur, flexwonen);
- Mogelijkheden te onderzoeken voor WSP om in het woningmarktgebied tot meer strategische samenwerking en visieontwikkeling te komen eventueel ook mogelijk met aangrenzende corporaties; e.e.a. te onderzoeken en waar gewenst meet te nemen in het volgende ondernemingsplan;
- Als uitvloeisel van het nieuwe ondernemingsplan wordt onderzocht of het ondernemingsplan tot organisatorische aanpassingen dient te leiden bijvoorbeeld in het licht van de uitvoering van kerntaken. Visie op wat core-business is en wat de organisatie zelf moet doen, en wat uitbesteed kan worden.



**M.b.t. de organisatie:**

- De organisatie is door zijn omvang kwetsbaar er dient blijvend aandacht voor te zijn om hier bewust mee omgegaan ook bij het invullen van (nieuwe) vacatures. Dit om de hoge prestatie en ambitieniveau te kunnen continueren;
- De visitatiecommissie veronderstelt dat zonder bijstelling van een actuele visie- en organisatieontwikkeling zij het niet waarschijnlijk acht dat het hoge niveau van presteren in de hele volgende visitatieperiode gehandhaafd blijft; dit zal onderzocht worden en waar nodig in het nieuwe ondernemingsplan verwerkt worden.

**2022 een belangrijk jaar**

Zoals we in de position paper al schreven, is 2022 een belangrijk jaar voor WSP. Onder leiding van de nieuwe directeur-bestuurder zal aan de toekomstvisie gewerkt moeten worden. De uitdaging daarbij is om tenminste de huidige prestaties te continueren en zo mogelijk deze te verbeteren. Dat is vooral in het belang van de huidige woningzoekenden en toekomstige huurders. De druk op de woningmarkt is groot.

Om dit te kunnen oplossen zal het investeringsniveau omhoog moeten om zo de druk op de woningmarkt van Putten te verminderen. Daarbij is de vraag actueel geworden of WSP ook middenhuur woningen aan het bezit wil gaan toevoegen. Ook zou WSP mogelijk meer flexwoningen kunnen realiseren. Niet omdat flexwonen dé oplossing is, permanente woningen zijn dat wel, maar het kan helpen in het huisvesten van het toenemend aantal urgenten mits de doorlooptijd van zo'n project korter is.

WSP kan dat echter niet alleen. We hebben het nieuwe college van Putten daarbij nodig om randvoorwaarden te scheppen om meer presteren mogelijk te maken. Als dat onvoldoende lukt worden we mogelijk door de politiek gedwongen om buiten de gemeente Putten te investeren. Dat heeft niet onze voorkeur. Eerst investeren in Putten is het devies!

De conclusie dat de organisatie van WSP versterkt moet worden om een hoger ambitieniveau aan te kunnen, zal door de nieuwe directeur-bestuurder onderzocht worden. De RvC zal haar daarin steunen en uitdagen.

Al met al delen we de aandachtspunten uit het visitatierapport, ze zijn immers geformuleerd door onze belanghouders!

**Er is blijvend werk aan de winkel! *Dat in belang van onze huidige en toekomstige huurders.***

Tot slot willen wij namens de collega's van Woningstichting Putten en de Raad van Commissarissen de visitatiecommissie en alle deelnemers aan de visitatiegesprekken hartelijk bedanken voor hun waardevolle bijdragen aan de gesprekken!

Dick Mol  
Directeur/bestuurder a.i.

mr. Marc Voskuil  
Voorzitter RvC

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



# 1 Visitatie bij Woningstichting Putten

## De reden voor visitatie

In januari 2022 heeft Woningstichting Putten (verder WSP) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wilde WSP graag tips en adviezen van belanghebbenden ontvangen, als input voor een nieuw ondernemingsplan.

De visitatie betreft de periode 2018-2021.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart 2022 en juni 2022.

Op basis van alle door Woningstichting Putten verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Woningstichting Putten.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en een enquête over prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 30 en 31 maart 2022.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting Putten, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.W.M. Selten (voorzitter), mevrouw drs. N. Boudrie en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

## 1.1 Schets Woningstichting Putten

Woningstichting Putten is opgericht in 1970 als woningbouwvereniging Putten. Woningstichting Putten heeft 2.066 woningen en werkt in één gemeente: de gemeente Putten. Deze gemeente telt ruim 24.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersorganisatie Putten, gemeente Putten en zorg- en welzijnsinstellingen zoals Zorggroep Noordwest-Veluwe, Stichting Grensverleggende Talenten en welzijnsinstellingen als Stimenz en Stichting Welzijn Putten. Bij WSP werken 17 medewerkers, in totaal 14,3 fte. De leiding van de corporatie berust bij één bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit een raad van commissarissen met vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.

In oktober 2021 is de voormalig bestuurder bij een andere corporatie in dienst getreden. Ten tijde van de visitatie stond de corporatie onder leiding van een interim-bestuurder.



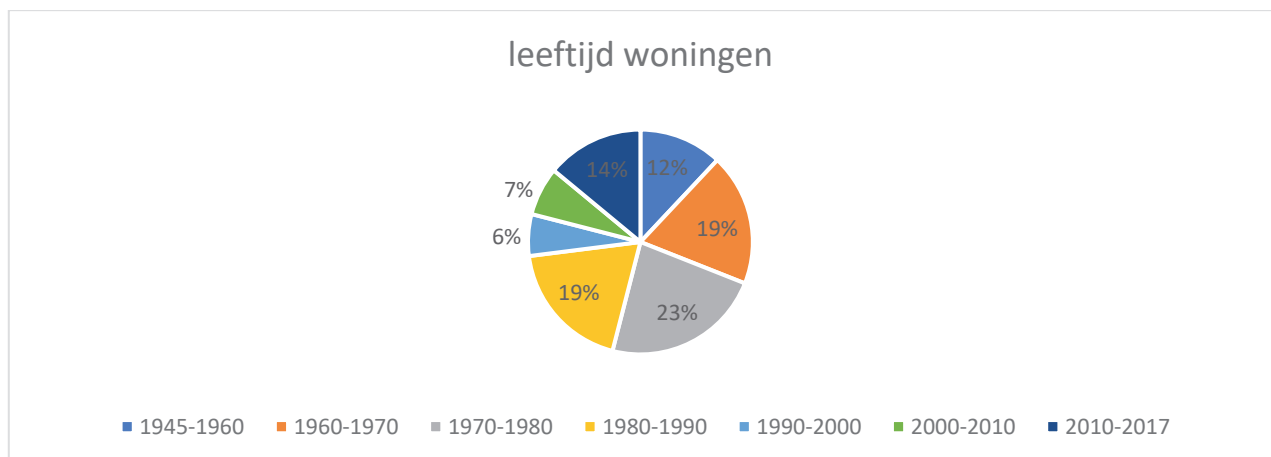
## 1.2 Werkgebied Woningstichting Putten

Woningstichting Putten is werkzaam in de gemeente Putten, provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich als een relatief kleine gemeente in een groen werkgebied.

De gemeente Putten maakt deel uit van de regio Noord-Veluwe. De regio is een populair woongebied voor gezinnen met middeninkomens. Putten vormt daarin een aantrekkelijke kern voor veel woningzoekenden en inwoners. Uit het woningmarktonderzoek uit 2019 blijkt dat het voor mensen die zijn aangewezen op een betaalbare woning steeds lastiger wordt om een passende woning te vinden. Het aanbod betaalbare koop- en huurwoningen is beperkt, zowel in het aanbod als in de nieuwbouwplannen van 2020. Starters komen daardoor in de knel. Er is mede voor deze groep behoefte aan meer sociale huurwoningen. Ook de toenemende vergrijzing en de verduurzamingsopgave zijn twee belangrijke aandachtspunten uit de woonvisie 2020-2025.

De woningmarkt in dit gebied bestaat voor het belangrijkste deel uit particulier eigendom (68 procent). 21 procent van de woningvoorraad is in bezit van de woningstichting.

Het merendeel van de woningvoorraad van WSP bestaat uit eengezinswoningen (ruim 70 procent); de overige woningen zijn meergezinswoningen, waarvan de helft met en de helft zonder lift te bereiken is. De woningen zijn gebouwd in diverse periodes: de helft van de woningvoorraad bestaat uit woningen gebouwd voor 1980.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de prestatieafspraken die Woningstichting Putten heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van WSP met de huurderorganisatie en de gemeente aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komen de meningen van de huurdersorganisatie, de gemeente en WSP aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf).

### 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

De prestaties, zoals door Woningstichting Putten geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of ze worden facultatief beoordeeld op de ambities van de corporatie. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

#### **Woonvisies**

Er zijn twee woonvisies vastgesteld, in 2015 tot 2020 en in 2020 tot 2025. Kapstok voor het opzetten van de gemeentelijke woonvisies zijn regionale afspraken over wonen die voortvloeien uit de Woonvisie Regio Noord-Veluwe. In de gemeentelijke woonvisies zijn de uitkomsten van woningmarktonderzoeken verwerkt. Verder is voor de eerste woonvisie input gehaald uit een gesprek met wonen-welzijn-zorg instellingen uit de gemeente en een stakeholderbijeenkomst van woningstichting Putten. De woningstichting is ook bij de ontwikkeling van de tweede woonvisie intensief betrokken geweest.

Naar verwachting zal het aantal inwoners en het aantal huishoudens blijven groeien tot 2040. De samenstelling van de bevolking in Putten verandert in de komende periode. Het aantal jongeren neemt af en het aantal ouderen neemt toe. Dat heeft invloed op de omvang van de huishoudens. In 2015 bestond een belangrijk deel van de huishoudens (41 procent) uit huishoudens van twee personen met kinderen. Voorzien wordt dat het aandeel van dit type huishoudens afneemt en het aantal (oudere) kleinere huishoudens gaat groeien. Het inwoneraantal van Putten groeit ook door de instroom van arbeidsmigranten.

In de woonvisie van 2015 spreekt de gemeente de wens uit om meer maatwerk te bieden in nieuwbouw, in plaats van veel eenzijdige woonvormen. Er ontstaat meer behoefte aan woningen waar zorg kan worden geleverd. De energetische kwaliteit behoeft verbetering en vraagt om een transformatie in onder meer de sociale huurvoorraad.

De woonvisie van 2020 laat zien dat de vraag naar sociale huurwoningen groeit, meer dan voorzien was in 2015. Er moeten 230 sociale huurwoningen extra gebouwd worden in de periode tot 2025. De eisen aan duurzaamheid zijn aangescherpt. Op het gebied van wonen en zorg schrijft de gemeente dat ze streeft naar een integrale benadering van wonen, zorg, welzijn en samenwerking, met mogelijkheden voor ontmoeting en geschikte woonvormen op de juiste plek.

## **Prestatieafspraken**

De bovengenoemde woonvisies zijn verwerkt in jaarlijkse prestatieafspraken tussen gemeente Putten, woningstichting Putten en de huurdersorganisatie Putten.

De indeling van de prestatieafspraken varieert. Onderwerpen in de periode 2018-2020 zijn:

- Bestaande voorraad (onder andere betaalbaarheid, beschikbaarheid, levensloopbestendigheid woningen)
- Woningbouwprogrammering – nieuwbouw
- Duurzaamheid
- Leefbaarheid
- Wonen-welzijn-zorg – huisvesting bijzondere doelgroepen

In 2021 wordt voor een andere indeling gekozen, waar de verschillende afspraken in worden ondergebracht:

- Betaalbare en passende woningen voor de lokale behoefte
- Zorgzame en inclusieve wijken
- Een duurzaam thuis

In overleg met WSP is gekozen voor een iets andere indeling van de te beoordelen thema's. Reden is dat het thema 'bestaande voorraad' zo veelomvattend is, dat het voor commissie en belanghebbenden lastig wordt om dit thema integraal te beoordelen. Gekozen is voor de volgende indeling:

1. Beschikbaarheid inclusief nieuwbouw
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Huisvesting bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Kwaliteit van dienstverlening

Het laatste thema is ontleend aan het ondernemingsplan 'Samen bouwen aan de toekomst' uit 2018. Woningstichting Putten benoemt de dienstverlening als een van haar opgaven; met name daar waar het gaat om de ontwikkeling van nieuwe (digitale) vormen van dienstverlening met behoud van het persoonlijk contact. Het niveau van de dienstverlening was hoog bij het opstellen van het ondernemingsplan; de woningstichting zegt te streven naar een goede, correcte en doelmatige dienstverlening.

De prestaties, zoals door WSP geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## **2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

Bij de prestatieafspraken is expliciet de focus van de huurdersorganisatie vermeld.

De voortgang van de prestatieafspraken wordt besproken in het Overlegorgaan Volkshuisvesting Putten, waaraan gemeente en woningstichting deelnemen.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie**

Ieder jaar brengt WSP een bod uit op de gemeentelijke woonvisie in overleg met de huurdersorganisatie. Dit bod dient als basis voor de lokale prestatieafspraken.



De commissie heeft WSP, de huurdersorganisatie en de gemeente Putten via een enquête geraadpleegd over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces waar binnen deze tot stand komen. Het onderwerp prestatieafspraken is verder ter sprake gekomen in de gesprekken met deze drie partijen.

De samenwerking rond prestatieafspraken verloopt goed, vinden alle belanghebbenden. Ieder jaar brengt WSP in juni na overleg met de huurdersorganisatie een bod uit op de woonvisie. Daarvoor heeft in mei een evaluatie plaatsgevonden van de voorgaande prestatieafspraken. De uitkomsten daarvan worden meegenomen in het bod. In september/oktober vindt er overleg plaats tussen gemeente, WSP en huurdersorganisatie. De gemeenteraad bespreekt het bod in een raadscommissie in september/oktober en daarna worden de afspraken vastgelegd.

Gedurende het gehele jaar is er regelmatig overleg tussen de gemeente en WSP en WSP en de huurdersorganisatie, zodat partijen goed op de hoogte blijven van de voortgang. De lijntjes zijn kort en de contacten verlopen goed, vinden de partijen.

De drie partijen hebben goed oog voor elkaars belangen en er is ruim voldoende sprake van wederkerigheid in de afspraken. Bij iedere prestatieafpraak is beschreven hoe de bijdrage van WSP eruit ziet, wat daarbij de randvoorwaarden zijn en welke inzet de gemeente pleegt. Bij een aantal afspraken staat de focus van de huurdersorganisatie expliciet vermeld. Een voorbeeld daarvan is de aantekening die de huurdersorganisatie heeft laten maken bij 'Betaalbaarheid' in 2021. Daarin staat dat de huurdersorganisatie vindt dat er binnen de gemeente Putten een tekort is aan sociale huurwoningen, met name voor éénpersoonshuishoudens en jongeren. Het aanbieden van betaalbare huurwoningen acht de huurdersorganisatie dan ook van groot belang. De huurdersorganisatie zegt verder dat WSP doet wat zij kan en dat is afgesproken dat de gemeente de grondprijzen probeert te matigen. Bij het onderwerp 'Leefbaarheid' geeft de huurdersorganisatie aan signalen op het gebied van leefbaarheid te zullen delen met WSP en gemeente. Tot slot zet de huurdersorganisatie energicoaches in om huurders advies te geven over het energieverbruik.

Het vertrouwen in de partijen onderling is hoog, geven alle partijen aan. Wel is er meer daadkracht mogelijk, vinden ook alle partijen.

Aan het einde van dit hoofdstuk staat een aantal verbeterpunten vermeld, die partijen aandragen om meer uit de prestatieafspraken te halen dan tot nu toe het geval is.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie**

De commissie vindt dat het proces van het maken van prestatieafspraken gedegen in elkaar steekt. Afspraken worden netjes geëvalueerd en de evaluaties worden goed meegenomen in de volgende afspraken. Uit de gesprekken en de enquête maakt de commissie op dat er een groot vertrouwen bestaat tussen alle partijen. Ook is er een duidelijk wil tot samenwerking en wederkerigheid zichtbaar. De lijntjes zijn kort en daarmee is een goede basis voor doelmatige samenwerking aanwezig. Mooi vindt de commissie ook dat de huurdersorganisatie in de prestatieafspraken zichtbaar een plek heeft gekregen, dankzij het opnemen van de focuspunten in de afspraken.

Kijkend naar de inhoud vindt de commissie de afspraken compleet en mooi gelieerd aan de woonvisie. Alle belangrijke onderwerpen komen aan bod. Het ambitieniveau in met name het aantal te bouwen woningen en het bieden van oplossingen voor de huisvesting van jongeren kan hoger. Alle partijen zijn het daarmee eens. Alle partijen en dan met name gemeente en WSP zijn zich bewust dat het ophogen van ambities betekent dat er meer inzet nodig is. De gemeente zal meer grond voor sociale

woningbouw beschikbaar moeten stellen. Ook is er meer ambtelijke ondersteuning nodig om de plannen van de grond te tillen. WSP zal meer moeten gaan investeren.

De afspraken zijn concreet en meetbaar, mede door de bijlagen waarin de voornemens van WSP cijfermatig zijn uitgewerkt. Ook de wederkerigheid van de afspraken en de inzet die van alle partijen verwacht wordt, staan duidelijk omschreven.

Tot slot wil de commissie complimenten maken voor de kwaliteit van monitoring. Deze ziet er compleet en bruikbaar uit. De monitoring is tijdig gereed voor het formuleren van het nieuwe bod op de woonvisie.

### **2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden op prestatieafspraken**

De commissie tekent de volgende verbeterpunten van belanghebbenden op:

- Werk aan versnelling van ambities in nieuwbouw, ook in andere prijscategorieën (middenhuur) en aantallen flexwoningen. (WSP)
- Bouw meer seniorenwoningen en blijf aanpassingen in woningen mogelijk maken. (Huurdersorganisatie)
- Geef meer ruimte aan de doorstroming van senioren met behoud van huur. (Huurdersorganisatie)
- Blijf goed met elkaar samenwerken op basis van vertrouwen. (Gemeente)
- Toon meer daadkracht: ga van praten naar doen. (WSP)
- Zoek eventueel samenwerking buiten Putten met andere corporaties in de regio. (WSP)
- Zorg dat de voorwaarden voor samenwerking op orde zijn, en zorg voor stabiliteit in de personele organisatie. (Gemeente)

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisatie en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningstichting Putten (verder WSP) de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

| Presteren naar Opgaven en Ambities                       |        |            |            |
|--|--------|------------|------------|
|  | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| <b>Prestaties in het licht van de prestatieafspraken</b> |        | <b>8</b>   | <b>75%</b> |
| Beschikbaarheid  | 8,0    |            |            |
| Betaalbaarheid   | 9,0    |            |            |
| Kwaliteit en verduurzaming                               | 9,0    |            |            |
| Huisvesting bijzondere doelgroepen                       | 7,0    |            |            |
| Leefbaarheid   | 7,0    |            |            |
| Kwaliteit van dienstverlening                            | 8,0    |            |            |
| <b>Ambities in relatie tot de opgaven</b>                |        | <b>7,0</b> | <b>25%</b> |
| <b>Gemiddelde score</b>                                  |        | <b>7,8</b> |            |

De commissie vindt dat WSP goede maatschappelijke prestaties heeft behaald de afgelopen vier jaar. De prestaties op de thema's betaalbaarheid en kwaliteit en verduurzaming springen er uit! Huurders krijgen veel kwaliteit voor de huurprijs die zij betalen. De corporatie is een van de koplopers in verduurzaming in Nederland (categorie A uit de benchmark), wat betekent dat huurders over het algemeen in goed geïsoleerde woningen kunnen wonen. Positief is de commissie ook over de prestaties op de thema's beschikbaarheid en dienstverlening. Woningstichting Putten is in staat gebleken nieuwe woningen aan de voorraad toe te voegen. De kwaliteit van dienstverlening is eveneens hoog: huurders waarderen de dienstverlening met een 8,0 of hoger. De prestaties op de thema's huisvesting bijzondere doelgroepen en leefbaarheid zijn passend voor wat er nodig is in Putten. De kwaliteit van de ambities waardeert de commissie met een 7,0, actueel en passend afgestemd op de opgave in Putten.

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten.

##### Beschikbaarheid

##### Beschrijving opgave

Uit de woonvisie van 2015 en 2020 blijkt dat het aantal woningzoekenden naar een sociale huurwoning toeneemt. In 2020 blijkt de vraag naar woningen zelfs hoger dan voorzien was in 2015. Vooral jongeren/starters zitten in de knel. Ook is er meer behoefte aan levensloopbestendige woningen voor senioren. Met nieuwbouw en de stimulering van doorstroming willen gemeenten en WSP aan de groeiende vraag naar woningen voldoen. Met ingang van 2022 komt er een verhuiscoach voor de Noord-



Veluwe, waaronder Putten, die senioren ondersteunt bij het zoeken naar een meer gepaste woning. De ambitie voor nieuwbouw is opgehoogd van 170 naar circa 230 sociale huurwoningen. De planning is opgenomen in de prestatieafspraken.

### **Beoordeling prestaties**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal pluspunten. Als eerste vindt de commissie dat WSP succesvol is geweest in de uitbreiding van haar woningbezit met circa 5 procent van haar oorspronkelijke omvang. Uit de factsheet blijkt dat WSP gedurende de visitatieperiode 110 woningen heeft opgeleverd. De commissie vindt dat een knappe prestatie. De woningen zijn passend voor senioren en voor starters en voldoen daarmee aan de behoefte zoals omschreven in de woonvisies en de prestatieafspraken. Voor de komende jaren staan nieuwe plannen op stapel.

Daarnaast rekent de commissie de onophoudelijke inzet om starters te ondersteunen bij hun zoektocht naar een woning tot een pluspunt. De ontwikkeling van flexwoningen en de aanpassing van het woonruimteverdeelsysteem zijn daar voorbeelden van. WSP heeft de slagingskans voor starters vergroot door een aantal woningen te verloten, in plaats van toe te wijzen op inschrijfduur. Om vooral urgenten en starters meer kansen op de woningmarkt te geven heeft WSP verder plannen ontwikkeld om flexwoningen te realiseren. De bouw daarvan loopt echter vertraging op door bezwaren van omwonenden.

### **Betaalbaarheid**

#### **Beschrijving opgave**

In de prestatieafspraken is opgenomen dat WSP de huurprijzen van haar woningen beperkt, om de woningvoorraad optimaal toegankelijk te houden voor mensen met een laag inkomen en recht op huurtoeslag. WSP streeft ernaar dat een bepaald aandeel van het woningbezit na harmonisatie een netto huur lager dan de tweede aftoppingsgrens heeft. Dit aandeel is in de afspraken verhoogd van 60 procent in 2018 naar 70 procent in 2019.

Bij huurachterstanden grijpt WSP snel in om de verergering van schuldenproblematiek en ontruimingens wegens huurschulden te voorkomen.

#### **Beoordeling prestaties**

De commissie beoordeelt de prestatie met een **9,0**, op basis van een aantal pluspunten. Als eerste en zwaarwegend pluspunt rekent de commissie de actieve inzet van WSP om de huur van woningen te verlagen. De streefhuur is in 2018 verlaagd van 71 procent van de maximaal redelijke huurprijs naar 64 procent. Vervolgens zijn de huurprijzen van woningen afgetoet om de huurprijzen onder de toeslaggrens te houden. Het gevolg daarvan is dat het aantal woningen onder de eerste huurtoeslaggrens licht is toegenomen. Ook in het nieuwe huurbeleid is een gematigde huurprijs het uitgangspunt. Tot slot heeft de woningcorporatie in het kader van de maatwerkregeling actief de huur verlaagd van 186 huurwoningen.

De gunstige prijs-kwaliteit verhouding van de WSP-woningen komt tot uitdrukking in de verhouding tussen de daadwerkelijke huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs. Die bedraagt bij WSP 62 procent en dat is laag in vergelijking met elders in Nederland. De commissie vindt dit eveneens een pluspunt. Het gematigde huurbeleid dat WSP volgt, draagt daaraan bij. WSP volgt het sociaal huurakkoord van Aedes.

Het actieve beleid dat WSP voert om de huurachterstanden te beperken, geldt als derde pluspunt. De commissie stelt vast dat de corporatie er goed in slaagt om de huurachterstanden zeer beperkt te houden (tussen 0,32 procent en 0,17 procent). Ook het aantal ontruimingens is zeer beperkt: in de

gehele afgelopen visitatieperiode heeft WSP slechts drie keer moeten overgaan tot het ontbinden van een huurcontract wegens huurachterstand.

## Kwaliteit en duurzaamheid

### Beschrijving opgave

De prestatieafspraken bevatten afspraken over zowel de kwaliteit als de duurzaamheid van de voorraad. De kwaliteit betreft vooral de levensloopbestendigheid van de woningen.

De afspraken over verduurzaming betreffen in eerste instantie de landelijke afspraken om gemiddeld over label B te beschikken in 2021. WSP gaat daarin verder: tot 2030 wil WSP bij 600 bestaande woningen no-regret maatregelen nemen, zodat zij later afgekoppeld kunnen worden van het aardgasnet. Nieuwbouwwoningen worden (bijna allemaal) als nul-op-de-meter woningen gerealiseerd.

### Beoordeling prestaties

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** vanwege de uitstekende prestaties op vooral de verduurzaming. Wat betreft de gemaakte afspraken over de kwaliteit van de woningen, stelt de commissie vast dat WSP aan de afspraken voldoet. Nieuwbouwwoningen worden als levensloopbestendige woningen opgeleverd. In bestaande woningen faciliteert WSP huurders om deze meer levensloopbestendig te maken door aanpassingen. Bij renovatie plaatst WSP waar mogelijk een extra toilet op de verdieping.

Meer specifiek onderscheidt de commissie de volgende pluspunten:

Als eerste de prachtige prestaties die WSP heeft weten te bereiken. In 2018 beschikte de woningvoorraad al over gemiddeld label B waarmee de corporatie veel eerder dan afgesproken voldeed aan de norm uit het landelijk energieakkoord.

Als tweede pluspunt waardeert de commissie de onophoudelijke inzet van WSP op dit vlak. WSP is ook na 2018 verder gegaan met de verduurzaming van bestaand bezit en de ontwikkeling van zeer duurzame nieuwbouwwoningen.

De woningvoorraad beschikt over gemiddeld label A in 2021, waarmee WSP de gemaakte afspraken in het landelijk energieakkoord ver overtreft.

Als derde pluspunt noemt de commissie de complete en doordachte aanpak van WSP. De corporatie pakt de woningen fysiek aan zodanig dat in een later stadium extra maatregelen genomen kunnen worden, zoals bijvoorbeeld de installatie van nieuwe warmtebronnen. Bij de aanpak gaat WSP verder dan alleen een fysieke aanpak. WSP werkt samen met de huurdersorganisatie aan de bewustwording van huurders door de inzet van energiecoaches en nodigt huurders uit om mee te denken over verdere verduurzaming.

## Huisvesting bijzondere doelgroepen

### Beschrijving opgave

In de woonvisies wordt geconstateerd dat het aantal oudere huishoudens zal gaan toenemen. Daardoor ontstaat een grotere behoefte aan levensloopbestendige woningen en aanvullende kleinschalige voorzieningen. Er zijn afspraken over de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen, waaronder cliënten uit een maatschappelijke opvang en statushouders.

### Beoordeling prestaties

De commissie stelt vast dat WSP zich ruim aan de gemaakte afspraken heeft gehouden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel om deze reden met een **7,0** en heeft daarbij de volgende toelichting. WSP heeft in de afgelopen periode conform de afspraken bijzondere doelgroepen uit de maatschappelijke opvang, jongeren met een begeleidingsbehoefte en statushouders gehuisvest. Wat

die laatste groep betreft heeft WSP gehoor gegeven aan een extra oproep in 2021 om vluchtelingen uit Afghanistan te huisvesten.

In de visitatieperiode heeft WSP vier nieuwe woningen gebouwd voor de stichting Grensverleggende Talenten waar cliënten van de stichting met begeleiding zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast zijn er samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen, zoals Careander, Stichting Puttensteyn en Stichting De Pinnenburg.

Met de Zorggroep Noordwest-Veluwe werkt WSP samen aan nieuwe plannen voor de aanpak van verouderde aanleunwoningen bij de Schauwhof. Realisatie hangt af van de besluitvorming van de gemeente Putten. In de omgeving van de Schauwhof is er samenwerking bij de toewijzing van woningen (Schauwstaete en Schauwzicht) en er zijn twee 'huiskamers' voor gezamenlijk gebruik van de bewoners in de naburige complexen Schauwstaete en Schauwzicht.

## Leefbaarheid

### Beschrijving opgave

In de woonvisie van 2020 is er aandacht voor de leefbaarheid van wijken in het licht van de vergrijzing: er is een integrale benadering van wonen, zorg en welzijn nodig, zeker op plekken waar veel ouderen wonen. De prestatieafspraken richten zich meer op samenstelling van de wijk (Gemêleerde wijken) en de betrokkenheid van huurders bij hun woonomgeving.

Er is een sociaal vangnet bij lastige situaties in wijken. Bij conflicten maakt WSP gebruik van buurtbemiddeling.

### Beoordeling prestaties

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0: WSP voldoet ruim aan de afspraken op dit gebied en weet maatregelen te treffen die passen bij de (beperkte) leefbaarheidsvraagstukken in de gemeente. Daarbij heeft de commissie de inzet van WSP op het terrein van wonen, zorg en welzijn beoordeeld bij het thema 'huisvesting bijzondere doelgroepen'.

Een voorbeeld van de passende maatregelen is het tuinenproject: samen met de huurdersorganisatie werkt WSP aan een beter beheer van tuinen vanuit de gedachte dat onderhouden tuinen een positieve bijdrage leveren aan de uitstraling van straten en buurten en zo ook aan de leefbaarheid. De commissie vindt de samenwerking met de huurdersorganisatie daarbij mooi: de huurdersorganisatie signaleert verwaarlozing van tuinen, waarna WSP de betreffende huurders aanspreekt.

Het aantal overlastzaken is tussen 2020 en 2021 verdubbeld; mogelijk onder invloed van de coronapandemie. De commissie vindt het belangrijk dat WSP op dit punt de vinger aan de pols houdt. De commissie is dan ook positief over de komst van een nieuwe woonconsulent die zich specifiek bezig houdt met leefbaarheid in 2020. WSP werkt verder goed samen met instanties op het gebied van leefbaarheid, zoals Welzijn Putten.

## Kwaliteit van dienstverlening

### Beschrijving ambitie

Het thema 'kwaliteit van dienstverlening' stamt uit het ondernemingsplan. Daarin benoemt WSP de ambitie om kwalitatief goede doelmatige dienstverlening te (blijven) leveren en nieuwe vormen van (digitale) dienstverlening te ontwikkelen met behoud van persoonlijk contact.

### Beoordeling prestaties

De commissie beoordeelt de prestaties van WSP op het thema kwaliteit van dienstverlening met een **8,0**.

De commissie sluit hierbij aan bij het oordeel van de huurders over dienstverlening; die varieert in de visitatieperiode van een 8,0 in 2018 tot een 8,4 in 2021 (totaal huurders). Een hoog oordeel, met een mooie ontwikkeling, ondanks de beperkingen in de coronajaren 2020 en 2021. Ook in die jaren heeft WSP ervoor gezorgd dat huurders fysiek contact konden onderhouden met de corporatie, door de balie in de ochtend open te houden.

In de Aedes-benchmark bevindt WSP zich daarmee in de koppositie van Nederlandse woningcorporaties. Publicaties van de Woonbond uit 2019 bevestigen dat beeld.

In de gesprekken met belanghebbenden hoorde de commissie dat de inzet van een aantal medewerkers positief bijdraagt aan de hoge waardering van huurders voor dienstverlening, door snel en adequaat op huurdersvragen te reageren. Dat vindt de commissie een pluspunt.

## 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

### Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2017 is het ondernemingsplan 'Samen bouwen aan de toekomst' voor de jaren 2018-2022 vastgesteld. Het plan is opgesteld na uitgebreide consultatie van belanghebbenden zoals huurders, de huurdersorganisatie, gemeente Putten (college van B&W, gemeenteraadsleden en ambtenaren), welzijnspartijen, zorgpartijen en leveranciers. Intern hebben medewerkers en Raad van Commissarissen meegepraat over de nieuwe strategische koers. Tot slot zijn de uitkomsten van een woningmarktonderzoek uit 2017 verwerkt in het ondernemingsplan. De opdracht voor dit onderzoek kwam van WSP.

#### Missie en visie Woningstichting Putten

In het ondernemingsplan staat de missie als volgt omschreven:

*Wij zijn dé partij die in Putten zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor nu en in de toekomst. Wij zetten in op de huisvesting van mensen die hierbij door financiële of sociale omstandigheden ondersteuning nodig hebben. Wij dragen bij aan een prettige woonomgeving en goede onderlinge verhoudingen tussen bewoners, met als doel dat iedereen zich thuis voelt.*

Deze missie wil WSP realiseren door te investeren in betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit:

- Met prioriteit voor betaalbaarheid door te zorgen voor draagbare woonlasten (huur en energie).
- Beschikbaarheid door te zorgen voor voldoende aanbod.
- En een duurzame inzet op goede kwaliteit van woningen en dienstverlening.

Kernwaarden zijn:

- Luisteren en doen
- Maatschappelijk betrokken
- Een teamspeler die meedenkt
- Open en eerlijk

Na het ondernemingsplan heeft WSP haar strategisch voorraadbeleid uitgewerkt. Met de strategische uitgangspunten uit het ondernemingsplan, woningmarktonderzoek en woonvisie van de gemeente Putten, heeft WSP een streefportefeuille opgesteld. Daarin staat de gewenste omvang en samenstelling van de woningvoorraad beschreven. Vervolgens is de streefportefeuille uitgewerkt in strategieën per complex. Het strategisch voorraadbeleid is vastgesteld voor 10 jaar en wordt jaarlijks geactualiseerd.



Op basis van het woningmarktonderzoek in Putten is in 2017 een strategisch voorraadbeleid voor de periode 2017-2027 vastgesteld. In 2020 is dit beleid herzien en is een nieuw voorraadbeleidsplan opgesteld. Aanleiding daarvoor was een nieuw woningmarktonderzoek uit 2019 en de daarop gebaseerde aangescherpte woonvisie van de gemeente uit 2020. Het aantal te realiseren nieuwe woningen is daarbij mede op verzoek van de gemeente opgeschroefd van 170 naar 230 woningen tot 2025. In 2017 was nog voorzien in een uitbreiding met 170 woningen tot 2025.

In 2020 is een huurbeleid uitgewerkt en in 2021 aangepast. Doelstelling is een gematigd huurbeleid met een variatie in huurprijzen. Daartoe zijn de woningen in zes huurprijscategorieën onderverdeeld. 80 procent van de woningvoorraad heeft een huurprijs tot de hoge aftoppingsgrens; 20 procent heeft huurprijs tot 500 euro (prijspeil 2020).

### **Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven**

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

Het staat vast dat WSP over een actueel plan en doelstellingen beschikt voor het leveren van maatschappelijke prestaties in de vorm van een ondernemingsplan en een strategisch voorraadbeleid, met een uitgewerkt huurbeleid. Deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Woningstichting Putten aan de eisen voor een voldoende voor dit onderdeel.

De commissie ziet dat de ambities van WSP gebaseerd zijn op wat mogelijk is binnen de grenzen van vooral de eigen interne organisatie. Dat tekent de pragmatische manier van werken van WSP. Soms worden doelstellingen en ambities bijgesteld op grond van vraagstukken die zich in Putten voordoen. Dit is vooral het geval bij de ophoging van de nieuwbouwdoelelstelling tot 230 woningen tot 2025. In het algemeen wordt voortgeborduurd op de prestatieniveaus van voorafgaande jaren. De commissie denkt dat WSP zich in de toekomst breder moet oriënteren op haar positie en taakopvatting, gelet op de ontwikkelingen die voortvloeien uit het recente regeerakkoord.

Gelet op de ambities zoals verwoord in de afgelopen visitatieperiode beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **7,0** op basis van twee pluspunten.

Het actuele karakter van het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid met de aanpassingen in nieuwbouwambities rekent de commissie als het eerste pluspunt.

Ook de onderbouwing van de ambities met input van belanghebbenden uit Putten en het woningmarkt-onderzoek rekent de commissie als tweede pluspunt.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Putten. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens zes face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Putten.

| Presteren volgens Belanghebbenden   |                      |          |        |        |            |            |
|---|----------------------|----------|--------|--------|------------|------------|
|   | Huurders-organisatie | Gemeente | Overig | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| <b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b> |                      |          |        |        | <b>7,8</b> | <b>50%</b> |
| 1.beschikbaarheid   | 7,0                  | 8,0      | 7,3    | 7,4    |            |            |
| 2.betaalbaarheid  | 8,0                  | 8,0      | 8,3    | 8,1    |            |            |
| 3.kwaliteit en verduurzaming  | 8,0                  | 9,0      | 6,7    | 7,9    |            |            |
| 4.huisvesting bijzondere doelgroepen                                      | 8,0                  | 8,5      | 7,7    | 8,1    |            |            |
| 5.leefbaarheid  | 7,0                  | 7,0      | 8,0    | 7,3    |            |            |
| 6.kwaliteit van dienstverlening   | 8,0                  |          | 8,0    | 8,0    |            |            |
| <b>Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie</b>     | 7,0                  | 8,0      | 8,8    | 7,9    | <b>7,9</b> | <b>25%</b> |
| <b>Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie</b>  | 7,0                  | 7,0      | 7,8    | 7,3    | <b>7,3</b> | <b>25%</b> |
| <b>Gemiddelde score</b>   |                      |          |        |        | <b>7,7</b> |            |

### 4.1 De belanghebbenden van Woningstichting Putten

#### Huurdersorganisatie Putten

Huurdersorganisatie Putten behartigt al ruim dertig jaar de belangen van de huurders van Putten. Er is regelmatig overleg tussen Huurdersorganisatie Putten en WSP: eens in de twee maanden. De Huurdersorganisatie is betrokken bij het maken van prestatieafspraken en bij de formulering van beleid. Zo is het huurbeleid in 2021 in nauw overleg met de Huurdersorganisatie afgestemd.

WSP faciliteert de Huurdersorganisatie met een financiële bijdrage. Ook werkt WSP mee met het organiseren van huurdersavonden eens in de twee jaar.

De Huurdersorganisatie werkt samen met WSP aan leefbaarheid, door het signaleren van verwaarloosde tuinen. Er is verder samenwerking op het gebied van duurzaamheid, door de inzet van energiecoaches vanuit de Huurdersorganisatie.

In de visitatieperiode hebben diverse bestuurswisselingen bij de Huurdersorganisatie plaatsgevonden. De commissie heeft met een afvaardiging van het bestuur gesproken.

#### Gemeente Putten

De tweede belangrijke belanghebbende van WSP is de gemeente Putten. Ook daarmee vindt regelmatig bestuurlijk overleg plaats: over strategische zaken als de woonvisie en de transitievisie Warmte, over tactische en meer praktische zaken: de huisvesting van statushouders, nieuwbouwwontwikkelingen, passend toewijzen en uiteraard de prestatieafspraken. De commissie heeft gesproken met de wethouder Wonen en de beleidsmedewerkers Ruimtelijke Ordening en Sociaal Domein.

## Zorg- en Welzijnspartijen

WSP werkt met diverse zorg- en welzijnsinstellingen samen. Partner in de ouderenzorg is Zorggroep Noordwest-Veluwe (ZNWV). WSP werkt met ZNWV samen aan de toekomst van aanleunwoningen bij de Schauw Hof en de verhuur van seniorenappartementen in de omgeving van de Schauw Hof.

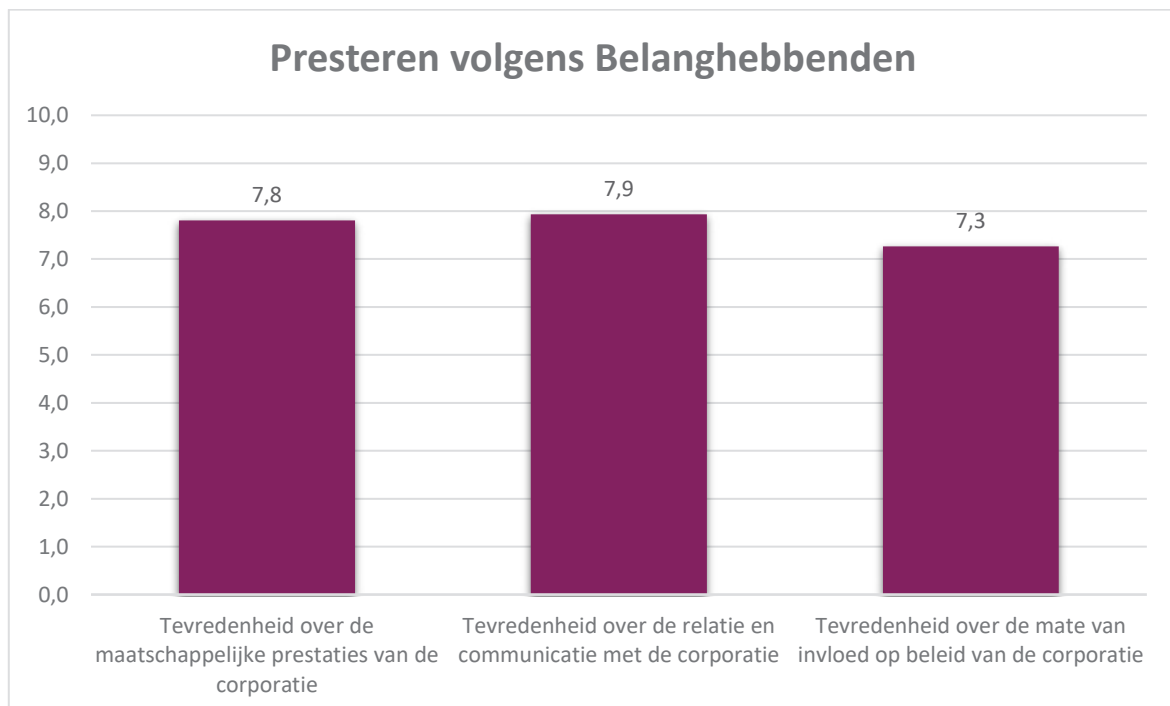
Andere partijen zijn onder meer Stichting Stimenz (begeleiding van mensen die een steuntje in de rug nodig hebben), Stichting Welzijn Putten (SWP) en de Stichting Grensverleggende Talenten (begeleiding en ondersteuning van mensen met een stoornis in het autismespectrum). De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van ZNWV, Stimenz en SWP.

## Overige partijen

De commissie heeft daarnaast nog gesproken met de corporaties UWOON en Omnia Wonen, waarmee WSP samenwerkt op de Veluwe. Ook heeft de commissie gesproken met twee vertegenwoordigers van de politie in Putten. Tot slot is gesproken met drie bouwbedrijven, waarmee WSP nauw samenwerkt in nieuwbouw, renovatie en dagelijks en gepland onderhoud. De commissie heeft het gesprek met de laatste partijen gebruikt als informatiebron over de werkwijze van WSP. Deze ketenpartners hebben geen cijfermatig oordeel gegeven.

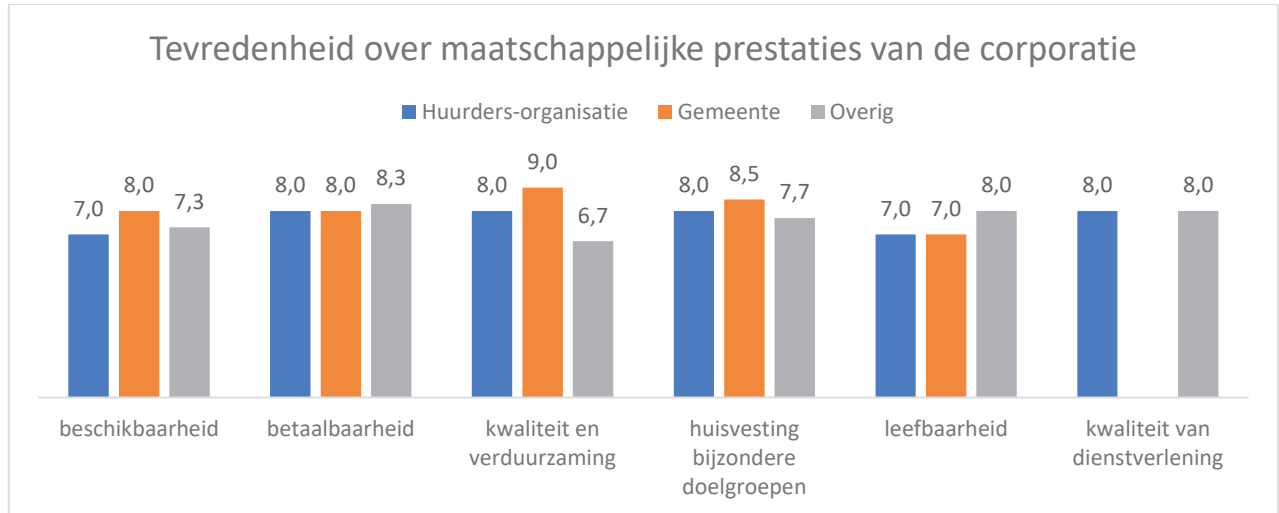
## 4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningstichting Putten een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De waardering voor de maatschappelijke prestaties is hoog: **7,8** gemiddeld. Belanghebbenden hebben ook veel waardering voor de relatie en communicatie met de woningstichting: **7,9** gemiddeld. De invloed op beleid wordt iets lager maar nog altijd als ruim voldoende gewaardeerd: **7,3** gemiddeld.



## a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een beoordeling over de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een beoordeling.



### Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De Huurdersorganisatie beoordeelt de prestaties op dit thema met een 7,0. Er is veel vraag naar woningen vooral onder jongeren, maar ook voor ouderen. Het is goed dat er gewerkt gaat worden met een verhuiscoach vanaf 2022. De huurdersorganisatie zou graag zien dat er een financiële regeling komt voor ouderen die naar een passende, maar duurere woning willen verhuizen. Nogal wat woningen worden toegewezen aan statushouders, zegt de Huurdersorganisatie. De begeleiding van deze nieuwe huurders kan beter, bijvoorbeeld met uitleg over de afvalregeling.

Gemeente Putten waardeert dit onderdeel met een 8,0. De gemeente is blij met de nieuwbouw in de afgelopen visitatieperiode, vandaar het hoge cijfer. De ambitie voor nieuw te bouwen woningen mag verder omhoog de komende jaren gelet op de vraag naar woningen, vindt de wethouder. De wens om tot 2025 230 woningen extra te bouwen, komt van de gemeente. In een gesprek daarover met WSP, heeft WSP aangegeven niet meer te kunnen bouwen vanwege de beperkingen in de organisatie. De gemeente is daarvan geschrokken. De wethouder en beleidsambtenaren erkennen overigens dat er binnen de gemeente eveneens een capaciteitsprobleem is voor het begeleiden van plannen. De gemeente kan moeilijk nieuwe medewerkers vinden, waardoor vertraging in de projectontwikkeling ontstaat, zoals bij de Schauwhof. Om meer nieuwe woningen te bouwen, zal de gemeente met meer bouwlocaties moeten afkomen en dat is lastig. De bereidheid is er zeker.

De overige partijen waarderen de beschikbaarheid met een 7,3 gemiddeld. De collega-corporaties zijn het meest lovend (8,0): WSP heeft de meeste nieuwbouwwoningen opgeleverd van alle Noord-Veluwse corporaties. De zorg- en welzijnsinstellingen maken zich zorgen over de woningnood die er is onder jongeren en ouderen. Om die reden komen zorginstelling ZNWV en welzijnsinstelling SWP niet verder dan gemiddeld een 6,5.

De overige belanghebbenden hebben afgezien van een cijfermatig oordeel. De ketenpartners die met WSP nieuwbouwwoningen ontwikkelen vinden WSP doelmatig en gericht op innovatie. Dat komt de productie van woningen ten goede.



## Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,1**; zeer positief dus.

De Huurdersorganisatie geeft een 8 als cijfer voor betaalbaarheid. Woningstichting Putten let scherp op de prijsontwikkeling en dat is goed, vindt de organisatie. Ze is blij dat WSP geen huurverhoging vraagt voor verbeteringen die op initiatief van de corporatie zijn aangebracht, zoals een tweede toilet.

De gemeente sluit zich in haar oordeel aan bij de huurders (eveneens een 8). Er is veel kwaliteit in de woningen terwijl de prijs betaalbaar is. Op vraag van de commissie of er behoefte is aan meer middenhuur, antwoordt de wethouder voorzichtig. In Putten willen mensen met een wat ruimere portemonnee liever kopen dan huren. Eerdere ervaringen met duurdere nieuwbouwhuurwoningen waren niet positief. Nu de prijzen van koopwoningen zo hoog blijven, zijn er misschien toch wat mogelijkheden.

De overige partijen waarderen dit onderdeel met een 8,3. Alleen SWP en ZNVW hebben een cijfer aan de prestaties toegekend. De huur is heel goed betaalbaar: 'je mag blij zijn dat je hier huurder bent'. Die mening wordt overigens ook gedeeld door de collega-corporaties: 'je bent goed af als huurder in Putten'.

## Kwaliteit en verduurzaming

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,9**.

De Huurdersorganisatie is heel tevreden: 8. Hoewel een van de bestuurders wat strubbelingen heeft gehad bij de opknapbeurt en de verduurzaming van haar woning, is de huurdersorganisatie tevreden over de energiezuinigheid en de kwaliteit van de woningen. Fijn dat WSP open staat voor ideeën van huurders om woningen te verbeteren, bijvoorbeeld door een kleine slaapkamer om te bouwen tot badkamer en toilet. De oudere woningen zijn wat gehorig, zeggen de huurdersvertegenwoordigers.

De gemeente is heel positief over de verduurzaming van het woningbezit en geeft een 9. WSP loopt daarin echt op andere corporaties voor, stelt de gemeente.

Van de overige partijen hebben alleen ZNVW, Stimenz en de politie een cijfer gegeven. Stimenz en de politie geven de kwaliteit van de woningen een 6 vanwege de gehorigheid die snel tot overlast leidt. ZNVW waardeert de kwaliteit en verduurzaming met een 8,0. De zorginstelling ziet dat de woningcorporatie actief bezig is met zoeken naar andere manieren van energievoorziening. Zo wordt er gebruik gemaakt van een installatie in de omgeving van de Schauwstaete, zodat drie complexen van aardwarmte kunnen worden voorzien.

De corporaties vertellen dat WSP onder de vorige bestuurder heel actief was als kartrekker in de gesprekken over de Regionale Energie Strategie. Ook zij hebben het beeld dat WSP goed presteert op duurzaamheid en kwaliteit.

De ketenpartners zijn ook lovend: WSP heeft de basis goed op orde en werkt bijvoorbeeld vanuit een kloppende woningcartotheek. De mensen van WSP kennen de woningen en de bewoners goed en dat helpt bij renovatie- en verduurzamingsprojecten. Dat WSP de huurders en de woningen zo goed kent, is uitzonderlijk voor woningcorporaties, vertelt van een de landelijk actieve ketenpartners. WSP weet dan ook het proces van verduurzaming effectief in te richten. Als het gaat om nieuwbouw werkt WSP innovatief, bijvoorbeeld door modulair te bouwen. Er is wel wat zorg: een aantal medewerkers is of gaat met pensioen. Dan is het wel belangrijk dat de kennis goed binnen de organisatie verankerd blijft.

## Huisvesting bijzondere doelgroepen

Hoog is de waardering van belanghebbenden voor de wijze waarop WSP met de huisvesting van bijzondere doelgroepen omgaat. De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,1**.

De Huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 8,0. WSP heeft goed oog voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals statushouders en andere groeperingen.

De gemeente is eveneens vol lof en geeft een 8,5 als waardering. De wijze waarop WSP omgaat met de huisvesting van statushouders verdient wel een 10 vindt de beleidsadviseur sociale samenleving. WSP reageert snel op verzoeken, ook op verzoeken over mensen die vanuit de sociale opvang doorstromen naar een zelfstandige woning.

Bij de overige partijen hebben alleen zorginstellingen ZNVW en Stimenz en Welzijnspartij SWP de prestaties met een cijfer beoordeeld: gemiddeld 7,7. WSP gaat goed om met de huisvesting van bijzondere doelgroepen en doet daar veel aan. Voorbeeld is de samenwerking rond de Schauwhof. De corporaties zien dat WSP zich netjes houdt aan de regionale afspraken over het huisvesten van mensen uit de opvang. Mooi dat WSP insteekt op het realiseren van flexwoningen!

## Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,3.

De Huurdersorganisatie beoordeelt de prestaties met een 7,0: passend voor wat er in Putten speelt. Er zijn geen bijzondere aandachtspunten met uitzondering van een uitlaatstrook voor honden, die overigens niet goed gebruikt wordt.

De gemeente waardeert de prestaties eveneens met een 7,0. WSP participeert goed in het nieuw opgezette vangnetoverleg. Bij overlast probeert WSP een rol te spelen om de overlastkwesitie op te lossen of schakelt Buurtbemiddeling in.

Welzijnsorganisatie SWP is de enige van de zorg- en welzijnsorganisaties die voor dit onderdeel een cijfer geeft: 8,0. De welzijnsorganisatie en de politie hebben prettige contacten met de woonconsulent als zich een probleem voordoet in de wijken. Ook de lokale bewonerscommissies zijn actief bijvoorbeeld om meer contacten tussen bewoners in appartementen te leggen. WSP staat open voor ideeën om samen met SWP daar meer voor te organiseren.

## Kwaliteit van dienstverlening

Gemiddeld geven belanghebbenden een 8,0 voor de dienstverlening. Dit cijfer komt alleen van de Huurdersorganisatie en de SWP. De andere belanghebbenden geven aan te weinig zicht te hebben op deze prestaties van de woningstichting om ze van een cijfer te voorzien. Een aantal van hen heeft wel wat observaties meegegeven.

De Huurdersorganisatie is zeer tevreden ondanks dat zij ook een kritische houding hebben. Heel positief zijn zij over de inzet van een van de technische medewerkers. Als er iets speelt in het weekend dat spoed vraagt, dan zorgt hij meteen voor een oplossing. Huurders worden netjes te woord gestaan en het contact loopt goed. Diverse vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie hebben te maken gehad met renovatie of verduurzaming. Dat liep soms goed en soms minder goed. De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat een aantal klussen worden uitbesteed aan derden zoals het toezicht op de uitvoering en het uitreiken van de sleutels aan nieuwe bewoners. Dat gaat niet altijd goed.

De gemeente is blij dat het kantoor gewoon open is gebleven - ook in de Coronaperiode - en dat niet alle contacten met bewoners digitaal of via de telefoon hoeven te verlopen.

De overige belanghebbenden zijn allen positief over de kwaliteit van dienstverlening, voorzover zij daar zicht op hebben. De corporaties zien dat WSP in de haarvaten van de Puttense samenleving zit en managers daar meedraaien met de balie. SWP geeft een 8 voor dienstverlening en daar speelt de benaderbaarheid zeker een rol bij.

Een van de ketenpartners noemt eveneens de technisch medewerker, die ook in het weekend komt wanneer een huurder zich buitengesloten heeft. Heel bijzonder hoe goed de vaste medewerkers hun huurders kennen en hoe loyaal zij zijn naar de organisatie en de huurders!

### **b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een 7,9 gemiddeld.

Alle partijen noemen de gemakkelijke contacten, de korte lijntjes en de open, luisterende houding van de corporatie als motivatie voor de hoge waardering. Dat geldt voor alle medewerkers van WSP: bestuurder, managers en uitvoerend personeel.

De Huurdersorganisatie komt niet verder dan een 7,0, vanwege de lastig verlopende contacten bij de uitvoering van een renovatieproject. De tweemaandelijks overleggen met WSP waarderen zij positief. Er komt daarbij veel informatie naar voren en die wordt goed toegelicht door WSP.

De gemeente (8,0) is blij dat WSP als enige corporatie alleen in Putten actief is: de samenwerking is goed, zeker over concrete projecten en prestatieafspraken. Partijen weten elkaar direct te vinden en dat is goed voor Putten. Soms mist er net wat afstemming over bijvoorbeeld woonruimteverdeling en de doorstroming van ouderen. Meer contact en wat meer gesprekken over de lange lijnen van beleid zou de waardering nog verder doen groeien.

De overige belanghebbenden komen zelfs met een gemiddelde waardering van 8,8. De corporaties waren zeer tevreden over de communicatie en relatie met de vorige bestuurder in de regionale samenwerking en waardeerden deze met een 9,0. Zorginstelling ZNWV is heel tevreden over de samenwerking en geeft deze een 10. WSP is een partij met kernwaardes en die zie je terug in de manier waarop ze handelen. Dat gaat over luisteren en doen. De contacten met de vorige bestuurder en de huidige managers zijn uitermate prettig. De andere partijen sluiten zich daar met cijfers variërend van een 8 tot een 9 bij aan. Stimenz noemt daarbij een brand in een woning. Partijen wisten elkaar snel te vinden en tot oplossingen te komen. Ook de politie is over het algemeen positief. Soms weet de politie niet wat er met een signaal is gebeurd over de bewoning van een woning, dat de politie heeft gegeven. Meer aandacht voor de terugkoppeling hierover zou gewaardeerd worden.

### **c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden hebben dit onderdeel gemiddeld met een **7,3** beoordeeld.

De Huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Zij wordt bijtijds betrokken en heeft de ruimte om ideeën ter verbetering naar voren te brengen. Die worden niet altijd overgenomen. WSP legt naar mening van de huurdersorganisatie goed uit, wanneer ze een advies of idee van de Huurdersorganisatie overneemt en wanneer niet.

De gemeente waardeert de invloed op het beleid van de corporatie met een 8,0. Het proces rond prestatieafspraken verloopt plezierig en daar heeft de gemeente invloed op het beleid. De gemeente

ziet mogelijkheden om de samenwerking en de invloed op elkaars beleid te vergroten. Gemeente en corporatie zouden meer met elkaar kunnen praten over waar kansen liggen, waar gemeenschappelijke belangen zijn en vandaar uit lijnen uit kunnen zetten.

Van de overige partijen hebben de corporaties de invloed op het beleid met een 8,0 gewaardeerd. In de regio werken partijen steeds meer samen, bijvoorbeeld in het nadenken over een doorstroomregeling voor ouderen. Dat is goed, maar verder vinden de collega-corporaties het niet nodig om elkaars beleid te beïnvloeden.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de invloed op het beleid met een 8,0 of een 7,0. De cijfers zijn afkomstig van zorginstelling ZNWV, SWP en Stimenz. ZNWV werkt nauw samen met WSP rond de Schauw Hof en heeft een wens om deze samenwerking verder door te zetten in andere wijken.

SWP was heel tevreden over de samenwerking met de vorige bestuurder, waarin regelmatig met elkaar van gedachten werd gewisseld hoe beide partijen elkaar konden versterken en helpen. SWP gaat daar graag mee verder.

De contacten tussen Stimenz en de vorige bestuurder waren uitermate prettig, vindt Stimenz. Stimenz en de politie (geen cijfer) zoeken meer samenwerking als dat kan, bijvoorbeeld in vroegsignalering bij schulden.

### 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De commissie heeft van belanghebbenden een aantal verbeterpunten ontvangen. Voor een belangrijk deel betreffen die de huidige wijze van samenwerking: 'houd dat in stand en verruim dat waar mogelijk' is daarbij de oproep. Die oproep komt nu vooral naar voren omdat zich een aantal personeelsswisselingen voor gaat doen bij WSP: er komt een nieuwe bestuurder, de manager vastgoed vertrekt en een aantal andere medewerkers gaat met pensioen. Er is wat zorg over de voortzetting van de huidige manier van werken van WSP. 'Zorg ervoor dat je de kennis en de contacten goed borgt in de organisatie', hoort de commissie van meerdere belanghebbenden.

Daarnaast zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

#### **Volkshuisvestelijk:**

- Ontwikkel een goede en aantrekkelijke doorstroomregeling voor ouderen, zodat die kunnen verhuizen naar een passende woning en een woning vrij maken voor starters/gezinnen. Voor veel ouderen is de financiële drempel om te verhuizen naar een passende woning te hoog. (Huurdersorganisatie)
- Geef huurders goede informatie over nieuwe apparatuur in de woning, zoals mechanische ventilatie, anders wordt die verkeerd gebruikt. (Huurdersorganisatie)
- Zorg dat er voldoende ouderenwoningen zijn. (Huurdersorganisatie)
- Geef meer begeleiding aan statushouders bij hun komst naar een nieuwe woning over zaken als bijvoorbeeld het ophalen van vuilnis. (Huurdersorganisatie)
- Kijk nog eens naar het woonruimteverdelingsstelsel: nu zijn er veel bewoners die willen doorstromen maar zich niet ingeschreven hebben. Kan daar niet wat op verzonnen worden? (Stimenz)
- Zoek brede samenwerking met belanghebbenden om met elkaar na te denken over de ontwikkeling van vitale wijken met draagkracht vanuit een driedimensionale invalshoek (wonen, zorg en welzijn). (Zorg- en welzijnspartijen).



**Strategievorming:**

- Houd elkaar op de hoogte van wat er speelt binnen je organisatie of rond ontwikkelingen die zich voordoen bij het afschaffen van de verhuurderheffing en bespreek dat. (Gemeente)
- Meer met elkaar spreken over waar de kansen en bedreigingen voor de toekomst liggen in Putten. (Gemeente)
- Meer werken vanuit gezamenlijkheid aan langetermijnstrategie. (Gemeente)

**Communicatie**

- Trek samen met politie op bij lastige gevallen in wijken, ga dan samen op stap. (Politie)
- Voor nieuwe bestuurder: zoek contact met collega-corporaties en onderzoek samen de mogelijkheden waar je elkaar kunt versterken en samenwerking kunt aangaan. (Collega-corporaties)

## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Putten, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

### 5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting Putten

#### Beschrijving financiële positie en financieel beleidsinstrumentarium

*Financiële positie Woningstichting Putten in de ogen van de externe toezichthouders*

De commissie stelt vast dat de financiële positie van WSP gedurende de visitatieperiode zeer goed te noemen was. De corporatie heeft gedurende de gehele visitatieperiode ruim voldaan aan de normen van de externe toezichthouders op Interest Coverage Ratio (ICR), de Loan to Value (LTV), de Solvabiliteit en de Dekkingsratio. Sinds 2020 is daar de onderpandratio aan toegevoegd.

Tijdens het schrijven van het visitatierapport waren de gegevens over 2021 nog niet beschikbaar.

| Ratio's /norm WSW   | 2018 | 2019 | 2020  | 2021  |
|---------------------|------|------|-------|-------|
| ICR >1,4            | 2,19 | 2,86 | 3,04  | 3,09  |
| LtV <85%            | 50%  | 53%  | 50%   | 36%   |
| Solvabiliteit >15%  | 76%  | 77%  | 75%   | 79%   |
| Dekkingsratio <70%  | 23%  | 36%  | 39%   | 30%   |
| Onderpandratio <70% | -    | -    | 33,8% | 29,9% |

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen gedurende de visitatieperiode het risicoprofiel van WSP laag tot gemiddeld. De Aw heeft gedurende de visitatieperiode geen reden tot interventies of nader toezicht gezien.

#### *Marktwaaarde versus beleidswaarde*

Sinds 2018 waarderen corporaties de waarde van hun vastgoed op marktwaaarde in verhuurde staat en op beleidswaarde. Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het verkocht zou worden; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het bestuur maakt daarbij een inschatting van het vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet te verwezenlijken is.

Het verschil tussen beide waarden vloeit voort uit het vermogen dat corporaties 'laten liggen' door (a) het beschikbaar houden van woningen in het sociale huursegment door hen door te exploiteren, (b) het betaalbaar houden van de huurprijzen, (c) extra investeringen in de kwaliteit van het vastgoed en (d) extra beheeruitgaven.

Dit verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd: bij WSP gaat het in 2021 om circa 43 procent van de marktwaaarde.

| Verschil marktwaarde/<br>Beleidswaarde (x 1000 euro) | 2018     | 2019     | 2020      | 2021      |
|--|----------|----------|-----------|-----------|
| Marktwaarde  | 252.455  | 270.634  | 295.786   | € 361.224 |
| Beschikbaarheid                                      | - 53.739 | - 45.817 | - 35.117  | -40.843   |
| Betaalbaarheid                                       | - 61.674 | - 92.903 | - 107.991 | -118.668  |
| Kwaliteit  | - 6.335  | - 2,832  | 9.785     | 9.871     |
| Beheer   | - 14.696 | - 16.584 | -19.665   | -5.398    |
| Beleidswaarde  | 115.738  | 118.162  | 142.797   | 206.186   |

De toename in beleidswaarde in de loop der jaren is het gevolg van de toevoeging van woningen, aanpassingen in de rekenmethodiek van de beleidswaarde en vooral van wijzigingen in de waarderingsparameters van de beleidswaarde. Uit het overzicht blijkt dat de grootste afslag van marktwaarde naar beleidswaarde het gevolg is van investeringen in betaalbaarheid: het gematigde huurbeleid van de WSP. Verder investeert WSP in de kwaliteit van nieuwbouw door genoeg te nemen met een lager Internal Rate of Return (het te verwachte rendement op de investering). Huurders betalen daarmee relatief minder huur voor de woning. De investeringen in de betaalbaarheid van de woningen zijn een bewuste keuze van WSP.

#### *Doelmatigheid*

De bedrijfslasten van WSP scoren een B in de Aedes-benchmark van 2019, 2020 en 2021 (over de jaren 2018, 2019 en 2020); dat wil zeggen gemiddeld voor een corporatie in Nederland. Dat is opmerkelijk omdat het aantal fte (medewerkers) per verhuureenheid lager is dan 1 fte per 100 verhuureenheden. De hoogte van de bedrijfslasten is uiteraard niet alleen afhankelijk van salariskosten, maar ook van externe inhuur van medewerkers en van advisering. WSP huurt relatief veel externe medewerkers in. In gesprek met de interim-bestuurder en andere belanghebbenden blijkt dat WSP een aantal zaken uitbesteedt die corporaties elders in het land wel tot hun taak rekenen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de verhuur van nieuwbouwwoningen en de daarbij behorende uitreiking van de sleutels aan nieuwe bewoners.

Dit leidt tot de vraag wat WSP tot haar kerntaak rekent en wat niet. De commissie stelt vast dat de grenzen daarvan strak getrokken zijn, danwel dat de corporatie accepteert dat kerntaken door inleenkrachten worden uitgevoerd. De capaciteit van de eigen organisatie is beperkt en staat onder druk mede door de wisselingen in het personeel die zijn voorzien door pensionering en de dynamiek op de arbeidsmarkt voor corporatiemedewerkers. Dat is een risico voor de doelmatigheid van de organisatie in de toekomst.

#### *(Financieel) beleidsinstrumentarium*

Woningstichting Putten beschikt over een aantal beleidsstukken die haar financiële beleid sturen en verantwoorden zoals het ondernemingsplan 'Samen Bouwen aan de Toekomst', het strategische voorraadbeleid en de actualisaties daarvan, de financieringsstrategie, (meerjaren) begrotingen en de daarin opgenomen scenario-analyses. Andere documenten die deel uitmaken van de beheersingsinstrumenten financieel beleid zijn het Reglement Financieel Beleid en Beheer, het treasurywettelijk en het investeringwettelijk.

Basis van het financieel beheer en beleid zijn de volkshuisvestelijke ambities die in het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid zijn geformuleerd. Deze zijn onderbouwd met input vanuit belanghebbenden en (woningmarkt) onderzoek en daarmee in lijn met de opgaven in het werkgebied (zie ook strategievorming hoofdstuk 6.1).

Uit de scenario-analyses in de financieringsstrategie en de meerjarenbegrotingen blijkt dat de financiële positie van WSP ruim voldoende is om alle ambities te kunnen realiseren. Daarbij heeft WSP in 2021 gerekend met een nieuwbouwsceario (met een groei tot 2.180 woningen in 2025 en nog eens 75 woningen extra tot 2030) en een scenario met daarbovenop extra investeringen in duurzaamheid, met als uitgangspunt dat er een duurzame energiebron in Putten beschikbaar komt, waardoor 300 woningen worden gesloopt gevolgd door vervangende nieuwbouw. Tot slot een scenario waar bovenop deze twee scenario's 1700 nul op de meter woningen in de bestaande bouw worden gerealiseerd, als er geen duurzame energiebron in Putten beschikbaar komt.

Uit de doorrekeningen blijkt dat de eerste twee scenario's met de kennis van nu beide financieel haalbaar zijn binnen de huidige normen van het WSW.

Er is dan ook vooralsnog geen noodzaak om aan 'knoppen te draaien' en daarmee keuzes te maken tussen investeringen in beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid.

### *Investeringsbesluiten*

De commissie heeft een aantal investeringsbesluiten bestudeerd. In deze investeringsbesluiten zijn diverse criteria opgenomen die worden meegewogen in de uiteindelijke besluitvorming. Belangrijke criteria zijn de volkshuisvestelijke doelen, waaraan de investeringen een bijdrage moeten leveren. Gekeken wordt naar de prestatieafspraken, de beschikbaarheid (onder meer doelgroepen), betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. Daarnaast zijn er criteria gedefinieerd over het te verwachten rendement, de fiscale componenten, het ontwikkelingsproces en een risicoanalyse.

### **Oordeel van de commissie**

De commissie beoordeelt de inzet van het vermogen in de afgelopen periode met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt.

De commissie ziet dat de corporatie in de afgelopen visitatieperiode haar vermogen heeft ingezet voor het behalen van maatschappelijke prestaties en daarin duidelijke keuzes heeft gemaakt. Daarin is WSP goed geslaagd, zoals blijkt uit de hoge waardering die de commissie heeft toegekend bij het hoofdstuk Presteren naar Opgave. Ook uit de berekening van de beleidswaarde komt naar voren dat WSP haar vermogen maatschappelijk aanwendt. De verantwoording daarvan in de verschillende beleidsstukken en investeringsbesluiten is zorgvuldig. De actieve aanwending van het vermogen in lijn met de ambities zoals verwoord in het ondernemingsplan rekent de commissie als een belangrijk pluspunt.

Bij de beoordeling van dit onderdeel heeft de commissie ook gekeken of de corporatie haar financiële mogelijkheden optimaal heeft ingezet. Daarvan is de commissie niet volledig overtuigd. WSP beschikt over een zeer goede financiële positie en een laag-midden risicoprofiel, stellen de externe toezichthouders vast. Gelet op de ruime financiële positie kan WSP meer realiseren dan ze gedaan heeft in de afgelopen periode, ook gelet op de Puttense vraag naar meer sociale huurwoningen. De commissie vermoedt dat de huidige (beperkte) omvang van de WSP-organisatie een mogelijke verhoging van de ambities in de weg heeft gestaan. De commissie ziet dan ook kansen voor bestuur en RvC om de organisatieontwikkeling tegen het licht te houden en te bezien of hierin aanpassingen mogelijk zijn om tot een hoger ambitieniveau te komen.

Meer in het algemeen ziet de commissie mogelijkheden voor een expliciete, scherpe reflectie van de organisatie op de ontwikkeling van het eigen vermogen en het optimaal benutten ervan. Gelet op de ontwikkelingen in het landelijk volkshuisvestingsbeleid acht de commissie het van belang dat deze discussie binnen de woningstichting op korte termijn gevoerd gaat worden.



## 6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance speelt een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

| Governance                                   |        |            |            |
|--|--------|------------|------------|
|  | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| <b>Strategievorming en prestatiesturing</b>  |        | <b>7,5</b> | <b>33%</b> |
| Strategievorming                             | 7,0    |            |            |
| Prestatiesturing                             | 8,0    |            |            |
| <b>Maatschappelijke Rol RvC</b>              |        | <b>6,0</b> | <b>33%</b> |
| <b>Externe legitimatie en verantwoording</b> |        | <b>7,5</b> | <b>33%</b> |
| Externe legitimatie                          | 7,0    |            |            |
| Openbare verantwoording                      | 8,0    |            |            |
| <b>Gemiddelde score</b>                      |        | <b>7,0</b> |            |

### 6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,5** gemiddeld.

#### Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Woningstichting Putten beschikt in voldoende mate over de gevraagde lange termijnvisie die is doorvertaald in te monitoren doelen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten.

De commissie kent een pluspunt toe vanwege de onderbouwing van de plannen met gegevens uit het woningmarktonderzoek en input van belanghebbenden bij het opstellen van het ondernemingsplan. Daarmee is de visie onderbouwd.

Het tweede pluspunt ziet de commissie in de consequente doorvoering van de doelstellingen van het ondernemingsplan in de sturing van de prestaties. De commissie ziet dat WSP haar ambities zoals vastgelegd in het ondernemingsplan vertaalt in jaardoelen in de betreffende begrotingen. Ook vormt het ondernemingsplan de basis voor de strategische risicomatrix die de corporatie jaarlijks opstelt. Per jaar vermeldt de corporatie per doelstelling hoe zij de risico's inschat en welke beheersmaatregelen mogelijk zijn.

#### Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing), In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie oordeelt dat Woningstichting Putten over een goed ontwikkeld monitoringssysteem beschikt. De corporatie volgt haar activiteiten door iedere vier maanden een tertiaalrapportage uit te brengen. In die tertiaalrapportages geeft WSP met behulp van een vorm van een 'stoplichtenmodel' aan hoe het staat met de voortgang van de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan en de uitvoering van de prestatieafspraken. Daarnaast vindt er een rapportage plaats op de organisatieontwikkeling en de financiële continuïteit. Een ander voorbeeld van monitoring is de uitgebreide aparte jaarlijkse evaluatie van prestatieafspraken waar WSP het voortouw in neemt.

Bijsturing vindt plaats als bestaand beleid en prestatieafspraken niet voldoende blijkt om maatschappelijke vraagstukken op te pakken. Een voorbeeld daarvan is het verhogen van de bouwambitie van WSP. Bij de vaststelling van het ondernemingsplan in 2018 ging WSP nog uit van een bouwproductie van 150 tot 170 woningen in 2025; in 2020 wordt naar aanleiding van de nieuwe woonvisie deze productie verhoogd naar 170-230 woningen, op basis van de nieuwe woonvisie en nieuw woningmarktonderzoek. Een ander voorbeeld is de aanpassing van het woonruimteverdelingsstelsel om met loting jongeren meer kans te geven op een woning. De bestaande woonruimteregels boden te weinig mogelijkheden voor jongeren en leidden tot een wachttijd van 17 jaar. Om de slagingskans voor jongeren verder te verhogen is in 2021 gestart met de pilot Woonkansen voor jongeren. Minimaal zes woningen met een of twee slaapkamers worden met voorrang aan jongeren in de leeftijd van 23-35 jaar verhuurd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met **8,0** op basis van een aantal pluspunten. Het eerste pluspunt is het uitgebreide en complete karakter van het monitoringssysteem op niet alleen bedrijfsvoering en eigen ambities maar ook expliciet op de voortgang in de activiteiten in prestatieafspraken.

Tweede pluspunt is de kwaliteit van bijsturing. In de beoordeling van het onderdeel Ambities stelde de commissie vast dat Woningstichting beleid en uitvoering vooral pragmatisch van karakter is. De pragmatische manier van werken leidt er toe dat de corporatie responsief is naar haar omgeving en haar werkwijze aanpast als omstandigheden daar om vragen. Een voorbeeld daarvan is de actualisatie van het strategisch voorraadbeleid, waarbij de nieuwbouwambities naar boven zijn bijgesteld.

## **6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC**

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De commissie baseert haar oordeel op een aantal documenten zoals de governance-inspectie van de Aw, de toezichtsvisie van de raad van commissarissen, notulen van de raad uit de visitatie periode en de verslagen van zelfevaluaties. Verder heeft het gesprek met de raad van commissarissen input gegeven voor de beoordeling van de commissie. De commissie heeft op basis van deze informatie zich een beeld gevormd van de maatschappelijke oriëntatie van de raad in vier rollen: de toezichthoudende rol, de werkgeversrol, de klankbordrol en netwerkrol.

### **Beschrijving maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen**

#### **Governance-inspectie Aw**

In september 2020 heeft de Aw een governance-inspectie gehouden bij WSP. De Aw constateerde dat de governance op hoofdlijnen voldeed aan de criteria van good governance, met positieve uitschieters.

Volgens het rapport is er sprake van een dynamische relatie tussen de RvC-leden onderling en tussen raad en bestuurder. Er is sprake van voldoende tegenkracht naar de bestuurder, terwijl de gesprekken open, constructief en voldoende kritisch verlopen.

De samenstelling van de raad is divers; alle benodigde expertise is aanwezig.

### **Toezichtsvisie**

In 2020 hebben bestuur en raad van commissarissen een toezichtsvisie opgesteld. Voorop staat daarin de maatschappelijke rol van WSP en de bijdrage die de RvC daaraan vanuit zijn rollen levert. De RvC geeft daarin aan als klankbord voor de bestuurder te dienen en binnen zijn toezichthoudende functie zelfstandig het maatschappelijk belang af te wegen tegen de financiële continuïteit van de organisatie. De RvC schrijft in de visie als tegenwicht en bondgenoot van de bestuurder te willen functioneren op basis van wederzijds vertrouwen. De toezichtstaak van de raad ziet de RvC voorzover niet wettelijk bepaald als een vrije rol, die ingevuld kan en moet worden naar gelang de omstandigheden die zich voordoen, zodat zijn toezichtsrol de maatschappelijke ontwikkelingen volgt alsmede de (veranderende) doelstellingen van de corporatie ondersteunt.

Naast de toezichtsvisie heeft de raad jaarlijks zijn toetsingskader vastgelegd. Daarin staan het ondernemingsplan, het strategische voorraadbeleid, meerjarenbegroting, financiële documenten als het treasurystatuut en het investeringstatuut, strategisch risicomanagement, maar ook de bijdrage aan de woonvisie en de KWH-metingen genoemd.

### **Informatievoorziening**

De raad laat zich op diverse wijze informeren over het functioneren van de organisatie en de maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen. Naast de managementinformatie die iedere vier maanden door de organisatie wordt verschaft, laat de raad zich ook informeren door medewerkers uit te nodigen voor de RvC-vergaderingen. Jaarlijks is er een themabijeenkomst waar de raad bij aanwezig is. Er zijn jaarlijks overleggen met de ondernemingsraad en de huurdersorganisatie. Commissarissen bezoeken stakeholdersbijeenkomsten. De afgelopen jaren hebben deze bijeenkomsten echter geen doorgang gevonden. De raad wordt uitgenodigd voor bijzondere evenementen zoals het slaan van een eerste paal of de feestelijke oplevering van een nieuwbouwcomplex.

### **Toezichthoudende rol**

In zijn toezichthoudende rol betreft de raad maatschappelijke overwegingen bij het toezicht op beleid en uitvoering. Dat blijkt ondermeer uit de investeringsbesluiten die getoetst worden op maatschappelijke overwegingen en de bijdragen die de investeringen leveren in beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid.

### **Werkgeversrol**

De commissie heeft de raad gevraagd naar maatschappelijke overwegingen die in zijn werkgeversrol een rol spelen, bijvoorbeeld bij de selectie van de nieuwe bestuurder. De commissie heeft gehoord dat de huurdersorganisatie betrokken is geweest bij de sollicitatieprocedure. In de profielschets voor de nieuwe bestuurder zijn geen bijzondere maatschappelijke overwegingen betrokken.

### **Klankbordrol**

De commissie ziet diverse voorbeelden waarin de maatschappelijke oriëntatie van de raad in de klankbordrol naar voren komt. Een voorbeeld daarvan is de sessie over het te voeren strategisch voorraadbeleid in 2020, waarin uitgebreid is stilgestaan bij de woonvisie van Putten, het woningmarktonderzoek sociale huurwoningen uit 2019 en de actualisatie van het strategisch voorraadbeleid. De raad heeft daarin vooral meegedacht over het verhogen van de productie van nieuwbouwwoningen in het kader van de stijgende vraag naar sociale huurwoningen in Putten.

Ook bij de ontwikkeling van het project Flexwoningen, vervult de raad een klankbordrol, door verschillende scenario's te bespreken.

### **Beoordeling maatschappelijke oriëntatie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. De raad oriënteert zich voldoende op de maatschappelijke ontwikkelingen in het werkgebied van WSP en laat dit meewegen in zijn rollen. De commissie ziet dat in de afgelopen visitatieperiode de raad zich minder maatschappelijk heeft laten voeden door belanghebbenden dan mogelijk zou zijn geweest. Deels is dat te wijten aan de pandemie, waardoor er geen themabijeenkomsten zijn georganiseerd en ook het contact met de huurdersorganisatie beperkt is gebleven. Aan de andere kant had de raad met wat meer creativiteit meer kunnen doen om het contact met bijvoorbeeld de huurdersorganisatie beter te behouden en eventueel uit te breiden.

Meer in het algemeen vindt de commissie dat de raad van commissarissen een belangrijke functie kan vervullen door ambities en prestaties van de corporatie vanuit een breder maatschappelijk perspectief te beschouwen en te bevragen. Passen de ambities bij de opgave en de mogelijkheden van de corporatie? Wat is er nog meer mogelijk en wat volstaat gelet op de opgave in het werkgebied? Hoe zit het met de opgave in de regio, buiten de directe grenzen van het werkgebied? De commissie ziet dat de raad op enkele momenten daarover vragen heeft gesteld bijvoorbeeld over het ambitieniveau. De commissie is daar blij mee en vindt dat de raad zich op dit gebied in de toekomst verder mag ontwikkelen, mede gelet op de effecten die het nieuwe regeerakkoord teweeg zal brengen in het functioneren van woningcorporaties.

### **6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording**

**Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** gemiddeld.

#### **Externe legitimatie**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een op basis **8,0** van een aantal pluspunten.

Het eerste pluspunt ziet de commissie in de actieve wijze waarop WSP haar belanghebbenden betreft bij haar plannen. Het ondernemingsplan is met gebruik van de input van belanghebbenden tot stand gekomen. Ook bij het maken van plannen in bijvoorbeeld de aanpak van verduurzaming benadert WSP haar huurders actief.

Het tweede pluspunt ziet de commissie in de positionering van de huurdersorganisatie. De commissie stelt vast dat WSP de huurdersorganisatie goed betreft bij het proces van de prestatieafspraken en haar daarin samen met de gemeente een eigen zichtbare en herkenbare positie geeft.

Derde pluspunt is de actieve wijze waarop WSP blijft werken aan het vergroten van de huurdersparticipatie. WSP ondersteunt daarbij de bestaande huurdersorganisatie. Dat is ook nodig: door bestuurswisselingen en onderlinge strubbelingen is de positie van de huurdersorganisatie kwetsbaar. WSP is in gesprek over andere vormen van huurdersparticipatie om een brede(re) groep van huurders te betrekken bij beleid en uitvoering, bijvoorbeeld door het invoeren van klantenpanels of het organiseren van pop-up bijeenkomsten over verschillende thema's als duurzaamheid en leefbaarheid.

### **Openbare verantwoording**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Bij de vorige visitatie was de externe communicatie als onderdeel van de openbare verantwoording een aandachtspunt: de commissie van toen vond dat WSP meer in de publiciteit mocht treden met de prestaties die zij leverde.

De huidige commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal pluspunten.

Eerste pluspunt is de zorgvuldige wijze waarop WSP haar prestaties voor verschillende doelgroepen verantwoordt. De woningstichting brengt daarvoor twee publicaties uit: het officiële jaarverslag, waarin zij haar prestaties van het afgelopen jaar helder beschrijft in relatie tot haar doelstellingen en de prestatieafspraken. Daarnaast brengt WSP nog een verkort jaarverslag uit onder de titel 'ons jaarverslag in cijfers', waarin ondersteund met foto's en infographics de belangrijkste prestaties van het afgelopen jaar worden uitgelegd.

Tweede pluspunt is het ruime gebruik van publicaties, waarin WSP haar activiteiten en prestaties toelicht. Als eerste haar website waarin de belangrijkste actuele ontwikkelingen zijn geplaatst en alle relevante beleidsstukken zijn te vinden. Dan het bewonersblad Inform dat drie keer per jaar verschijnt en wordt verspreid onder de huurders. Verder maakt WSP gebruik van sociale media zoals Facebook. Mooi voorbeeld is ook het filmpje over het ondernemingsplan, dat ook op YouTube te vinden is.

Derde pluspunt vindt de commissie de zorgvuldige wijze waarop Woningstichting Putten haar publicaties vorm geeft, ook als er geen groot bereik te verwachten valt. Een voorbeeld is de position paper en de factsheet die de corporatie op een aantrekkelijke en goed leesbare wijze heeft vormgegeven.

Tot slot ziet de commissie dat WSP veel meer de publiciteit zoekt als het gaat om belangrijke ontwikkelingen in de organisatie of de prestaties die zij geleverd heeft. Daarvoor kiest zij haar eigen website of de lokale pers als medium om het nieuws te verspreiden.



## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport







## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

**Raeflex**  
Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Tel. 0318 – 746 600  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Putten te Putten  
Jaar visitatie : 2022

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Putten te Putten hebben.

Bennekom, 21 januari 2022 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Putten te Putten verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 10 januari 2022 de heer A.W.M. Selten | voorzitter

Bennekom, 17 januari 2022 mevrouw N. Boudrie | algemeen commissielid

Bennekom, 10 januari 2022 mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | secretaris



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



## Voorzitter

### A.W.M. Selten (Ton)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Specifieke kennis van volkshuisvesting, corporaties en huurdersorganisaties
- ✓ Woningmarktverschillen
- ✓ Portefeuillebeleid
- ✓ Leefbaarheid en participatie
- ✓ Governance

Meer informatie:



[Ton Selten | Raeflex](#)



[Ton Selten | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Ik prijs me gelukkig dat ik mijn hele werkzame leven aan de volkshuisvesting kon/ kan wijden. Eerst 6 jaar als opbouwwerker waar ik in Oost Groningen huurdersorganisaties ondersteunde, daarna 25 jaar in het bestuur van een woningcorporatie, afgesloten als bestuursvoorzitter van Lefier, 5 jaar als voorzitter van de werkgroep Wonen en Ruimte van het Nationaal Netwerk Bevolkingsdaling, en de laatste 4 jaar tot medio 2020 als voorzitter van de Nederlandse Woonbond.

“Nederland bestaat niet”, (woonbeleid dat goed is voor Amsterdam is slecht voor Nieuw-Amsterdam en vice versa), “De sector bestaat uit huurders en verhuurders”, (waar zij elkaar uit het zicht verliezen is het resultaat meestal voor beiden penibel), “Niet overal kan alles”, (er moeten keuzes gemaakt worden), “Corporaties zijn maatschappelijke organisaties”(eerst het dienmodel vaststellen daaropvolgend het verdienmodel); dat zijn vier uitspraken die mijn visie op volkshuisvesting tekenen. Daarbij ben ik onderzoekend, relativerend en verbindend.

## Visitaties

Als corporatiebestuurder heb ik twee visitaties meegemaakt alsmede helemaal in het begin voor de verplichte invoering ervan een proefvisitatie. Vanuit die ervaring ben ik voorstander van het reduceren van de administratieve druk, zeker voor de eerste visitatie was het nogal een opgave om alle gevraagde gegevens boven tafel te krijgen. In de kern vonden wij de visitatie echter zeer waardevol om het zelfbeeld over het presteren te toetsen aan inhoudelijke externe ervaringen en oordelen. Als Woonbondvoorzitter heb ik gepleit voor het handhaven van de visitatie verplichting, gericht op het maatschappelijk presteren, zeg maar op de uitvoering van het dienmodel.

## Kort CV

### Opleiding

2010 Leading for change – course, M.I.T. Boston  
1983 drs. Sociologie, specialisatie: sociologie van de gebouwde omgeving, R.U.G.

### Carrière

2016-2020 Voorzitter, Nederlandse Woonbond  
2013-2016 Voorzitter werkgroep Wonen en Ruimte, Nationaal Netwerk Bevolkingsdaling  
1987-2013 Directeur, bestuurder en voorzitter bij Woningstichting ECW, Wooncom en Lefier  
1982-1987 Opbouwwerker oprichten en begeleiden van huurdersorganisaties, Stichting Opbouw Stadskanaal

### Nevenfuncties

2007-heden Bestuurslid Stichting Leergeld Emmen  
2013-heden Lid RvT Marketing Drenthe  
2015-heden Lid LAG LEADER (beoordelingscommissie EU programma voor vitalisering platteland Zuidoost Drenthe)



## Algemeen commissielid

### drs. N. Boudrie (Nathalie)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuur en toezicht
- ✓ Teamontwikkeling
- ✓ Veranderkunde

Meer informatie:



[Nahtalie Boudrie | Raeflex](#)



[Nathalie Boudrie | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Nieuwsgierig naar de wereld van de woningcorporaties en aangetrokken door de doelen van volkshuisvesting ben ik in 2011 via de VTW ingestroomd. Met mijn achtergrond als arbeid- & organisatiepsycholoog heb ik als adviseur en onderzoeker in zeer verschillende bedrijfstakken en branches ervaring op mogen doen. Door de verschillende rollen en perspectieven profiteer ik van een groot inlevingsvermogen voor alle betrokkenen. Mijn jarenlange ervaring als procesbegeleider voor sociale partners maakt dat ik gewend ben aan het werken in een complexe politiek-bestuurlijke context. Als toezichthouder is mijn perspectief verder verbreed bij zowel een goed functionerende corporatie als een inzet vanuit de commissarissenpool. Mijn dagelijkse praktijk bestaat uit het ondersteunen van teams en medewerkers met een leervraag, een veranderkundige opgave, het onder de loop nemen van de groepsdynamica om als team (nog) beter te gaan functioneren.

## Visitaties

Als algemeen commissielid heb ik al een aantal visitaties uitgevoerd. Mijn kijk is vaak van buiten naar binnen. Betrokken, maar wel vanuit een zekere distantie. Daarbij kan ik makkelijk schakelen tussen de perspectieven van alle belanghouders van de corporatie. Mijn achtergrond als psycholoog en coach helpen me daarbij. Wat ik bij wil dragen in de visitatie is mijn vermogen om makkelijk verbinding te maken met alle partijen. Met de inzet van mijn analyserend vermogen en als teamspeler zorgen dat we op een positief kritische wijze reflecteren met elkaar. Een uitspraak die ik daarbij vaak hanteer is: 'de oplossing is het probleem niet'. Het gaat om de weg ernaartoe. En hoe die weg eruit kan zien, daar wil ik middels visitatie graag aan bijdragen.

## Kort CV

### Opleiding

- Arbeid- & organisatie psycholoog
- Integriteit coördinator en vertrouwenspersoon
- Een keur aan opleidingen in veranderkunde en coaching
- VTW leergang aankomend commissaris

### Carrière

2009–heden Zelfstandig ondernemer als procesbegeleider, onderzoeker, coach en vertrouwenspersoon  
2002–2009 Adviseur en directeur Orbis BV Advies- en Onderzoeksbureau voor sociale partners  
1995–2007 Toegevoegd docent Universiteit van Amsterdam/Psychologie  
1994–2002 A&O deskundige in de arbodienstverlening

### Nevenfuncties

2016–heden Commissaris bij Aboma  
2013–heden Vrijwilligerswerk  
2012–2020 Commissaris bij WoonopMaat





## Secretaris

### C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- ✓ Brede ervaring als visitator en secretaris
- ✓ Uitstekende schrijfvaardigheid
- ✓ Deelnemer aan SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Carry Bomhof | Raeflex](#)



[Carry Bomhof | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties.

Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar procesbegeleiding en coaching, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Sinds 2013 werk ik als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs. Verder ben ik een geregistreerd mediator.

## Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex en heb ik 73 visitaties uitgevoerd: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator.

Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik waarde aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

## Kort CV

### Opleiding

- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching
- Diverse mediation- en coachopleidingen

### Carrière

2016-heden Coach en mediationpraktijk bij de maatschap Buisbomhof  
2016-heden NQA, Senior auditor/adviseur  
1995-2016 Zelfstandig coach/consultant  
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere  
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief                                      | Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode   |
|--|---|
| <b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Visitatierapport 2014-2017</li> <li>• Woonvisie 2015-2021</li> <li>• Prestatieafspraken, evaluaties 2018-2021</li> <li>• Ondernemingsplan 2018-2022</li> <li>• Jaarplannen Vastgoed en Bedrijfsvoering 2020, (Meerjaren)begrotingen 2018-2022</li> <li>• Jaarverslagen 2018-2021</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid 2017 en 2020, huurbeleid, pilot woonkansen jongeren</li> <li>• Huisvestingsverordening.</li> </ul>  |
| <b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>   | Documenten met opvattingen van belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen overlegorgaan Volkshuisvesting Putten</li> <li>• Verslagen sociaal vangnet</li> <li>• Verslagen huurdersraad</li> <li>• Verslag stakeholdersbijeenkomst 2019</li> <li>• Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken: Klantvizier 2018-2021</li> </ul>  |
| <b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aw toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit</li> <li>• WSW-beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen</li> <li>• Aedes-benchmarkcentrum (ABC) 2018-2021</li> <li>• Managementletters accountant 2018-2021</li> <li>• Scenarioanalyse</li> <li>• Strategische risicomatrix</li> <li>• Overige documenten als               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Treasury Jaarplan</li> <li>b. Treasury rapportages</li> <li>c. Treasury Statuut</li> <li>d. Investeringsstatuut</li> <li>e. Reglement Financieel Beleid en Beheer</li> </ol> </li> </ul> |
| <b>Governance van maatschappelijk presteren</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodieke tertiaalrapportages 2018-2021</li> <li>• Documenten over toezicht:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Visie op bestuur en toezicht</li> <li>b. Toezicht- en toetsingskader</li> <li>c. Zelfevaluaties 2018, 2019 en 2021</li> <li>d. Notulen RvC vergaderingen 2018 2019 en 2021</li> </ol> </li> </ul>  |

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

**Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens acht face-to-facegesprekken en twee digitale gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Putten.**

### **Raad van commissarissen**

De heer M. Voskuil- voorzitter  
Mevrouw M. van Rossum  
De heer C. Dijkshoorn  
De heer A.R. Jaarsma

### **Directeur-bestuurder**

De heer D. Mol

### **Managementteam**

Mevrouw E. Albers (Wonen)  
Mevrouw M. van Dijk (Bedrijfsvoering)  
Mevrouw O. van 't Hul (Controller)  
De heer A. Born (Vastgoed)

### **Medewerkers /OR**

Mevrouw L. Krahulova – beleid/communicatie  
De heer D. de Heer – onderhoud  
De heer M. Kalkman – onderhoud  
De heer W. Visser – wonen

### **Externe gesprekken**

#### **Huurdersorganisatie**

Mevrouw A. Huizing - secretaris  
Mevrouw T. van Beek – lid  
Mevrouw M. van den Bosch – lid  
Mevrouw C. Gijsbertsen - lid

### **Gemeente**

De heer E. 't Jong - wethouder Wonen en project Rimpeler  
Mevrouw E. Krabbenbos – beleidsmedewerker RO  
De heer A. Hagenbeek – beleidsmedewerker Sociaal

### **Zorg- en welzijnsinstellingen**

Mevrouw J. Welsbeek – Stimenz  
De heer T. Hogendoorn – Zorggroep Noordwest-Veluwe  
De heer K. Paap – SWP  
De heer G.W. Evers – SWP  
De heer R. van Ravenswaaij – politie  
De heer R. van Boven - politie

### **Ketenpartners**

De heer E. Kuyper – Bouwbedrijf de Bruin  
De heer J. Klein – Plegt Vos

### **Digitale interviews**

De heer J. Timmer – van Wijnen  
Mevrouw F. Imming – UWON  
Mevrouw J. Clasie – Omnia Wonen



Bijlage 5

# POSITION PAPER



**VASTGESTELD 8 FEBRUARI 2022  
DOOR DE DIRECTEUR/BESTUURDER**

**GOEDGEKEURD DOOR DE RVC  
28 FEBRUARI 2022**

Deze position paper maakt onderdeel uit van de maatschappelijke  
visitatie van Woningstichting Putten over de periode van 2018-2021.



# SAMEN BOUWEN AAN DE TOEKOMST



## Onze missie:

“Wij zijn dé partij die in Putten zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor nu en in de toekomst. Wij zetten in op huisvesting van mensen die hierbij door financiële of sociale omstandigheden ondersteuning nodig hebben. Wij dragen bij aan een prettige woonomgeving en goede onderlinge verhoudingen tussen bewoners, met als doel dat iedereen zich thuis voelt.”

Woningstichting Putten is een woningcorporatie met ruim 2.000 verhuureenheden, allen gelegen in de gemeente Putten. Als woningcorporatie richten wij ons op onze kerntaak: het bouwen, onderhouden en verhuren van sociale huurwoningen. Dat doen wij met ongeveer 17 collega's en al onze partners, van de gemeente en de huurdersorganisatie tot zorg- en welzijnspartners en bouwpartijen. Daarom werkten we in de jaren van ons ondernemingsplan 2018-2022 samen onder het motto: “Samen bouwen aan de toekomst”.

Daarbij streven wij naar een zo optimaal mogelijke inzet van de beschikbare financiële middelen, waarbij te allen tijde de financiële continuïteit en de continuïteit van de dienstverlening op langere termijn moet zijn gewaarborgd. Wij zijn financieel gezond en willen dat uiteraard blijven.

Onze missie maken wij zo goed mogelijk waar door de inzet van een compact ingerichte

organisatie. Wij werken daarbij vanuit de volgende kernwaarden:

- **Luisteren en doen ten behoeve van de (externe en interne) klant;**
- **Maatschappelijk betrokken bij Putten en de volkshuisvesting, met oog voor ontwikkelingen om ons heen.**
- **Een teamspeler die meedenkt en flexibel inspelt op veranderingen in onze omgeving.**
- **Open en eerlijk.**

In het visitatierapport van 2017 was de hoofdconclusie dat Woningstichting Putten haar hoge prestatieniveau heeft weten vast te houden. De belangrijkste aanbeveling betrof de wijze van publiciteit zoeken. Vrij vertaald vond de commissie Woningstichting Putten te bescheiden met betrekking tot de uitingen over haar presteren. De afgelopen jaren heeft Woningstichting Putten meer de publiciteit gezocht en ruchtbaarheid gegeven aan haar prestaties. Dit zowel via haar eigen bewonersblad, persberichten en het gebruik van social media.



# WAAR STONDEN WIJ VOOR EN WAAR STAAN WE NU?

Waar stonden wij voor in 2018-2022 (in het kader van ons ondernemingsplan, waarvan de termijn gelijk is aan die van de visitatieperiode). De doelen zijn deels aangescherpt in 2020. En waar staan we eind 2021.

| Doelen  | Status eind 2021  |
|---|---|
| <b>Betaalbaarheid</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>80% van onze sociale huurwoningen is bereikbaar voor huurders met recht op huurtoeslag</li> </ul>  | Binnen het huidige huurbeleid heeft ca 78% van de woningen een streefhuur t/m de hoogste aftoppingsgrens  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Het behouden van een specifiek deel goedkope woningvoorraad. Die is in 2020 aangescherpt voor de voorraad goedkope woningen tot de grens van €562,65.</li> </ul>       | Binnen het huidige huurbeleid heeft ca 4% van de woningen een streefhuur t/m de kwaliteitskortingsgrens en ca 28% tussen de kwaliteitskortingsgrens en €562,65.   |
| <b>Beschikbaarheid</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In 2025 heeft WSP een groei doorgemaakt naar 2.150 sociale huurwoningen</li> </ul>   | Eind 2021 beschikt WSP over 2.035 sociale huurwoningen. Er zitten eind 2021 nog 74 woningen in de ontwikkelings-portefeuille.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwbouw bestaat uit multifunctionele woningen, inzetbaar voor meerdere doelgroepen, vooral gericht op 1 en 2 persoons huishoudens</li> </ul>                         | 53% van de in 2020 en 2021 gerealiseerde woningen betroffen 2 kamer-woningen. 21% van de opleveringen betreffen levensloop-bestedinge woningen. 89% van de nieuwbouw in 2020 en 2021 is toegewezen aan 1 en 2 persoons huishoudens. |
| <b>Kwaliteit woningen en dienstverlening</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In 2020 heeft ons bezit gemiddeld een energie-index van 1,25 en in 2050 is het bezit CO<sub>2</sub>-neutraal</li> </ul>  | De gemiddelde index bedroeg eind 2020 al 1,19. Eind 2021 kennen we EP2 i.p.v. energie-index, daarom schatting dat de gemiddelde index eind 2021 1,17 bedraagt.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>75% van onze huurders heeft een (zeer) positief beeld van Woningstichting Putten</li> </ul>  | Het dashboard 2021 van het KWH laat zien dat de doelstelling is gerealiseerd. Wij scoren over het algemeen boven het landelijk gemiddelde.  |
| <b>Organisatieontwikkeling</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente inzet op opleidingen ontwikkeling van medewerkers</li> </ul>  | De afgelopen jaren is door (deels digitale en deels fysieke) opleidingen aan de ontwikkeling van medewerkers gewerkt. Ook is er met behulp van een coach gewerkt aan het verbeteren van samenwerking.                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Waarborgen van financiële continuïteit door te voldoen aan de financiële normen van de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw</li> </ul> | De ratio's zijn 31-12-2021 allemaal ruimschoots op orde (o.b.v. dPI 2021):<br>ICR 2,41 > 1,4<br>Dekkingsratio 34,6% < 70%<br>LTV 58,7% < 85%<br>Solvabiliteit 42,4% > 15%<br>Onderpandratio 26,5% < 70%                             |

*Goede samenwerking van  
'buiten naar binnen'*

# TOELICHTING OP ONS PRESTEREN

## **Voldoende sociale huurwoningen in Putten en nieuwbouw geschikt voor meerdere doelgroepen**

Eind 2021 bezitten wij 2.035 sociale huurwoningen. In de periode 2018-2021 zijn hiervan 110 woningen door ons opgeleverd vanuit de nieuwbouw. Het betreft een gevarieerd programma van 8 kleine eengezinswoningen, 11 reguliere rijwoningen, 23 levensloopbestendige woningen, 28 beneden-bovenwoningen en 40 appartementen, vooral gericht op 1 en 2 persoons huishoudens. Om voor voldoende sociale huurwoningen te kunnen zorgen, wordt nauw met de gemeente Putten samengewerkt om bouwlocaties te verwerven. Op dit moment zijn nog 74 woningen, waaronder 20 flexwoningen ten behoeve van spoedzoekers, in ontwikkeling. Daar bovenop is zicht op een tweetal uitbreidingswijken in Putten waar volgens de Woonvisie minimaal 30% sociale huur moet worden gerealiseerd.

## **Scherpe focus op betaalbaarheid**

Onze strategische doelstelling is dat 80% van onze woningen bereikbaar is voor huurders met recht op huurtoeslag (door een huur tot aan de aftoppingsgrenzen). Daarnaast is het doel om het huidige aantal woningen in het goedkoopste segment te behouden. Beide hebben wij geborgd in het meerjarig huurbeleid dat in 2021 is ingegaan. De streefhuren van het totale bezit zijn hierin aangepast aan de gewenste verdeling van het bezit over verschillende huurprijscategorieën. Hierbij is al rekening gehouden met de toe te voegen nieuwbouw tot 2030 op basis van de Woonvisie. Voor de nieuwbouw is vanuit de prestatieafspraken ingezet op 1/3 deel betaalbaar (dat wil zeggen tot de eerste aftoppingsgrens van €597 per maand (prijspeil 2018)). Onze ambitie is, gezien de grootte van deze doelgroep, om meer dan 1/3 deel in het betaalbare segment te bouwen.

## **Focus op verduurzaming van ons bezit**

WSP heeft een forse stap gezet in de afgelopen jaren om ambities waar te maken. Gemiddeld heeft ons bezit label A met een energie-index van naar schatting 1,17. Vervolgens gaan wij de uitdaging vanuit de woonagenda van onze sector aan, waarbij ons doel is aangescherpt naar CO<sub>2</sub>-neutraal in 2050. Alle maatregelen die we genomen hebben zijn toekomstbestendig, en vormen een onderdeel om te komen tot uiteindelijk een energieneutraal- en CO<sub>2</sub>-neutraal woningbezit. De energiebesparing komt financieel ten goede aan onze huurders.

## **Focus op leefbaarheid en behoud van goede klanttevredenheid**

Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is onze bijdrage aan leefbare buurten. Onze inzet voor leefbaarheid zit in ondersteuning van sociale opgaven in buurten en signalering. Naast signalering pakken wij daarin een verbindende rol, waarbij wij proberen andere partijen als de gemeente, welzijns-, zorg en veiligheidspartners waar nodig in te schakelen.

Een groot deel van onze huurders heeft een (zeer) positief beeld van Woningstichting Putten. Onze huurders hebben vertrouwen in onze dienstverlening dat blijkt uit de score A op het onderdeel huurdersoordeel van de Aedes benchmark.

## **Goede samenwerking 'van buiten naar binnen'**

De samenwerking met de huurdersorganisatie en de gemeente krijgt concreet vorm in de gesprekken over de jaarlijkse bijdrage op de woonvisie en de prestatieafspraken met een evaluatie van de prestatieafspraken over het jaar

daarvoor. De samenwerking is duurzaam en met respect voor elkaars inzet en afweging van belangen. Mooi is om te constateren dat onze huurdersorganisatie vol mee doet en prestatieafspraken mede ondertekend heeft. Daarnaast besteden wij aandacht aan onze relatie met andere samenwerkingspartners, zoals zorgaanbieders, welzijnsinstellingen en veiligheidspartners. Wij organiseren daartoe diverse vormen van overleg waarbij we ingaan op de uitdagingen die spelen in Putten in het algemeen en binnen de samenwerking in het bijzonder.

## **Financieel gezond met focus op beheersing van risico's**

Wij zijn financieel gezond. We voldoen ruimschoots aan de parameters van het WSW en de AW. Om ook in de toekomst financieel gezond te blijven, gaan wij kostenbewust om met de middelen die ons ter beschikking staan. Onze organisatiekosten zitten iets boven het niveau van het gemiddelde van de sector (B in laatste Aedesbenchmark, Woningstichting Putten geeft €888 per VHE uit, het landelijk gemiddelde is €846).

Via een gesystematiseerde aanpak van risico-beheersing hebben we goed zicht op de risico's waarmee we te maken hebben en de mogelijkheden tot beheersing daarvan.

Ten behoeve van de onderbouwing van de financiële continuïteit worden de beoordelingscriteria van de Aw en het WSW aangehouden en passen wij ook scenarioanalyse toe.

# SLOTWOORD

## Slot conclusie WSP t.a.v. haar presteren

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het waarmaken van onze ambities en doelen. We zijn trots op wat wij daarin bereikt hebben. Woningstichting Putten heeft haar hoge prestatie-niveau weten vast te houden. We zijn een pragmatistische organisatie die goed geworteld en verbonden is met Putten.

We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de relatie en samenwerking met onze belanghouders. De inrichting van een jaarlijkse cyclus van evaluatie, doen van een bijdrage op de woonvisie en het maken van prestatieafspraken samen met onze huurdersorganisatie en de gemeente heeft geleid tot een continue en constructieve dialoog waarbij diverse belangen met elkaar worden gedeeld en afgewogen. Ook overige stakeholders zijn de afgelopen jaren op diverse manieren betrokken bij onze koers en het bereiken van (gezamenlijke) doelen.

Wij zijn heel trots op datgene wat we bereikt hebben in het kader van onze huurderstevredenheid (boven het gemiddelde in de sector) in combinatie met gemiddelde bedrijfslasten en een klein aantal medewerkers (onder het gemiddelde in de sector).

Tenslotte hechten wij grote waarde aan goede governance; een goed werkende organisatie met een goed bestuur met een adequate vorm van toezicht, waarbij een ieder vanuit kritisch en lerend vermogen kan bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie en het bereiken van haar doelen. We durven te zeggen dat we ons houden aan de governance-code en hebben onze governance op orde.

## Invloed corona

Begin 2020 werd Nederland en dus ook WSP overvallen door de coronapandemie. WSP heeft haar processen aangepast om de dienstverlening naar onze huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk te laten doordraaien. Ons kantoor is in de hele periode deels gesloten geweest voor bezoekers, en deels werden bezoekers alleen op afspraak ontvangen. De inrichting van ons kantoor is aangepast aan de nieuwe situatie, waarbij veilig werken voor medewerkers voorop staat. Overigens was Woningstichting Putten al voor corona van plan haar kantoor te moderniseren.

Thuiswerken is de norm geworden, uitzondering hierop betrof werkzaamheden die alleen op kantoor gedaan konden worden, of voor het inwerken van nieuwe collega's noodzakelijk waren.

Overleggen met belanghouders en partners van WSP hebben ook veelal digitaal plaatsgevonden. Al met al hebben we hierdoor helaas minder contact gehad met onze huurders, belanghouders, partners en onze medewerkers. We houden er rekening mee dat dit invloed gehad kan hebben op hoe belanghouders naar ons kijken.

## Een nieuw kabinet in Den Haag en een nieuw college in Putten: kansen voor de toekomst

In januari '22 is het kabinet Rutte IV aangetreden. Het regeerakkoord "Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst" kent veel ambities. Wonen is één van de hoofdthema's.

Helder is dat er de komende tien jaar veel woningen bij moeten komen. Daarbij is de positie van starters en de huurders in het middenhuursegment speerpunt van beleid. Woningcorporaties zullen op basis van afdwingbare prestatieafspraken fors extra moeten investeren in nieuwe woningen en het verbeteren en verduurzamen van de bestaande voorraad woningen. Dat biedt veel kansen voor extra inspanningen, zo ook in Putten. Voor de uitbreiding van de voorraad en goed wonen in Putten voelt WSP zich uiteraard verantwoordelijk voor het sociale segment. De vraag is of de gemeente en WSP een rol zien voor WSP in het zogenoemde middenhuursegment.

2022 is ook het jaar van de gemeenteraadsverkiezingen. Uiteraard zijn wij benieuwd wat die gaan betekenen voor het beleid van Putten en de visie op de toekomst.

Door het huidige college zijn 3 toekomstscenario's geschetst. De vraag is voor welk scenario het nieuwe college zal gaan (doorgroeien naar 26.000, 28.000 of 30.000 inwoners).

## 2022 een belangrijk jaar

2022 is voor ons een belangrijk jaar. Dit natuurlijk omdat wij zeer benieuwd zijn naar de uitkomsten van het visitatietraject. Wij zien de uitkomsten en leerpunten graag tegemoet. Dit jaar is ook belangrijk, omdat we onder leiding van de nieuwe directeur-bestuurder in de tweede helft van 2022 ons ondernemingsplan 2023-2026 gaan maken. Ook in dat traject is de invloed van huurders(vertegenwoordigers), de gemeente Putten en al onze andere belanghouders groot. Wij hopen dan ook dat alle mensen die hun mening geven in het visitatietraject het niet alleen hebben over de periode 2018-2021, maar ook over de jaren die voor ons liggen.

Namens de collega's van Woningstichting Putten en de Raad van Commissarissen wens ik u mooie en inspirerende visitatiegesprekken toe!

*Dick Mol*  
Directeur/bestuurder a.i.

## Woningstichting Putten

Spoorstraat 2  
3881 BW Putten  
Postbus 230  
3880 AE Putten

Tel: (0341) 357 405  
info@wspullen.nl  
www.wspullen.nl



# PRESTATIES EN PRESTATIE BEOORDELINGEN

Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen Woningstichting Putten



In 2017 en 2019 heeft Woningstichting Putten prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Putten en huurdersorganisatie Putten. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Putten in de afgelopen vier jaar bepaald. Jaarlijks zijn deze prestatieafspraken herijkt voor het nieuwe jaar.

In overleg met de woningstichting zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met thema's uit de ambities uit het ondernemingsplan 2018-2022. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

#### De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Huisvesting bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Kwaliteit dienstverlening

*Disclaimer: Bij het opstellen van de factsheet waren nog niet alle cijfers over het jaar 2021 definitief vastgesteld. De cijfers die in deze factsheet zijn gebruikt, betreffen cijfers gebaseerd op de jaarverslagen 2018-2020, de periodieke rapportage 2021-T2 en andere voorlopige rapportages. Het is niet uit te sluiten dat deze cijfers licht afwijken van de definitieve cijfers in het jaarverslag 2021.*



# BESCHIKBAARHEID

## Wat is er nodig?

In de woonvisie van 2015-2020 staat beschreven dat het aantal woningzoekenden naar een woning in Putten toeneemt. De woningbehoefte verandert: de woonvisie wil graag komen tot doorstroming, door het bouwen van nultreden- en levensloopbestendige woningen in de buurt van het centrum. De groei in sociale huurwoningen dient in de pas te lopen met het afstoten van eengezinshuurwoningen naar de betaalbare koopsector. Sociale huurwoningen kunnen worden verkocht om tot meer gemengd samengestelde buurten en wijken te komen.

Woningstichting Putten wil 170 woningen bouwen van 2018-2025, waarvan 78 in de nieuwbouwwijk Rimpeler. Verder zijn er plannen om op inbreidingslocaties woningen en intramurale plaatsen te ontwikkelen. De huurprijs van 74 van deze 170 nieuwe woningen mag niet meer bedragen dan de eerste aftoppingsgrens (€633,25 prijspeil 2022).

In de woonvisie van 2020-2025 komt naar voren dat de vraag naar sociale huurwoningen groeit. Tot 2025 zijn er ongeveer 170 a 230 sociale huurwoningen extra nodig.

Vooraf jongeren/starters komen in de knel. Gemeente Putten wil graag de mogelijkheden onderzoeken om huurwoningen voor jongeren beter te benutten bijvoorbeeld met Friends contracten, jongerencontracten en/of door aanpassingen in de regels van woonruimteverdeling (voorrang aan starters en doorstromers). Doorstromen van senioren wordt gestimuleerd.

Andere doelgroepen zijn arbeidsmigranten, personen in nood en statushouders. De woningstichting draagt bij aan de huisvesting van deze groepen.

## Ontwikkeling woningbezit

|                    | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|
| Stand 1 januari    | 1.966 | 1.964 | 1.961 | 2.001 |
| Nieuwbouw          | 0     | 0     | 41    | 69    |
| Verkoop            | 2     | 3     | 1     | 4     |
| Totaal 31 december | 1.964 | 1.961 | 2.001 | 2.066 |

**Woningstichting Putten heeft 2.066 woningen in beheer in 2021. Naast deze woningen heeft de woningstichting nog 54 garages en 5 woongebouwen met 71 wooneenheden in bezit voor bewoners met een verstandelijke en/of meervoudige beperking.**

In 2020 zijn 41 nieuwbouwwoningen opgeleverd: 23 in de nieuwbouwwijk Rimpeler en 18 woningen op de locatie Matchpoint (Nijkerkerweg). In Rimpeler ging het om 11 rijwoningen, 8 kleine eengezinswoningen en 4 levensloopbestendige woningen. Op de locatie Matchpoint zijn 12 beneden/bovenwoningen en 6 levensloopbestendige woningen opgeleverd. In 2021 leverde Woningstichting Putten nog eens 43 sociale huurwoningen op in de Rimpeler en 26 zeer energiezuinige nieuwbouwwoningen op aan de Wallenbergstraat.

In 2021 had Woningstichting nog 74 woningen in de ontwikkelpartiteffuile, waaronder 20 flexwoningen voor spoedzoekers.

Woningstichting Putten onderzoekt in 2020 samen met de gemeente de mogelijkheden om 20 flexwoningen te realiseren. Daarnaast wil zij ook kijken naar mogelijkheden om maatwerkwoningen te ontwikkelen en verhuren. Dat laatste is in 2020 nog niet gelukt.

Woningstichting Putten stelt voor starters een Corporatie Starterslening beschikbaar bij aankoop van bestaand bezit. In 2019 schaft de woningstichting dit aanbod af in overleg met de gemeente. De bestaande leningen lopen door. De gemeente breidt de eigen Starterslening uit naar het woningbezit van de woningstichting.

## Woonruimteverdeling

Vrijkomende woningen worden verhuurd via de website hurennoordveluwe.nl. Daarin bieden alle woningcorporaties in de regio gezamenlijk hun woningen aan.

Woningstichting Putten past de lotingmodule toe in de woonruimteverdeling om jongeren en starters met weinig inschrijfduur toch een kans te bieden om een woning te verkrijgen. In 2018 is het aantal te 'verloten' woningen uitgebreid tot 18 procent van het totaal. In 2019 breidt de



woningstichting het aantal te verloten woningen verder uit. Vanaf 2021 worden ook nieuwbouwwoningen betrokken bij de loting. In 2021 zijn er via de pilot starters 10 nieuwbouwwoningen verhuurd aan starters, waarbij de woningen zijn verloot zodat iedere jongere evenveel kans maakt.

## Slaagkansen

De slaagkansen voor de actief woningzoekenden in Putten bedragen 10 procent in 2018. Dat nam toe tot 15 procent in 2019 en 17 procent in 2020. De wachttijden kunnen per woningtype verschillen. In de afgelopen jaren zien we een toename van het aantal actief woningzoekenden in de regio. Putten maakt onderdeel uit van het regionaal woonruimteverdeelsysteem van huren Noord-Veluwe. Ook het actief aantal woningzoekenden in Putten is toegenomen. In 2021 is de slaagkans naar 14 procent gedaald ondanks de oplevering van nieuwbouwwoningen.



# BETAALBAARHEID

## Wat is er nodig?

Woningstichting Putten wil de huurprijzen van de woningen beperken, zodanig dat mensen met een laag inkomen en recht op huurtoeslag in de sociale huurwoningen terecht kunnen.

De ambitie van Woningstichting Putten is om 80 procent van de woningen bereikbaar te houden. In de prestatieafspraken van 2019 gaat het om minimaal 70 procent; in 2018 nog 60 procent van de woningvoorraad waarvan de huur lager is dan de eerste aftoppingsgrens.

Voor nieuw te bouwen woningen geldt dat 70 van de 170 nieuw te bouwen woningen, een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens (€633,25, prijspeil 2021), de huurprijs

van de overige woningen mag niet boven de liberalisatiegrens uitkomen.

Woningstichting Putten gaat uit van een inflatievolgend huurbeleid. Na de totstandkoming van het sociaal huurakkoord past de woningstichting haar huurbeleid hierop aan. De huurdersorganisatie wil graag dat de woningstichting investeert in nieuwe betaalbare woningen, waarbij de middeninkomens niet mogen worden vergeten. Bij huurachterstanden wordt afgesproken snel in te grijpen om ontruiming te voorkomen.

## Woningvoorraad naar prijsklasse

| Klasse   | Stand 1-1-2018 | Stand 31-12-2021 |
|--|----------------|------------------|
| Huur tot eerste aftoppingsgrens (€633,25 prijspeil 2022) | 1.502          | 1518             |
| Huur boven eerste aftoppingsgrens                        | 464            | 548              |
| Aantal woningen  | 1.966          | 2066             |

## Huurbeleid

|  | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Gemiddelde huurverhoging                             | 1,4%    | 1,6%    | 2,6%    | 0%      |
| Netto gemiddelde huurprijs                           | €528,47 | €538,48 | €556,63 | €562,54 |
| Huurprijs t.o.v. maximaal redelijke huurprijs (DAEB) | 60%     | 60%     | 61%     | 62%     |

De huurverhogingen die de woningstichting in de visitatieperiode heeft doorgevoerd zijn gelijk aan het inflatiepercentage, met uitzondering van 2021.

In 2018 heeft Woningstichting Putten de streefhuur verlaagd van 71 procent naar 64 procent van de maximale toegestane huurprijs.

Jaarlijks heeft de woningstichting de huurprijs van woningen afgetopt die door de huurverhoging boven de aftoppingsgrens dreigden te komen. Daarmee zijn de woningen beschikbaar gehouden voor mensen die zijn aangewezen op huurtoeslag.

In 2021 is het huurbeleid aangepast. Doelstelling is een gematigd huurbeleid, met een variatie in huurprijzen en dus ook in het goedkoopste segment. De woningen zijn verdeeld in zes huurprijscategorieën. Vooraf is bepaald hoeveel percentage woningen in welke huurprijscategorie gewenst is. Uitgangspunt is dat 80 procent van de huurvoorraad een huurprijs heeft onder de hoge aftoppingsgrens (€678,66,

prijspeil 2021) en 20 procent een huurprijs heeft tot €500,00. Vanwege de wet 'Eenmalige Huurverlaging Huurders met een Lager Inkomen' zijn 186 woningen eenmalig in huurprijs verlaagd.

Er zijn 41 nieuwe woningen opgeleverd in 2020. Van de 41 woningen hadden 20 woningen een huur tot de eerste aftoppingsgrens en 21 woningen tot de huurtoeslaggrens. Van de in 2021 opgeleverde appartementen aan de Wallenbergstraat hadden 16 woningen een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens en 10 onder de huurtoeslaggrens.

### Huurachterstand voorkomen

Woningstichting Putten werkte nauw samen met gemeente en maatschappelijk werk (Stimenz) om problematische huurschulden en huisuitzettingen te voorkomen. In 2021 is er een convenant Vroegsignalering gesloten in de regio Noord-Veluwe tussen de verschillende corporaties en gemeenten. Het doel is om de totale schulden van een inwoner in beeld te hebben en in een vroeg stadium een hulpverleningsaanbod te doen vanuit de gemeente.

| Huurachterstanden Ontruiming | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Huurachterstand              | 0,32% | 0,24% | 0,17% | 0,20% |
| Ontruiming                   | 2     | 0     | 1     | 0     |





# KWALITEIT WONINGEN EN DUURZAAMHEID

## Wat is er nodig?

### **Kwaliteit:**

De woningen moeten meer geschikt zijn voor verschillende doelgroepen, zoals ouderen. In de prestatieafspraken zegt woningstichting Putten toe mogelijkheden te onderzoeken om de woningen levensloopbestendig te maken. Ook geeft de woningstichting aan flexibel te willen bouwen: zodat woningen van blijvende waarde zijn voor alle doelgroepen.

### **Duurzaamheid:**

Woningstichting Putten is net als andere corporaties gebonden aan het Landelijk Energieakkoord dat is afgesloten en waarin is afgesproken dat de woningen sociale huursector uiterlijk 2021 voldoen aan de eisen van label B. In de woonvisie van 2020- 2025 staat geschreven dat bebouwde woningen in 2050 in Putten energieneutraal moeten zijn.

De prestatieafspraken sluiten daarbij aan. De woningstichting geeft aan méér te willen. In 2019 worden de eerste 125 woningen zo geïsoleerd, dat ze klaar zijn voor een Nul-op-de-meter aanpak. In de afspraken ook aandacht voor de inzet van energiecoaches vanuit de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie vraagt ook aandacht voor isolatie van vloeren en het kunnen terugverdienen van investeringen door lagere woonlasten van huurders.

“In de afspraken ook aandacht voor de inzet van energiecoaches.”

Vanaf 1 juli 2018 worden geen bouwvergunningen voor woningen met een aansluiting op aardgas afgegeven. Woningstichting Putten heeft aanvullend op de eisen van het Bouwbesluit (BENK) vanaf 2020 het beleid dat alle nieuwbouw uit Nul-op-de-Meterwoningen bestaan. De te verkopen woningen van woningstichting Putten hebben label D of slechter. Deze woningen worden op de markt gebracht om op te knappen door de nieuwe bewoners. Dit beleid sluit aan bij de prestatieafspraken die daarover gemaakt zijn.

Circulariteit in bouwen wordt gestimuleerd.



## Geleverde prestaties voor kwaliteit woningaanbod

In 2018 hebben 107 huurders gebruik gemaakt van de mogelijkheid om hun woning op te plussen en bijvoorbeeld een traplift of een tweede toilet op de verdieping te plaatsen. Deze aanpassingen vinden plaats tegen een huurverhoging. Bij renovatie heeft Woningstichting Putten zelf nog eens 13 tweede toiletten op de verdieping geplaatst.

In 2019 maakten nog eens 107 huurders gebruik van hetzelfde aanbod; bij een renovatieproject werden in totaal nog eens 59 tweede toiletten op de verdieping geplaatst. Woningstichting Putten heeft haar visie op woningaanpassingen herijkt en bij de huurders onder de aandacht gebracht.

182 huurders maakten in 2020 gebruik van de mogelijkheid om de woningen op te plussen.

Woningstichting Putten is verder actief in Woongemak Putten: een initiatief van de gemeente wat tot doel heeft om te bevorderen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun woning kunnen blijven wonen met de juiste voorzieningen.

## Geleverde prestaties voor duurzaamheid

In 2018 heeft Woningstichting Putten een aantal duurzaamheidsmaatregelen getroffen aan de Schoolstraat: daken en kozijnen zijn vervangen: de woningen hadden energielabel E en zijn naar C en D gegaan. Deze woningen worden verkocht als de huur wordt opgezegd.

In 2018 is ook gewerkt aan een visie op duurzaamheid na 2020: tot 2030 worden bij 600 woningen no-regret maat-

regelen genomen, waarbij de focus ligt op isoleren. Nieuwbouwwoningen worden als nul-op-de-meterwoningen ontwikkeld. Woningstichting Putten streeft naar een CO<sub>2</sub> neutrale woningvoorraad in 2050. De woningstichting is betrokken bij de Transitievisie Warmte, die door gemeente Putten is opgesteld.

In 2019 is begonnen met de aanpak van het verduurzamen van 125 woningen naar gemiddelde Energie-index 1,2. Samen met de huurdersorganisatie zoekt de woningstichting naar mogelijkheden om voorlichting te geven over energieverbruik en ventileren. De woningstichting nodigt ook andere huurders uit om mee te denken over duurzaamheid en hoe de bewustwording van huurders daarover te vergroten.

In 2020 zijn nog eens 41 woningen aan de Willem-Alexanderhof en Sophialaan van dak-, gevel- en vloerisolatie voorzien. De nieuwbouwwoningen worden/zijn nagenoeg allemaal Nul-op-de-meter gerealiseerd. Daarbij zet Woningstichting Putten ook in op gebruik van duurzaam bouw materiaal (houtbouw bij de nieuwbouw van Schauwhof).

In 2021 heeft Woningstichting Putten 51 woningen aan de van Goltsteinstraat, van Oldenbarneveltstraat, Schrasserstraat en Graaf Wichmanstraat van dak-, gevel- en vloerisolatievoorzien.

| Energie-Index (EI) | 2018                     | 2021                     |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ei                 | 1,27 (gemiddeld label B) | 1,17 (gemiddeld label A) |
| Aedes benchmark    | A                        | A                        |

De Aedesbenchmark geeft de prestaties aan ten opzichte van de andere Nederlandse corporaties van het voorgaande jaar. Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde. Categorie B is vergelijkbaar en categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Woningstichting Putten heeft ruim voor 2021 de afspraken uit het landelijk Energieakkoord behaald. Opgemerkt wordt dat er sinds 2021 een nieuwe berekeningsmethodiek wordt gebruikt. Hierdoor wijkt de kolom 2021 af vanaf de eerdere kolommen.

|           | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <=0,60    | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 1%   | 1%   | 1%   | 3%   | 6%   |
| 0,61-0,80 | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   | 4%   | 4%   | 4%   | 4%   | 4%   |
| 0,81-1,20 | 13%  | 18%  | 32%  | 34%  | 36%  | 39%  | 41%  | 47%  | 35%  |
| 1,21-1,40 | 22%  | 22%  | 21%  | 28%  | 31%  | 29%  | 31%  | 30%  | 35%  |
| 1,41-1,80 | 38%  | 38%  | 32%  | 25%  | 22%  | 22%  | 18%  | 13%  | 17%  |
| 1,81-2,10 | 15%  | 14%  | 7%   | 5%   | 2%   | 3%   | 3%   | 2%   | 2%   |
| 2,11-2,40 | 10%  | 6%   | 2%   | 3%   | 2%   | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   |
| 2,41-270  | 1%   | 1%   | 2%   | 2%   | 1%   | 1%   | 1%   | 0%   | 0%   |
| >2,70     | 1%   | 0%   | 2%   | 2%   | 1%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

# HUISVESTING BIJZONDERE DOELGROEPEN

## Wat is er nodig?

Volgens de woonvisies neemt het aantal oudere huishoudens in de komende jaren toe. Ook de zorgbehoefte groeit. Dat vertaalt zich naar een grotere behoefte aan levensloopbestendige woningen (zie ook kwaliteit) en aanvullende kleinschalige woonvormen voor mensen met dementie.

Er zijn prestatieafspraken met gemeente, woningstichting en zorginstellingen om de doelgroep die afkomstig is uit de maatschappelijke opvang en/of aangewezen is op begeleid wonen te huisvesten. In 2018 gaat het om vier woningen.

Ook wordt in de prestatieafspraken melding gemaakt van huisvestingsvragen van diverse maatschappelijke instellingen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

*Nagenoeg een derde van het woningbezit van Woningstichting Putten kan als zeer toegankelijk worden gekenmerkt.*

## Huisvesting kwetsbare doelgroepen

In 2018 heeft de woningstichting een huishouden uit deze doelgroep kunnen huisvesten. Ook heeft Woningstichting Putten een grote eengezinswoning uit de vrije sector kunnen verhuren aan Kansrijk Wonen: een instelling die jongeren begeleiding biedt in hun weg naar zelfstandig wonen.

In 2019 zijn drie huishoudens uit de maatschappelijke opvang gehuisvest. In 2020 heeft Woningstichting Putten een woning aan vijf cliënten uit de opvang verhuurd. In 2021 zijn er 4 woningen verhuurd aan cliënten die uitstromen uit de maatschappelijke opvang. De mensen die uitstromen hebben hun netwerk vaak opgebouwd en rondom de vestiging waar de maatschappelijke opvang is gevestigd. Mensen willen om deze reden vaak niet verhuizen naar Putten.

## Huisvesting ouderen met (mogelijke) zorgvraag

Woningstichting Putten werkt nauw samen met Zorggroep Noord-West Veluwe. De woningstichting ontwikkelt op de locatie Schauw- hof 24 intramurale en 10 extramurale woningen.



Daarnaast realiseert de woningstichting ook twee huiskamers op deze locatie. Ook is er samenwerking rond de verhuur van vrijkomende appartementen voor 55-plussers bij Schauwstaete en Schauwzicht.

In 2021 waren er 6 woningen beschikbaar voor de zorggroep. 3 daarvan zijn verhuurd aan de zorggroep. De overige 3 woningen zijn middels reguliere verhuur aangeboden, omdat er geen kandidaten waren vanuit de zorggroep die wilden verhuizen.

## Overige samenwerkingsverbanden

Woningstichting Putten verhuurt complexen begeleid wonen aan Careander, Stichting Puttenstein, Stichting de Pinnenburg en de stichting Grensverleggende talenten. In 2021 zijn 4 wooneenheden bijgekomen vanuit de nieuwbouw.

## Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders

Woningstichting Putten heeft in de visitatieperiode (ruim) kunnen voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders. In 2021 is er een extra beroep gedaan op Woningstichting Putten door de vluchtelingentoesroom vanuit Afghanistan, de woningstichting heeft hierin ook een extra bijdrage geleverd.



# LEEFBAARHEID

## Wat is er nodig?

Vanuit de zorg voor ouder wordende huishoudens besteedt de woonvisie uit 2020 aandacht aan leefbaarheid: deze ontwikkeling vraagt om een integrale benadering van wonen, zorg en welzijn, samenwerking, mogelijkheden voor ontmoeting en geschikte woonvormen op de juiste plek, stelt de gemeente vast.

In de prestatieafspraken staan afspraken die bij moeten dragen aan duurzame kwaliteitsverbetering van de woonomgeving. Bewoners van wijken in Putten worden gestimuleerd om intensief daarbij betrokken te zijn als mede-eigenaar van hun omgeving.

Er is aandacht voor gemêleerde wijken op nieuwbouwlocaties en in bestaande wijken door verkoop huurwoningen. Verder geeft de woningstichting in de afspraken van

2018 aan dat zij zich door communicatie en participatie van huurders inzet om de betrokkenheid van huurders bij de leefbaarheid en woonomgeving (waar nodig) te vergroten. De huurdersorganisatie vraagt aandacht voor leefbaarheid in wijken en voor veiligheid. Ze wil graag dat er gedifferentieerd wordt toegewezen.

De woningstichting treedt op bij overlast conform haar eigen procedure en in samenwerking met het Sociaal Vangnet Overleg en het Multidisciplinair Overleg. Vanaf 2019 maakt de corporatie gebruik van buurtbemiddeling.

## Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid.

In 2018 is Woningstichting Putten in samenwerking met de huurdersorganisatie van start gegaan met een tuinenproject: de huurdersorganisatie heeft verwaarloosde tuinen in beeld gebracht en de woningstichting heeft de huurders die daar verantwoordelijk voor zijn aangesproken.

Elke twee maanden bespreken huurdersorganisatie en de corporatie de leefbaarheid op hun reguliere overleg.

In 2018 is besloten om gebruik te maken van Buurtbemiddeling om conflicten tussen burens te kunnen beslechten.

Ook in 2019, 2020 en 2021 is er gebruik gemaakt van Buurtbemiddeling.

Het tuinenproject is in 2019 voortgezet. De woningstichting heeft verder bewoners opgeroepen in haar bewonersblad om actief naar burens om te zien en eenzaamheid te bestrijden.

In 2019 heeft Woningstichting Putten om een ontruimingsvonnis gevraagd voor een huurder, vanwege overlast. De ontruiming is opgeschort en omgezet in een laatste kans beleid.

Ook in 2020 is het tuinenproject voortgezet. Er is een nieuwe woonconsultant in dienst gekomen, die actief is in de wijken en zich met dit onderwerp onder meer bezighoudt. Daarnaast zijn er in 2020 86 overlastzaken opgepakt. In 2021 waren dit er 169. Dit is een verdubbeling van het aantal meldingen ten opzichte van het voorafgaande jaar.

In 2020 ontwikkelt de woningstichting plannen om het bestaande complex Wallenberg van een betere uitstraling te voorzien, in combinatie met verduurzamingsmaatregelen. In die straat vindt ook nieuwbouw plaats: de aanpak van het bestaande complex is daarmee in 2021 gecombineerd uitgevoerd.



## Samenwerking

Woningstichting Putten werkt samen met Welzijn Putten, partner in het bevorderen van de leefbaarheid en een inclusieve maatschappij. Dat gebeurt onder de noemer Putten inclusief. Er is een gezamenlijke website Eén loket.

Daarnaast zijn er Vangnetoverleggen als er huishoudens zijn waarbij sprake is van multiproblematiek en waar overlast een onderdeel is van de problemen.

# KWALITEIT DIENSTVERLENING

## Wat is er nodig?

Woningstichting Putten stelt in haar ondernemingsplan vast dat het niveau van dienstverlening hoog wordt gewaardeerd. Ze ziet het als een opgave om nieuwe (digitale) vormen van dienstverlening te ontwikkelen met behoud van persoonlijk contact. De corporatie streeft naar goede, correcte en doelmatige dienstverlening

| Huurdersoordeel                     | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|
| Totaal Huurders                     | 8,0  | 8,2  | 8,1  | 8,4  |
| Algemene dienstverlening            | 7,9  | 8,2  | 8,1  | 8,0  |
| Woning zoeken                       | 8,0  | 8,0  | 7,9  | 8,5  |
| Nieuwe woning                       | 8,5  | 8,6  | 8,2  | 8,2  |
| Huur opzeggen                       | 7,6  | 8,3  | 8,4  | 8,4  |
| Reparaties                          | 8,2  | 8,4  | 8,3  | 8,4  |
| Onderhoud                           | 8,1  | 7,6  | 7,5  | 8,3  |
| Aedesbenchmark huurderstevredenheid | A    | A    | A    | A    |
| Aedesbenchmark bedrijfslasten       | B    | B    | B    | B    |

In 2018 heeft Woningstichting Putten er overgegaan tot digitalisering van de acceptgirokaart, waardoor er meer tijd beschikbaar is gekomen voor persoonlijk contact met huurders met een huurachterstand en samenwerkingspartners op dat gebied. In 2019 is het systeem van vastleggen van reparatieverzoeken geoptimaliseerd en de facturatie van de woningstichting gedigitaliseerd.

Omdat het cijfer voor onderhoud in 2019 lager was dan het jaar ervoor is de corporatie in gesprek gegaan met de onderhoudsaannemers. In 2020 heeft Woningstichting Putten extra aandacht besteed aan de digitale verwerking van reparatieverzoeken. In 2021 is het proces nog eens doorgelicht.

In de tabel ook een overzicht van de gegevens uit de Aedesbenchmark. De Aedesbenchmark geeft de prestaties aan ten opzichte van de andere Nederlandse corporaties van het voorgaande jaar.

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Omdat de doelstelling van Woningstichting Putten wat betreft de dienstverlening zich niet alleen richt op het niveau van dienstverlening maar ook op de doelmatigheid van de dienstverlening is opgenomen hoe zich de bedrijfslasten van de woningstichting verhouden tot het landelijk gemiddelde. Uit de combinatie van de cijfers over de huurderswaardering en de hoogte van de bedrijfslasten is af te leiden hoe de woningstichting erin slaagt om een goede en doelmatige dienstverlening te leveren.

## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

### Pluspunten

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

### Minpunten

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

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